



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**TEMA:**

**Factores Psicosociales que inciden en la frecuencia de  
accidentes de tránsito en una operadora de Transporte  
Terrestre del Cantón Daule, en el período 2018**

**Autora:**

**Rizo Ronquillo, María Luisa**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**Tutora:**

**Lcda. Corte Romero, Carmen Susana Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2019**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación “**Factores psicosociales que inciden en la frecuencia de accidentes de tránsito en una operadora de transporte terrestre del cantón Daule**”, en el período 2018, fue realizado en su totalidad por Rizo Ronquillo, María Luisa, como requerimiento para la obtención del título de Licenciada en Trabajo Social.

**TUTORA**

f. \_\_\_\_\_

Lcda. Corte Romero, Carmen Susana

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_

Lcda. Quevedo Terán, Ana Maritza

Guayaquil, 19 de Marzo del año 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Rizo Ronquillo, María Luisa

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **“Factores psicosociales que inciden en la frecuencia de accidentes de tránsito en una operadora de transporte terrestre del cantón Daule”**, en el período 2018, previo a la obtención del título de Licenciada en Trabajo Social, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 19 de Marzo del año 2019

**LA AUTORA**

f. \_\_\_\_\_

**Rizo Ronquillo, María Luisa**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**AUTORIZACIÓN**

Yo, **RIZO RONQUILLO, MARÍA LUISA**, autorizó a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, “**Factores psicosociales que inciden en la frecuencia de accidentes de tránsito en una operadora de transporte terrestre del cantón Daule**”, en el período 2018, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 19 de Marzo del año 2019

**LA AUTORA**

f. \_\_\_\_\_

**RIZO RONQUILLO, MARÍA LUISA**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS**  
**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**REPORTE DEL URKUN**

URKUN

Urkund Analysis Result

Analysed Document: URKUN MARÍA LUISA.docx (D50092586)  
Submitted: 4/3/2019 5:28:00 AM  
Submitted By: marialuisarizzo@hotmail.com  
Significance: 2 %

Sources included in the report:

Tesis Ronald Robalino 2018.pdf (D40136021)  
DOC-20190401-WA0001.docx (D50023754)  
Quesadas11012019.docx (D46678567)  
Análisis de la relación entre los factores de riesgo psicosociales y el clima organizacional del área de redacción de una empresa de medios de comunicación de la ciudad de Guayaquil..docx (D48151931)  
9a096875-6b85-439b-b054-a05afa70a7b0

Instances where selected sources appear:

12



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS**  
**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**DEDICATORIA**

En la vida, los seres humanos dedicamos cada conquista a las personas más importante de nuestra vida, en mi caso debo reconocer con orgullo que cada una de las personas mencionadas han aportado a mi crecimiento como mujer y profesional.

Con amor infinito dedico este trabajo a Dios, mi guía constante en este caminar diario. Con cariño a mi mami, por ser un ejemplo de vida. A mi ángel, mi papá, quien no está físicamente conmigo, pero su presencia la siento en todo momento. A mis hermanos, a quienes los quiero mucho.

A mí querido esposo, por su apoyo y las palabras de ánimo para que no decaiga en la conquista de esta meta. A mis hijos, mis estrellas que guían mi vida. A cada una de las personas que a lo largo de estos años me han sentir su respaldo a este proyecto de vida.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**AGRADECIMIENTO**

Agradezco primeramente a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil por darme la oportunidad, junto a sus docentes de recibir los conocimientos que reconocieron mi preparación profesional en el transcurso de toda mi vida estudiantil.

A cada uno de los docentes quienes, desde el primer día de clases, entregaron sus conocimientos sin reservas. A mi tutora Carmen Corte Romero, por su apoyo en cada revisión del estudio, por las aportaciones y guía profesional.

A mis compañeros con quienes compartí buenos momentos de mis estudios en el área de Trabajo Social, las largas horas de investigaciones y de recibir clases en las aulas de la universidad, a ellos que me brindaron compañía y apoyo. A todos mil gracias por ser parte de mi vida.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS**  
**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

**FACULTAD** SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA.  
**CARRERA** TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO  
**PERIODO** UTE B-2018

**ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**  
**TRABAJO DE TITULACIÓN**

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "FACTORES PSICOSOCIALES QUE INDICEN EN LA FRECUENCIA DE ACCIDENTES DE UNA OPERADORA DE TRABSPORTE TERRESTRE DEL CANTÓN DAULE, EN EL PERIODO 2018", elaborado por la estudiante MARIA LUISA RIZO RONQUILLO, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente/Tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
CARMEN SUSANA CORTE ROMERO Etapas de ejecución del proceso e Informe final 9 / 10	ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	ROXANA DEL ROCIO LEON NEVAREZ	MARIA FERNANDA DE LUCA URIA
	8.63 / 10 Total: 10%	8.50 / 10 Total: 20 %	8.81 / 10 Total: 70%
Parcial: 70%	Parcial: 30%		
Nota final ponderada del trabajo de título: 8.92 / 10			

Para constancia de lo cual los abajo firmantes certificamos.

Lcda. Ana Quevedo T.  
**Miembro 1 del Tribunal**

Lcda. Roxana León N.  
**Miembro 2 del Tribunal**

Lcda. Ma. Fernanda De Luca  
**Oponente**

Lcda. Carmen Corte R.  
**Docente Tutor**





UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS**  
**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**ACTA DE INFORME PARCIAL**

**FACULTAD** SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA.  
**CARRERA** TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO  
**PERIODO** UTE B-2018

La abajo firmante, docente tutora del Trabajo de Titulación denominado "FACTORES PSICOSOCIALES QUE INDICEN EN LA FRECUENCIA DE ACCIDENTES DE UNA OPERADORA DE TRABSPORTE TERRESTRE DEL CANTÓN DAULE, EN EL PERIODO 2018", elaborado por la/el estudiante MARIA LUISA RIZO RONQUILLO, certifica que durante el proceso de acompañamiento dicho estudiante ha obtenido la calificación de 9/10, lo cual lo califica como (Si más de 7: Apto para la sustentación; Si 6.99 o menos: No apto para la sustentación).

Lcda. Carmen Corte R.  
**Docente Tutora**

## RESUMEN

La investigación se enfocó en los “Factores psicosociales que inciden en la frecuencia de accidentes de tránsito en una operadora de transporte terrestre del cantón Daule, en el período 2018”, el interés de la investigación surgió de la interrogante por conocer el rol del Trabajador Social en la aplicación de instrumentos de evaluación de los factores psicosociales en una empresa operadora de transporte público. Se partió del planteamiento de las preguntas investigación y los objetivos; los que permitieron comprender los elementos de riesgos psicosociales y culturales que inciden en los accidentes de tránsito, identificar las manifestaciones y representaciones que configuran la cultura vial de los conductores y determinar cómo contribuye la empresa al desarrollo de esta cultura. En la metodología de la investigación se utilizó las matrices y cuestionario de Riesgo Psicosociales Ista 21, versión corta (38 variables), a la misma que se agregó siete variables en la parte organizacional. El estudio fue inductivo, carácter descriptivo y explorativo. La toma de información fue personal para las entrevistas y encuestas; las respuestas se ingresaron en el programa Excel, se representaron en tablas y figuras. Los resultados indicaron que las variables exigencias psicológicas e inseguridad tienen un nivel alto de riesgo psicosocial. El trabajo activo y posibilidades de desarrollo, influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos y Apoyo Social demostraron un riesgo medio, doble presencia y estima tuvieron un nivel de riesgo moderado. El estudio concluyó con el análisis de estos factores y recomendaciones para la empresa que facilitó la investigación.

Palabras Clave: Factores psicosociales, Factores culturales, Accidentes de tránsito

## **ABSTRACT**

The research focused on the "Psychosocial factors that affect the frequency of traffic accidents in a land transport operator of the Daule canton, in the period 2018", the interest of the investigation arose from the question of knowing the role of the Social Worker in the application of instruments for the evaluation of psychosocial factors in a public transport operator. It was based on the approach of the research questions and the objectives; those that allowed us to understand the elements of psychosocial and cultural risks that affect traffic accidents, identify the manifestations and representations that make up the drivers' road culture and determine how the company contributes to the development of this culture. In the methodology of the research, we used the matrices and questionnaire of Psychosocial Risk Ista 21, short version (38 variables), to which seven variables were added in the organizational part. The study was inductive, descriptive and exploratory. The taking of information was personal for interviews and surveys; the answers were entered in the Excel program, they were represented in tables and figures. The results indicated that the variables psychological demands and insecurity have a high level of psychosocial risk. Active work and possibilities of development, influence, development of skills, control over time and Social Support showed a medium risk, double presence and esteem had a moderate level of risk. The study concluded with the analysis of these factors and recommendations for the company that facilitated the research

Keywords: Psychosocial factors, Cultural factors, Traffic accidents

## CONTENIDO

CERTIFICACIÓN.....	i
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD .....	ii
AUTORIZACIÓN.....	iii
REPORTE DEL URKUN.....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN .....	vii
ACTA DE INFORME PARCIAL.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	4
1. PLANTEAMIENTO EL PROBLEMA .....	4
1.1. Delimitación del Problema .....	4
1.2. Pregunta de investigación.....	9
1.2.1. Sub-preguntas de investigación.....	10
1.3. Objetivos de la investigación.....	10
1.3.1. Objetivo general .....	10
1.3.2. Objetivos específicos.....	10
1.4. Justificación .....	11
CAPÍTULO II.....	15
2. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. REFERENTE TEÓRICO .....	15
2.1.1. Teoría Conductista .....	15
2.1.2 Teoría del Estrés .....	19

2.2.	REFERENTE CONCEPTUAL.....	22
2.2.1.	Factores Psicosocial desde el punto psicológico .....	22
2.2.2	Factores psicosociales según las organizaciones .....	24
2.2.3	Factores de riesgos psicosociales en el trabajo.....	25
2.2.3.1	Tipos de factores de riesgo físico .....	26
2.2.3.2	Alcohol y conducción.....	26
2.2.4	Factores culturales .....	27
2.2.4.1	Aspecto sociológico de la cultura .....	28
2.2.4.2	Símbolos y la cultura .....	29
2.2.4.3	Cultura Organizacional.....	30
2.2.4.4	Cultura Corporativa .....	31
2.2.4.5	Cultura Vial.....	32
2.3	MARCO LEGAL DEL TRANSPORTE TERRESTRE .....	34
2.4	MARCO ESTRATÉGICO .....	39
	CAPÍTULO III.....	41
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
3.1.	Enfoque Metodológico .....	41
3.1.1.	Tipo de investigación.....	42
3.1.1.1.	Investigación descriptiva .....	42
3.2.	CATEGORÍAS Y VARIABLES DE ESTUDIO.....	43
3.3.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	44
3.3.1.	Método inductivo .....	44
3.3.2.	Método deductivo .....	44
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	44
3.4.1.	Población .....	44
3.4.2.	Muestra .....	45
3.5.	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	46

3.5.1. Encuesta .....	46
3.5.2. Entrevista .....	46
CAPÍTULO IV .....	47
4. RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN .....	47
4.1 Elementos culturales de la población del Cantón Daule que se vinculan con las características que definen a los dauleños, su trabajo y la forma en que se organizan.....	47
4.2 Factores psicosociales asociados a los accidentes de tránsito de una Operadora de Transporte Terrestre del cantón Daule.....	50
4.3 Manifestaciones y representaciones que configuran la cultura vial de los conductores de la operadora de transporte terrestre del cantón Daule ....	68
4.4 Determinar cómo contribuye la empresa al desarrollo de la cultura vial de los conductores .....	73
CAPÍTULO V .....	77
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	77
RECOMENDACIONES.....	78
Referencias Bibliográficas .....	79
Anexos .....	86
Anexo A Resultados de los riesgos psicosociales .....	86
Anexo B RESULTADOS ANALÍTICOS: ENTREVISTAS.....	88
Anexo C Guía de entrevista.....	93
Anexo D Encuesta.....	94
Anexo E Resultados Analíticos: Entrevistas.....	99
Anexo F Resultados de las Ista 21 versión corta .....	106

## INTRODUCCIÓN

El estudio de los “Factores psicosociales que inciden en la frecuencia de accidentes de tránsito en una operadora de transporte terrestre del cantón Daule”, contempla tres objetivos, el primero es establecer qué factores psicosociales están asociados a los accidentes de tránsito, el segundo identificar que manifestaciones y representaciones configuran la cultura vial y el último determinar cómo contribuye la empresa al desarrollo de la cultura vial de los conductores, generando varias interrogantes de investigación.

La metodología que se utilizó fue inductiva y deductiva, con el enfoque descriptivo y explorativo, lo que permitió el análisis de los resultados del instrumento aplicado, en los que se observa que los riesgos psicosociales e inseguridad presentan un riesgo alto. En lo referente al trabajo activo y apoyo social presentaron un riesgo medio, por último, las variables doble presencia y estima tienen un nivel de riesgo moderado. En las siete preguntas agregadas sobre la parte organizacional se evidenció un riesgo alto en los conductores de la operadora de transporte público objeto del presente estudio.

Desde este contexto, el crecimiento sin precedentes de muertes debido a accidentes de tránsito ha generado grandes preocupaciones y esfuerzos de las autoridades para identificar y controlar las causas de estos accidentes, procurando constantemente de contribuir a la reducción por medio de programas que van desde la educación vial hasta el desarrollo de una cultura de respeto a la vida propia y de los peatones. El objetivo principal de las autoridades es evitar más muertes y accidentes de tránsito que causan dolor a familiares.

Los datos de la (OMS, 2018), indicaron que en los países en desarrollo el número de accidentes varía de 70% a 80%, se considera que las características individuales del conductor, infracciones al conducir, consumo de alcohol y drogas, fatiga y somnolencia, rasgos de personalidad, autoestima, salud mental, estilos de crianza, agresión y problemas familiares inciden directamente en los accidentes que ocurren en las diferentes

carreteras, lo que conlleva a identificar que los factores sociales inciden en el cometimiento de la conducción hostil (pág.5).

Al identificar las causas de los accidentes de tránsito se reconoce que hay varios elementos que pueden intervenir en el conductor, entre ellos factores sociales como la preocupación por algún familiar enfermo, el cansancio visual y físico, la parte psicológica, entre otros elementos.

En el Capítulo I se realizó un análisis de la problemática planteada en la investigación que sustenta los demás capítulos, consta de la delimitación, las preguntas y subpreguntas, el objetivo general y los objetivos específicos, con la respectiva justificación en los campos académico, empresarial y social; en el que se hace énfasis de la importancia del desempeño del Trabajador Social y el rol frente a la identificación de los riesgos psicosociales que pueden afectar negativamente a los informantes que intervienen en el estudio.

En el Capítulo II, se redacta el marco teórico y forman parte de las conceptualizaciones que ayudan a construir un documento firme y sólido para el desarrollo de todo el estudio. Consta de tres marcos bien definidos, la parte teórica con la investigación de los temas centrales referentes a los factores psicosociales, la cultura vial y organización. En el marco conceptual corresponde a la identificación de conceptos claves en la investigación, que permitieron la sustentación de las diferentes teorías relacionadas con el tema estudiado.

El marco legal parte desde los tratados internacionales, la Constitución de la República del Ecuador, como la norma máxima del Estado ecuatoriano y el marco estratégico que aporta al respeto de las normas y regulan el adecuado manejo de los diferentes tipos de vehículos.

En el Capítulo III se identifica la metodología de la investigación, el enfoque y tipo de investigación. Se exponen las categorías o variables de estudio, identificando los factores psicosociales y la cultura como eje para determinar las dimensiones y categorías a investigarse.



Se estableció la población y muestra de estudio, con los criterios de inclusión, determinando los instrumentos de investigación, tales como los factores psicosociales Ista 21, versión corta, con la aportación de siete ítems y la guía de entrevistas.

En el Capítulo IV se analizaron los resultados de la investigación de los instrumentos aplicados, en los que se consideró la triangulación de resultados del cuestionario de Ista 21 y las entrevistas realizadas al personal perteneciente a la operadora de transporte investigada, la finalidad fue determinar los factores de riesgo en los informantes y de qué manera influye la cultura organizacional en el desarrollo de la cultura vial de los conductores objeto del estudio y compaginar los resultados con las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

En el Capítulo V, se concluyó y recomendó, basado en los objetivos y resultados de la investigación, estableciendo la validez del instrumento aplicado en su relación con la parte laboral y el compromiso de los directivos y administradores de la operadora de transporte investigada.

# CAPÍTULO I

## 1. PLANTEAMIENTO EL PROBLEMA

### 1.1. Delimitación del Problema

La Organización Mundial de la Salud, (OMS, 2018) “Cada día alrededor de 3.500 personas fallecen en las carreteras del mundo. Decenas de millones de personas sufren heridas o discapacidades cada año. Los niños, los peatones, los ciclistas y los ancianos son los usuarios más vulnerables de la vía pública” (p. 5). La OMS colabora con asociados gubernamentales y no gubernamentales en todo el mundo para prevenir los accidentes de tránsito y promover las buenas prácticas como el uso del casco o del cinturón de seguridad, no beber y conducir sin exceso de velocidad.

Un informe de estado del medio ambiente desarrollado por el (Gobierno de Navarra, 2016) indica que “Uno de los grandes accidentes de tránsito que suceden con más frecuencia son por despistes, que son aquellos que se ocasionan cuando el conductor no presta la atención y concentración necesaria durante la conducción” (p. 5). Los mismos que pueden darse por choque, salida de la calzada, vuelco o despeñamiento del vehículo, entre otras causas que pueden desencadenar accidentes y muertes de quienes conducen y sus acompañantes, así como peatones.

En un estudio realizado en República El Salvador, de acuerdo con (Gutierrez & Lobos, 2017), muchos de los accidentes se relacionan con el comportamiento de los conductores; por lo tanto, consideran que, “el comportamiento agresivo al conducir podría estar relacionado con la personalidad, la psicopatología, el estrés laboral, la educación vial, la señalización de las carreteras, la saturación vehicular, la distracción al volante, entre otras causas” (p. 77). Cada uno de estos factores, en determinado momento puede incidir en los accidentes de tránsito.

De igual forma los autores, (Gutierrez & Lobos, 2017) mencionaron que “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, debido a que representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador” (p. 93).

En el estudio sobre factores psicosociales y comportamiento agresivo al conducir correlacionados con accidentes de tránsito, realizado por la Universidad Tecnológica de El Salvador (2016), señala variables como el bienestar laboral, estrés general, bienestar psicológico, funcionamiento social, salud mental, ansiedad y depresión, que pueden estar relacionadas con el comportamiento agresivo al conducir y en conjunto incidir en los accidentes de tránsito cometidos por los conductores al momento de conducir diferentes tipos de vehículos.

En América Latina, los accidentes de tránsito, las muertes son el resultado de la imprudencia de conductores que infringen las normativas de tránsito provocando pérdidas de familiares, a veces discapacidad temporal o permanente. Cada año, la accidentalidad vial provoca más de 100.000 muertes y 5´000.000 de víctimas. Los costos sociales y económicos por accidentes y lesiones causados ascienden al 1% del Producto Nacional Bruto en los países en vías de desarrollo y del 1,5% hasta el 5% en los países desarrollados (Algora, Russo, Suasnava, Merino, & Gómez, 2017).

Los autores, (Galovski & Blanchard, 2018) en su estudio indicaron que las características psicológicas de los conductores agresivos con y sin trastorno explosivo intermitente en México, expresan que “Los conductores del transporte público (autobuses y microbuses) y particulares adoptan actitudes prepotentes y agresivas, por conducir un vehículo de mayor tamaño, hacia los conductores de vehículos pequeños” (pág.2). Los conductores que presentan mayor hostilidad son los que ocasionan más accidentes de tránsito, cometen más infracciones a las normas de tránsito.

Es relevante diferenciar entre los factores psicosociales en general y los factores psicosociales de riesgo, el primero hacen mención a las descripciones que se refieren a la estructura organizacional, y a las

condiciones psicosociales de trabajo que pueden ser positivos o negativos; mientras que el segundo término son predictivos, es decir se refieren a las condiciones laborales que tienen la probabilidad de producir efectos lesivos a la salud de los choferes, son factores desencadenantes de tensión y estrés laboral.

En el Perú, al menos el 80% de accidentes laborales tiene como causa principal el comportamiento humano. Los conductores que por lo general son de género masculino no presentan un trabajo organizado por ser informales, están expuestos a situaciones de estrés y ansiedad, su trabajo requiere un alto nivel de concentración, no tiene control del trabajo que realizan, manejan turnos rotativos la mayor parte del tiempo cansados; estas son situaciones que pueden conllevar a accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales (Llanquecha & Marín, 2018) .

Discutir los factores psicosociales, en el contexto de la violencia del tráfico, es fundamental para comprender la esencia de algunos comportamientos de las personas, debido a que frecuentemente el término está asociado a la salud y a los estados de ánimo de una persona.

Para, (Montoro, Alonso, Esteban, & Toledo, 2017), “Los conductores pueden presentar sentimientos de enojo, alegría o ansiedad, las mismas que se relacionan con actividades cognitivas como la memoria o el pensamiento, originando que los conductores no posean el control y la atención adecuada en el volante” (p. 33). Las características vinculadas con el estado de ánimo de las personas indican que son factores determinantes en la forma de conducir un vehículo, porque de manera directa pueden afectar su forma de manejar.

Desde una perspectiva fisiológica, (Manco & Castaño, 2015) “Los conductores pueden presentar cambios en el ritmo cardiaco, en la presión arterial, tensión muscular, lo cual influye en los niveles de activación provocando dificultad en los procesos atencionales o somnolencia, impulsividad y falta de atención sostenida” (pág. 3). A nivel conductual se manifiesta que los conductores son partícipes de actos físicos y verbales

observables, como la risa, llanto, ira o miedo, las mismas que tiene una función expresiva y transmite el estado emocional de una persona.

Con la finalidad de reducir la siniestralidad vial, se debe analizar y establecer las causas del problema y con la experiencia de los países que han logrado una reducción efectiva de sus consecuencias, diseñar e implementar las estrategias, alianzas y actividades que mejor impacten.

En el Ecuador, según las estadísticas de la Agencia Nacional de Tránsito, (ANT, 2018) demuestran que “Durante el año 2017 ocurrieron en el Ecuador 28.967 accidentes de tránsito en el país; 5.115, es decir el 17,66% fue por desatención del chofer, en su mayoría por usar el teléfono celular mientras conducían y 4.147, un total de 14,32% por exceso de velocidad” (pág. 1). En la siguiente tabla se evidencian las diferentes causas de accidentes de tránsito terrestre, considerando la parte porcentual de cada una de las causas.

**Tabla 1 Accidentes de Tránsito Año 2017**

Causas de accidentes	Total	Representación
Uso del celular	5.115	17,66%
Exceso de velocidad	4.147	14,32%
No respetar señales de tránsito	3.967	13,69%
Conducir bajo influencia de alcohol o drogas	2.094	7,23%

**Fuente:** (ANT, 2018)

**Elaborado por:** Ma. Luisa Rizo

De igual forma la ANT presenta las siguientes estadísticas sobre el número de fallecidos en accidentes de tránsito en el Ecuador, en los que se observa que las causas generalmente están vinculadas a los conductores.

**Tabla 2 Fallecidos por accidentes de tránsito Año 2017**

Causas de accidentes	Total	Representación
Uso del celular	526	24%
Exceso de velocidad	308	14,32%
No respetar señales de tránsito	294	13,69%
Conducir bajo influencia de alcohol o drogas	155	7,23%

**Fuente:** (ANT, 2018)

**Elaborado por:** Ma. Luisa Rizo

Para, (ANT, 2018) según sus datos “Con respecto al año 2018, el porcentaje se incrementó un 6%, con respecto al igual lapso de 2017, de enero a marzo se registraron 6.164 percances. De ese total, 1462 (32,72%) fueron por el uso del teléfono celular mientras manejaban” (pág. 1).

Un estudio de la prensa ecuatoriana indica que: Por superar los límites de velocidad según, (Diario El Telégrafo, 2018) “Se dieron 942 accidentes (15,28%), por no respetar las señales de tránsito 763 siniestros (12,38) y por conducir bajo la influencia del licor 412 percances (6,81%). En relación con el número de fallecidos, producto de accidentes por el uso del celular perecieron 206 personas (38,3%); por exceso de velocidad, 43 ciudadanos (8%); por no respetar las señales de tránsito, 10 personas (1,8%); y por conducir bajo influencia de alcohol o drogas, 36 muertos (6,1%).

En cuanto al número de heridos se registran hasta el momento 1280 lesionados (27%); por exceso de velocidad, 722 (15,26%); por no respetar las señales de tránsito, 647 (13,6%) y por conducir bajo influencia de alcohol o drogas, 229 lesionados (4,8%) (Diario El Telégrafo, 2018).

Según cifras estadísticas de la (ANT, 2018) “En el año 2.016 en el cantón Daule se produjeron accidentes de tránsito ocasionando 297 siniestros, 23 personas fallecidas, 230 personas lesionados y 44 personas salieron no fueron afectadas” (pág. 1). Parte de estas estadísticas corresponden a los accidentes en los que se ha visto involucrado la operadora de transporte del cantón Daule, identificando el problema en el que incluso 54 de sus unidades de transporte dejaron de circular como parte de la suspensión impuesta por la ANT.

La razón de la suspensión temporal fue por el accidente de tránsito ocurrido en la vía Cuenca – Molleturo, en el que fallecieron doce personas y 34 heridos; lo que evidencia el problema en los choferes y socios pertenecientes a la operadora. A esto se le suma los gastos financieros que incurre la empresa por el pago de indemnizaciones y otras demandas, perjudicando al crecimiento y desarrollo organizacional. Además del despido de varios conductores porque enfrentan juicios por muertes y otros accidentes de tránsito.

La problemática evidencia las falencias en la parte organizacional y de control de la operadora de transporte del cantón Daule, en las que se involucra a los administradores y conductores, considerando que los accidentes y muertes causan pérdidas de vida humanas, posibles lesiones permanentes o temporales y perjuicios económicos a la empresa objeto del presente estudio, comprenden puntualmente las razones por las que se hace necesario un estudio de los factores psicosociales a los conductores de la empresa de transporte.

## **1.2. Pregunta de investigación**

- ¿Cuáles son los elementos psicosociales y culturales que podrían incidir en los accidentes de tránsito en la operadora de transporte terrestre del cantón Daule?

### **1.2.1. Sub-preguntas de investigación**

- ¿Cuáles son los factores psicosociales asociados a los accidentes de tránsito de una Empresa Operadora de Transporte Terrestre del cantón Daule?
- ¿Cuáles son las manifestaciones y representaciones que configuran la cultura vial de los conductores de la Empresa Operadora de TT del Cantón Daule?
- ¿Cómo contribuye la empresa al desarrollo de la cultura vial de los conductores?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Comprender los elementos de riesgos psicosociales y culturales que inciden en los accidentes de tránsito en la Operadora de Transporte Terrestre del cantón Daule.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Establecer qué factores psicosociales están asociados a los accidentes de tránsito de una Operadora de Transporte Terrestre del cantón Daule.
- Identificar que manifestaciones y representaciones configuran la cultura vial de los conductores de la operadora de transporte terrestre del cantón Daule.
- Determinar cómo contribuye la empresa al desarrollo de la cultura vial de los conductores.



#### **1.4. Justificación**

Según el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, (Conacyt, 2017) las Naciones Unidas informaron que casi 1.3 millones de personas mueren cada año en las carreteras del mundo y hasta 50 millones resultan heridos. Otros datos muestran que cada seis segundos alguien muere o es herido de gravedad en las carreteras. Nueve de cada diez muertes se producen en países en desarrollo, 33% de ellos son niños (pág.1). Se identifican que las causas son los accidentes de tránsito en las carreteras, en las que mueren miles de millones de seres humanos.

Según el informe sobre la situación mundial en seguridad vial de la OMS, publicado en el año 2015, “Ecuador ocupa el séptimo puesto en Latinoamérica en tasa de fallecimientos por accidentes de tránsito y el décimo tercero a escala global en comparación con países de ingresos similares. Se han producido cerca de 338.442 accidentes de tránsito y han originado 233.794 víctimas y 26.811 fallecidos, datos relacionados con el aumento del parque vehicular que se incrementó en 3.613.153 vehículos entre el 2000 y el 2015” (Algora, Russo, Suasnava, Merino, & Gómez, 2017).

De acuerdo a las estadísticas (ANT, 2018) la tasa de fallecido respecto al número de siniestros ha aumentado en el primer semestre del 2018, respecto al mismo período de los años 2014,2015, 2016 y 2017. Aunque las cifras por este tipo de siniestro han venido descendiendo en los últimos cinco años; sin embargo, la cantidad de fallecidos registrada en esos accidentes sigue siendo alta, lo que genera que la tasa de mortalidad se mantenga en alza, alcanzado el 8,49% el cual representa 1.058 fallecidos y 12.460 siniestros (ANT, 2018).

Las empresas de transporte terrestre frecuentemente son sancionadas por parte de la ANT y los entes reguladores de la vialidad en el Ecuador, las mismas que hacen cumplir la normativa legal con el debido proceso que este conlleva.

Entre las provincias con mayor población en el Ecuador, según la ANT Guayas registra una tasa de mortalidad de 5,8 personas por cada 100000 habitantes, en la cual se han registrado en el mes de mayo 715 accidentes de tránsito terrestre. En enero del presente año se registraron 47 fallecidos, en abril 45 y en marzo 190; dichas cifras afectan a la calidad de vida de la población ecuatoriana, generando traumas y consecuencias en el ámbito de salud, satisfacción y bienestar de los trabajadores (ANT, 2018).

En el Ecuador existe inseguridad vial debido a los alarmantes números de accidentes y muertes, en los cuales se encuentran inmersos los vehículos que transitan por las vías intercantonales e interprovinciales, de acuerdo con la (ANT, 2018) “Registran hasta la actualidad 1433 muertes, las causas para los accidentes de tránsito que involucran a buses de transporte interprovincial son varias, pero gran parte del análisis se limita a señalar la impericia e irresponsabilidad del conductor, su edad y los requisitos de licencia (pág.2).

Para (Rivera, 2018) “Las principales causas de la inseguridad vial en los buses son los incentivos económicos. La mejor garantía de un viaje seguro dice, es que el bus salga del terminal 100% lleno. El conductor del bus hace paradas en el trayecto de la vía para recoger pasajeros, cada pasaje vendido en el camino ingresa a las arcas del transporte (pág. 8). La normativa en la Ley de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial obliga a implementar la caja común, pocas empresas han logrado establecerla por lo que se debe exigir a los transportistas el cumplimiento de la misma.

El costo de los pasajes está regulado y congelado por ley, permite la competencia entre cooperativas, llevando más pasajeros y no en la calidad de su servicio (LOTTTSV, 2015). Lo que se contrapone con el Objetivo 1 del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017), que es garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas, hace énfasis que la salud constituye un componente primordial de una vida digna, por tanto, la ausencia de esta puede traer efectos no deseados.

El Estado cuenta con una visión integral de la salud que busca brindar las condiciones para el goce de la salud de todos los ecuatorianos de manera integral que incluya la salud física y mental, permitiendo de tal forma que el trabajador realice una labor sin complicación y que en el caso de los conductores no constituyan un tipo de amenaza a la sociedad, garantizando el derecho a la vida en los pasajeros y peatones que transitan por las diferentes vías del territorio ecuatoriano (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo , 2017).

La presente investigación busca fortalecer acciones de Responsabilidad Social Empresarial, que lleva a la actuación consciente y comprometida de mejora continua de las empresas con los colaboradores en medida que se ejecuten las actividades y permitan a las unidades de transporte generar valor agregado para todo su público, y con ello ser sustentablemente competitivo, tomando como base la equidad, justicia y respeto a la vida en el caso de las cooperativas de transporte terrestre, convirtiendo a los choferes en ciudadanos responsables (Cajiga, 2015).

La investigación se fundamenta en la Ley Orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, en donde prioriza el derecho a la vida, al libre tránsito y la movilidad, donde los conductores son los principales actores. Además, deben respetar y obedecer a las normas y regulaciones de circulación, atención al colectivo de personas vulnerables, recuperación del espacio público en beneficio de los peatones y transportes no motorizados y la concepción de áreas urbanas o ciudades amigables. (LOTTTSV, 2015).

El presente estudio se alinea con el dominio de “Dinámicas socio - políticas, instituciones jurídicas y democracia” de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, en el campo científico de las Ciencias Jurídicas y Derecho de la Carrera de Ciencias Sociales. La finalidad fue realizar un aporte científico en torno a los factores de riesgos psicosociales que están asociados a accidentes de tránsito en una operadora de transporte terrestre del cantón Daule.

La investigación puede servir como referente para instituciones que trabajan en la prevención, educación y cultura vial de conductores y peatones en el cantón Daule, cumpliendo con la finalidad que persigue el Trabajo Social de promover los derechos humanos, reconocer la dignidad inherente al ser humano, promocionando la justicia social, respetando la diversidad, desafiando políticas y prácticas injustas; además, generar un impacto positivo en la sociedad con conocimientos que promuevan cambios que apunten al desarrollo social y comunitario.

La práctica de Trabajo Social laboral se ha desarrolla mayormente en empresas privadas, especialmente ligada al área de talento humano, por lo que se contempla que, con la aportación de esta investigación, se puede observar que el profesional en Trabajo Social contribuirá al bienestar de los choferes y al logro de los objetivos de la empresa de transporte, debido a que la prevención de riesgos psicosociales mejorará su salud física y mental y, por tanto, también se contribuirá en la disminución de accidentes de tránsito.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1.REFERENTE TEÓRICO**

##### **2.1.1. Teoría Conductista**

La teoría de la conducta o conductista basada en los conocimientos de John B. Watson (1913), citado por (Morris & Maisto, 2017) sostenía que “Todas las experiencias mentales (pensamiento, sentimiento, conciencia del yo) no son otra cosa que cambios fisiológicos en respuesta a la experiencia acumulada del condicionamiento” (pág. 36). De esta premisa se parte para ver que son los estímulos los que generan condiciones de la conducta, por medio de las acciones y se las identifica como experiencias en varias dimensiones de la vida del ser humano.

En este mismo sentido (Figuroa, 2018) citando a Watson considera “El aprendizaje continuo se constituye como la repetición de una conducta adquirida, y que para su efecto debe existir la relación del estímulo con la respuesta” (pág. 223). Se considera que estas ideas tuvieron gran influencia en la crianza de los niños, la educación, la publicidad y la organización social, con la creencia norteamericana en la igualdad de oportunidades, con la fe en el progreso y el predominio de lo práctico del factor físico y emocional.

Cuando los estímulos externos llegan a las personas, estas dan respuestas en consecuencia, si bien se dan procesos intermedios dentro del organismo, al ser inobservables deben ser ignorados al analizar el comportamiento (Ardilla, 2013, pág. 221). Por otro lado, (Figuroa, 2018) considera que el ser humano tenía características que lo identificaban, por lo que resalta que “Watson distinguía en la personalidad tres categorías de hábitos: manuales, verbales y emocionales” (pág. 155).

Tal concepto, que formula a partir de 1919, constituye un ejemplar paradigmático de las aproximaciones hacia la personalidad del ser humano que preconizan que las diferentes emociones son licitadas por estímulos o grupos de estímulos específicos, en que las emociones fluctúan en reacciones que son parte del aprendizaje continuo y perenne, siempre por el condicionamiento de las experiencias adquiridas en el transcurso de la vida del ser humano como parte de su naturaleza y de sus actividades cotidianas (Martinez, 2014).

Hay experiencias basadas en experimentos en los que se consideró que las ideas se confirman cuando se ponen de manifestación las diferentes emociones que de manera directa brindan los elementos necesarios para que formen parte del modelo conductista (Ardilla, 2013). Las interpretaciones introspectivas, el planteamiento conductista persiguen la utilización de una metodología objetiva que establezca una respuesta emocional y los estímulos que han producido y a qué tipo de adaptación conduce, más concretamente, en la modificación vida emocional.

Para (Figuroa, 2018) a juicio de Watson, menciona que “El retraso en el estudio y en la aplicación y control de la vida emocional se deben en una parte no desdeñable a los prejuicios de los teóricos” (pág. 223), por lo que las experiencias son el resultado de las emociones, en las que se destaca el criterio con que fueron adquiridas. La psicología del comportamiento tiene algunas fortalezas que van desde la forma en que asumen las responsabilidades y el control que deben tomar en cuenta al momento de accionar respuestas.

El conductismo se basa en comportamientos observables, por lo que a veces es más fácil cuantificar y recopilar datos cuando se realiza una investigación. Las técnicas terapéuticas efectivas, como la intervención conductual intensiva, el análisis del comportamiento individual o colectivo, las economías de fichas y el entrenamiento de ensayos discretos están todas enraizadas en el conductismo. Estos enfoques a menudo son muy útiles para cambiar conductas desadaptativas o dañinas tanto en niños como en adultos.

Sugieren que las teorías conductuales no tienen en cuenta el libre albedrío y las influencias internas o externas a las que son sometidas, así como los estados de ánimo, los pensamientos y los sentimientos de cada uno de los individuos. Además, no tiene en cuenta otros tipos de aprendizaje que se producen sin el uso de refuerzo y castigo. Las personas y los animales pueden adaptar su comportamiento cuando se introduce nueva información, incluso si ese comportamiento se estableció a través del refuerzo de cada ser humano participante.

El comportamiento es observable de una manera científica y sistemática, sin embargo, muchos pensadores creyeron que se quedó corto al descuidar algunas influencias importantes en el comportamiento humano en la sociedad en que se desarrollan. En la exposición de (Tadayon, 2018, pág. 2) menciona que "La teoría conductual y social más importantes es la de Albert Bandura, sus teorías cognitivas-sociales fueron las primeras que ofrecieron una alternativa exhaustiva al enfoque psicodinámico de la personalidad. Bandura creía en el "determinismo recíproco" (pág. 2).

Las teorías cognitivas sociales, según lo ofrecido por Bandura, tienen dos raíces: el conductismo y el cognitivismo. Desde la perspectiva conductista, la personalidad consiste en una serie de conductas y reacciones emocionales aprendidas.

Las teorías cognitivo-sociales comparten la idea del conductismo de que el aprendizaje es la base de la personalidad, y que los rasgos de personalidad tienden a hacer específicos y están modelados por sus consecuencias. También comparten el punto de vista conductista, según el cual la forma en que los seres humanos codifican, transforman y recuperan la información, especialmente la información de ellos mismos y sobre los demás, es crucial para el desarrollo de la personalidad, que están ligadas a determinadas contingencias ambientales.

Desde la perspectiva cognitivo social, (Gutierrez & Lobos, 2017) menciona que "La personalidad es el reflejo de la interacción constante entre las demandas ambientales y la forma como el individuo procesa la información

sobre sí mismo y el mundo. Los teóricos cognitivos-sociales hace poco han comenzado a escribir sobre los trastornos de la personalidad” (pág. 76). En buena medida esta preocupación tardía por los trastornos de la personalidad refleja la asunción heredada del conductismo del ser humano en la sociedad en que se desenvuelven.

Según se especifica la personalidad está compuesta de procesos aprendidos relativamente discretos que son más maleables y específicos con respecto a la situación que indica el concepto de trastorno de la personalidad. Las teorías cognitivas sociales se centran en una serie de variables que parecen ser las más relevantes para comprender los trastornos de la personalidad. Estas variables incluyen esquemas como expectativas, objetivos, metas, habilidades, competencias y capacidad de autorregulación; algunas teorías cognitivo-sociales de los trastornos de la personalidad tienen tendencia a enfatizar la importancia de una o dos variables, tal como ocurre con los esquemas implicados en la codificación y el procesamiento de la información sobre sí mismo y los demás.

Las deficiencias en la regulación de los afectos que se observan en los pacientes con trastornos, se debe tener en cuenta todas las variables vinculadas con el conductismo; por ejemplo, los pacientes con trastornos de la personalidad presentan esquemas disfuncionales que hacen que interpreten erróneamente la información que se presentan en cada momento de su vida. Además, atienden a la información y la codifican de forma sesgada o se perciben a sí mismos como malos o incompetentes hacia el desarrollo de las actividades que se le establecen. Las expectativas problemáticas que se presentan como las expectativas pesimistas sobre el mundo que les rodea, las creencias sobre la maldad de los demás y el temor a ser engañados o a que se rían de ellos están relacionadas con estos esquemas sesgados que viven en la sociedad.

En conclusión, la teoría del aprendizaje social de Alberto Bandura enfatiza la importancia que tiene observar y modelar cada uno de los comportamientos, actitudes y reacciones emocionales individuales y de los demás.



De acuerdo con (Bandura, 1977 (2016)) “Aprender sería extremadamente laborioso, por no decir peligroso, si las personas tuvieran que confiar únicamente en los efectos de sus propias acciones para informarles qué hacer. Afortunadamente, la mayoría de los comportamientos humanos se aprenden por observación a través del modelado: al observar a otros, se forma una idea de cómo se realizan los nuevos comportamientos y, en ocasiones posteriores, esta información codificada sirve como guía para la acción” (p. 22).

La teoría del aprendizaje social explica el comportamiento humano en términos de interacción recíproca continua entre influencias cognitivas, de comportamiento que abarca la atención, la memoria y la motivación, la teoría del aprendizaje social abarca los marcos cognitivos y conductuales.

### **2.1.2 Teoría del Estrés**

Según (Seyle, 2016), menciona que el estrés es un “Síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presente en el medio ambiente” (pág. 155). Se reconocen tres fases sucesivas:

a) **Fase de reacción de alarma.** - se relaciona “ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante”.

b) **Fase de resistencia.** - esta fase aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionado para hacer frente a la situación que se vive, por ellos se lo denomina resistencia a los cambios que se presenten.

c) **Fase de agotamiento.** esta fase se relaciona con la energía de adaptación limitada, si es estrés es continuo o adquiere bastante intensidad, superando la capacidad de resistencia en el individuo y el organismo finalmente entra en la fase de agotamiento, en la cual se colapsa el sistema orgánico y causa el estrés, dando lugar a la aparición de alteraciones

psicosomáticas que en determinado momento perjudican a la salud física y emocional de quienes lo padecen, convirtiéndose en un problema para quien lo padece.

La palabra estrés proviene de la palabra griega *stringere* y significa provocar tensión. De igual forma la palabra estrés hace referencia a la fatiga de los materiales, es decir, a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro. Los estresores son las circunstancias, situaciones imprevistas o contrariedades, condiciones personales, profesionales, entre otros que nos sobrevienen en la vida, y que percibimos consciente o inconscientemente como una amenaza, dificultad, entre otros, es decir aquella que vivimos como algo negativo (Organización Mundial de la Salud, 2018).

El estrés es una reacción fisiológica del organismo ante una situación que se percibe como un amenazante o con una excesiva demanda. Y, por tanto, podemos decir que depende, por un lado, de las demandas del medio (tanto interno como externo), y por otro de la persona. En principio es un mecanismo de protección por el que el organismo trata de responder de forma adecuada a dicha situación. Ante ciertas situaciones que percibimos como amenazantes o desafiantes es una respuesta natural y automática del cuerpo. El que sea automática no significa que no se pueda modificar.

Según, (Ardilla, 2013) el organismo reacciona produciendo cambios neuro-endocrinos a nivel del hipotálamo y de las glándulas hipófisis y suprarrenales, con una gran activación del sistema nervioso autónomo simpático. El sistema nervioso no distingue entre un estresor físico y real, de otro meramente mental. Es normal sentirse estresado ante un accidente de coche que se está a punto de sufrir o si existe un peligro real de ser atropellados, ante la amenaza de ser atacados por un perro furioso, de igual manera se reacciona pensando en un futuro examen (pág. 55).

En general, se trata de la adaptación del organismo a la dinámica de la vida cotidiana, en el que cada uno es único y diferente, también la manera en que se manifiesta el estrés es diferente para cada persona, aunque se pueda compartir muchos de sus síntomas.

Según, Leka, Griffiths, y Cox en un estudio de la OMS, indican que el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa, que provoca el deterioro de la autoestima y de la auto - eficiencia y en consecuencia estrés. Es el denominado modelo de esfuerzo-recompensa. Por otro lado, resaltan que el alto esfuerzo en el trabajo puede ser: extrínseco (demanda y obligaciones) e intrínseco (alta motivación y deficiente afrontamiento del estrés), es decir que se afecta la parte interna y externa del individuo.

La baja recompensa está en función de tres tipos de estímulos fundamentales: dinero, estima y control del estatus (posibilidad de pérdida de trabajo, degradación en el empleo o perspectivas de promoción, seguridad laboral, y ausencia de riesgo de descenso o pérdida de empleo (Leka, Griffiths, & Cox, 2017, pág. 255). De esta forma se produce estrés cuando el esfuerzo supera a la recompensa y no contrarrestan el nivel de esfuerzo añadido, por lo que aparecen altos niveles de estrés en las altas demandas laborales y bajos niveles de control por parte del trabajador.

Para esto dividen el modelo en dos dimensiones claves: Para varios autores, la dimensión de demandas laborales se refiere a: cuanto se trabaja, tanto en cantidad y tipo de trabajo, como volumen, ritmos de trabajo, órdenes contradictorias, órdenes incongruentes, ritmo dependiente del trabajo de los demás, nivel de atención o concentración requerido, interrupciones imprevistas. La dimensión de control está asociada a como se trabaja y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades (Leka, Griffiths, & Cox, 2017).

Algunos autores, la autonomía es la posibilidad que tiene el trabajador de controlar sus propias actividades, de tomar decisiones sobre su trabajo conforme este se desarrolla. El desarrollo de habilidades se refiere al grado de desarrollo de las capacidades personales como el aprendizaje, la creatividad o el trabajo variado Leka, et al (2017, pág. 255). El estrés es difícil de definir en términos objetivos, por lo que se hace difícil que los científicos pueden ponerse de acuerdo porque difiere en lo que siente cada ser humano, según la Unión General de Trabajadores de Andalucía (UGTA, 2015) "Es el

proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos” (p. 1).

Los autores, (Sood, Priyadarshini, & Aich, 2018) mencionaron en su obra que, en 1967, los psiquiatras Thomas Holmes y Richard Rahe decidieron estudiar si el estrés contribuye o no a la enfermedad. Encuestaron a más de 5,000 pacientes médicos y les pidieron que dijeran si habían experimentado alguno de una serie de 43 eventos de la vida en los dos años anteriores. Cada evento, llamado Unidad de Cambio de Vida, tuvo un "peso" diferente para el estrés. (2018). Cuantos más eventos haya sumado el paciente, mayor será la puntuación.

Lord Kelvin señaló: "No se puede mejorar nada si no se puede medir". Y lo mismo se aplica si desea reducir algo, y esto es especialmente cierto para el estrés (Selye, 2013). La importancia del equilibrio emocional y las relaciones mente-cuerpo se reconoció cada vez más durante el Renacimiento cuando los temores sobre la influencia de la "imaginación", era intensa. Se creía ampliamente que los pensamientos e ideas vívidos podían causar problemas graves, especialmente durante el embarazo, donde los efectos a veces eran extraños.

## **2.2. REFERENTE CONCEPTUAL**

### **2.2.1. Factores Psicosocial desde el punto psicológico**

Según, (Uribe, 2014), el concepto psicosocial se refiere a “Un infinito número de variables utilizadas en el cuerpo teórico y metodológico de múltiples disciplinas, entre ellas la psicología, sociología, economía, medicina, antropología, administración, entre otras” (pág. 54). Las variables vinculan a un sinnúmero de disciplinas que estudian las características que identifican a los factores psicosociales que de manera directa pueden incidir en el desarrollo de los seres humanos, considerando la importancia que aportan cada una de las teorías.

Esto se relacionó con el aporte de (Galovski & Blanchard, 2018), mencionando que psicosocial y psicosociología contienen el significado de algo que oscila entre la psicología y la sociología en un dualismo entre individuo y sociedad, que es utilizado para orientar intervenciones en los ámbitos comunitarios y organizacionales (pág. 27). Por lo tanto, el concepto psicosocial aplica a problemáticas como migración, exilio, salud mental, psicoterapia, violencia, intervención comunitaria, adicciones e intervención organizacional con respecto a la salud de los trabajadores.

Según, (Uribe, 2014) los factores de riesgos psicológicos en el trabajo se entenderán “Los componentes del ámbito laboral o aquellos relacionados con este, que tienen la potencialidad de afectar la integridad de la dimensión psicológica de las personas, con repercusión en su salud, calidad de vida laboral y extra laboral” (pág. 332). La relación entre individuo y sociedad implica la problemática de pensar al ser humano como resultado social o como producto biológico individual; es decir, en un psicologismo que explica como el individuo influye en el medio social. Entre los elementos se encuentran los factores ambientales que circundan el desarrollo del ser humano individual y colectivo que son considerados importante por que corresponden a identificarlos.

Según (Amigo, 2018) “Entes de intervención individual que generen varios movimientos sociales muy complejos y que les imprimen a los conflictos un nuevo accionar, conjugación extrema que demanda la realización de intervenciones psicosociales específicas, que permitan dar cuenta de cada realidad contextualizada y territorializada” (p. 4).

Los aspectos psicosociales identifican la formación del individuo y el actuar dentro de la sociedad que integra un conjunto de acciones complejas que pueden desencadenar en una serie de conflictos que en determinado momento demandan intervenciones de otros factores.

## **2.2.2 Factores psicosociales según las organizaciones**

La Organización Internacional de Trabajo, (OIT, 2018) define como factores psicosociales a “La interacción entre el trabajo y el medio ambiente; incluye las condiciones de la organización, capacidades del trabajador, cultura, y otros elementos que pueden influir en la salud, rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (pág. 2). Lo que identifica que sin un control adecuado pueden causar daño a la salud de los colaboradores, por lo que las empresas deben asumir con responsabilidad disminuir los factores de riesgos.

La Organización Mundial del Trabajo OMT, según estudio de (Sauter, Murphy, Hurrell, & Levi, 2016) dicen que: “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos (pág. 341). Los aspectos psicosociales van desde la sobre carga laboral, la mala distribución de los puestos de trabajo, aspectos conflictivos entre jefes y compañeros, sueldos desiguales, horarios laborales rotativos, poco o escaso incentivo de capacitaciones que generan impacto positivo o negativo en la salud de los colaboradores.

En otras palabras, estos son descriptivos, se refieren a la estructura organizacional, al liderazgo, cultura corporativa, diseño del puesto y de ambientes psicológicos, entre otros y pueden ser positivos o negativos en términos de un ambiente y clima laboral organizacional. Los factores psicosociales de riesgo son predictivos, se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectarla en forma negativa.

Los factores psicosociales son negativos cuando afectan la salud física y psicológica por la falta de control y jornadas laborales excesivas, intensidad del ritmo de trabajo, problemas de comunicación organizacional, ambigüedad de roles y sobrecarga de trabajo.

Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que tienen una alta probabilidad de dañar en forma grave y habitual la salud física, social o mental de los trabajadores; debido a factores como sueldos desiguales, horarios laborales rotativos, poco o escaso incentivo de capacitaciones; mientras que el riesgo psicosocial tiene diferentes niveles de probabilidad para afectar la salud, los riesgos psicosociales laborales son altamente peligrosos para los trabajadores e incluso la empresa por las pérdidas que debe asumir si el personal presenta problemas.

Para los autores, (Sauter, Murphy, Hurrell, & Levi, 2016) identifican a los factores psicosociales con una visión integral y holística: Elementos derivados de la relación dinámica entre el individuo, el trabajo y el entorno, que afectan positiva o negativamente su estado de bienestar, acercándolo o distanciándolo de manera sostenida al desarrollo de sus potencialidades humanas, como a su progreso, estos elementos deben ser estudiados en sus relaciones, procesos, causas y efectos, e historia, y que en una amplia y profunda mirada social llevan a reflexionar sobre la igualdad (pág. 254).

### **2.2.3 Factores de riesgos psicosociales en el trabajo**

La Organización Internacional del Trabajo, (OIT, 2018) en su hoja informativa 3 expone: “Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afecta a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés” (pág. 2). De acuerdo con este texto la alteración en la salud de los trabajadores se circunscribe a este factor cuando involucra las actividades laborales y el exceso que produce desequilibrio en su vida cotidiana.

La Agencia Europea de Salud y Seguridad, (AESS, 2019) puntualiza que “El contexto social y ambiental puede ocasionar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores; entre las repercusiones cita el agotamiento, el estrés y la depresión” (pág.1).

### **2.2.3.1 Tipos de factores de riesgo físico**

Según, (Uribe, 2014) hay varios riesgos, “El ruido representa uno de los mayores problemas de salud en el trabajo; desde hace varios años los padecimientos auditivos, como las hipoacusias, han ocupado los primeros lugares de enfermedades de trabajo” (pág. 332).

### **2.2.3.2 Alcohol y conducción**

El alcohol se lo considera una de los principales factores de riesgo en la conducción de vehículos y las estadísticas lo confirman por el elevado número de accidentes de tráfico en carreteras cuando el conductor bebió en exceso, de acuerdo a las estadísticas, se reconoce que del 30% - 50% son causados por el consumo de alcohol, para García el mismo hecho de conseguir mayor seguridad en las vías públicas, se vincula con el respeto a las normas de tránsito que indican la prohibición de conducir cuando se ha ingerido alcohol, la finalidad es mermar las posibilidades de sufrir o causar accidentes, porque el alcohol produce alteraciones del comportamiento y afecta a la mayoría de las capacidades psicofísicas necesarias para una conducción segura en la vida cotidiana” (García M. , 2014, pág. 332).

El alcohol y las drogas son sustancias que influyen negativamente en la salud de quienes lo consumen y perjudican en su desenvolvimiento diario y en la convivencia con las demás personas, Según, (García M. , 2014) las repercusiones que tiene el alcohol y las drogas sobre el comportamiento son: Infravalora los efectos de lo que vive y las alteraciones que el alcohol tiene sobre su rendimiento en la conducción muchas veces conlleva a tener problemas y accidentes de tránsito, sobrevalorar su capacidad para la conducción, lo que implica una mayor tolerancia de los niveles de riesgo que asume y seguridad en sí mismo, disminuir su sentido de la responsabilidad y de la prudencia, incrementar las conductas impulsivas, agresivas y descorteses.



#### **2.2.4 Factores culturales**

Las definiciones de cultura son variadas y profundas, en gran parte debido al alcance expansivo del "giro cultural" a los que se someten las ciencias sociales y humanidades en las últimas dos décadas con los cambios a los que se enfrenta por el desarrollo de las tecnologías y la interacción de los individuos. Una definición común de cultura es que consiste en las creencias, costumbres, forma de vestir, valores, normas y cosas que las personas usan, que guían sus interacciones sociales en la vida cotidiana (Nordfjærna, Özlem, & Rundmoc, 2014).

La definición permite concretar que la cultura de conducción involucra a las personas cuyo comportamiento lo aceptan como conducción aceptable y creen que los riesgos se pueden mitigar al momento de conducir un vehículo. Sin embargo, la falta de explicación de los procesos mediante los cuales la sociedad crea, reproduce y justifica ciertos valores y creencias al conducir, permite establecer ciertas interrogantes ¿Quién define qué es el comportamiento de conducción aceptable y con qué efecto? ¿Qué constituye el riesgo para diferentes poblaciones de conductores?.

Si bien el debate bastante insular sobre el significado de cultura puede parecer esotérico, tiene serias implicaciones en la forma en que se aborda el estudio y las intervenciones para impulsar la cultura vial adecuada que evite muertes y accidentes de tránsito terrestre.

En el nivel más fundamental, es una consideración de la cultura forma parte de una estructura y un proceso que apunta a una tensión entre un enfoque que acepta la cultura como una categoría sin problemas que puede usarse para explicar el comportamiento de las personas y una que busca entender la mutabilidad de la cultura que nunca puede ser una explicación y que no se puede explicar, por lo tanto, la cultura refleja las costumbres de cada individuo dentro de un conglomerado o país.

Se conoce que cultura es la suma de las creaciones humanas acumuladas en el transcurso de los años. Es una expresión creadora del hombre. Es el hábito de una acción que realizan las personas en torno al ámbito cultural de su entorno social y laboral. (Alvear, 2004).

Para, (Lessem, 2013) la cultura es “Un todo integral formado por instrumentos y bienes de consumo, estatus constitucionales, ideas y oficios humanos, creencias y costumbres, un vasto aparato, en parte material, en parte humano y en parte espiritual” (pág. 11) . La cultura identifica a los pueblos, a los países considerando la religión, idioma, costumbres que de manera directa influyen en su forma de vida, es todo lo que usa para satisfacer sus necesidades individuales, es la lengua que habla y con la que se comunica, es un todo manifestado en el lugar que se desarrolla.

Cada cultura tiene aspectos fundamentales: el tecnológico, el sociológico y el ideológico. El tecnológico está relacionado con herramientas que utiliza para comunicarse, tales como teléfonos, computadoras, radio, televisión, prensa y todos los materiales, técnicas y maquinas que le ayudan en su vida diaria. El aspecto sociológico comprende las relaciones entre los hombres y mujeres de su misma raza o de razas diferentes. El aspecto ideológico incluye creencias, rituales, arte, ética, religión y sus diferentes prácticas religiosas y mitos (Lessem, 2013, pág. 12).

#### **2.2.4.1 Aspecto sociológico de la cultura**

Si la cultura que se aprende influye en las creencias y comportamientos, entonces es un concepto clave para la sociológica. Según, (Estrada, Salinas, & Rojas, 2015) alguien que crece en los Estados Unidos difiere de muchas maneras, algunas de ellas obvias y otras no tan obvias, de alguien que crece en China, Suecia, Corea del Sur, Ecuador o Nigeria. La cultura influye no solo en el lenguaje, sino también en los gestos que se utilizan, en la distancia que separa cuando se habla y los valores que considera importante para que los hijos aprendan (pág. 123).

El ejemplo de embriaguez ilustra aún más cómo las expectativas culturales influyen en un comportamiento que comúnmente se cree que tiene causas biológicas. Cuando las personas beben demasiado alcohol, se intoxican y su comportamiento cambia. Por lo general, sus inhibiciones disminuyen y se vuelven ruidosas. Atribuyendo estos cambios al efecto biológico del alcohol como una droga en el sistema nervioso central, y los científicos han documentado cómo el alcohol se descompone en el cuerpo para lograr este efecto.

#### **2.2.4.2 Símbolos y la cultura**

Cada cultura está llena de símbolos, o cosas que representan otra cosa y que a menudo evocan diversas reacciones y emociones. Algunos símbolos son en realidad tipos de comunicación no verbal, mientras que otros son objetos de hecho materiales. De acuerdo con (Barrera, 2019), que cita a Tylor (Grimson, 2008), quien menciona que la “Cultura está asociado a todo aquel conocimiento, tradición, costumbre y hábito inherente a la persona dentro de una sociedad, al ser perteneciente de esta” (pág. 3).

A medida que se enfatiza la perspectiva interaccionista simbólica, la cultura compartida hace posible la interacción social, entre lo que se puede mencionar un acto común como es el de dar la mano, lo que se hace en algunas sociedades, pero no en otras. Comúnmente transmite amistad y se usa como un signo de saludo y de partida. Probablemente todas las sociedades tienen símbolos no verbales que llamamos gestos., movimientos de las manos, brazos u otras partes del cuerpo que están destinadas a transmitir ciertas ideas o emociones.

Sin embargo, el mismo gesto puede significar una cosa en una sociedad y algo muy diferente en otra sociedad. En Ecuador, por ejemplo, si se inclina la cabeza hacia arriba y hacia abajo, quiere decir que sí, y si se lo agita de un lado a otro, quiere decir que no. En Bulgaria, sin embargo, asintiendo con la cabeza significa que no, mientras sacudimos la cabeza de un lado a otro significa que sí.

Así mismo, si se hace una "O" juntando el pulgar y el índice, queremos decir "OK", pero el mismo gesto en ciertas partes de Europa significa una obscenidad. "Pulgar hacia arriba" en Latinoamérica significa "grande" o "maravilloso", pero en Australia significa lo mismo que extender el dedo medio, en Ecuador, la cultura identifica aspectos religiosos como las posadas en época navideña o comer fanesca en Semana Santa.

De acuerdo con Linton, citado por (Ron, 2018) expresó que la cultura "Se refiere a la forma de vida de cualquier sociedad y no simplemente a las zonas que la misma sociedad considera como más elevadas o deseables" (pág. 26). Lo implica la relación con la religión que se profese, idioma que se hable mayoritariamente, costumbres de cada uno de los participantes dentro del conglomerado social, la educación que recibe en las aulas de clases, la forma en que se visten y los productos que utilicen como parte de su higiene personal, todo es parte de la cultura.

### **2.2.4.3 Cultura Organizacional**

En la cultura organizacional intervienen varios aspectos como las normas, actitudes, conductas, relaciones interpersonales y liderazgo dentro de las empresas, para autores como (Vélaz, 2018) "La cultura viene a ser lo que configura los modelos de decisión de una organización, guía sus acciones e impulsa el comportamiento individual de sus miembros. Es la manera como se hacen las cosas en el día a día" (pág. 8), la cultura organización establece el vínculo entre los colaboradores, directivos, socios, accionistas y empresa.

Las normas internas de las organizaciones permiten el buen manejo de las acciones y estrategias que se implementan, ejercen el respeto hacia las decisiones, establecen conductas bien determinadas que van en beneficio del crecimiento sostenido y el desarrollo de metas que quieren alcanzar.

En este contexto, dentro de la empresa se desarrollan las relaciones interpersonales de todo el grupo de trabajadores, tomando en consideración la participación de los altos y medios mandos, identificando acciones que van desde la planificación, organización, control y dirección, considerando que los administradores son quienes apoyan la ejecución de los diferentes planes empresariales (Anzola, 2017). Los objetivos son planeados en un determinado tiempo, esto es puede ser corto, a mediano o largo plazo.

El líder, por lo general es la persona que toma decisiones y comparte los éxitos con las personas que le rodean, acoge las necesidades de sus colaboradores, soluciona problemas y escucha a los demás, en una empresa el líder empresarial permite a los demás dar ideas que aporten al crecimiento y desarrollo de proyectos, satisface aspiraciones reales, reconoce el trabajo de los demás, apoya proyectos viables que favorezcan a las organizaciones (Morán, 2016). Una empresa requiere de una persona con visión que le aporte al crecimiento y desarrollo de sus objetivos.

#### **2.2.4.4 Cultura Corporativa**

En la cultura corporativa se identifica la visión, misión, valores corporativos, en los que interviene directamente un conjunto de valores positivos y creencias que fundamentan acciones recíprocas que van en beneficio de la organización, integrando la imagen como una identidad coherente con los objetivos que se persiguen y que resistan a los cambios económicos, políticos y culturales, con el aporte de iniciativas individuales, con la tolerancia en las decisiones que se asuman, con la ejecución de las acciones y tolerancia a los riesgos (Altagracia & Rodríguez, 2018).

La visión empresarial compromete el futuro y el campo de acción hacia donde se dirige la empresa, es la motivación a la conquista de metas. Lo que se enlaza con la misión de las acciones, las tareas, el compromiso y el esfuerzo por conseguir lo planificado en un determinado tiempo y lugar.

En las instituciones la visión y misión generan lo que la empresa busca cumplir en beneficio de su crecimiento, en los que incluyen los objetivos principales que representan la teoría del cumplimiento en un largo, mediano o corto plazo, todo depende de las decisiones de las personas que llevan la administración de las diferentes áreas organizacionales, en los que se involucra al equipo humano que colabora, por lo que, generalmente se piensa en la empresa, sus accionistas, administradores y el personal que trabaja (Siliceo & Ángulo , 2016).

Los valores de las empresas procuran satisfacer cada una de las necesidades de los directivos y colaboradores empresariales, buscan aumentar el bienestar con el uso racional de los recursos humanos en las diferentes áreas que forman parte del entorno empresarial, creando ambientes adecuados en que las personas que trabajan puedan satisfacer sus necesidades de crecimiento profesional, por lo general se vinculan con la responsabilidad de las tareas encomendadas, respeto, apoyo mutuo, apoyo social y organizacional (Chiavenato, 2016).

El liderazgo lo componen una serie de acciones desencadenada por la confianza del líder, es ejercer con coherencia acciones que benefician a las empresas y a sus colaboradores, buscando frecuentemente que produzcan beneficios mutuos, se compartan espacios legítimos apoyados en la resolución de problemas y la satisfacción de demandas, sin imponer autoridad, sino más bien compartir responsabilidades con buen criterio y con la idea fija de otorgar acciones favorables para convivir en un ambiente laboral positivo (Siliceo & Ángulo , 2016).

#### **2.2.4.5 Cultura Vial**

Se manifiesta en acciones y hábitos socio-viales que indican orden, riesgo, violencia y que configuran la Cultura de la Siniestralidad Vial y la Cultura Vial Sostenible, que tiene como fin promover un verdadero cambio cultural sobre la responsabilidad personal como usuarios de las vías.

La cultura que los conductores han recibido a lo largo de su trayectoria muchos cambios, empezando desde el desarrollo paulatino de una cultura vial empírica hasta llegar a su tecnificación por medio de las escuelas de conducción.

A pesar de los cambios y la educación para los conductores existen factores negativos, manifestando que los factores de riesgo específicos afectan a las personas que conducen por trabajo. La fatiga, por ejemplo, es más probable que afecte a los conductores de negocios con un alto kilometraje relacionado con el trabajo debido a las situaciones en las que conducen. Y es más probable que los conductores de automóviles de alto kilometraje y de la empresa utilicen un teléfono móvil mientras conducen, a menudo por motivos de trabajo (Ardilla, 2013).

De acuerdo a la publicación de la (OMS, 2018) existen factores externos que influyen en el aumento de accidentes de tránsito, estableciendo que el uso del teléfono móvil es uno de ellos, enfatizando que “El uso del celular aumenta significativamente el riesgo de choque; alguien que usa un teléfono mientras conduce tiene cuatro veces más probabilidades de estrellarse, independientemente de si está usando un dispositivo de mano o de manos libres” (p. 1). Los factores externos por el uso de equipos móviles se convierten en instrumentos distractores al momento de conducir.

Los riesgos en la seguridad vial, según (Manco & Castaño, 2015) “Es un problema social que sólo puede abordarse desde perspectivas globales e integrales. No es por tanto un asunto que competa exclusivamente a las Administraciones Públicas, sino que también es importante concienciar a todas las personas, comprometer, implicar y lograr la participación directa de ellos como parte de la sociedad activa y efectiva que forma parte de un conglomerado y de todos los sectores sociales, educativos, económicos, empresariales y profesionales de los seres humanos que puedan incidir de alguna forma en la Seguridad Vial y en la prevención de accidentes de tráfico en cualquier parte del mundo” (p. 47).

Según (Nordfjærna, Özlem, & Rundmoc, 2014) “La responsabilidad social es una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos” (pág.3). Al enfocar la importancia de la responsabilidad social se busca relacionar la preservación de la vida al momento de conducir un vehículo, considerando que las generaciones de conductores futuras dependen del compromiso con la vida.

En el ámbito de desarrollo del negocio del transporte terrestre se debe establecer una visión de negocios que integre el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad, sino que desarrolle una cultura de respeto hacia la vida propia y de los demás, con el compromiso de valorar los espacios y territorio al momento de conducir un vehículo (Nordfjærna, Özlem, & Rundmoc, 2014).

## **2.3 MARCO LEGAL DEL TRANSPORTE TERRESTRE**

En el desarrollo del marco normativo se consideró la jerarquía de las Leyes que dan seguridad jurídica a las Leyes en el Ecuador, considerando que aquellas normas que tienen superioridad se imponen a todas las leyes que están subordinadas, partiendo desde la Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica, Ordinaria, General, Especial, Decretos leyes, Estatutos, Ordenanzas, Reglamentos, Elementos, limitaciones, clasificación, Resoluciones administrativas, Instructivos y Circulares (Secaira, 2016).

### **2.3.1 Tratados Internacionales sobre el transporte terrestre**

Los acuerdos en el hemisferio occidental se consideran los Acuerdos sectoriales subregionales, de acuerdo con el Área Libre de Comercio de las Américas (ALCA, 1996) en sus Disposiciones, en la Decisión 257: *Transporte Internacional de Mercancías por Carretera*, con fecha 27 -28 de noviembre de 1989, de los países Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela.



En el Objeto: (*Capítulo III) Artículo 5:* Los Países Miembros se conceden libertad de tránsito del Transporte Internacional de Mercancías por Carretera. En el *Artículo 6:* Los Países Miembros, por intermedio del organismo nacional competente, cuando corresponda, permitirán las siguientes modalidades para el Transporte Internacional de Mercancías por Carretera: a) Transporte directo, sin cambio de vehículo; b) Transporte directo sin transbordo de las mercancías, con cambio de la unidad de tracción; y c) Con transbordo de las mercancías. (ALCA, 1996).

En lo que estipula el (ALCA, 1996) indica que “El Sistema, Artículo 2: El Sistema Andino de Carreteras queda conformado por tres tipos de ejes viales, clasificados de la siguiente manera de acuerdo a las zonas que conectan: ejes troncales, ejes interregionales, ejes complementarios” (ALCA, 1996). Según (ALCA, 1996) se definen “Ejes Troncales: Los que permiten la interconexión continua, directa, económica y segura entre los Países Miembros, en condiciones de transitabilidad durante todo el año, para facilitar el transporte de personas y el intercambio comercial andino. Ejes Interregionales: Los que sirven de enlace de los Ejes Troncales con las redes viales de los demás países de América Latina. Ejes Complementarios: Los que permiten la conexión de otras áreas internas de desarrollo con los Ejes Troncales” (ALCA, 1996).

### **Constitución de la República del Ecuador**

La Constitución de la República del Ecuador (CRE, 2018) en la Sección duodécima sobre el Transporte en el Art. 394, menciona que “El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias” (CRE, 2018).

En el Art. 415 menciona que el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados adoptaran políticas integrales y participativas de ordenamiento territorial urbano y de uso del suelo, que permitan regular el crecimiento urbano, el manejo de la fauna urbana e incentiven el establecimiento de zonas verdes. Los gobiernos autónomos descentralizados desarrollaran programas de uso racional de agua, y de reducción reciclaje y tratamiento adecuado de desechos sólidos y líquidos. Se incentivará y facilitará el transporte terrestre no motorizado, en especial mediante el establecimiento de ciclo vías (CRE, 2018).

### **2.3.2 Código Orgánico Integral Penal de Tránsito**

En las últimas décadas, el Ecuador ha sufrido profundas transformaciones económicas, sociales y políticas. La Constitución del 2008, aprobada en las urnas, impone obligaciones inaplazables y urgentes como la revisión del sistema jurídico para cumplir con el Imperativo de justicia y certidumbre. La heterogeneidad de los componentes del sistema penal ecuatoriano, incluida la coexistencia de varios cuerpos legales difíciles de acoplar en la práctica, ha generado una percepción de impunidad y desconfianza en el ámbito vial. Para configurar un verdadero cuerpo legal integral se han considerado los siguientes aspectos que se acoplan al presente estudio:

Art. 371.- Infracciones de tránsito. - Son infracciones de tránsito las acciones u omisiones culposas producidas en el ámbito del transporte y seguridad vial (COIP, 2018). Art. 372.- Pena natural. - En caso de pena natural probada, en las infracciones de tránsito y cuando la o las víctimas sean parientes del presunto infractor hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, la o el juzgador podrá dejar de imponer una pena o imponer exclusivamente penas no privativas de libertad (COIP, 2018). Art. 373.- Responsabilidad de las o los peatones, pasajeros o controladores. - Cuando el responsable del accidente no sea la o el conductor de un vehículo sino la o el peatón, pasajero, controlador u otra persona, será sancionado con las penas previstas en los artículos correspondientes (COIP, 2018).

### **2.3.3 Ley Orgánica de Transporte Terrestre y Seguridad Vial**

La ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socioeconómico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos y ciudadanas que vivan y transiten por el territorio ecuatoriano.

La presente Ley se fundamenta en los siguientes principios generales: el derecho a la vida, al libre tránsito y la movilidad, la formalización del sector lucha contra la corrupción, mejorar la calidad de vida del ciudadano, preservación del ambiente, desconcentración y descentralización interculturalidad e inclusión a personas con discapacidad.

En cuanto al transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, se fundamenta en: la equidad y solidaridad social, derecho a la movilidad de personas y bienes, respeto y obediencia a las normas y regulaciones de circulación, atención al colectivo de personas vulnerables, recuperación del espacio público en beneficio de los peatones y transportes no motorizados y la concepción de áreas urbanas o ciudades amigables dentro del territorio ecuatoriano, respetando cada uno de los espacios con sus leyes y normas que lo regulan.

El Art. 4 hace énfasis a que es obligación del Estado garantizar el derecho de las personas a ser educadas y capacitadas en materia de tránsito y seguridad vial, en su propia lengua y ámbito cultural. Lo establece como Ley.

Para el efecto, el Ministerio del Sector de la Educación en coordinación con la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, desarrollarán los programas educativos en temas relacionados con la prevención y seguridad vial, principios, disposiciones y normas fundamentales que regulan el tránsito, su señalización considerando la realidad lingüística de las comunidades, pueblos y nacionalidades, el uso

de las vías públicas, de los medios de transporte terrestre y dispondrán su implementación obligatoria en todos los establecimientos de educación, públicos y privados del país (LOTTTSV, 2015).

En el Art. 5 se menciona que el Estado, a través de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, controlará y exigirá la capacitación integral, permanente, la formación y tecnificación a conductoras y conductores profesionales y no profesionales y el estricto cumplimiento del aseguramiento social (LOTTTSV, 2015).

#### **2.3.4 Reglamento a Ley de Transporte Terrestre y Seguridad Vial**

Según el Decreto Ejecutivo 1196, publicado en el Registro Oficial Suplemento 731 de 25-jun.-2012; Última modificación:13-sep.-2017 Estado: Reformado, (RLTTSV, 2017), Art. 1.- El Reglamento establece las normas de aplicación a las que están sujetos los conductores, peatones, pasajeros y operadoras de transporte, así como las regulaciones para los automotores y vehículos de tracción humana, animal y mecánica que circulen, transiten o utilicen las carreteras y vías públicas o aquellas privadas abiertas al tránsito y transporte terrestre en el país.

En el Libro I, de la Organización del Sector Título I, de los Organismos Del Transporte Terrestre, Transito Y Seguridad Vial Capítulo I de la Agencia Nacional de Transito Art. 5.- La Agencia Nacional de Tránsito es el ente responsable encargado de ejecutar las políticas y decisiones dictadas por el Ministerio del sector, en el ámbito de su competencia, sin perjuicio de las atribuciones de los GADs (RLTTSV, 2017). En la Sección V Art. 17.- Las Unidades Administrativas Regionales y Provinciales son los entes encargados de ejecutar las políticas y resoluciones emitidas por el Ministerio de Transporte y Obras Públicas y por la Agencia Nacional de Tránsito, en las regiones o provincias que la ANT determine. Su organización, estructura y competencias se regirán por la Ley, este Reglamento y por las normas que para el efecto expida la Agencia Nacional de Tránsito (RLTTSV, 2017).

En el Capítulo III, de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Art. 29.- Sin perjuicio de las competencias reservadas a la Agencia Nacional de Tránsito y a la CTE, los Gobiernos Autónomos Descentralizados ejercerán las competencias en materia de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial señaladas en la Ley, una vez que las asuman de conformidad con el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización y demás normas aplicables (RLTTSV, 2017).

## **2.4 MARCO ESTRATÉGICO**

### **2.4.1 Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021**

El Plan Nacional de Desarrollo (PND 2017 - 2021.- Toda una vida, 2017) es el instrumento al que sujetan las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados. El presente estudio se relaciona con el Eje 1 sobre los Derechos para Todos Durante Toda la Vida, que posiciona al ser humano como sujeto de derecho a lo largo de todo el ciclo de vida. Dentro de este eje, se encuentra el objetivo 1 que menciona: “Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas” (PND 2017 - 2021.- Toda una vida, 2017).

Dentro de este objetivo se relaciona al estudio la política 1.11 que menciona “Impulsar una cultura de gestión integral de riesgos que disminuya la vulnerabilidad y garantice a la ciudadanía la prevención, la respuesta y atención a todo tipo de emergencias y desastres originados por causas naturales, antrópicas o vinculadas con el cambio climático”. De igual forma se asocia la política 1.16 que busca “Promover la protección de los derechos de usuarios y consumidores de bienes y servicios”, en este caso relacionado con al ámbito de transporte (Senplades, 2017). El Eje 2 sobre la Economía al Servicio de la Sociedad, toma como premisa que la economía deber al servicio de la sociedad, en el Objetivo 5 que menciona “Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria” (Senplades, 2017).

## **2.4.2 Plan Nacional de Seguridad Vial del Ecuador**

La finalidad del Plan Nacional de Seguridad Vial del Ecuador tiene como objetivo proteger e integridad de todos los usuarios del transporte terrestre en el territorio ecuatoriano, a través de la implementación de una estrategia multisectorial, la meta es una disminución del 50% de las fatalidades hacia el año 2020, esto reportará salvar más de 12000 vidas en el periodo 2013-2020. El estudio se relaciona con el siguiente Plan, en base a los 5 Pilares de Seguridad Vial, el primero, Institucionalidad, cuyo objetivo es Fortalecer la gestión institucional del sector TTTSV a través de la línea de acción que el impulso de la educación vial, en temáticas de prevención y seguridad.

El segundo pilar menciona sobre la Vías de Tránsito más Seguras cuyo objetivo es implementar criterios de seguridad vial en el diseño, construcción, operación y mantenimiento de la RVE, a través de la línea de acción de asegurar el cumplimiento del marco legal vigente para el uso correcto, diseño y construcción de infraestructura. El tercer pilar menciona Vehículos más Seguros cuyo objetivo es de fortalecer la gestión institucional del sector TTTSV, mediante la línea de acción de impulsar una reforma reglamentaria la cual: asegure la obligación de inspecciones físicas sobre elementos mínimos de seguridad en vehículos, estandarización de los procesos de revisión vehicular.

El cuarto pilar Usuarios de Vías más Seguras, cuya finalidad es de promover la mejora del comportamiento de los usuarios de las vías, a través de la línea de acción de la evaluación de los puntos de la licencia, y de las escuelas de conducción de choferes incentivando la calidad educacional. Finalmente, el quinto pilar Respuestas Tras Accidentes de Tránsito, cuya finalidad es de garantizar la atención integral y oportuna a las víctimas de los siniestros de tránsito, mediante las siguientes líneas de acción: atención y rehabilitación de víctimas de siniestros de tránsito y el desarrollo institucionalización y articulación integral, oportuna y optima de las víctimas.

## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Enfoque Metodológico**

El enfoque mixto es común, ayuda a triangular y respalda un conjunto de hallazgos de un método de recopilación de datos aplicando una metodología adecuada, con otro método muy diferente de otra metodología; por ejemplo, puede dar un cuestionario que generalmente es cuantitativo y que sirve para recopilar datos estadísticos sobre las respuestas y se respalde e investigue en mayor profundidad entrevistando, normalmente cualitativo, aplicado a los miembros seleccionados de su muestra de cuestionario (Bernal, 2013).

El enfoque metodológico del presente trabajo de titulación es mixto, cualitativo, por medio de entrevistas personales y cuantitativo, con la aplicación de un cuestionarios, ambos instrumentos involucraron la recolección de la información sobre los factores psicosociales y culturales, que permitieron el análisis de los resultados obtenidos, en la fase previa se logró identificar aquellos factores psicosociales que están asociados a los accidentes de tránsito que determinaron lo que sucede en una Operadora de Transporte Terrestre del cantón Daule.

En el enfoque cuantitativo se identificaron las manifestaciones y representaciones que configuran la cultura vial de los conductores de la operadora de transporte terrestre del cantón Daule y en este caso el objeto de estudio recae exclusivamente en los choferes de la cooperativa investigada. Este enfoque destaca una estructura partiendo desde lo particular del método inductivo. Se realizaron entrevistas al personal administrativo con el afán de determinar cómo contribuye la empresa al desarrollo de la cultura vial de los conductores.

### **3.1.1. Tipo de investigación**

#### **3.1.1.1. Investigación descriptiva**

En el presente estudio se consideró aplicar la investigación descriptiva, según, (Mohanmad, 2008, pág. 91) es una forma de estudio directa que sirve para saber qué, quién, dónde, cuándo, cómo y por qué, del sujeto objeto del estudio. En otras palabras, la información obtenida en un estudio descriptivo explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos, conceptos y cuentas, lo que permitió conocer todos los factores psicosociales que afectan a los conductores de una operadora de transporte terrestre del cantón Daule.

La investigación descriptiva aplicada en el estudio permite identificar la problemática con respecto a los factores psicosociales que inciden en la frecuencia de accidentes de tránsito en la Operadora de Transporte Terrestre del cantón Daule, lo que permitió definir la idea a defenderse, las teorías y la metodología para la recopilación de los datos, estableciendo la importancia de la realización de entrevistas y encuestas personales al grupo objetivo seleccionado. La utilización de instrumentos previamente diseñados permitió recopilar la información requerida en el estudio.

La parte descriptiva estableció las categorías y variables del estudio, cuyas dimensiones específicas se relacionaron con los factores psicosociales y los factores culturales, cuyos indicadores se vincularon con las categorías de exigencias cognitivas, conductuales, exigencias emocionales, sobrecarga laboral, influencia del trabajo, claridad del rol, conflicto y relaciones interpersonales; además de la cultura organizacional y cultura vial, en los que se enfatizaron los valores, las costumbres, misión, visión, normas de seguridad vial.



### 3.2. CATEGORÍAS Y VARIABLES DE ESTUDIO

**Tabla 3.**  
**Operacionalización de las variables**

Dimensiones	Indicadores	Categorías	Instrumento	
Factores Psicosociales	1.Exigencias psicológicas	Exigencias cognitivas	Cuantitativo	Cuestionario ISTA 21
		Exigencias conductuales		
		Exigencias emocionales		
	2 Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	Influencia en el trabajo, Desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos		
	4 Apoyo social y calidad de Liderazgo	Claridad de rol Conflicto de rol Calidad de liderazgo Calidad de relación entre compañeros		
	4. Compensaciones	Inseguridad frente al contrato de trabajo Inseguridad frente al puesto de trabajo Estima		
5.Doble presencia	Doble carga de trabajado Sobrecarga laboral			
Factores culturales	Cultura	Valores / Tradición Costumbres Comunicación	Cualitativa	Cuestionario para entrevista
	Cultura Organizacional	Normas / Actitudes Relaciones interpersonales liderazgo		
	Cultura corporativa	Misión/ Visión Valores Corporativos		
	Cultura Vial	Normas de seguridad Seguridad vial Comunicación Concientización sobre la seguridad vial		

**Fuente:** Datos de la investigación

**Elaborado por:** Ma. Luisa Rizo

### **3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.3.1. Método inductivo**

Según, (Rodríguez, 2015, pág. 29) el método inductivo es “un proceso en el que, a partir de casos particulares, se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados”. Se aplica el método inductivo con la finalidad de determinar los hechos particulares importantes de los factores psicosociales dentro de la investigación para discernir hacia los hechos generales de las teorías conductistas y conductuales, incluso las conceptualizaciones del estrés, tomando en cuenta las diferentes normas y regulaciones que sustentan el objeto de estudio.

#### **3.3.2. Método deductivo**

De acuerdo con, (Rodríguez, 2015, pág. 29) el método deductivo “Consiste en obtener conclusiones particulares a partir de una ley universal”. Se aplica el método deductivo en el presente trabajo de titulación tomando en cuenta las variables y características de los factores psicosociales que inciden en la frecuencia de accidentes de tránsito en la Operadora de Transporte Terrestre del cantón Daule, llegando a la particularidad de la cultura vial y la forma en que la empresa objeto del estudio interviene en los conductores de las diferentes unidades de transporte público.

### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.4.1. Población**

Para, (Di Rienzo, y otros, 2014) la población es un conjunto de elementos acotados en un tiempo y en un espacio determinado” (pág. 2). El estudio se basa en la Operadora de Transporte Terrestre del cantón Daule, considerada la más importante por su número de buses, cuenta con un total de 126 personas inmersas en el proceso (OTTD, 2019).

**Tabla 4. Caracterización de la población**

<b>Tipo de población</b>	<b>Número</b>	<b>Sexo</b>	<b>Nivel de estudios</b>
<b>Personal administrativo</b>	5	3 femeninos 2 masculinos	3 secundaria 1 tercer nivel 1 cuarto nivel
<b>Socios</b>	53	53 masculinos	9 básica 1 primaria 5 secundaria 19 bachillerato 7 superior
<b>Controladores</b>	15	3 femeninos 12 masculinos	2 básica 1 primaria 2 secundaria 10 bachillerato
<b>Choferes</b>	53	53 masculinos	53 bachillerato
<b>Total población</b>	126		

Fuente: (OTTD, 2019)

Elaborado por: Ma. Luisa Rizo

### 3.4.2. Muestra

Según Di Rienzo et al, (2014, pág. 2) se entiende por muestra “a todo subconjunto de elementos de la población”. La división de la muestra fue estratificada, se dividió en dos partes, la primera cuantitativa que utilizó muestreo simple, determinada en la población del estudio, que son los choferes que según lo observado en la tabla anterior suman 53 y la parte cualitativa lo conforman los 5 socios de la operadora de transporte objeto de estudio, la finalidad es contrastar los resultados con las personas que no están ligadas a los accidentes de tránsito.

**Tabla 5. Criterios**

<b>Criterios de la muestra</b>			
<b>Tipo de población</b>	<b>Número</b>	<b>Entrevistados</b>	<b>Encuestados</b>
<b>Conductores</b>	53		53
<b>Socios</b>	5	5	
<b>Total</b>	58		

Fuente: (OTTD, 2019)

Elaborado por: Ma. Luisa Rizo

### **3.5. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.5.1. Encuesta**

Según Abascal y Grande, (2015, pág. 23), la encuesta es “Una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población”. Las preguntas pueden ser estructuradas y semiestructuradas, pero deben ser claras, concisas y relacionadas con la problemática estudiada.

Se aplica la encuesta con la finalidad de copilar información de fuente primaria asociada a los factores psicosociales que inciden en la frecuencia de accidentes de tránsito en la OTTCD, a través de un cuestionario de preguntas estructuradas empujando el formato de Ista 21. El Psychiaocial Questionnaire de Copenhague (COPSOQ) tiene más ventajas en comparación con otros instrumentos similares, por ejemplo, se relaciona con un solo modelo teórico y mide un amplio espectro de condiciones de trabajo psicosociales que han demostrado un impacto en la salud.

El objetivo del proyecto es resumir la información sobre las propiedades psicométricas de varias escalas: Demandas cuantitativas, Demandas psicológicas, Apoyo social, Inseguridad en el trabajo, Estima (Widerszal, 2017).

#### **3.5.2. Entrevista**

Para Abascal y Grande, (2015, pág. 23) la entrevista es “una técnica cualitativa primaria, estática, personal y directa”. Se aplicó la entrevista dentro del estudio con la finalidad de obtener información primaria dirigida al personal administrativo de la OTTCD, a través de una guía de entrevista sustentadas con preguntas semiestructuradas.

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

#### 4.1 Elementos culturales de la población del Cantón Daule que se vinculan con las características que definen a los dauleños, su trabajo y la forma en que se organizan

La cultura de los pueblos identifican las costumbres, formas de trabajar, la organización, idioma entre otros aspectos que influyen en la vida diaria; para (Lessem, 2013) la cultura es “Un todo integral formado por instrumentos y bienes de consumo, estatus constitucionales, ideas y oficios humanos, creencias y costumbres” (pág. 11). La convivencia en una sociedad genera aspectos que identifican las cualidades que rescatan y mantienen costumbres de los pueblos. La socialización entre los seres humanos se basa en el idioma, religión, valores de amistad y compañerismo.

En las respuestas de los socios entrevistados en la operadora de transporte del cantón Daule, se argumentan que las características culturales de los dauleños son: (Entrevista1, 2019) “*Personas trabajadoras, de empuje, honestas*”, (Entrevista2, 2019) “*Les gusta el trabajo, emprendedores de negocios*”, se rescatan valores familiares, mencionaron que son (Entrevista2, 2019) “*Preocupados por darles bienestar a la familia*” (Entrevista3, 2019) “*Valoramos el trabajo para mantener a la familia y darles buena educación*”, rescatando los valores familiares.

Según, (Vélaz, 2018) la cultura “Tiene una relación estrecha con la palabra latina de procedencia cultus-us, que significa acción de cultivar o practicar algo” (pág. 5). En la (Entrevista4, 2019) se identificó que “*Algo que nos define es el trabajo, la familia, la educación, la alimentación*”.

Lo que forma parte de su cultura, así mismo consideraron que la amistad es importante en su vida cotidiana y es un valor que se desarrolla por las relaciones interpersonales que mantienen y sostienen en todas sus actividades laborales, familiares y escolares.

La cultura sería, por tanto, el resultado de cultivar el conocimiento; pero también de cultivar amistades, las relaciones humanas” (pág. 5), (Entrevista4, 2019) *“Compartir momentos con amigos”*, (Entrevista5, 2019) *“Ser carismático, amigero, compañero, buen padre, trabajador”*. Los valores de honestidad, con visión clara en cada emprendimiento, la familia y los hijos representan a la cultura que los mueve, que los levanta, que les permite mejorar constantemente, de allí nace el deseo de desempeñarse adecuadamente en el trabajo.

El empoderamiento en el trabajo para las personas que viven en Daule es importante porque les da independencia económica, apoyo a su familia y les genera la confianza para brindar a los hijos una mejor educación. En cuanto al trabajo, entre las versiones de los entrevistados se destacan (Entrevista1, 2019) *“Hay profesionales, agricultores, choferes”*, (Entrevista2, 2019) *“Agricultores hay muchos, es una zona agrícola, negociantes, comerciantes, choferes”*, (Entrevista3, 2019) *“Se trabaja en las oportunidades que te brinden, choferes, profesionales profesores, periodistas, comerciantes, pescadores”*, (Entrevista4, 2019) *“Hay conductores de carros o tricimotos, motos”*.

La organización es parte de su cultura, de acuerdo con las opiniones de los entrevistados en Daule, los aspectos culturales representan la identidad de los pueblos. Su forma de vida permite reconocer la diversidad de sus costumbres (Entrevista1, 2019) *“Hay sindicatos, hay comités barriales, grupos de juegos, se conviven mucho con amigos”*, (Entrevista2, 2019) *“Se organizan de diferentes maneras, buscando siempre la comunidad, hay amigos, compañeros de trabajo, se organizan en comités, en juntas o en cooperativas”*.

En el caso de los dauleños las formas de organización reivindican el orgullo que sienten por rescatar los valores de la amistad y compañerismo, resaltando las dimensiones experienciales en el deporte y el trabajo como base para desarrollar la cultura de la amistad.

Los aspectos culturales identifican los valores de las personas que viven en Daule, para ellos la amistad, la familia y el trabajo son punto de partida para equilibrar la convivencia entre las personas, considerando el desarrollo de las relaciones humanas amparadas en lo que representa el eje del desarrollo de su cultura. (Entrevista3, 2019) *“Aquí en el trabajo hay cooperativa, todo eso si entre amigos, colegas, compañeros”*, (Entrevista4, 2019) *“Yo creo que lo que más se da es la asociación, se organizan para eventos deportivos o por trabajo”*.

En la definición personal de los dauleños consideran el compromiso de trabajar por la familia. Las ideas de negocios que den la oportunidad de emprendimiento reflejan sus ideales que buscan alcanzar para mejorar su forma de vida, lo que se corrobora fehacientemente con datos publicados en el diario local, (El Telégrafo, 2017) *“Desde 2015, en el país, uno de cada tres adultos ha emprendido un negocio familiar o estaba en proceso”* (pág. 13), esta característica forma parte de la vida de las personas que viven en Daule, quienes aprovechan el mercado para poner en marcha sus ideas.

Según un estudio publicado por el (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF, 2015) expone que las familias tienen semejanzas, que se vinculan con las necesidades que presentan sus integrantes, entre ellas se identifican las necesidades básicas de proporcionarles alimento y atención en caso de alguna enfermedad, las necesidades emocionales, en las que buscan continuamente demostrar que quieren a las personas que están a su lado, así mismo brindarles protección, hacer sentir a cada familiar, esposa/o, hijos, padres que tienen un lugar seguro” (pág. 10).

De acuerdo con (Pérez, 2015) “Al promover la unión familiar se fortalece a la familia, al fortalecer la familia se mejora el capital humano de la sociedad, que es la base del crecimiento económico y el desarrollo social, además de la estabilidad democrática” (pág. 1). La familia genera espacios integrales en los que participan todos los miembros, lo que influye en el fortalecimiento de la convivencia familiar, en los que poco a poco se aprenden patrones culturales que inciden en el descubrimiento de diferentes potencialidades y cualidades como la responsabilidad, solidaridad, respeto al entorno en que se desarrolla.

#### **4.2 Factores psicosociales asociados a los accidentes de tránsito de una Operadora de Transporte Terrestre del cantón Daule**

Los resultados del análisis descriptivo corresponden a la aplicación del instrumento de Riesgos Psicosociales, cuestionario Ista 21, versión corta, dividido en seis apartados, con 38 preguntas de los factores de riesgo, en los que se reconoce que son generados por un sinnúmero de situaciones a las que están expuestos los colaboradores de las diferentes organizaciones, los que pueden repercutir de manera positiva o negativa. Entre las repercusiones negativas involucran la salud física porque generan enfermedades dermatológicas, musculoesqueléticas, diabetes, hipertensión, entre otras.

En la parte psicológica, el estrés es el resultado de las deficiencias que existen en las empresas y la inadecuada forma de llevar la organización, perjudicando el desempeño empresarial de sus trabajadores, lo aconsejable es controlar y generar procesos que fortalezcan el bienestar laboral de los colaboradores.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2018) “Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afecta a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés” (pág. 1).



Para, (Cenzo & Robbins, 2016) “El estrés es una condición dinámica en el cual un individuo enfrenta una oportunidad, un límite o una demanda que se relaciona con los deseos y para lo cual el resultado se percibe incierto e importante” (pág. 438). Lo que puede manifestarse en forma positiva o negativa, un ejemplo es el momento que un/a estudiante debe disertar su tema de tesis, el estrés le causa acefaleas, cansancio, sensación de soledad, bloqueo mental, pero estas manifestaciones están encaminadas a la obtención de una buena calificación, previo a la obtención de un título.

En los trabajadores, el estrés aparece cuando las condiciones de trabajo presentan falencias en la organización, distribución de puestos, que afectan directamente a la salud y les genera niveles negativos que en un determinado momento, también dañan a la organización, porque son manifestaciones negativas por las consecuencias que traen a la salud, tanto física como psicológica del colaborador, quienes por lo general empiezan solicitando permiso para consultas médicas por los síntomas que presentan y que no les permite asistir a su lugar de trabajo.

Entre los aspectos físicos negativos, se encuentran los dolores en el pecho, malestar estomacal, disminución de las horas de sueño, cansancio; mientras que en la parte emocional aparecen síntomas como depresión, irritabilidad, pocos deseos de trabajar, tristeza, desgano, evidenciando cambios en el comportamiento, porque el colaborador se enoja, se separa de los compañeros, hay escasa convivencia, para, (Morris & Maisto, 2017) “El estrés es la tensión o presión psicológica que provoca manifestaciones negativas cuando se siente que existen amenazas físicas y psicológicas” (pág. 234).

En el presente estudio se cuantifican las exigencias psicológicas en los choferes, en la cantidad de trabajo y por el control del tiempo de salida y llegada de cada unidad de transporte, lo que genera niveles de estrés por los requerimientos del cumplimiento del tiempo de recorrido del vehículo.

El tiempo de recorrido del vehículo es de 2h10 minutos, considerando la ida y regreso, en una distancia de 47km., en las denominadas “*vuelatas*”, de recorrido, en el que se controla el tiempo por medio de tarjetas que se marcan en determinados lugares desde la ciudad de Daule a Guayaquil.

Según, (Uribe, 2014) “Los componentes del ámbito laboral o aquellos relacionados con este, que tienen la potencialidad de afectar la integridad de la dimensión psicológica de las personas, con repercusión en su salud, calidad de vida laboral y extra laboral” (pág. 332). La presión psicológica del tiempo disponible del trabajo que tienen los choferes para realizar las “*vuelatas*”, sumado a los posibles inconvenientes que se presenten en el recorrido, tales como un desperfecto mecánico, congestionamiento en el tránsito, eventualidades con los pasajeros, entre otros.

Los factores mencionados, representan la posible demora en el cumplimiento de la vuelta laboral y es en estas circunstancias la pérdida de minutos en el recorrido interviene como factor estresante negativo porque deben acelerar la marcha del vehículo para cumplir con el trabajo.

Según la (OMS, 2018) “Los países de ingresos bajos y medianos tienen tasas más altas de letalidad por accidentes de tránsito (21,5 y 19,5 por 100 000 habitantes, respectivamente) que los países de ingresos altos (10,3 por 100 000). Más del 90% de las víctimas mortales de los accidentes de tránsito que ocurren en el mundo corresponde a países de ingresos bajos y medianos, que tan sólo tienen el 48% de los vehículos del mundo” (pág. 11). La comparación evidencia que la accidentabilidad de transporte terrestre en el mundo varía, por los niveles de ingresos económicos.

El estudio evidencia que el número de víctimas es alto, las consecuencias son catastróficas, porque quedan en el camino personas muertas, heridas, con golpes, lesiones, inclusive en varias ocasiones los accidentados tienen que enfrentarse al temor de viajar y al miedo cuando suben a un vehículo.

El tipo de accidentes tiene causas múltiples, que pueden ir desde el consumo de alcohol y drogas de los conductores, la no utilización de cinturones de seguridad, el cansancio físico y mental por el exceso de horas de manejo, el estrés, la imprudencia de los peatones y daños mecánicos del vehículo, por lo que se deben asumir decisiones donde se considere el valor a la vida, a la aceptación y práctica de las normas de tránsito en lo referente al respeto del tiempo permitido en las carreteras, sin dejar de lado la cultura vial y el derecho a vivir.

Las empresas de transporte público terrestre, especialmente buses se ven inmersos en accidentes de tránsito que técnicamente tienen la responsabilidad de evitar, considerando las normativas de respeto a la vida propia y de los demás, de acuerdo con el Código Orgánico Integral Penal, menciona que en el Art. 371.- “Infracciones de tránsito. - Son infracciones de tránsito las acciones u omisiones culposas producidas en el ámbito del transporte y seguridad vial (COIP, 2018). Las leyes existen para el respeto a la vida.

Las condiciones de exigencias en el cumplimiento de los recorridos, en el tiempo establecido por la operadora de transporte es uno de los factores que incide al momento a acelerar el vehículo y es en ciertas circunstancias que los conductores deben tomar las precauciones necesarias al momento de manejar, evitando reacciones que perjudiquen su condición como conductor de un vehículo de pasajeros. La concienciación del respeto a la vida es determinante para que los conductores asuman con responsabilidad el volante de una unidad de transporte.

En determinados casos, la administración y los dueños de los vehículos influyen en la manera de actuar de los conductores, fijando normas organizacionales que pasen a formar parte de la cultura vial y que permitan respetar la vida propia y la de los demás.

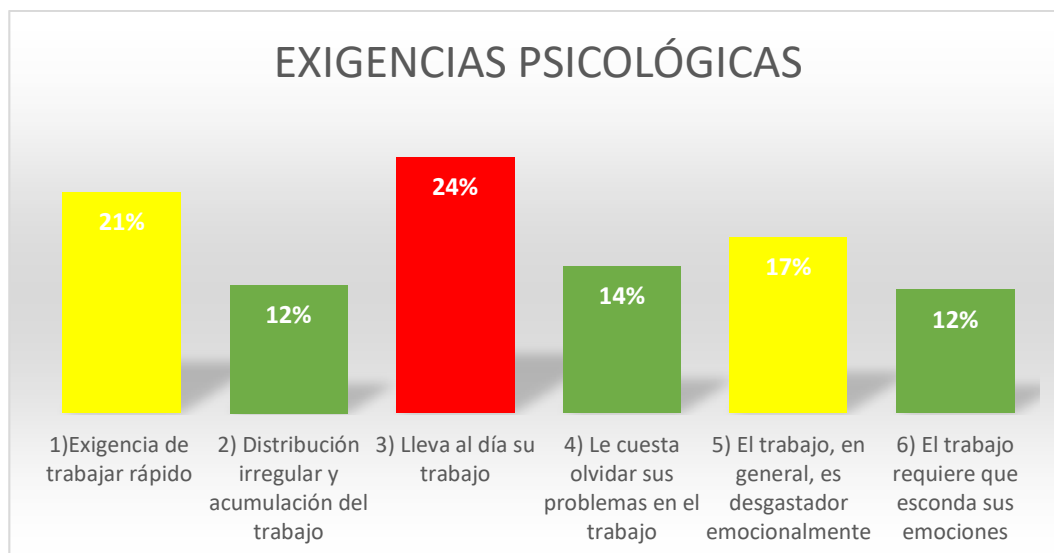
En el estudio realizado a los choferes de una operadora de transporte en el cantón Daule, se evidencian factores psicológicos que afectan a la salud de los investigados, tal como se puede apreciar en la tabla 6, representando las exigencias psicológicas.

**Tabla 6 Exigencias Psicológicas (cada factor de riesgo) }**

Riesgos Psicosociales	Frecuencia	Porcentaje
1)Exigencia de trabajar rápido	152	21%
2) Distribución irregular y acumulación del trabajo	88	12%
3) Lleva al día su trabajo	176	24%
4) Le cuesta olvidar sus problemas en el trabajo	101	14%
5) El trabajo, en general, es desgastador emocionalmente	121	17%
6) El trabajo requiere que esconda sus emociones	85	12%
<b>Total</b>	<b>723</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Ma. Luisa Rizo



**Figura 1 Exigencias Psicológicas (por cada factor de riesgo)**

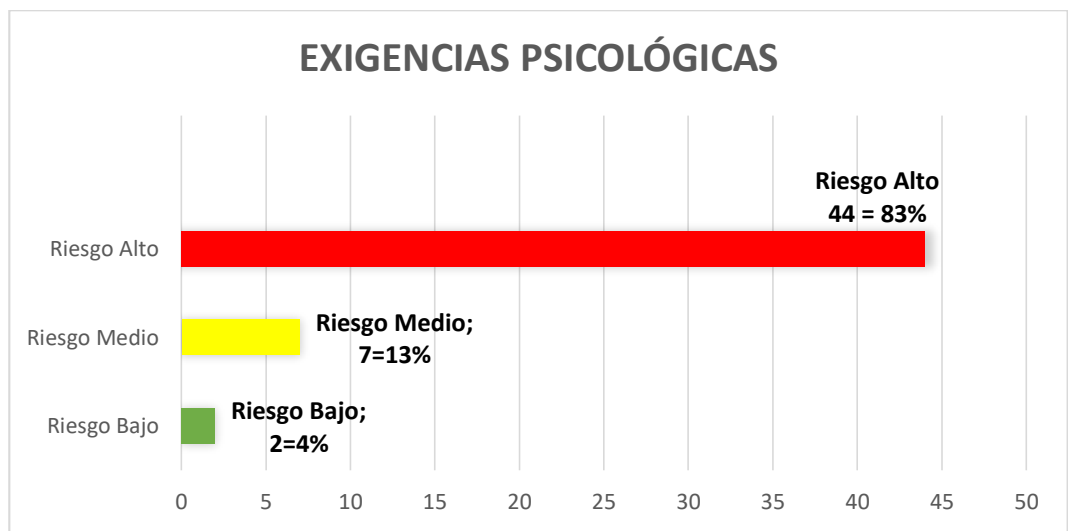
De acuerdo con (ISTAS 21, 2018) existe “Exceso de exigencias psicológicas: cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida” (pág. 5).

**Tabla 7 Resultados de la aplicación de ISTAS 21**

Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Riesgo Bajo	2	4%
Riesgo Medio	7	13%
Riesgo Alto	44	83%
Total	53	100%

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Ma. Luisa Rizo



**Figura 2 Exigencias Psicológicas**

Dentro de las *Exigencias Psicológicas*, el ítem 1) *¿Tienes que trabajar muy rápido?*. El 21% de los encuestados indicaron que sí trabajan rápido, lo que incide en un riesgo que daña el bienestar físico y psicológico, acompañado de las exigencias laborales de la operadora; lo que se corrobora con la opinión del (Intriago, 2018) Gerente de la operadora de transporte, quien manifestó que *“Los choferes deben hacer cuatro vueltas, cada 1h10 minutos, con un lapso de descanso de aproximadamente 1h30 minutos”*. Lo que se percibe como exigencias psicológicas.

Otro de los aspectos relevantes que se destacan (Intriago, 2018) *“Se deben tomar decisiones rápidas porque no se puede discontinuar el recorrido”*, refiriéndose a las obligaciones que tienen los choferes de cumplir con los recorridos.

Respecto a *¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?* El 12% de los informantes indicaron que tienen ese inconveniente, el resto concluye que es justa la distribución de tareas. Estos resultados se vinculan con el ítem *¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?* En la que el 24% de los colaboradores respondieron que se puede llevar a tiempo. En el ítem *¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?* El 14% mencionaron que realmente le cuesta olvidar los problemas del trabajo, lo que establece un índice alto de exigencia psicológica.

De acuerdo con lo expuesto por (ISTAS21 CoPsoQ, 2018) “Las exigencias psicológicas cuantitativas se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido, imposibilidad de llevar el trabajo al día o acumulación de trabajo, y también puede tener relación con la distribución temporal irregular de las tareas. También puede ocurrir la situación contraria, que las exigencias sean limitadas o escasas” (pág.1).

En el instrumento (ISTAS 21, 2018) utilizado en el estudio se menciona que “El exceso de exigencias psicológicas del trabajo: hay que trabajar rápido o de forma irregular, el trabajo requiere que escondamos los sentimientos” (pág. 15). Desde el punto de vista del análisis, el 83% de Exigencias Psicológicas representa el nivel alto de riesgo psicosocial al que se encuentran expuestos los choferes de la operadora de transporte del cantón Daule, se evidencian afectaciones físicas como cansancio, fatiga visual, dolor al cuello, músculos de las piernas por los horarios en los recorridos que realizan diariamente.

La conceptualización *¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?* El 17% explicaron que tienen un alto nivel de desgaste emocional, lo que se evidencia en los resultados de la variable, en el que generalmente deben esconder sus emociones.

Por otro lado, se argumenta que los choferes se encuentran expuestos a dejar la vivencia familiar por la dificultad de distribución de los tiempos de conducción del vehículo asignado. El *alto riesgo psicosocial en las Exigencias Psicológicas* identificó aspectos desfavorables para la salud de las personas que colaboran en la operadora de transporte, porque afecta el bienestar físico por las dolencias físicas y psicológicas representadas por el estrés, debido a los cambios emocionales a los que están expuesto en cada jornada laboral, perjudicando la salud de los choferes.

Tal como lo argumenta Cox y Griffiths (1996), citado en (Moreno & Báez, 2019) “Los efectos de los factores psicosociales de estrés pueden afectar tanto la salud psicológica como la salud física a través de los mecanismos psicofisiológicos activados por el estrés. Se plantean dos marcos teóricos necesarios: elaborar los modelos de estrés laboral que puedan explicar el conjunto de factores psicosociales de riesgo o estrés, y establecer los mecanismos psicofisiológicos que establecen los nexos entre la percepción y experiencia subjetiva de estrés y las respuestas del organismo” (pág. 9).

Las organizaciones empresariales tienen en sus colaboradores la fuerza laboral que empuja el engranaje para la consecución de sus objetivos, considerando la habilidad de dirección en los departamentos que tienen la finalidad de ejecutar las acciones para evitar posibles situaciones que afecten la salud física y psicológica de sus trabajadores. Las consecuencias negativas de los factores psicosociales pueden afectar directamente al normal funcionamiento de la empresa, lo que involucra pérdidas económicas, por el ausentismo laboral, porque solicitan permiso para consultas médicas.

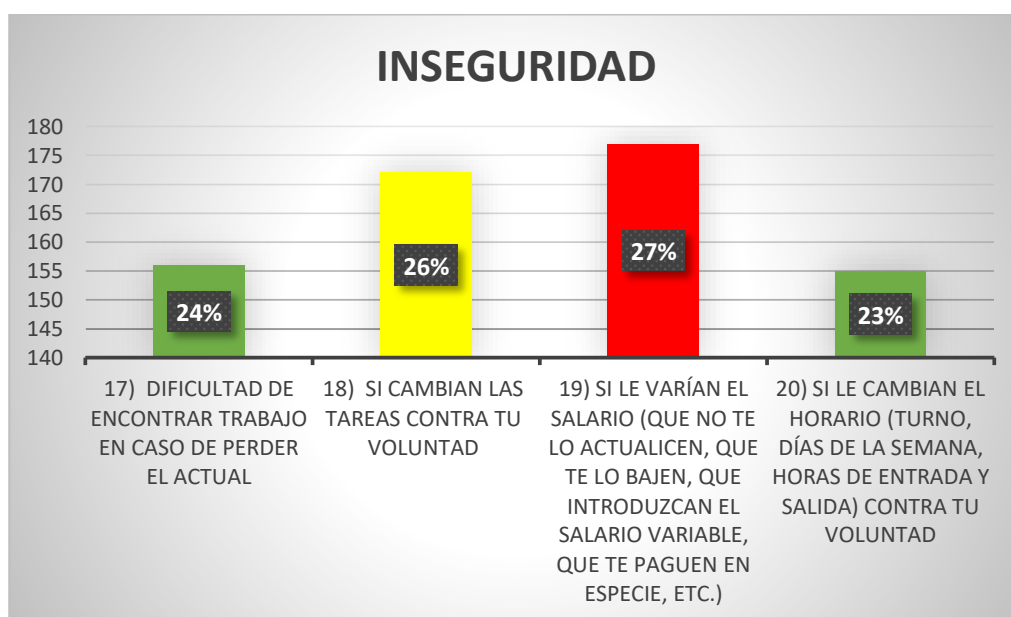
Según, (Moreno & Báez, 2019) “En el ámbito laboral se comprobaba una estrecha asociación entre los factores psicosociales de riesgo y el daño a la salud” (pág. 11). Lo que confirma las acotaciones de los colaboradores a quienes se les aplicó el instrumento Ista 21, quienes confirman que las exigencias en el trabajo por el horario establecido les ocasionan estrés.

**Tabla 8. Inseguridad - Razones de Preocupación**

Riesgos Psicosociales	Frecuencia	Porcentaje
17) Dificultad de encontrar trabajo en caso de perder el actual	156	24%
18) Si cambian las tareas contra tu voluntad	172	26%
19) Si le varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)	177	27%
20) Si le cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad	155	23%
Total	660	100%

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Ma. Luisa Rizo



**Figura 3 Inseguridad**

En lo referente a la inseguridad laboral, para la Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2018) “La interacción entre el trabajo y el medio ambiente; incluye las condiciones de la organización, capacidades del trabajador, cultura, y otros elementos que pueden influir en la salud, rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (pág. 1). El entorno y las condiciones de trabajo generan aspectos positivos si son los adecuados, mientras que la *inseguridad laboral*, involucra riesgos psicosociales que pueden causar daño emocional en los colaboradores.

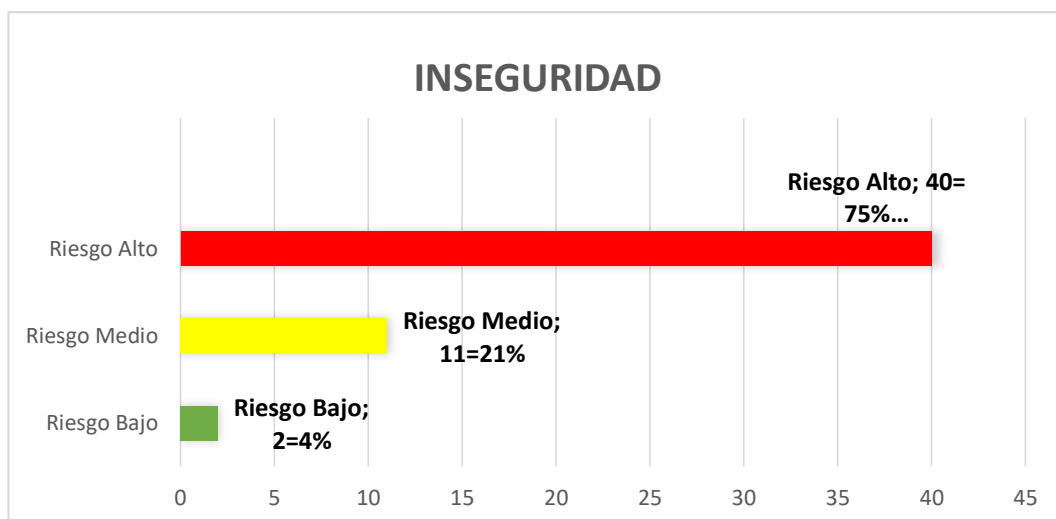


**Tabla 9. Inseguridad**

Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Riesgo Bajo	2	4%
Riesgo Medio	11	21%
Riesgo Alto	40	75%
Total	53	100%

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Ma. Luisa Rizo



**Figura 4 Inseguridad**

En los aspectos relacionados con *Inseguridad Laboral*, se identifica el *Riesgo Alto*, con 75% de las respuestas, las razones se sustentan en la reflexión de (Sora, Caballer, & Peiró, 2018) “La percepción de la inseguridad laboral supone la anticipación de un suceso negativo, como es la pérdida del empleo y de sus consecuencias predominantemente negativas para el bienestar económico, psicológico y social de los trabajadores”. Lo que se relaciona con las manifestaciones de inseguridad psicológica que involucra vivir situaciones que afectan el entorno familiar.

La interrogante *¿Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?* La frase “Quedarse en paro” significa que puede quedarse sin trabajo, en el Ecuador existe desconocimiento directo de la frase, frente a este desconocimiento se explicó la pregunta.

El 26% de los informantes consideran que sienten niveles de inseguridad cuando “*Le cambian las tareas contra su voluntad*”, reconocen que son choferes profesionales y el cambio de tareas que desconocen les afecta en el rendimiento laboral. El resto de los informantes indicaron que por lo general no suelen haber cambios de actividades en los itinerarios de los choferes de las unidades de transporte, por lo que tienen la tranquilidad de que todos los días ejecutarán similares acciones, como son manejar el vehículo, de acuerdo a los itinerarios establecidos.

Para el 27% de los choferes, objeto del estudio de las Ista 21, en la variable...*por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?*, la percepción de inseguridad está relacionada con el salario que perciben mensualmente y que corresponde al sustento familiar, por lo que para ellos es negativo cuando se varía el salario, porque siempre piensan en el bienestar y seguridad familiar, destacando puntos relevantes como la educación, alimentación y salud.

Por otro lado, en el aspecto económico, el sueldo que reciben les garantiza el sustento de alimentación, educación, salud y otros aspectos que cubren las necesidades de ellos y sus familias. De acuerdo con (Moreno & Báez, 2019) “Los efectos de la inseguridad contractual provienen en gran medida del efecto de incertidumbre generalizada hacia el propio futuro laboral y de los miedos que pueden aparecer ante la inseguridad económica para uno mismo y para la propia familia, en un contexto en el que la capacidad para la acción preventiva y la anticipación al problema son mínimas (pág. 70).

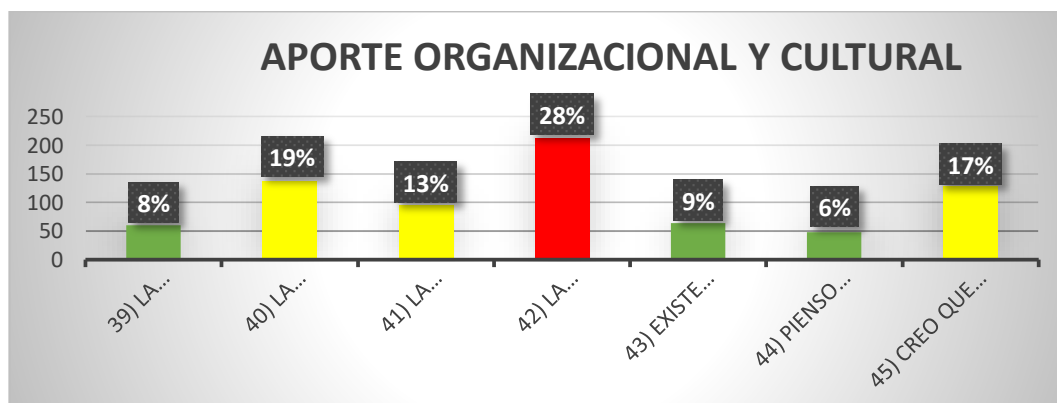
La inseguridad laboral actúa directamente como un factor de riesgo psicosocial en el que intervienen preocupaciones, que les puede afectar emocionalmente ante la percepción de riesgo de perder su puesto de trabajo y en momentos en que sienten incertidumbre ante cambios que no esperaban.

**Tabla 10. Aporte Organizacional/ Cultural (al cuestionario)**

Riesgos Psicosociales	Frecuencia	Porcentaje
39) La cultura comunicacional es parte activa en la organización donde laboro	60	8%
40) La empresa está dispuesta a perder productividad para apoyar a la cultura del aprendizaje en cultura vial	138	19%
41) La organización de la operadora de transportes me ayuda a mejorar mi desempeño laboral	95	13%
42) La seguridad vial forma parte de mi compromiso con la vida	212	28%
43) Existe recompensa por mis líderes cuando sigo las normas de seguridad que evitan accidentes de tránsito	64	9%
44) Pienso que es más importante la marcación del tiempo del recorrido que cualquier otro aspecto de seguridad en mi ruta.	48	6%
45) Creo que la responsabilidad de los accidentes de tránsito está en los peatones que incumplen las normas.	128	17%
Total	745	100%

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Ma. Luisa Rizo



**Figura 5 Aporte Organizacional / Cultural**

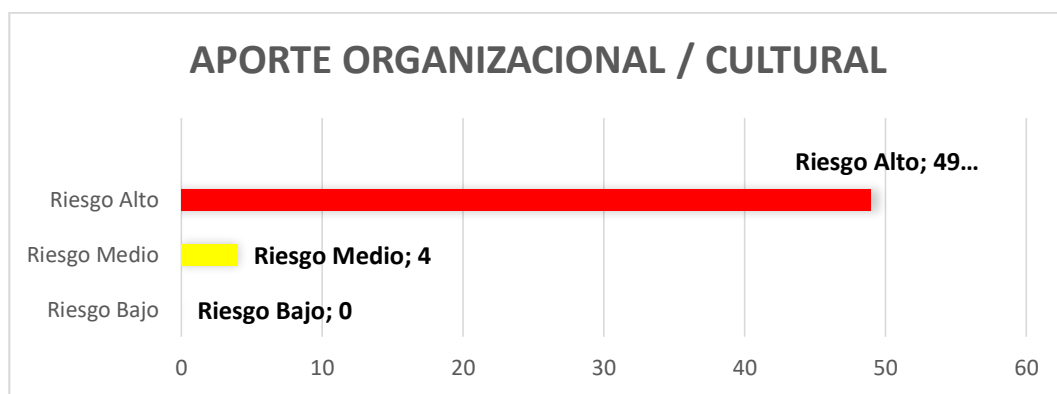
En la administración de Recursos Humanos, las organizaciones (Chiavenato, 2016) “Visualiza la organización como una totalidad que interactúa con el ambiente dentro del cual también interactúan sus componentes entre sí, y con las partes pertinentes del ambiente. El nivel organizacional se toma como una categoría ambiental del comportamiento individual” (pág. 27). Por lo tanto, las empresas tienen entre sus objetivos establecer normas y reglas que permitan un adecuado desenvolvimiento empresarial.

**Tabla 11 Resultados totales del Aporte Organizacional/Cultural**

Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Riesgo Bajo	0	8%
Riesgo Medio	4	92%
Riesgo Alto	49	36%
Total	53	100%

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Ma. Luisa Rizo



**Figura 6 Aporte Organizacional / Cultural**

En el aporte a la cultura organizacional, se consideró siete preguntas anexadas al cuestionario de Ista 21, las respuestas se confrontaron con los resultados de las entrevistas. Para, (Vélaz, 2018) “La cultura viene a ser lo que configura los modelos de decisión de una organización, guía sus acciones e impulsa el comportamiento individual de sus miembros. Es la manera como se hacen las cosas en el día a día en cualquier institución sea pública o privada” (pág. 8).

En los resultados apenas el 8% de los informantes coincide en que “*La cultura comunicacional es parte activa en la organización donde laboro*”, lo que se confronta con los resultados de las entrevistas en las que reconocieron (Entrevista1, 2019) “*Siempre recibimos quejas de los choferes que no se comunican algunas decisiones a tiempo*”, (Entrevista2, 2019) “*La falta de comunicación es un gran problema, claro que si existe, pero no está bien canalizada, a veces no les llega la comunicación a todos los choferes*”, (Entrevista3, 2019) “*Indudablemente, hay que mejorar ...se debería activar un canal de comunicación fijo, por ejemplo haciendo uso de las radios*”.

Se reconocen limitaciones en la comunicación entre la organización y los colaboradores, según, (García D. , 2019) “Para evaluar los riesgos psicosociales y estableciendo la comunicación como factor de riesgo, el objetivo es intentar determinar si un trabajador tiene información suficiente sobre sus tareas y sobre prevención de riesgos para desempeñar su trabajo eficientemente”, al confrontar las respuesta de la (Entrevista4, 2019) *“Hay que mejorar, si hay comunicación pero no siempre llega a todos, he leído y escuchado quejas al respecto”*.

Se evidencian debilidades que se deben subsanar con el objetivo de mejorar los procesos de comunicación directa entre la empresa y sus colaboradores, para evitar riesgos psicosociales que perjudique el desempeño laboral de los colaboradores.

En lo que respecta a la relación entre los choferes y el apoyo de la organización en el mejoramiento del desempeño laboral, el 19% reconoce que (Entrevista1, 2019) *“Por el momento realmente es poco lo que se hace, en determinado momento si se les dio cursos, pero creo que falta”*, para la (Entrevista2, 2019) *“Falta más capacitación, creo que es algo que se le debe a los conductores, se deben implementar cursos, pero la falta de tiempo para que asistan es un freno”*, las debilidades reflejan la necesidad de fortalecer con decisiones vinculadas a la capacitación de los conductores.

Según la (Entrevista3, 2019) *“Falta el compromiso de ambas partes, en alguna ocasión se les dice para que se preparen y asistan pero no lo hacen, ellos ponen muchas excusas que eso hace que los directivos no inviertan en capacitaciones”*, las debilidades en la organización identifican un riesgo psicosocial que se vincula con los factores a los que diariamente están expuesto los choferes objeto del estudio, constituyéndose en un factor sobre el que se puede intervenir, tomando las medidas adecuadas que prevean dificultades por la percepción del bajo apoyo de la empresa.

Para, (Cenzo & Robbins, 2016) “La capacitación es una experiencia de aprendizaje porque busca un cambio relativamente permanente en un individuo que mejorará su capacidad para desempeñarse en un puesto de trabajo” (pág. 227). La importancia de la capacitación radica en el mejoramiento de las habilidades, capacidades y del conocimiento que deben adquirir quienes la reciben para mejorar el desempeño laboral y que beneficiaran directamente al desarrollo de sus capacidades y habilidades como conductor de un vehículo de transporte público.

En los resultados de la aplicación del instrumento, solo el 13% de las personas objeto del estudio indicaron que *“La organización de la operadora de transportes me ayuda a mejorar mi desempeño laboral”*, lo que identifica un porcentaje mínimo, considerando la importancia que tienen el aprendizaje para el mejoramiento de las capacidades de los choferes en el área del desempeño vial. La decisión administrativa para la capacitación de sus colaboradores fortalecerá la imagen empresarial de la operadora de transporte terrestre.

Los resultados se corroboran con las opiniones de los entrevistados quienes enfatizaron que (Entrevista5, 2019) *“Se lo ha tomado en consideración pero pocas veces, los choferes no les gusta estudiar, lo consideran pérdida de tiempo y no quieren asistir”*. La carencia de compromiso para el aprendizaje por cada una de las partes (organización y colaboradores) frena el desarrollo de capacitaciones que mejoren el desempeño vial de los conductores de los transportes de la operadora objeto de estudio.

Indudablemente un reto para la operadora es diseñar paquetes de capacitación atractivos, con una metodología de educación interactiva, mediante vídeos que proyecten imágenes de accidentes de tránsito y que concluyan con enseñanzas experienciales después de ocurrido el percance.

La proyección de películas de las diferentes temáticas de accidentabilidad en el mundo es una opción de entretenimiento y a la vez enseña sobre las precauciones que deben asumir los conductores de vehículos, por lo que se convierte en una opción viable de enseñanza. Las capacitaciones con estos métodos pueden despertar el interés para el aprendizaje sobre el respeto a la vida propia y de los demás. Para (Chiavenato, 2016) “La capacitación sirve para un debido desempeño del puesto, asimismo extienden el concepto a un nivel intelectual por medio de la educación general” (pág. 403).

En la (Entrevista1, 2019) se reconoce que “*Hace poco algo de normas de precaución*”, (Entrevista2, 2019) “*Por motivo del accidente si hubo unas charlas*”, (Entrevista3, 2019) “*En realidad la que recuerdo, tuvo lugar en noviembre que fueron charlas con personal de la Comisión de Tránsito*”.

Considerando que la capacitación es un proceso educativo que beneficia a la empresa y a quienes lo reciben, las organizaciones deben considerar diferentes maneras que generen interés en los colaboradores. En el estudio planteado existe un grupo que acepta (Entrevista5, 2019) “*Falta dictar charlas a los conductores, se ha dado pocas veces pero si son necesarias para mejorar la conducción y preservar la vida de nuestros colaboradores y peatones*”. Lo que evidencia que la idea de capacitación nació de la necesidad de evitar nuevos accidentes de tránsito.

Al evaluar la cantidad de accidentes de tránsito, según los datos estadísticos de la (ANT, 2018) “En el año 2.016 en el cantón Daule se produjeron accidentes de tránsito ocasionando 297 siniestros, 23 personas fallecidas, 230 personas lesionados y 44 personas salieron no fueron afectadas” (pág. 1). Lo que es un indicativo para que los ejecutivos de la operadora de tránsito del cantón Daule, asuma el reto de capacitar a sus colaboradores como forma directa de sensibilizar a los conductores frente a la gran responsabilidad ciudadana.

En lo relacionado con las recompensas por el trabajo realizado, apenas el 9% indicaron que (Entrevista1, 2019) “*En realidad muy pocas, creo que eso no lo hacemos muy seguido*”, (Entrevista2, 2019) “*No, en realidad es un detalle que no se lo ha tomado en cuenta*”, lo corrobora la (Entrevista3, 2019) “*Creo que eso no lo hacemos*”, (Entrevista4, 2019) “*No se lo hace, en pocas ocasiones he visto que se les reconoce*”, (Entrevista5, 2019) “*No veo lo que se hace en ese aspecto*”. Las opiniones de los colaboradores coinciden en las recompensas fortalecen las relaciones empresa – colaborador.

De acuerdo con (ISTAS 21, 2018), “Cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo” (pág. 9). En los resultados se observa que existen escasas compensaciones o recompensaciones por la labor realizada, especialmente por evitar multas, lo que resalta debilidades en la parte empresarial para sus colaboradores, sin embargo, se observa un trato justo de las áreas administrativas hacia los choferes.

Para, (Moreno & Báez, 2019) “Los riesgos psicosociales son riesgos para las empresas y organizaciones que repercuten sobre sus niveles de funcionalidad, productividad, eficacia y eficiencia” (pág. 76). La situación del mercado del transporte en el Cantón Daule, visibiliza la problemática generalizada de los choferes por las escasas recompensas y reconocimiento a su trabajo, lo que en determinado momento refleja un *nivel alto de riesgos psicosociales en los aspectos organizacionales* de la empresa que es objeto del presente estudio.

Para los autores, (Cenzo & Robbins, 2016) “La recompensa con base en el desempeño lo constituyen el uso de comisiones, los planes de pago por trabajo terminado, los sistemas de incentivos, los bonos grupales, el pago por mérito u otras formas de pago por desempeño” (pág. 324).



En la operadora de transporte, se deben asumir medidas que aporten al reconocimiento laboral por el respeto a las normas de tránsito, por evitar recoger pasajeros a mitad de la vía, por no llevar exceso de pasajeros, entre otras actividades que pueden involucrar accidentes de tránsito.

El objetivo es valorar la productividad de cada uno de los colaboradores, evidenciando el compromiso de la empresa por brindar recompensas que den valor al trabajo realizado por los choferes de las unidades de transporte. Las recompensas laborales, generalmente son herramientas válidas para el afrontamiento de las labores diarias que motivan al personal y que influye positivamente en su compromiso con la organización, por lo que se debe considerar que las recompensas frente a las buenas prácticas en el momento de la conducción del vehículo.

Los valores institucionales contribuyen eficientemente a la seguridad y bienestar ciudadano, por lo que se hace necesario que los directivos de la organización de transporte reconozcan y recompensen las acciones de los conductores, como forma de elevar su autoestima.

De acuerdo con (Salvador, 2019) “En los últimos años diversos estudios han demostrado el efecto negativo sobre la salud de la falta de recompensas o compensaciones del trabajo. Por recompensas del trabajo consideramos el control de estatus, la estima y el salario. El control de estatus incluye la estabilidad laboral, los cambios no deseados, la falta de perspectivas de promoción y la realización de tareas que están por debajo de la propia cualificación” (pág. 1). La cualificación de los choferes se relaciona con el profesionalismo al conducir de manera preventiva y evasiva.

Mantener el control del vehículo y sin tener al frente o a su lado elementos distractores como pantallas de vídeos, celulares, compañía de personas que conversan y logran distraerlo son acciones que evitan los accidentes y muerte por accidente de tránsito.

### **4.3 Manifestaciones y representaciones que configuran la cultura vial de los conductores de la operadora de transporte terrestre del cantón Daule**

El presente trabajo investigativo identifica entre sus variables a la cultura vial, basada en el respeto a la vida de los conductores y peatones, estableciéndola como forma de vida. De acuerdo con (Pacheco, 2017) “La educación vial consiste en preparar a los futuros conductores de automotores para la conducción independiente; para ello la educación del conductor consta de clases en un aula y entrenamiento en la vía pública, aunque los requisitos de preparación pueden variar por países y jurisdicciones” (pág. 3).

La cultura vial adecuada nace de la educación vial, la misma que requiere del compromiso de quienes deciden manejar cualquier tipo de vehículo terrestre. Sin embargo, en la (Entrevista1, 2019) se afirma que “*A mi parecer no existe, los colegios deben implementar esa parte de estudio para que los peatones o futuros conductores conozcan y además aquí mismo los choferes les falta conocer ciertas cosas que son importantes como parte de la cultura vial*”. Se evidencia que el compromiso debe partir desde las aulas escolares, con la responsabilidad de aportar a la cultura vial.

En la (Entrevista2, 2019) indicó enfáticamente “*Aquí en Daule y en todos los demás cantones o parroquias del Ecuador no hay una cultura vial, no es como en Europa que las leyes son más severas tanto para conductores como peatones*”. Otra de las opiniones en la (Entrevista3, 2019) manifestó “*En Daule es mínimo, como le dije los peatones son los que más irrespetan las normas básicas de tránsito, así mismo algunos conductores que no conocen lo que es estacionarse correctamente, dar paso a otro, etc.*”. Se observa la escasa cultura vial en conductores y peatones.

En la (Entrevista4, 2019) se reconoce que *“Falta, falta mucho en cultura vial, aquí la educación vial es mínima para todos, esto debe comenzar con campañas que eduquen a toda la población”*, por lo que debe fortalecer con capacitaciones sobre cultura vial.

Lo anterior es corroborado en la (Entrevista5, 2019) *“Creo que puede mejorar, hay ciertas cosas que han mejorado con el uso del semáforo, pero creo que falta enseñar a todos en general”*. Los entrevistados permiten visualizar las deficiencias de la cultura vial, ante la escasa y limitada educación vial, tanto en los peatones y conductores de la ciudad de Daule; por lo que se hace imperioso que, en el hogar, en las unidades educativas, en las diferentes instituciones públicas o privadas se dicten cursos sobre el desarrollo de la cultura vial.

De acuerdo con lo expuesto en el (GAD Daule , 2019) entre los objetivos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule constan que se *“Debe potenciar los procesos de educación ciudadana y de diálogo social para generar participación, integración y respuestas innovadoras para el desarrollo del cantón Daule y sus parroquias”* (pág. 12). Lo que identifica el compromiso del ente gubernamental hacia la socialización con la población respecto a diferentes temas, entre ellos las normas de tránsito, seguridad vial, entre otros.

En el mismo contexto, el resultado de la aplicación del alcance a las Ista 21, el 28% de los choferes reconoció que *“La seguridad vial forma parte de mi compromiso con la vida”*; sin embargo, las estadísticas de la ANT sobre los accidentes de tránsito en el cantón Daule son 297 siniestros ocasionados por volcamientos, atropellamientos, choques y coalición vehicular; lo que evidencia que es mínima la responsabilidad por el respeto hacia los ordenamientos viales que evitan accidentes de tránsito y muertes de transeúntes.

La vialidad y el control es parte importante dentro de la cultura de seguridad vial, considerando la participación de los entes que controlan la movilidad del transporte terrestre en todas las poblaciones donde circulen vehículos terrestres. En el Ecuador la Agencia Nacional de Tránsito, junto a su equipo conformado por oficiales y personal de tropa de la Comisión de Tránsito del Ecuador, policía de tránsito son los encargados de controlar del tránsito terrestre en el territorio ecuatoriano.

En las entrevistas realizadas, se reconocen los siguientes aspectos de la cultura vial en el cantón Daule, (Entrevista1, 2019) *“Irrespeto a las normas de tránsito”*, (Entrevista2, 2019) *“Creo que el desorden, los peatones caminan en la calle, no respetan lo que indica el semáforo, cruzan sin mirar, los conductores se estacionan donde ellos les parece”*. Se identifican deficiencias en la seguridad vial, considerando que tiene como finalidad minimizar los accidentes de tránsito y evitar muertes y heridos de choferes y peatones en las calles y carreteras.

La escasa educación vial, se la ve en el irrespeto a las más elementales normas de tránsito vigentes en el Ecuador como forma de proteger y preservar la vida de sus habitantes. Se requiere de mutuos compromisos que generen el cumplimiento de las normativas legales.

En la parte legal, la ordenanza que regulariza el servicio de Transporte Terrestre Comercial Alternativo–Excepcional de Tricimotos, en el Cantón Daule, (Consejo Municipal del Cantón Daule , 2017) en el Art. 55 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización establece que *“Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán como competencia exclusiva, entre otras, planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal”* (pág.1).

Lo que establece que se otorguen permisos de tricimotos sin un control adecuado, sin capacitaciones previas, en escuelas de conducción con permisos legalizados y que impartan los conocimientos en aspectos relacionados con el respeto a las normativas de tránsito.

De acuerdo a la (Entrevista3, 2019) *“Aquí en Daule el mayor problema es la forma indiscriminada en que se dan permisos de circulación de tricimotos, el parque automotor de tricimotos es alto para una ciudad que no cuenta con espacios en sus calles, no hay grandes avenidas que identifiquen por donde deben circular, ellos se meten por espacios que no están permitidos por que no existe control de autoridades”*. La falta de control en el otorgamiento de permisos de circulación de las tricimotos refleja una problemática que requiere control de las autoridades gubernamentales del cantón Daule.

La opinión es reafirmada en la (Entrevista4, 2019) *“Un gran problema que vemos es que muchos jóvenes de apenas 18 – 19 años obtienen licencia fácilmente, manejan tricimotos de manera que no respetan los espacios, lo mismo ocurre con las personas que conducen bicicletas, en el momento menos pensado se atraviesan, no usan cascos o protectores, lo mismo ocurre con los conductores de motos, a veces cargan hasta 3 o 4 personas eso es una irresponsabilidad enorme”*. El problema del irrespeto a las normas viales y a los espacios genera factores de accidentabilidad en los peatones.

En la (Entrevista5, 2019) se afirma que *“El mayor problema, es que no es uno, son algunos, los que andan en bicicletas, motos, tricimotos e incluso carros que causan accidentes, muertes, heridos por atropellamiento, pero aquí no hay un control adecuado, falta mucho por hacer desde los colegios se puede iniciar con campañas, hay que hacer público el cuidado al cruzar las calles o al manejar”*, es decir que hay irrespeto a las normativas establecidas en el CMD, en el que se determinan normativas que evitan accidentes y atropellamientos.

En el “Artículo 57 estipula que son atribuciones del Concejo Municipal, entre otras, ejercer la facultad normativa en las materias de competencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, mediante la expedición de ordenanzas cantonales, acuerdos y resoluciones” (pág. 2).

Dentro de las ordenanzas en el cantón Daule en el “Art. 36.- Los transportistas propietarios de tricimotos deberán poseer licencia de conducir tipo A1. Para el caso de los propietarios que no sean los que conducen la tricimoto, podrán asignar un conductor, el mismo que deberá ser un familiar en segundo grado de consanguinidad o afinidad, el cual deberá ser autorizado y registrado por la ATM Centro Guayas – EP. El transportista o el conductor asignado, deberán poseer licencia de conducir tipo A1, para cumplir con las obligaciones para conducir tricimotos.

Por esta razón, quienes no la posean, deberán dejar de prestar el servicio de transporte alternativo–excepcional hasta que hayan gestionado su licencia, para evitar las sanciones que establece la ley (Gaceta Oficial, 2018). Se observa que muchos conductores no cumplen la norma.

Las normativas legales establecen leyes y reglamentos que deben ser cumplidos, de acuerdo con el (Consejo Municipal del Cantón Daule , 2017) establece claramente en el “Art. 30.5 menciona que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, entre otras, tendrán competencia para planificar, regular y controlar las actividades y operaciones de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, los servicios de transporte público de pasajeros y carga, transporte comercial y toda forma de transporte colectivo y/o masivo.

El (Consejo Municipal del Cantón Daule , 2017) en el ámbito urbano e intra - provincial, en la clasificación de las vías definidas por el Ministerio del Sector; planifica, regula y controla el uso de la vía pública y de los corredores viales en áreas urbanas del cantón, y en las parroquias rurales del cantón; con las políticas del ministerio sectorial” (pág.2)

#### **4.4 Determinar cómo contribuye la empresa al desarrollo de la cultura vial de los conductores**

Antes de determinar en qué aspectos contribuye la operadora de transporte del cantón Daule la cultura vial de los conductores, existen antecedentes de la percepción del transporte terrestre, que se observa en la respuesta de la (Entrevista1, 2019) en la que se expone que *“Es caótico, el parque automotor es desordenado, las calles son estrechas”*, para algunos entrevistados la congestión del tránsito es un problema que debe evitar por las consecuencias para la movilidad de vehículos y peatones dentro de un territorio delimitado por leyes y normas.

Otro de los factores que perjudica a todos los habitantes es la congestión vehicular, de acuerdo a lo expuesto (Bull, 2016) *“Reducir la congestión tiene también como consecuencia disminuir las emisiones de contaminantes atmosféricos, puesto que el sistema de transporte, en la mayoría de las ciudades del mundo, es uno de los principales responsables de la polución atmosférica”* (pág. 11). Los habitantes de las ciudades y pueblos buscan generar una buena calidad de vida, con sostenibilidad ambiental y que les aseguren salud para ellos y sus familiares.

El problema del caos vehicular en Daule, tiene su causa por el limitado control, así lo afirma (Entrevista2, 2019) *“Pienso que no hay una cultura vial, los peatones caminan en la calle, no miran al cruzar, quiere que se los deje y recoja donde les quede más cerca del lugar donde van”*, en la (Entrevista3, 2019) la opinión del tránsito enmarca que *“Mal, no hay control ni respeto por las normas, no hay estacionamientos autorizados, cosa que cada quien ocupa la vía para dejar sus carros, las calles angostas que no permiten una adecuada circulación”*.

El escaso control de las unidades de transporte por las autoridades de los entes gubernamentales tiene como consecuencias múltiples inconvenientes entre la convivencia social de los habitantes de ese lugar y la cantidad de vehículos que se movilizan por las calles.

Para, (Herrera, 2019) “El sistema actual de transporte plantea desafíos crecientes y significativos para el medio ambiente, la salud humana y la sostenibilidad, en tanto que los actuales esquemas de movilidad se han centrado en mucha mayor medida en el vehículo privado que ha condicionado tanto las formas de vida de los ciudadanos y de las ciudades, como la sostenibilidad urbana y territorial” (pág. 1). Cada uno de los desafíos implica decisiones que beneficien al conglomerado, al total de los habitantes en un mismo territorio.

En cuanto a la ciudad de Daule en la (Entrevista4, 2019) se acotó “*La veo pésima, una ciudad en crecimiento requiere de más uniformados que controlen el tránsito, porque no hay una cultura vial en los peatones y conductores*”, el irrespeto a las normas de movilidad agrava la situación de una ciudad que no cuenta con el número de autoridades de control que apoyen la regulación y respeto a las leyes de tránsito. Según los entrevistados se requiere de un mayor número de agentes de tránsito que ayuden a controlar el tránsito terrestre en el cantón Daule.

Para, (Thomson & Bull, 2018) “La existencia de un número excesivo de vehículos de transporte público contribuye a agravar la congestión, como se observa en algunas ciudades. Una de las características de los modelos económicos en vigor es la desregulación (pág.111). En el ámbito de transporte terrestre, la congestión vehicular da la oportunidad de apoyar a los conductores con capacitaciones acerca de la promoción de la cultura vial para paliar un poco la problemática y comprometer al respeto de las normas y leyes correspondientes al tránsito.

En el otro espacio o eje intervienen los transeúntes o peatones, quienes tienen la misma responsabilidad por respetar las normas que dictan el caminar y cruzar las calles, el uso del cinturón de seguridad y cascos, en el caso de motos y bicicletas los respectivos protectores salvan vidas.



En la (Entrevista1, 2019) se reafirma lo mencionado “*En realidad se ha impartido muy poco, si creo que se necesita incentivar y promover la cultura vial*”, según la (Entrevista2, 2019) “*Siempre es necesario promover el cuidado de los peatones y conductores, enseñar sobre el respeto a las normas de tránsito y al momento de conducir*”, el compromiso del respeto a las normas de tránsito involucra dos espacios bien definidos, en los que interviene primeramente el conductor del vehículo y por otro lado, los peatones quienes deben asumir su respeto hacia las leyes viales.

Los conductores o choferes deben asumir con responsabilidad el manejo de una unidad de transporte, procurando dejar de lado elementos distractores en la conducción, es decir todo lo que en determinado momento le generaría distracción y que traería como consecuencia un accidente, en el que pueden resultar heridos o en casos extremos muertos por la imprudencia al conducir un determinado vehículo. En la Declaración de los (Derechos Humanos, 2018) en el “Art. 3 indica que: Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona” (pág. 1).

Lo que se relaciona con los principios éticos y ciudadanos de las personas, el respeto a la vida de los demás y al suyo propio, como fundamento incondicional del ser humano. De acuerdo con la publicación (OMS, 2018) “La eficacia de los cascos para motocicleta en la reducción de los traumatismos craneales graves depende, en parte, de su calidad. Exigir que los cascos satisfagan normas de seguridad reconocida es importante para asegurar que puedan reducir eficazmente el impacto de un golpe en la cabeza en caso de accidente” (pág. 33).

El resultado del estudio evidencia que la respectiva protección con cascos evita graves traumatismo e incluso puedo salvar vidas cuando hacen uso de este tipo de vehículo como motos, motonetas, tricimotos, bicicletas, etc., por lo que se hace necesario el respeto a este tipo de normativas de seguridad.

Según los resultados del presente estudio, los aspectos de la cultura vial presentan debilidades a los que se encuentran expuesto el conductor del transporte terrestre y los peatones, considerando que ambos carecen de una verdadera cultura vial, en el que se priorice la vida y el respeto a las normas de tránsito, las mismas que deben estar vinculadas a la familia y al bienestar físico y emocional de los trabajadores, sin dejar de lado la influencia que tiene la organización en el aprendizaje que aporte al desarrollo de una verdadera cultura vial.

En la guía de seguridad vial, (Cruz Roja, 2019) se menciona que “Para formarse una idea de si la situación de seguridad vial es crítica en un país, basta por lo general hablar con médicos y cirujanos de los departamentos de traumatología de los principales hospitales del país o con la policía de tránsito, los informes resultan por lo general tanto instructivos como reveladores. La observación a pie de calle indica rápidamente si se usan cascos protectores y cinturones de seguridad, y ello da una buena idea de los hábitos de seguridad vial” (pág. 18).

Es necesario reconocer que la organización limita su intervención en la capacitación sobre el tema de seguridad vial, así se enfatiza en la (Entrevista3, 2019) *“La organización se les ha dado charlas, consejos, pero creo como dije al comienzo un poco más de capacitación con el uso de videos sería bueno para todos”*, en la (Entrevista4, 2019) se indicó que *“ Se lo ha hecho, no en forma continua, sino por cierto tiempo la última se las hicieron a raíz del accidente en la vía Cuenca, creo que si hace falta”*. La última afirmación deja abierta la posibilidad de capacitar a los choferes de la OTTCD.

La idea de que los conductores conozcan más sobre seguridad vial es buscar la disminución de riesgos psicosociales que perjudiquen la salud física y psicológica de este grupo investigado, así como evitar futuros accidentes de tránsito en la vía Guayaquil – Daule, marco geográfico donde se llevan a cabo las labores cotidianas de transporte público.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Las conclusiones son el resultado de los objetivos planteados en la investigación y de la importancia de comprender los elementos de riesgos psicosociales y culturales que inciden en los accidentes de tránsito en la Operadora de Transporte Terrestre del cantón Daule.

Existe validez del instrumento, para medición de los Riesgos Psicosociales, en una nueva modalidad de relación laboral, como es el caso de los conductores que participaron de esta investigación, quienes no son empleados de la operadora de transporte, sino colaboradores de los socios – dueños de los buses de transporte terrestre.

Por otro lado, los resultados de esta investigación demuestran la necesidad latente de respuestas desde los socios, miembros de la operadora de transporte para reducir los riesgos psicosociales, ya que estos están identificados en el estudio realizado.

Tal como está organizado el sistema de operatividad de las unidades de transporte, en su forma de control y manejo del personal son un factor de riesgo de accidentes, por las continuas exigencias laborales y cumplimiento de los tiempos en los recorridos de los vehículos.

En los resultados, se identifican riesgos psicosociales en los conductores de la OTTCD, que deben disminuirse, caso contrario seguirá existiendo altos niveles de accidentabilidad en esta operadora. Gran parte de este problema tiene que ver con los patrones culturales de los conductores que se reproducen en el comportamiento y creencia en torno a la conducción, en los que se identifican o reconocen los riesgos a los que están expuestos los usuarios de la sociedad dauleña.

## RECOMENDACIONES

Las recomendaciones son parte importante del estudio, basadas en los resultados de la investigación: Se recomiendan realizar acciones preventivas para que se reduzcan los factores psicosociales de riesgo en los conductores de la operadora de transporte terrestre, entre ellas: Se hace necesario un abordaje psicosocial inmediato, desde la parte social y psicológica para bajar los riesgos elevados en las exigencias psicológicas, inseguridad y aporte organizacional y cultural, la idea es evitar repercusiones físicas y psicológicas en la parte laboral que conlleven a perjudicar a los conductores y en la parte económica a la organización.

La empresa debe potenciar el conocimiento sobre cultura vial y otros componentes en los que se involucre el trato y servicio al cliente, en el que se valore la vida propia y la de los demás, en el que se acepte la responsabilidad como conductor de un vehículo de transporte público. Mejorar la comunicación interna de la empresa, dando a conocer las acciones o resoluciones que se adopten de manera anticipada, acoger las opiniones de los choferes para decisiones que afecten a toda la empresa, tomar en cuenta que son parte de la organización, reconocer el desempeño laboral como forma de incentivar al personal y demostrar la estima y apoyo organizacional hacia sus actividades cotidianas.

El Trabajador Social posee los conocimientos teóricos y metodológicos para la aplicación de diferentes instrumentos de riesgos psicosociales, diseñados para la prevención y control de la salud ocupacional, participa directamente en los procesos de las competencias laborales y que evalúa directamente cada una de las variables de riesgo psicosocial, por lo que su trabajo es necesario, porque intervendría directamente en los hallazgos de síntomas de riesgo laboral, en el Ecuador según las normativas establecidas por el (Ministerio de Trabajo, 2019) dentro del equipo de la aplicación del cuestionario puede participar un /una Trabajador/a social, de igual manera puede intervenir en los procesos de mejoramiento que permitan bajar los altos niveles de riesgo en la operadora de transporte del cantón Daule.

## Referencias Bibliográficas

- Abascal, E., & Grande, I. (2015). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC Editorial.
- AESS. (19 de enero de 2019). *Cinco sistemas de alerta y vigilancia para la detección de nuevas enfermedades relacionadas con el trabajo*. Obtenido de <https://osha.europa.eu/es>
- ALCA. (1996). *Acuerdos sectoriales sobre servicios en el Hemisferio Occidental*. ALCA.[cnmmmmmmmm\*0202m+
- Algora, A., Russo, M., Suasnava, P., Merino, P., & Gómez, A. (2017). *Tendencias de los accidentes de tránsito en Ecuador: 2000-2015*. Bogotá.
- Altagracia, L., & Rodríguez, M. (12 de Diciembre de 2018). Obtenido de Organización:  
<https://www.eoi.es/blogs/lorenaltagraciamarcos/2012/02/27/la-cultura-organizacional/>
- Alvear, C. (2004). *Manual de Historia de la Cultura*. México: Limusa S.A.
- Amigo, L. (2018). *Razon de Ser de las Intervenciones Sociales*. Universidad Católica.
- ANT. (28 de diciembre de 2018). *Estadísticas*. Obtenido de <https://www.ant.gob.ec/index.php/noticias/estadisticas>
- Anzola, S. (2017). *Administración de pequeñas y medianas empresas*. México: McGraw Hill.
- Ardilla, R. (2013). *Los orígenes del conductismo, Watson y el manifiesto conductista de 1913*. Revista Latinoamericana de Psicología.
- Bandura, A. (1977 (2016)). *Teoría de aprendizaje social*. Nueva York: Prensa de Aprendizaje General.

- Bernal, C. (2013). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Pearson educación.
- Bull, A. (2016). *Congestión de Tránsito*. Chile: Cepal.
- Cajiga, J. (2015). *Responsabilidad Social Empresarial*. México.
- CEMEFI, C. M. (s.f.). *El concepto de responsabilidad social empresarial*. México:  
[https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf).
- Chiavenato, I. b. (2016). *Administración de recursos humanos* . México: McGraw - Hill.
- COIP. (2018). Quito: Lexis Finder.
- Conacyt. (2017). *Accidentes de tránsito: su impacto socioeconómico en la familia*. Asunción.
- Consejo Municipal del Cantón Daule . (2017). *ORDENANZA QUE REGULARIZA EL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE COMERCIAL ALTERNATIVO–EXCEPCIONAL DE TRICIMOTOS, EN EL CANTÓN DAULE*. Daule: Gaceta Oficial del Cantón Daule.
- CRE. (2018). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Lexus.
- Cruz Roja. (209). *Guía práctica de seguridad vial* . Suiza.
- D. G. Tráfico de la U. E. (2018). *Europa reduce un 2% las víctimas mortales*. España: <http://revista.dgt.es/es/noticias/internacional/2018/0411-Datos-accidentalidad-UE.shtml#.XC1IzFxKjIU>.
- Di Rienzo, J., Casanoves, F., Gonzalez, L., Tablada, E., Diaz, M., Robledo, C., & Balzarini, M. (2014). *Estadísticas para las Ciencias Agropecuarias/ Statistics for Agricultural Sciences*. Editorial Brujas.
- Diario El Telégrafo. (2018). *El 23% de accidentes se debe al uso de celular* . <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/accidentes-transito-uso-celular-ecuador>.

- Dirección General de Tráfico de la Unión Europea. (2018). *Europa reduce un 2% las víctimas mortales*. <http://revista.dgt.es/es/noticias/internacional/2018/0411-Datos-accidentalidad-UE.shtml#.XC1IzFxKjIU>.
- Entrevista1, T. (24 de Febrero de 2019). Factores Psicosociales. (M. L. Rizo, Entrevistador)
- Entrevista2, S. (3 de Febrero de 2019). Factores Psicosociales. (M. L. Rizo, Entrevistador)
- Entrevista3, B. (24 de Febrero de 2019). Factores Psicosociales. (M. L. Rizo, Entrevistador)
- Entrevista4, B. (24 de Febrero de 2019). Factores Psicosociales. (M. L. Rizo, Entrevistador)
- Entrevista5, M. (24 de Febrero de 2019). Factores Psicosociales. (M. L. Rizo, Entrevistador)
- Estrada, L., Salinas, B., & Rojas, M. (2015). *Calidad de vida y bienestar subjetivo en México*. Mexico: Plaza y Valdez Editores.
- Figuroa, A. (2018). *Conductivismo: Historia, conceptos y autores principales*. <https://psicologiaymente.com/psicologia/conductismo>.
- Galovski, & Blanchard. (2018). *Características psicológicas de los conductores agresivos con y sin trastorno explosivo intermitente*.
- García, D. (8 de Marzo de 2019). Obtenido de <http://prevencionar.com/2014/07/15/la-comunicacion-como-factor-clave-en-los-riesgos-psicosociales/>
- García, M. (2014). *Educación Vial: Factores y valores de riesgo*. Madrid.
- 7+Gobierno de Navarra. (2016). Accidentes de tráfico. *Revista ma 2016*, 4.
- Gonzalez, G., & Paucar, W. (2011). *El alcoholismo enfermedad mortal y el accionar del Trabajo social*. Universidad Nacional de LOja.

- Guixa, B., & Moreno, P. (2006). *Cómo influyen los factores psicológicos en los accidentes de tráfico*. Instituto Belar de Psiquiatría de Palma de Mallorca.
- Gutierrez, J., & Lobos, M. (2017). *Factores psicosociales y comportamiento agresivo al conducir correlacionados con accidentes de tránsito en conductores salvadoreños*. Universidad Tecnológica de El Salvador.
- Intriago. (15 de Noviembre de 2018). Factores Psicosociales. (M. L. Rizo, Entrevistador)
- ISTAS 21. (1 de Marzo de 2018). Obtenido de <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales>
- José, G., & Lobos, M. (2017). Factores psicosociales y comportamiento agresivo al conducir correlacionados con accidentes de tránsito en conductores salvadoreños. 10.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2017). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido: OMS.
- Lessem, R. (2013). *Gestión de la cultura corporativa*. Ediciones Díaz de Santos.
- Llanquecha, H., & Marín, J. (2018). *Factores de Riesgos Psicosociales de los conductores de una empresa de transporte*. Lima.
- LOTTTSV. (2015). *Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial*. Quit.
- Manco, V., & Castaño, M. (2015). *Educación y Seguridad Vial*.
- Martínez, C. (2013). *Teoría del comportamiento humano en la administración* . <https://www.gestiopolis.com/teoria-del-comportamiento-humano-en-la-administracion/>.
- Martinez, I. (2014). *Teoría conductista de Watson*.
- Ministerio de Trabajo. (28 de Febrero de 2019). Obtenido de <http://sut.trabajo.gob.ec/publico/Programas/Prevención%20de%20>



## Riesgo%20Psicosocial/3\_GUÍA%20PARA%20LA%20APLICACIÓN %20DEL%20CUESTIONA

Ministerio de Transporte y Obras. (2013). *Por una reducción considerable de víctimas mortales en accidentes de tránsito en el Ecuador*. Quito.

Mohanmad, N. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Limusa.

Montoro, Alonso, Esteban, & Toledo. (2017). *Manual de seguridad vial*.

Morán, F. (2016). *Liderazgo en alta gerencia educativa*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Moreno, B., & Báez, C. (8 de Marzo de 2019). Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Morris, C., & Maisto, A. (2017). *Introducción a la Psicología*. México: Pearson Educación.

Nordfjærna, T., Özlem, S., & Rundmoc, T. (2014). Cultura relacionada con la seguridad vial: una comparación de ocho países utilizando dos conceptualizaciones de cultura. *Accident Analysis and Prevention*, 319-328.

OIT. (30 de diciembre de 2018). *Perspectivas sociales y del empleo en el mundo – Tendencias 2018*. Obtenido de (OIT): <https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2018/lang-es/index.htm>

OIT, O. I. (1986). *Factores Psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y control*. Ginebra.

Omili, N. (2010). *El Sujeto en el Trabajo Social*.

OMS. (2014). *Pare y Ceda el paso a la Seguridad Vial*.

OMS. (17 de diciembre de 2018). *Carretera segura*. Obtenido de OMS: <https://www.who.int/news-room/facts-in-pictures/detail/road-safety>

- Organización Mundial de la Salud. (2018). *Directrices de la OMS sobre condiciones específicamente relacionadas con el estrés*. Nepal: mhGAP.
- OTTD. (2019). *Operadora de Transporte Terrestre del cantón Daule*. Daule.
- Pacheco, C. (31 de Marzo de 2017). Educación vial en la era digital: cultura vial y educación permanente. *Diálogos sobre educación*, 3. Obtenido de Educación vial en la era digital: cultura vial y educación permanente .
- PND 2017 - 2021.- Toda una vida. (2017). *Resolución N.º CNP-003-2017*. Quito: Lexis.
- Rivera, F. (24 de Septiembre de 2018). GK. Obtenido de <https://gk.city/2018/09/24/muertes-en-accidentes-de-transito-en-ecuador-2018/>
- RLTTSV. (2017). *Reglamento a Ley de Transporte Terrestre y Seguridad Vial*. Quito: Lexis Finder.
- Rodá, E. (2016). *Los factores de riesgo relacionados con la seguridad vial durante la jornada laboral y su evaluación* . Subdirección General de Seguridad y Salud Laboral del Centro de Seguridad y Salud Laboral de Girona.
- Rodríguez, E. (2015). *Metodología de la Investigación*. Univ. J. Autónoma de Tabasco.
- Salud, O. M. (2014). *Informe sobre la situación mundial de la seguridad vial*. Suiza: ISBN 978 92 4 356384 8.
- Salvador, C. (7 de Marzo de 2019). Obtenido de <https://www.porexperiencia.com/articulo.asp?num=13&pag=09&titulo=Riesgos-psicosociales-en-el-trabajo>
- Sauter, S., Murphy, L., Hurrell, J., & Levi, L. (28 de diciembre de 2016). *Factores psicosociales y de organización*. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf>

- Secaira, P. (2016). *Cursos breve de Derecho Administrativo*. Quito : Universitaria.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo . (2017). *Toda una Vida*. Quito: Senplades.
- Senplades. (enero de 2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*. Obtenido de [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)
- Seyle, H. (2016). *El modelo de Seyle*. [http://www.ub.edu/psicologia\\_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1](http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1).
- Siliceo, A., & Ángulo , B. (2016). *Liderezgo: El don del servicio*. México : McGraw - Hill.
- Sood, P., Priyadarshini, S., & Aich, P. (2018). La escala de estrés de Holmes y Rahe. *Plosos Uno*, 11.
- Sora, B., Caballer, A., & Peiró, J. (20 de Diciembre de 2018). Obtenido de <https://www.redalyc.org/html/778/77830184003/>
- Tadayon, R. (2018). La teoría del aprendizaje social de Bandura y la teoría del aprendizaje cognitivo social. *Universidad de ciencia y cultura*, 3-22.
- Thomson, I., & Bull, A. (2018). *Congestión del tránsito urbano*. Cepal.
- Unión General de Trabajadores de Adalucía. (2015). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Andalucía.
- Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Editorial El Manual Moderno.
- Vélaz, I. (2018). *Clima y cultura empresarial* . Navarra: Multimedia .
- Widerszal, M. (2017). Cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ) - Propiedades psicométricas de escalas seleccionadas en la versión polaca. *Instituto Central para la Protección del Trabajo - Instituto Nacional de Investigación, Warszawa*, 329-348.

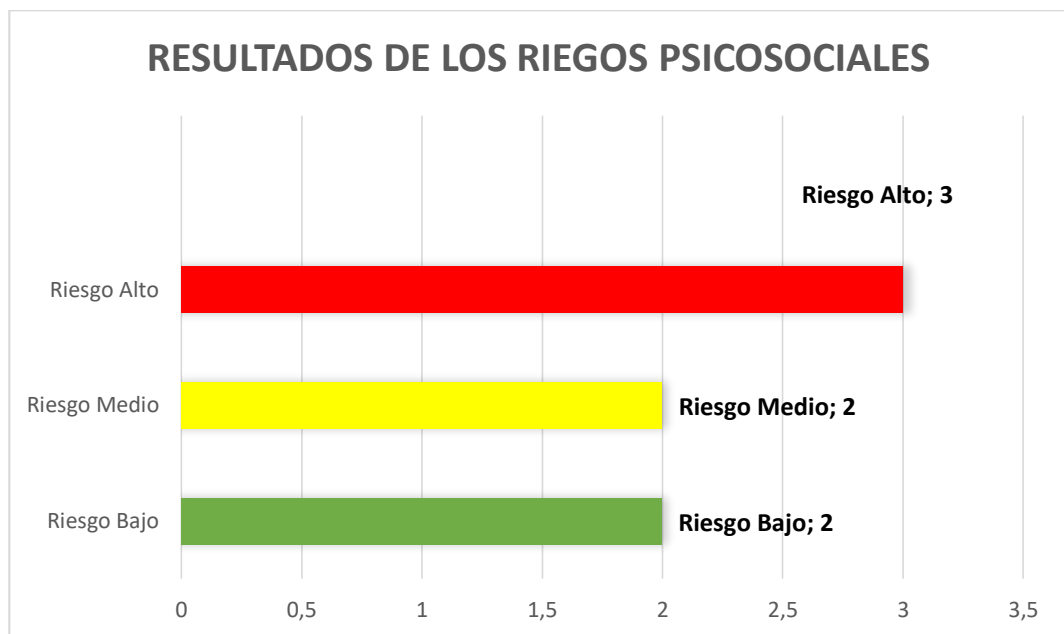
## ANEXOS

### Anexo A Resultados de los riesgos psicosociales

Factores Psicosociales	Frecuencia	%	Nivel
Exigencias psicológicas	723	13%	nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud
Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos)	1196	22%	nivel de exposición psicosocial intermedio
Inseguridad	660	12%	nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud
Apoyo social y calidad de liderazgo	1447	26%	nivel de exposición psicosocial intermedio
Doble presencia	145	3%	nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud
Estima	583	11%	nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud
Aporte organizacional	745	13%	nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud
Total		100%	

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Ma. Luisa Rizo



A criterio de la investigadora, el aporte al cuestionario de siete preguntas relacionadas con la variable cultura en general y cultura organizacional se la calificó con la tabla de trabajo activo y posibilidades de desarrollo, cuyos resultados mayoritarios fueron de riesgo alto para la organización de la operadora de transporte terrestre, por lo que evidencia un nivel de exposición elevada para la salud de los choferes. Los directivos empresariales tienen el reto de mejorar las condiciones que le permitan mejorar el desempeño laboral, desarrollar una mejor cultura vial, dejando a un lado el cumplimiento de la marcación de hora, preocupándose más por el respeto a las normas de tránsito y valorando el desempeño adecuado en sus actividades de conducción.

## **Anexo B RESULTADOS ANALÍTICOS: ENTREVISTAS**

### **¿Características que definen a los dauleños?**

De acuerdo a los resultados de las entrevistas, para el grupo de informantes hay características que definen a los dauleños:

Entre las verbalizaciones se resalta que son *“Personas trabajadoras, de empuje, honestas”, “Les gusta el trabajo, emprendedores de negocios”, se rescatan valores familiares, mencionaron que son “Preocupados por darles bienestar a la familia”, “Valoramos el trabajo para mantener a la familia y darles buena educación”, “Algo que nos define es el trabajo, la familia, la educación, la alimentación”. En cuanto a la amistad consideran que es importante “Compartir momentos con amigos”, “Ser carismático, amigüero, compañero, buen padre, trabajador”.*

### **Sobre en que trabajan**

Las versiones de los entrevistados fueron *“Hay profesionales, agricultores, choferes”, “Agricultores, negociantes, comerciantes, choferes”, “Se trabaja en las oportunidades que te brinden, choferes, profesionales profesores, periodistas, agricultores, comerciantes, pescadores”, “Hay muchos agricultores, comerciantes, conductores de carros o tricimotos, motos”.*

### **Acerca de las formas en que se organizan**

Según los entrevistados *“Hay sindicatos, hay comités barriales, grupos de juegos, se conviven mucho con amigos”, “Se organizan de diferentes maneras, buscando siempre la comunidad, hay amigos, compañeros de trabajo, se organizan en comités, en juntas o en cooperativas”.* La mayoría de los informantes reconocieron que las organizaciones son entre amigos, colegas, compañeros.

### **¿En la forma que ven el tránsito en Daule?**

Para determinados entrevistados el tránsito en Daule *“Es caótico, el parque automotor es desordenado, las calles son estrechas”, aceptan que “No hay una cultura vial, los peatones caminan en la calle, no miran al*

*cruzar, quiere que se los deje y recoja donde les quede más cerca del lugar donde van “, “Mal, no hay control ni respeto por las normas, no hay estacionamientos autorizados, cosa que cada quien ocupa la vía para dejar sus carros, las calles angostas que no permiten una adecuada circulación”, “La veo pésima, una ciudad en crecimiento requiere de más uniformados que controlen el tránsito, porque no hay una cultura vial en los peatones y conductores”, reconocen que “Falta mucho por hacer poner más semáforos, parqueos, mejor control de los uniformados”.*

### **Sobre el apoyo de la organización hacia los colaboradores para mejorar el desempeño vial**

*Los entrevistados enfatizaron que “Por el momento realmente es poco lo que se hace, en determinado momento si se les dio cursos, pero creo que falta”, “Falta más capacitación, creo que es algo que se les debe a los conductores, se deben implementar cursos, pero la falta de tiempo para que asistan es un freno”. Se observó que “Falta el compromiso de ambas partes, en alguna ocasión se les dice para que se preparen y asistan, pero no lo hacen, ellos ponen muchas excusas que eso hace que los directivos no inviertan en capacitaciones”. Se mencionó enfáticamente “Se lo ha tomado en consideración, pero pocas veces, los choferes no les gusta estudiar, lo consideran pérdida de tiempo y no quieren asistir”.*

### **Observaciones acerca de las comunicaciones entre los colaboradores de la organización**

*Los informantes reconocieron que “En eso también hay debilidad, porque siempre recibimos quejas de los choferes que no se comunican algunas decisiones a tiempo, sino que se les dice en el mismo momento”, “La falta de comunicación es un gran problema, claro que si existe pero no está bien canalizada, a veces no les llega la comunicación a todos los choferes”, “Indudablemente, hay que mejorar, se debería activar un canal de comunicación fijo, por ejemplo haciendo uso de las radios”. Otra de las verbalizaciones fue “Hay que mejorar, si hay comunicación, pero no siempre llega a todos, he leído y escuchado quejas al respecto”.*

## **Opinión de la organización sobre la Cultura vial en Daule**

En el análisis de las respuestas de los entrevistados se observan datos puntuales, entre los comentarios dijeron *“A mi parece que no existe, los colegios deben implementar esa parte de estudio para que los peatones o futuros conductores conozcan, además aquí mismo los choferes les falta conocer ciertas cosas que son importantes como parte de la cultura vial”, “En Daule es mínimo, como le dije los peatones son los que más irrespetan las normas básicas de tránsito, así mismo algunos conductores que no conocen lo que es estacionarse correctamente, dar paso a otro”, “Falta, falta mucho en cultura vial, aquí la educación vial es mínima para todos, esto debe comenzar con campañas que eduquen a toda la población”.*

## **Problemas que hay en Daule en relación a la cultura vial**

Los informantes reconocen que existe *“Irrespeto a las normas de tránsito”, “Creo que el desorden, los peatones caminan en la calle, no respetan lo que indica el semáforo, cruzan sin mirar, los conductores se estacionan donde ellos les parece”, “El mayor problema es la forma indiscriminada en que se dan permisos de circulación de tricimotos, el parque automotor de tricimotos es alto para una ciudad que no cuenta con espacios en sus calles, no hay grandes avenidas que identifiquen por donde deben circular, ellos se meten por espacios que no están permitidos por que no existe control de autoridades”, “Las personas que conducen bicicletas, en el momento menos pensado se atraviesan, no usan cascos o protectores, lo mismo ocurre con los conductores de motos, a veces cargan hasta 3 o 4 personas eso es una irresponsabilidad enorme”.*

## **Lo que hace la organización para promover la cultura vial de Daule**

En las respuestas se obtuvo que *“En realidad se ha impartido muy poco, si creo que se necesita incentivar y promover la cultura vial”, “Siempre es necesario promover el cuidado de los peatones y conductores, enseñar sobre el respeto a las normas de tránsito y al momento de conducir”, “Si como organización se les ha dado charlas, consejos”, “Como organización si estamos comprometidos en promover la cultura vial”.*



## **La organización apoya a sus colaboradores a mejorar su desempeño laboral**

La manera en que apoya a sus colaboradores, evidencia debilidades, entre las opiniones *“Falta un poco más de inversión en el conocimiento de los choferes”, “Se ha dado ciertos cursos, pero no son permanentes”, “Se requiere de mejorar ese aspecto que ayuda mucho a los choferes de las unidades”, “Se debe invertir un poco más”, “Se requiere dar más capacitaciones para que mejoren su desempeño, para que analicen la responsabilidad al conducir”.*

## **La organización hace seguimiento o control de los choferes y sus recorridos**

Entre las verbalizaciones de los socios de la operadora de tránsito objeto del estudio se rescata que *“Si, se lo hace como parte del control, aunque cada dueño o socio lo hace por cuenta propia, la operadora también lo realiza”, “Es parte del compromiso de la operadora con los socios”, “Sí, siempre porque es parte de la empresa”.*

## **¿Qué pasa si alguien incumple con las vueltas diarias?**

Las opiniones giraron alrededor de que *“Se deben tomar decisiones rápidas porque no se puede descontinuar el recorrido”, “Se debe comunicar para enviar la siguiente unidad”, “Primero la explicación y la notificación de que no puede cumplir por algún motivo, personal, mecánico o de otra índole para tomar alguna acción que evite la afectación al servicio”, “Lo que sucede es que tenemos unidades enrutadas que inmediatamente cubren si otra no puede cumplir, a veces entre ellos los choferes se comunican y se apoyan, si alguna unidad se daña, llaman al otro que viene en minutos más atrás y ellos mismos ubican a los pasajeros”.*

## **Formas que utiliza la organización para recompensar a sus colaboradores que respetan las normas de tránsito**

Las respuestas fueron enfáticas, se reconoce que *“En realidad muy pocas, creo que eso no lo hacemos muy seguido”, “Es un detalle que no se lo ha tomado en cuenta”, “Creo que eso no lo hacemos”.*

### **Actividades o procesos de capacitación se dan en la organización**

Si bien se reconoce que *“Hace poco algo de normas de precaución”, “Por motivo del accidente si hubo unas charlas”, “En realidad la que recuerdo, tuvo lugar en noviembre que fueron charlas con personal de la Comisión de Tránsito del Ecuador”. Existe un grupo que acepta “Falta dictar charlas a los conductores, se ha dado pocas veces, pero si son necesarias para mejorar la conducción y preservar la vida de nuestros colaboradores y peatones”.*

## **Anexo C Guía de entrevista**

Nombre:

Género.

Edad

Estado Civil

Discapacidad:

Cargo:

Sector donde habita:

Fecha:

Introducción: En toda ciudad los habitantes, tienen características comunes que lo hacen especiales

1. ¿Cuáles son las características que definen a los dauleños?
2. ¿En qué trabajan?
3. ¿Cómo se organizan?
4. ¿Cómo ven el tránsito en Daule?
5. ¿Cómo la organización apoya a los colaboradores para mejorar el desempeño vial?
6. ¿Cómo se dan las comunicaciones entre los colaboradores de la organización?
7. ¿Qué piensa la organización sobre la Cultura vial que hay en Daule?
8. ¿Cuáles son los grandes problemas que hay en Daule en relación a la cultura vial?
9. ¿Qué hace la organización para promover la cultura vial de Daule?
10. ¿Cómo la organización apoya a sus colaboradores para mejorar su desempeño laboral?
11. ¿Cómo la organización hace seguimiento o control de los choferes y sus recorridos?
12. ¿Qué pasa si alguien incumple con las vueltas diarias?
13. ¿Qué formas utiliza la organización para recompensar a sus colaboradores que respetan las normas de tránsito?
14. ¿Qué actividades o procesos de capacitación se dan en la organización?

## Anexo D Encuesta

### ENCUESTA PARA CONDUCTORES DE OPERADORA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DEL CANTÓN DAULE

Objetivo General: Comprender los elementos de riesgos psicosociales y culturales que podrían estar incidiendo en el desarrollo de accidentes de tránsito en la Operadora de Transporte Terrestre del Cantón Daule

Elija su respuesta según corresponda:

Sexo: M \_\_\_\_ F \_\_\_\_ Estado Civil: Casado \_\_\_\_ Soltero \_\_\_\_ Unión libre \_\_\_\_

Educación: Ninguna \_\_\_\_ Primaria \_\_\_\_ Secundaria \_\_\_\_ Superior \_\_\_\_ Otros \_\_\_\_

Edad: 18 a 25 \_\_\_\_ 26 a 30 \_\_\_\_ 31 a 45 \_\_\_\_ 46 a 50 \_\_\_\_ Más de 50 \_\_\_\_

#### Apartado 1

ELIGE UNA **SOLA RESPUESTA** PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	0	1	2	3	4
4) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
5) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
6) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	3	2	1	0

#### Apartado 2

ELIGE UNA **SOLA RESPUESTA** PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
7) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0
8) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	4	3	2	1	0

9) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	4	3	2	1	0
10) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	4	3	2	1	0
11) Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
12) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0
13) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
14) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	3	2	1	0
15) ¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
16) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0

### Apartado 3

ELIGE UNA **SOLA RESPUESTA** PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	En estos momentos, ¿estás preocupado/a...	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado
17) Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	4	3	2	1	0
18) Por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
19) Por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?	4	3	2	1	0
20) Por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0

#### Apartado 4

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
21) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	3	2	1	0
22) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	4	3	2	1	0
23) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	4	3	2	1	0
24) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0
25) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	4	3	2	1	0
26) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	4	3	2	1	0
27) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	0	1	2	3	4
28) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	2	1	0
29) ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30) ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	4	3	2	1	0

#### Apartado 5

ESTE APARTADO ESTÁ DISEÑADO PARA PERSONAS TRABAJADORAS QUE CONVIVAN CON ALGUIEN (PAREJA, HIJOS, PADRES...)

)

SI VIVES SOLO O SOLA, NO LO CONTESTES, PASA DIRECTAMENTE AL APARTADO 6

PREGUNTA

RESPUESTAS

31) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú? Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas	4
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	3
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	2
Sólo hago tareas muy puntuales	1
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0

ELIGE UNA **SOLA RESPUESTA** PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
32) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
33) Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
34) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0

#### Apartado 6

ELIGE UNA **SOLA RESPUESTA** PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
35) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
36) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
37) En mi trabajo me tratan injustamente	0	1	2	3	4
38) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	4	3	2	1	0

## Apartado 7

Aspecto cultural, adaptación propia

ELIGE UNA **SOLO RESPUESTA** PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
39) La cultura comunicacional es parte activa en la organización donde laboro	4	3	2	1	0
40) La empresa está dispuesta a perder productividad para apoyar a la cultura del aprendizaje en relaciones interpersonales	4	3	2	1	0
41) La organización de la operadora de transportes me ayuda a mejorar mi desempeño laboral	4	3	2	1	0
42) La seguridad vial forma parte de mi compromiso con la vida	4	3	2	1	0
43) Existe recompensa por mis líderes cuando sigo las normas de seguridad que evitan accidentes de tránsito	4	3	2	1	0



## **Anexo E Resultados Analíticos: Entrevistas**

### **1. ¿Cuáles son las características que definen a los dauleños?**

Torres 1.- Personas trabajadoras, de empuje, honestas

Sarmiento 2.- Somos personas que nos gusta el trabajo, emprendedores de negocios y preocupados por darles bienestar a la familia

Barzola 3.- Creo que valoramos el trabajo para mantener a la familia y darles buena educación

Briones.- Algo que nos define es el trabajo, la familia, la educación, la alimentación y el compartir momentos con amigos

Mieles.- Ser carismático, amiguelo, compañero, buen padre, trabajador, honesto y cumplidor de todo lo que se refiere al trabajo y la familia

### **1. ¿En qué trabajan?**

Torres.- En muchas cosas, hay profesionales, agricultores, choferes

Sarmiento.- Agricultores hay muchos, es una zona agrícola, negociantes, comerciantes, choferes se ha proliferado mucho, sobre todo en los jóvenes

Barzola.- Se trabaja en las oportunidades que te brinden, choferes, profesionales profesores, periodistas, agricultores, comerciantes, pescadores, en fin siempre que seas trabajo honrado

Briones.- Aquí todos trabajan en diferentes actividades hay muchos agricultores, comerciantes, conductores de carros o tricimotos, motos, en fin en lo que puedan conseguir

Mieles.- Yo creo que hay muchos tipos de trabajo, pueden ser profesores hay muchos, en empresas que quedan en la vía Daule o viajan a Guayaquil, en entidades bancarias, o como ve aquí son choferes

### **2. ¿Cómo se organizan?**

Torres.- Aquí hay sindicatos, hay comités barriales, grupos de juegos, se conviven mucho con amigos

Sarmiento.- Bueno, se organizan de diferentes maneras, buscando siempre la comunidad, hay amigos, compañeros de trabajo, se organizan en comités, en juntas o en cooperativas como se llaman comúnmente

Barzola.- Lo que más se da aquí son en los barrios se organizan en club, aquí en el trabajo hay cooperativa, todo eso si entre amigos, colegas, compañeros

Briones.- Yo creo que lo que más se da es la asociación, se organizan para eventos deportivos, o por trabajo.

Mieles.- En asociaciones aquí hay muchas de agricultores, de choferes.

### **3. ¿Cómo ven el tránsito en Daule?**

Torres.- Es caótico, el parque automotor es desordenado, las calles son estrechas

Sarmiento.- Pienso que no hay una cultura vial, los peatones caminan en la calle, no miran al cruzar, quiere que se los deje y recoja donde les quede más cerca del lugar donde van

Barzola.- Mal, no hay control ni respeto por las normas, no hay estacionamientos autorizados, cosa que cada quien ocupa la vía para dejar sus carros, las calles angostas que no permiten una adecuada circulación

Briones.- La veo pésima, una ciudad en crecimiento requiere de más uniformados que controlen el tránsito, porque no hay una cultura vial en los peatones y conductores

Mieles.- Creo que ha mejorado un poco, pero falta mucho por hacer poner más semáforos, parqueos, mejor control de los uniformados, en fin

### **4. ¿Cómo la organización apoya a los colaboradores para mejorar el desempeño vial?**

Torres.- Por el momento realmente es poco lo que se hace, en determinado momento si se les dio cursos, pero creo que falta

Sarmiento.- Falta más capacitación, creo que es algo que se le debe a los conductores, se deben implementar cursos, pero la falta de tiempo para que asistan es un freno

Barzola.- Mire, aquí hay que decir la verdad, falta el compromiso de ambas partes, en alguna ocasión se les dice para que se preparen y asistan pero no lo hacen, ellos ponen muchas excusas que eso hace que los directivos no inviertan en capacitaciones

Briones.- Realmente falta mucho por hacer, no hay ese apoyo real al desempeño vial, quizás es algo que la empresa debe considerar en la próxima asamblea

Mieles.- Se lo ha tomado en consideración pero pocas veces, los choferes no les gusta estudiar, lo consideran pérdida de tiempo y no quieren asistir.

## **5. ¿Cómo se dan las comunicaciones entre los colaboradores de la organización?**

Torres.- En eso también hay debilidad, porque siempre recibimos quejas de los choferes que no se comunican algunas decisiones a tiempo, sino que se les dice en el mismo momento

Sarmiento.- Yo creo que la falta de comunicación es un gran problema, claro que si existe pero no está bien canalizada, a veces no les llega la comunicación a todos los choferes

Barzola.- Indudablemente, hay que mejorar estamos con muchas cosas en la operadoras que muchas veces se nos pasa por alto enviar comunicaciones, creo que si se debería activar un canal de comunicación fijo, por ejemplo haciendo uso de las radios o por mensajes a los celulares, pero allí viene el inconveniente ahora se ha prohibido el uso.

Briones.- Hay que mejorar, si hay comunicación pero no siempre llega a todos, he leído y escuchado quejas al respecto, pero creo que la operadoras debe hacer uso de otros canales para evitar inconvenientes de que la comunicación no les llega a tiempo

Mieles.- Si hay, lo que sucede es que algunos no revisan lo que les llega, son perezosos en leer.

## **6. ¿Qué piensa la organización sobre la Cultura vial que hay en Daule?**

Torres.- A mi parece no existe, los colegios deben implementar esa parte de estudio para que los peatones o futuros conductores conozcan y además aquí mismo los choferes les falta conocer ciertas cosas que son importantes como parte de la cultura vial

Sarmiento.- Aquí en Daule y en todos los demás cantones o parroquias del Ecuador no hay una cultura vial, no es como en Europa que las leyes son más severas tanto para conductores como peatones.

Barzola.- En Daule es mínimo, como le dije los peatones son los que más irrespetan las normas básicas de tránsito, así mismo algunos conductores que no conocen lo que es estacionarse correctamente, dar paso a otro, en fin no existe a mi parecer.

Briones.- Falta, falta mucho en cultura vial, aquí la educación vial es mínima para todos, esto debe comenzar con campañas que eduquen a toda la población.

Mieles.- Creo que puede mejorar, hay ciertas cosas que han mejorado con el uso del semáforo, pero creo que falta enseñar a todos en general.

## **7. ¿Cuáles son los grandes problemas que hay en Daule en relación a la cultura vial?**

Torres.- Irrespeto a las normas de tránsito eso es lo más grave

Sarmiento.- Creo que el desorden, los peatones caminan en la calle, no respetan lo que indica el semáforo, cruzan sin mirar, los conductores se estacionan donde ellos les parece.

Barzola.- Aquí en Daule el mayor problema es la forma indiscriminada en que se dan permisos de circulación de tricimotos, el parque automotor de tricimotos es alto para una ciudad que no cuenta con espacios en sus calles, no hay grandes avenidas que identifiquen por donde deben circular,

ellos se meten por espacios que no están permitidos por que no existe control de autoridades.

Briones.- Un gran problema que vemos es que muchos jóvenes de apenas 18 – 19 años obtienen licencia fácilmente, manejan tricimotos de manera que no respetan los espacios, lo mismo ocurre con las personas que conducen bicicletas, en el momento menos pensado se atraviesan, no usan cascos o protectores, lo mismo ocurre con los conductores de motos, a veces cargan hasta 3 o 4 personas eso es una irresponsabilidad enorme.

Mieles.- El mayor problema, es que no es uno, son algunos, los que andan en bicicletas, motos, tricimotos e incluso carros que causan accidentes, muertes, heridos por atropellamiento, pero aquí no hay un control adecuado, falta mucho por hacer desde los colegios se puede iniciar con campañas, hay que hacer público el cuidado al cruzar las calles o al manejar

#### **8. ¿Qué hace la organización para promover la cultura vial de Daule?**

Torres.- En realidad se ha impartido muy poco, si creo que se necesita incentivar y promover la cultura vial

Sarmiento.- Siempre es necesario promover el cuidado de los peatones y conductores, enseñar sobre el respeto a las normas de tránsito y al momento de conducir

Barzola.- Si como organización se les ha dado charlas, consejos, pero creo como dije al comienzo un poco más de capacitación con el uso de videos sería bueno para todos

Briones.- Se lo ha hecho, no en forma continua, sino por cierto tiempo la última se las hicieron a raíz del accidente en la vía Cuenca, creo que si hace falta

Mieles.- Poco, pero como organización si estamos comprometidos en promover la cultura vial

**9. ¿Cómo la organización apoya a sus colaboradores para mejorar su desempeño laboral?**

Torres.- En algunos aspectos, pero falta un poco más de inversión en el conocimientos de los choferes

Sarmiento.- Se ha dado ciertos cursos, pero no son permanentes

Barzola.- Sí, pero de manera puntual, pasa que aún se requiere de mejorar ese aspecto que ayuda mucho a los choferes de las unidades

Briones.- Se debe invertir un poco más.

Mieles.- Se requiere darles más capacitaciones para que mejoren su desempeño, para que analicen la responsabilidad al conducir

**10. ¿Cómo la organización hace seguimiento o control de los choferes y sus recorridos?**

Torres.- Si, siempre se lo hace

Sarmiento.- Claro eso es parte de evidenciar que lo hacen bien

Barzola.- Sí, se lo hace como parte del control, aunque cada dueño o socio lo hace por cuenta propia, la operadora también lo realiza

Briones.- Sí, eso es parte del compromiso de la operadora con los socios

Mieles.- Sí, siempre porque es parte de la empresa

**11. ¿Qué pasa si alguien incumple con las vueltas diarias?**

Torres.- Se deben tomar decisiones rápidas porque no se puede discontinuar el recorrido

Sarmiento.- Se debe comunicar para enviar la siguiente unidad

Barzola.- Primero la explicación y la notificación de que no puede cumplir por algún motivo, personal, mecánico o de otra índole para tomar alguna acción que evite la afectación al servicio

Briones.- Los choferes comunican inmediatamente y se envía la próxima unidad

Mieles.- Lo que sucede es que tenemos unidades enrutadas que inmediatamente cubren si otra no puede cumplir, a veces entre ellos los choferes se comunican y se apoyan, si alguna unidad se daña, llaman al otro que viene en minutos más atrás y ellos mismos ubican a los pasajeros.

**12. ¿Qué formas utiliza la organización para recompensar a sus colaboradores que respetan las normas de tránsito?**

Torres.- En realidad muy pocas, creo que eso no lo hacemos muy seguido

Sarmiento.- No, en realidad es un detalle que no se lo ha tomado en cuenta

Barzola.- Creo que eso no lo hacemos

Briones.- No se lo hace, en pocas ocasiones he visto que se les reconoce

Mieles.- No veo lo que se hace en ese aspecto

**13. ¿Qué actividades o procesos de capacitación se dan en la organización?**

Torres.- Hace poco algo de normas de precaución

Sarmiento.- Por motivo del accidente si hubo unas charlas

Barzola.- En realidad la que recuerdo, tuvo lugar en noviembre que fueron charlas con personal de la Comisión de Tránsito del Ecuador

Briones.- Hubo una hace poco por lo del accidente, no recuerdo otra

Mieles.- Falta dictar charlas a los conductores, se ha dado pocas veces pero si son necesarias para mejorar la conducción y preservar la vida de nuestros colaboradores y peatones.

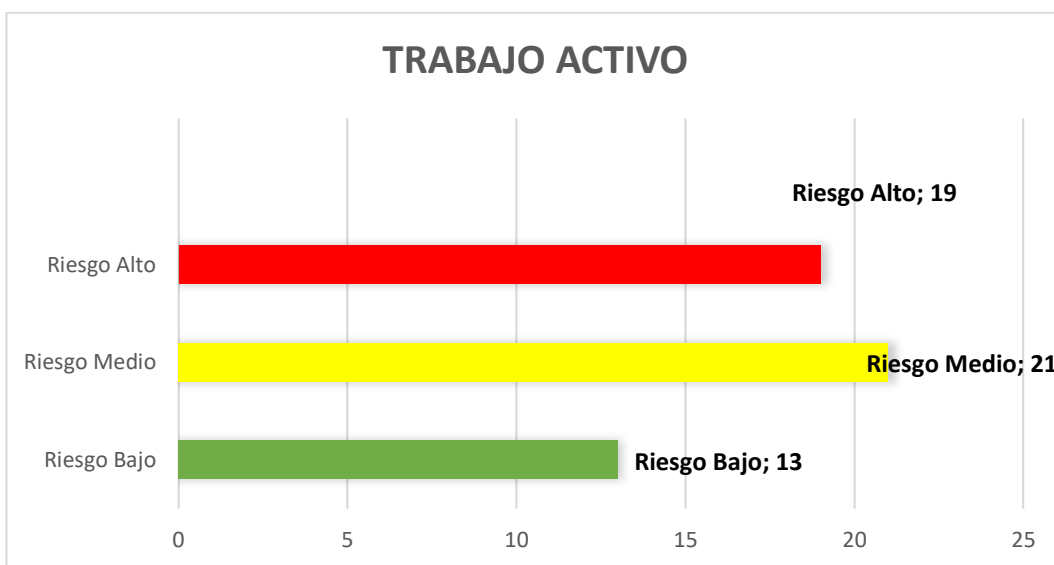
## Anexo F Resultados de las IstaS 21 versión corta

### Trabajo Activo

Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Riesgo Bajo	13	24%
Riesgo Medio	21	40%
Riesgo Alto	19	36%
Total	53	100%

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Ma. Luisa Rizo



### Trabajo activo

Al reunir las respuestas de todos los informantes, considerando la variable Trabajo Activo y posibilidades de desarrollo, influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos, los resultados indican un riesgo medio, con un nivel intermedio, es decir que los colaboradores encuentran que la empresa, en algunas ocasiones, toma en cuenta sus opiniones, tienen permiso en casos especiales. Ejemplo cuando tienen algún problema familiar. Además, aceptan que ven cierta preocupación de la empresa por hacerles aprender cosas nuevas que mejoren sus actividades diarias. Los resultados son un indicativo para que los directivos de la operadora de transporte terrestre, objeto del estudio tomen las medidas necesarias que fortalezcan las debilidades descritas en los resultados; es decir considerar mejoras en el aprendizaje de nuevas actividades.

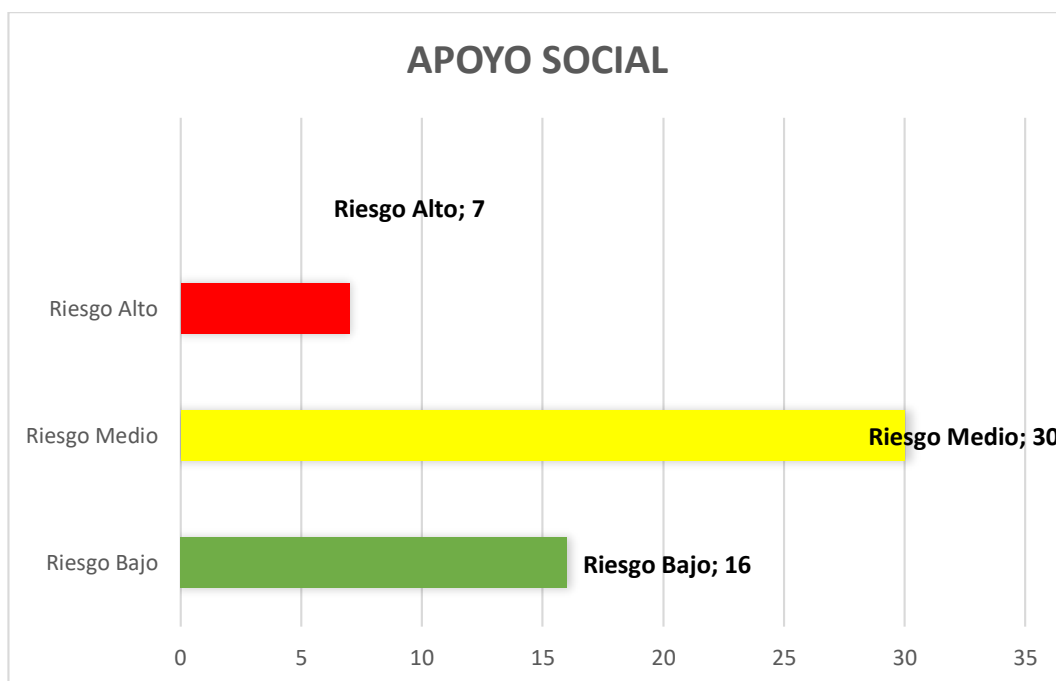


## Apoyo Social

Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Riesgo Bajo	16	30%
Riesgo Medio	30	57%
Riesgo Alto	7	13%
Total	53	100%

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Ma. Luisa Rizo



## Apoyo Social

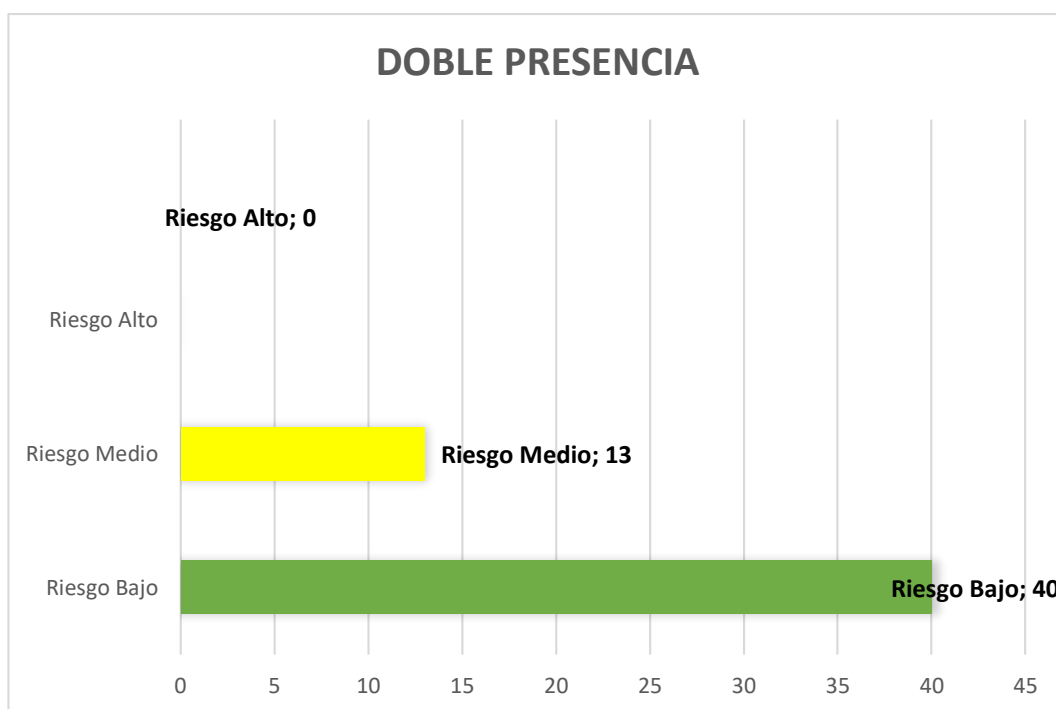
En el ingreso de los datos y al unir todas las respuestas de los informantes se obtuvieron los siguientes resultados: Mayoritariamente se percibe un riesgo medio – moderado en el apoyo social, es decir que los directivos de la operadora de transporte terrestre si dan la autonomía y responsabilidad a los choferes. En lo referente a la manera en que conviven con sus compañeros se denota que existe un ambiente adecuado y se evidencia solidaridad en las acciones de ayuda mutua. Sin embargo, se nota cierto descontento en la falta de información sobre cambios en la empresa y un limitado apoyo a determinadas actividades que se vinculan con la planificación del trabajo.

### Doble Presencia

Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Riesgo Bajo	40	25%
Riesgo Medio	13	75%
Riesgo Alto	0	0%
Total	53	100%

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Ma. Luisa Rizo



### Doble presencia

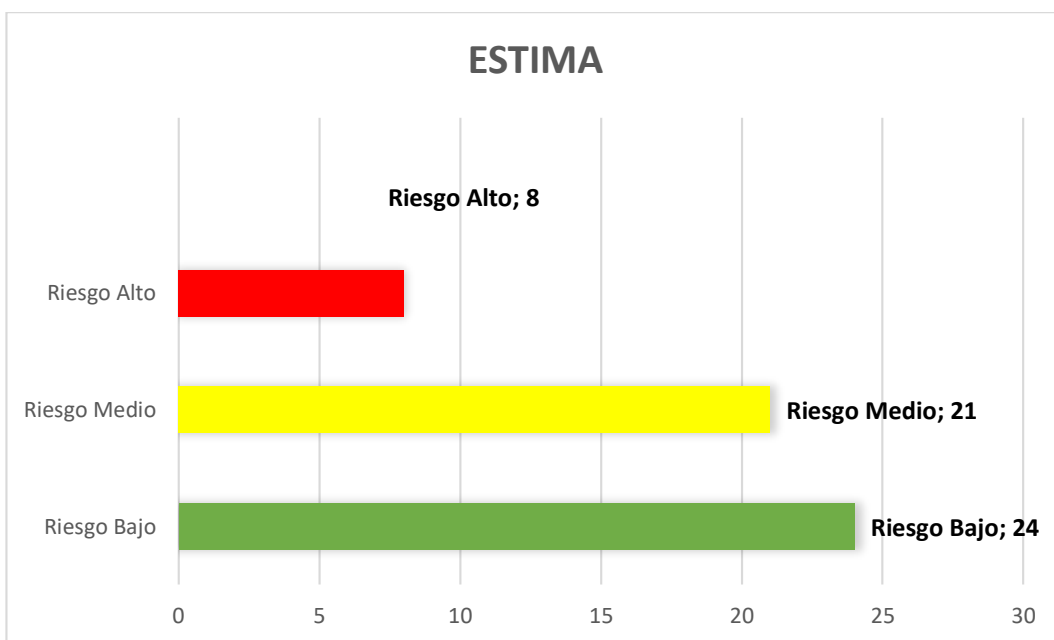
En las respuestas se evidencia que la mayoría de los colaboradores / choferes de la operadora de transporte terrestre del Cantón Daule, presentan un riesgo bajo, es decir que tienen el nivel más bajo de riesgo psicosocial que comprometa su salud en general. Se observa que en la parte del trabajo familiar y doméstico manejan una situación sana, que su vida externa al trabajo tiene niveles que en ningún momento interfieren en su cotidianidad laboral. Las respuestas mayoritariamente se vincularon a dejar a cargo a las esposas todas las labores domésticas.

## Estima

Nivel de riesgo	Frecuencia	Porcentaje
Riesgo Bajo	24	43%
Riesgo Medio	21	42%
Riesgo Alto	8	15%
Total	53	100%

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Ma. Luisa Rizo



## Estima

En los resultados para el análisis se observa una concordancia en las respuestas de los informantes, que permiten verificar respuestas que rescatan dos factores psicosociales bien definidos: Primero se evidencia un riesgo medio con un nivel psicosocial intermedio que pone en alerta a los directivos de la operadora terrestre, es decir que ellos deben fortalecer las bases de reconocimiento laboral por cada una de las acciones que ellos continuamente realizan. El motivar, capacitar y reconocer el esfuerzo por ser cada día mejores es un incentivo que los colaboradores valoran de sus superiores. Una palabra justa, una mañana deportiva que involucre a los directivos con los choferes permitirá crear sentimientos de estima por el reconocimiento a sus labores cotidianas.



**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



**Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes**



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## **DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

Yo, **RIZO RONQUILLO MARÍA LUISA**, con cédula de identidad 0916492994 autora del trabajo de titulación: “**Factores psicosociales que inciden en la frecuencia de accidentes de tránsito en una operadora de transporte terrestre del cantón Daule, en el período 2018**”, previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social**, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

- 1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
- 2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 19 del mes de Marzo del 2019

f. \_\_\_\_\_

**Rizo Ronquillo María Luisa**

**C.C. 0916492994**



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TEMA:</b>	"Factores psicosociales que inciden en la frecuencia de accidentes de tránsito en una operadora de transporte terrestre del cantón Daule, en el periodo 2018"		
<b>AUTORA:</b>	RIZO RONQUILLO MARÍA LUISA		
<b>TUTORA:</b>	CORTE ROMERO CARMEN		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas		
<b>CARRERA:</b>	Carrera de Trabajo Social		
<b>TITULO OBTENIDO:</b>	Licenciada en Trabajo Social		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	19 de Marzo del año 2019	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	109 páginas
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Factores Psicosociales – Factores culturales – Cultura vial		
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Factores psicosociales, Factores culturales, Accidentes de tránsito		
<b>RESUMEN</b> (250 palabras)	<p>La investigación se enfocó en los "Factores psicosociales que inciden en la frecuencia de accidentes de tránsito en una operadora de transporte terrestre del cantón Daule, en el periodo 2018", el interés de la investigación surgió de la interrogante por conocer el rol del Trabajador Social en la aplicación de instrumentos de evaluación de los factores psicosociales en una empresa operadora de transporte público. Se partió del planteamiento de las preguntas investigación y los objetivos; los que permitieron comprender los elementos de riesgos psicosociales y culturales que inciden en los accidentes de tránsito, identificar las manifestaciones y representaciones que configuran la cultura vial de los conductores y determinar cómo contribuye la empresa al desarrollo de esta cultura. En la metodología de la investigación se utilizó las matrices y cuestionario de Riesgo Psicosociales Ista 21, versión corta (38 variables), a la misma que se agregó siete variables en la parte organizacional. El estudio fue inductivo, carácter descriptivo y explorativo. La toma de información fue personal para las entrevistas y encuestas; las respuestas se ingresaron en el programa Excel, se representaron en tablas y figuras. Los resultados indicaron que las variables exigencias psicológicas e inseguridad tienen un nivel alto de riesgo psicosocial. El trabajo activo y posibilidades de desarrollo, influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos y Apoyo Social demostraron un riesgo medio, doble presencia y estima tuvieron un nivel de riesgo moderado. El estudio concluyó con el análisis de estos factores y recomendaciones para la empresa que facilitó la investigación.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTORAS:</b>	<b>Teléfono:</b> 0984012730	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:marialuisarizzo@hotmail.com">marialuisarizzo@hotmail.com</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	Mg. Christopher Muñoz Sánchez		
	<b>Teléfono:</b> 0990331766		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:crisopher.muñoz@cu.ucsg.edu.ec">crisopher.muñoz@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			