



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

**TESINA DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE PSICÓLOGO CLÍNICO**

TÍTULO:

**TÉCNICAS DE CONDICIONAMIENTO ENCUBIERTO
EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS CHOFERES DE LA
“COOPERATIVA DE TAXIS BONILLA ABARCA”
RIOBAMBA, PERÍODO ENERO – JUNIO 2015**

AUTORES: JORGE LUIS ERAZO MORALES

PAÚL ROLANDO VILLACRÉS CÁCERES

TUTOR: MGS. RAMIRO TORRES

RIOBAMBA - ECUADOR

2015

Riobamba 26 de Enero del 2015

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por medio de la presente, hago constar que he leído el protocolo del Proyecto de Grado, presentado por los señores Jorge Luis Erazo Morales y Paúl Rolando Villacrés Cáceres, para optar por el título de Psicólogos Clínicos, y que acepto asesorar a los estudiantes en calidad de tutor, durante el desarrollo del trabajo hasta su presentación y evaluación.



MCS. Ramiro Torres

TUTOR DE TESIS

Riobamba, 06 de julio del 2015

CERTIFICADO

Certificamos que el Sr. **JORGE LUIS ERAZO MORALES** con C.I. N° 060389073-2 y **PAÚL ROLANDO VILLACRÉS CÁCERES** con de la C.I. N° 060398178-8, egresados de la Carrera de Psicología Clínica, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Chimborazo, están aptos para la Defensa Pública del trabajo de investigación con el tema: **TÉCNICAS DE CONDICIONAMIENTO ENCUBIERTO EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS CHOFERES DE LA “COOPERATIVA DE TAXIS BONILLA ABARCA” RIOBAMBA, PERÍODO ENERO - JUNIO 2015.** El cual cumple con los requisitos necesarios para la presentación final del mismo.

Es todo en cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Atentamente



MGS. Ramiro Torres

TUTOR DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



Dra. Rocío Tenezaca

PRESIDENTA DEL TRIBUNAL



PsCl. Mayra Castillo

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DERECHO DE AUTORÍA:

Yo, Jorge Luis Erazo Morales con Cédula de Identidad 060389073-2 soy responsable de todo el contenido de este trabajo investigativo, los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Jorge Luis Erazo Morales

060389073-2

Yo, Paúl Rolando Villacrés Cáceres con Cédula de Identidad 060398178-8 soy responsable de todo el contenido de este trabajo investigativo, los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Paúl Rolando Villacrés Cáceres

060398178-8

AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero agradecer a mi familia y amigos por el apoyo que me ofreció todos estos meses, por las buenas ideas que supieron transmitirme y por la confianza que pusieron en mí para llevar a cabo este trabajo. A mis padres por ser mis guías y en especial a mi esposa por su apoyo incondicional, que junto a ella pude realizar uno de mis más preciados sueños. Por último, quiero agradecer la colaboración de mi tutor, el psicólogo Ramiro Torres, quien dedicó parte de su tiempo para ayudarme a realizar dicha tesis.

Jorge Luis Erazo Morales

Agradezco con todo mi amor y cariño a mis padres y hermanos por otorgarme siempre todo su apoyo a lo largo de mi vida, a mi tutor de tesis ya que gracias a su paciencia y buena voluntad supo guiarnos de manera correcta en el transcurso y la ejecución del proyecto de investigación, también a las autoridades y socios de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” que siempre nos brindaron buena predisposición y colaboración durante la ejecución del proyecto y un agradecimiento especial a Dios por darme la vida y permitir cumplir mis sueños y poder culminar con éxito una etapa más de mi vida estudiantil.

Paúl Rolando Villacrés Cáceres

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo primeramente a Dios por haberme regalado la vida, a mis padres, esposa e hija por su apoyo y amor incondicional, para poder culminar con éxito esta etapa profesional y aquellas personas que estuvieron en los momentos difíciles de mi vida.

Jorge Luis Erazo Morales

El presente trabajo está dedicado a Dios, ya que sin él nada somos, a toda mi familia, mis padres por estar siempre junto a mí, mis hermanos por apoyarme en cada etapa de mi vida y en especial a mis dos hijos, puesto que ellos han sido quienes han motivado e inspirado mi vida para continuar y alcanzar cada una de las metas que me he trazado.

Paúl Rolando Villacrés Cáceres

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
DERECHO DE AUTORÍA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE CUADROS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I PROBLEMATIZACIÓN	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.3 OBJETIVOS	6
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	6
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
1.4 JUSTIFICACIÓN	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	9
2.1 LINEA DE INVESTIGACIÓN	10
2.2 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL	10

2.3	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	11
2.4	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	13
2.4.1	HISTORIA DE LAS TÉCNICAS DE CONDICIONAMIENTO ENCUBIERTO	13
2.4.2	BASES TEÓRICAS	15
2.4.3	POSTULADOS DEL CONDICIONAMIENTO ENCUBIERTO	15
2.4.4	DEFINICIÓN	16
2.4.5	CLASIFICACIÓN	16
2.4.5.1	SENSIBILIZACIÓN ENCUBIERTA	16
2.4.5.2	REFORZAMIENTO POSITIVO ENCUBIERTO	18
2.4.5.3	REFORZAMIENTO NEGATIVO ENCUBIERTO	19
2.4.5.4	EXTINCIÓN DE RESPUESTA ENCUBIERTA	20
2.4.5.5	COSTE DE RESPUESTA ENCUBIERTA	21
2.4.5.6	MODELADO ENCUBIERTO	21
2.4.5.7	ENSAYO DE CONDUCTA ENCUBIERTO	23
2.4.6	CARACTERÍSTICAS	23
2.4.7	CAMPOS DE APLICACIÓN	24
2.5	Estrés	25
2.5.1	ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL ESTRÉS	25
2.5.2	DEFINICIÓN DEL ESTRÉS	26
2.5.3	FISIOLOGÍA DEL ESTRÉS	27
2.5.4	CLASIFICACIÓN	28

2.5.4.1	EUSTRÉS	28
2.5.4.2	DISTRÉS	28
2.5.5	COMPONENTES DEL ESTRÉS	28
2.5.6	FASES DEL ESTRÉS	30
2.5.6.1	FASE DE ALARMA	30
2.5.6.2	FASE DE RESISTENCIA	30
2.5.6.3	FASE DE Agotamiento	30
2.5.7	ESTRÉS LABORAL	30
2.5.8	ESTRÉS EN LOS CHOFERES	31
2.5.9	TIPOS DE ESTRÉS LABORAL	32
2.5.9.1	ESTRÉS LABORAL EPISÓDICO	32
2.5.9.2	ESTRÉS LABORAL CRÓNICO	33
2.5.10	CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL	33
2.5.10.1	FACTORES PSICOSOCIALES	33
2.5.11	SÍNTOMAS, EFECTOS Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL	35
2.5.12	EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL SOBRE LA SALUD	37
2.5.13	EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL SOBRE LA ORGANIZACIÓN	38
2.6	APLICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN DE LAS TÉCNICAS DE CONDICIONAMIENTO ENCUBIERTO	39
2.7	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	42
2.8	HIPÓTESIS	46

2.9	VARIABLES	46
2.9.1	VARIABLE INDEPENDIENTE	46
2.9.2	VARIABLE DEPENDIENTE	46
2.10	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	47
	CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	49
3.1	MÉTODO	50
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN	50
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	50
3.4	TIPO DE ESTUDIO	51
3.5	POBLACION Y MUESTRA	51
3.5.1	POBLACIÓN	51
3.5.2	MUESTRA	51
3.6	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	52
3.6.1	TÉCNICAS	52
	OBSERVACIÓN CLÍNICA	52
	REACTIVO PSICOLÓGICO	52
3.6.2	INSTRUMENTOS	52
	FICHA DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO PSICOTERAPÉUTICO	52
	ENCUESTA	53
	CUESTIONARIO DE MASLASH	53

3.7	TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	54
	CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	55
4.1	RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE MASLASH, ANTES DE LA APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE CONDICIONAMIENTO ENCUBIERTO	56
4.2	RESULTADOS DE LA ENCUESTA “PRINCIPALES ESTRESORES AMBIENTALES”	60
4.3	RESULTADOS DE LOS INDICADORES AMBIENTALES EN EL ESTRÉS DE LOS CHOFERES	72
4.4	RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE MASLASH, ANTES Y DESPUÉS DE LA APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE CONDICIONAMIENTO ENCUBIERTO	75
4.5	RESULTADOS DE LA ENCUESTA “TECNICAS DE CONDICIONAMIENTO ENCUBIERTO EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS CHOFERES”	78
4.6	ANÁLISIS DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO PSICOTERAPÉUTICO	81
4.7	COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	82

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y

	RECOMENDACIONES	83
5.1	CONCLUSIONES	84
5.2	RECOMENDACIONES	85
	BIBLIOGRAFÍA	86
	ANEXOS	89
	ANEXO 1 (FICHA DE SEGUIMIENTO PSICOTERAPÉUTICO)	90
	ANEXO 2 (ENCUESTA “ESTRESORES AMBIENTALES”)	96
	ANEXO 3 (ENCUESTA “TÉCNICAS DE CONDICIONAMIENTO ENCUBIERTO EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS CHOFERES”)	97
	ANEXO 4 (CUESTIONARIO DE MASLASH)	98

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°1	Niveles de estrés en la población antes de la intervención psicológica	56
CUADRO N° 2	Niveles de estrés en la muestra antes de la intervención psicológica	58
CUADRO N° 3	¿Considera usted que su trabajo exige un alto grado de concentración?	60
CUADRO N° 4	¿Mantiene mala relación con los usuarios?	62
CUADRO N° 5	¿Le produce malestar el tráfico en su trabajo?	64
CUADRO N° 6	¿Le produce fatiga trabajar más de las 8 horas?	66
CUADRO N° 7	¿Genera en usted enojo la baja remuneración económica en su trabajo?	68
CUADRO N° 8	¿Le produce malestar el uso de taxímetro en su trabajo?	70
CUADRO N° 9	Principales estresores ambientales	72
CUADRO N° 10	Niveles de estrés antes y después de la intervención psicológica	75
CUADRO N° 11	¿Qué técnicas de condicionamiento encubierto fue la más utilizada por usted para combatir el estrés en su trabajo?	78

ÍNDICE DE GRAFICOS

GRÁFICO N°1	Niveles de estrés en la población antes de la intervención psicológica	56
GRÁFICO N° 2	Niveles de estrés en la muestra antes de la intervención psicológica	58
GRÁFICO N° 3	¿Considera usted que su trabajo exige un alto grado de concentración?	60
GRÁFICO N° 4	¿Mantiene mala relación con los usuarios?	62
GRÁFICO N° 5	¿Le produce malestar el tráfico en su trabajo?	64
GRÁFICO N° 6	¿Le produce fatiga trabajar más de las 8 horas?	66
GRÁFICO N° 7	¿Genera en usted enojo la mala remuneración económica en su trabajo?	68
GRÁFICO N° 8	¿Le produce malestar el uso de taxímetro en su trabajo?	70
GRÁFICO N° 9	Principales estresores ambientales	73
GRÁFICO N° 10	Niveles de estrés antes y después de la intervención psicológica	76
CUADRO N° 11	¿Qué técnicas de condicionamiento encubierto fue la más utilizada por usted para combatir el estrés en su trabajo?	79

RESUMEN

Las Técnicas de Condicionamiento Encubierto en el Estrés Laboral de los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba, tuvo como objetivo determinar los niveles de estrés laboral y evaluar la eficacia de las Técnicas de Condicionamiento Encubierto con el propósito de disminuir los niveles de estrés, la investigación se realizó con los choferes de la Cooperativa de Taxis para determinar los niveles de estrés laboral, para lo cual se aplicó el Cuestionario de Maslash y para identificar los principales estresores ambientales, se utilizó un cuestionario previamente elaborado; en este trabajo se utilizó el método científico, inductivo deductivo, analítico y sintético, psicométrico; el estudio es explicativo, el diseño de la investigación es cuasi experimental y de campo; el tipo de estudio es transversal. Los participantes fueron 30 socios de sexo masculino, que después de aplicar el Cuestionario de Maslash, los resultados obtenidos indicaron la presencia de un alto nivel de estrés, correspondiendo esto al 100% de estrés evidenciado en los inicios de la investigación, los mismos resultados que hacia el final de la investigación y tras el entrenamiento en las Técnicas de Condicionamiento Encubierto variaron, puesto que cuando se aplicó el re test, fue evidente una notable disminución ya que se determinó la presencia de un 60% de estrés, logrando disminuirlo en un 40%.

Esta investigación ha permitido obtener resultados satisfactorios en lo concerniente a la disminución del estrés laboral en los choferes que prestan sus servicios en la cooperativa de taxis “Bonilla Abarca”, comprobando que las Técnicas de Condicionamiento Encubierto pueden ser una herramienta muy útil al momento de combatir al estrés.



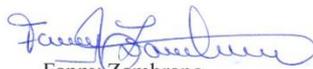
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CENTRO DE IDIOMAS

ABSTRACT

Undercover Conditioning Techniques to treat Job Stress in a group of cab drivers who belong to “Bonilla Abarca” Association in Riobamba City was applied in this study. The objective was to determine levels of job stress in order to evaluate if Conditioning Undercover Techniques can contribute to reduce these stress levels. Maslach’s questionnaire was applied to identify the main environment stress factors. The study used different methods such as the scientific, inductive deductive, analytical, synthetic and psychometric. The study is also described as explanatory research while the design is quasi-experimental and field research. As for the type of study, it is transversal. The participants of the study were 30, all of them male who work for the association mentioned before. After applying Maslach’s questionnaire, the results showed that they suffer from a very high level of stress. The 100% of the surveyed drivers reported evident stress at the beginning of the study. Similar results were obtained at the end of the study. However, after the application of the Undercover Conditioning Techniques there was an evident decrease of stress. The 60% of participants reported stress levels at the end of the application with a reduction of 40 %.

This research has achieved satisfactory results with regard to the reduction of work stress on drivers who serve “Bonilla Abarca” association. The study therefore assured that Undercover Conditioning Techniques are a useful tool to fight stress.

Reviewed by


Fanny Zambrano
EFL Teacher - FCS Faculty
08/07/2015



INTRODUCCIÓN

Actualmente el estrés es un tema común en investigaciones psicológicas, fisiológicas y laborales, debido a las condiciones ambientales, sociales, personales y económicas a las que nos enfrentamos cotidianamente, en las cuales se hacen presentes diferentes eventos que pueden considerarse estresantes. Por ello, es importante saber identificar adecuadamente la presencia de estrés. En el estrés laboral existen desencadenantes que están ligados específicamente al desempeño de una profesión.

El trabajo en Cooperativas de Taxis ha sido considerado como una fuente estresante, porque implica estar continuamente en contacto con los usuarios y a menudo con la muerte. La competitividad laboral, cargas de trabajo y las tensiones a la que se somete el profesional del volante, desequilibran su sistema nervioso provocando un estado de ansiedad. Esto, a su vez, desencadena un descontrol de las emociones y se puede convertir en la causa de enfermedades psicosomáticas tales como: úlceras gástricas, aumento del colesterol, hipertensión arterial, etc., y conductas agresivas e inapropiadas, dichas conductas que de no ser tratadas apropiadamente pueden generar un desajuste en la funcionalidad del trabajador, ya sea en el área laboral, social, familiar y físico como se mencionó anteriormente.

En virtud de lo expuesto es importante prestar especial atención a los trabajadores que prestan sus servicios en las Cooperativas de Taxis e incluirlos cuando se realizan investigaciones científicas, ya que si bien es cierto que se habla mucho sobre los problemas que puede ocasionar el estrés en los trabajadores en la actualidad, también es cierto que este sector de la población pasa por desapercibido al momento de realizar dichas investigaciones, surge entonces la necesidad y la obligación en calidad de estudiantes contribuir con estudios para poder plantear alternativas apropiadas que sirvan como instrumentos a través de los cuales los choferes puedan mantener un equilibrio biopsicosocial adecuado con el fin de salvaguardar la integridad de este sector de la población y de sus familias.

Al momento de realizar esta investigación y su contenido se ha tenido presente la falta de atención a la que han sido expuestos por muchos años las personas que trabajan como choferes en una Cooperativa de Taxis y lo que se anhela lograr con este trabajo es mejorar la calidad de vida de los señores choferes, haciéndoles saber que no se encuentran desamparados sino que por el contrario existen personas e instituciones como la Universidad Nacional de Chimborazo que se preocupan por su bienestar.

Esta investigación consta de cinco capítulos:

Capítulo I, se hace referencia el Planteamiento del problema, Formulación del problema, Objetivo general, Objetivos específicos, Justificación e Importancia del presente tema de investigación.

Capítulo II, contiene el Marco teórico relacionado a las dos variables de la investigación, Línea de investigación, Posicionamiento teórico personal, Antecedentes de la investigación, Fundamentación teórica, Definición de términos básicos, Hipótesis, Variables y Operacionalización de variables.

Capítulo III, se menciona el Marco metodológico, Método, Tipo de la investigación, Diseño de la investigación, Tipo de estudio, Población y Muestra, Técnicas e instrumentos para la recolección de datos, Técnicas para el análisis e interpretación de resultados.

Capítulo IV, se describe el Análisis estadístico de la investigación.

Capítulo V, abarca las Conclusiones, Recomendaciones, Referencias bibliográficas y Anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMATIZACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Organización Mundial de la Salud califica al Estrés Laboral como una Epidemia Mundial, dicha entidad además considera al estrés, como un trastorno desadaptativo crónico (OMS 1986-1992).

Actualmente, el estrés producido por los problemas de índole laboral es el que más se presenta en la población mundial, afectando negativamente a la salud física y psicológica de los trabajadores.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que a nivel mundial, entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los países desarrollados padecen estrés laboral, mientras que en los países industrializados se reconoce que entre el 20% y el 50% de los trabajadores están afectados por dicha enfermedad (Houtman, Jettinghoff. 2008).

Hoy en día se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y del buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan (OIT 1986-1992). La Organización Internacional del Trabajo (OIT) plantea por otro lado las grandes secuelas que produce el estrés laboral a nivel organizacional, ya que éste causa más del 50% del ausentismo laboral, 40% de la rotación y tiene consecuencias significativas en la productividad laboral. (Guic. Bilbao, Bertrin. 2002).

Las exigencias que el medio laboral provoca día a día sobre el ser humano, generan un conjunto de emociones fuertes negativas, originadas en el cerebro de cada individuo, lo que suele afectar la vida diaria, el organismo y cada una de las labores que son realizadas, haciendo que el desempeño no sea el deseado y viviendo diariamente un estado de tensión del que resulta difícil escapar. Estos inconvenientes procedentes de la exigencia laboral se resumen en una sola palabra “estrés”.

Son demasiados escasos los estudios realizados sobre la salud de los trabajadores del volante y en específico del estrés laboral en los choferes de taxi, y por ende pocas las alternativas que se han planteado para combatir el estrés en los conductores.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT-OMS, 1986) las razones del olvido del riesgo psicosocial en salud laboral son la falta de aceptación de los factores de riesgo psicosocial como reales, la ausencia de métodos para medirlos y de profesionales y organizaciones para la utilización de la información psicosocial en programas de prevención.

En el Ecuador al mencionar transporte público, haciendo referencia específicamente a los choferes que laboran en las Cooperativas de Taxis, se evidencia que este sector no ha recibido mayor atención en cuanto a estudios realizados sobre el estrés laboral que presentan en su trabajo.

En la ciudad de Riobamba al hablar de las Cooperativas de Taxis, enfocándonos principalmente en el personal de choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca”, se realizó una encuesta previo al desarrollo de la presente investigación, en la que a través de la información recogida se evidenció que el número del personal es elevado, observándose: choferes irritables, cansados, con síntomas psicósomáticos, etc. Otro aspecto importante a considerar sería el horario de trabajo que tiene el personal de taxistas, puesto que más de 8 horas de trabajo continuo provoca una sobrecarga de estrés, que podría desencadenar un “estrés laboral”.

El estrés laboral puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, y contribuir a la mala salud física y mental del individuo. En casos extremos, el estrés prolongado a los acontecimientos laborales traumáticos puede originar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos que desemboquen en la falta de asistencia al trabajo e impidan que el empleado pueda volver a trabajar.

A través de la encuesta también se evidenció, que el trabajo de los profesionales del volante es repetitivo y monótono, mala relación con el cliente, baja remuneración económica, horarios poco compatibles con una vida social, turnos largos, riesgo elevado de fatiga, por ejemplo, una jornada laboral que supera las 10 horas y los bajos márgenes de ganancia con el consecuente cansancio y fatiga a nivel físico y emocional, son algunas cuestiones que preocupan hoy a los taxistas, por todo lo que se observó a

través de la encuesta realizada se establece que los choferes de la antes mencionada cooperativa presentan una alta tasa de estrés laboral.

Se plantea esta investigación en los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba, con el propósito de brindar alternativas psicológicas adecuadas, las mismas que los choferes puedan ponerlas en práctica y combatir al estrés laboral del cual son víctimas y de esta manera su calidad de vida mejore.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influyen las técnicas de condicionamiento encubierto en el estrés laboral de los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” Riobamba, período enero - junio 2015?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la eficacia de las Técnicas de Condicionamiento Encubierto en el Estrés Laboral de los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” Riobamba, período enero – junio 2015.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer el nivel de estrés laboral de los choferes de la Cooperativa de Taxis Bonilla Abarca.
- Identificar los principales estresores en el ambiente laboral de los choferes de taxi de la Cooperativa Bonilla Abarca.
- Aplicar Técnicas de Condicionamiento Encubierto a los choferes que muestran estrés laboral de la Cooperativa de taxis Bonilla Abarca.

- Analizar los resultados obtenidos después de haber aplicado las Técnicas de Condicionamiento Encubierto en el personal de choferes de la Cooperativa de Taxis Bonilla Abarca. cooperativa presentan una alta tasa de estrés laboral.

1.4 JUSTIFICACIÓN

El objetivo de esta investigación tiene como finalidad salvaguardar la salud integral del personal que labora como chofer en las unidades de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba y al mismo tiempo mejorar la calidad de vida del trabajador, para lo cual se capacitará a los choferes en una serie de técnicas psicológicas, Técnicas de Condicionamiento Encubierto para ser específicos, con el fin de reducir el nivel de estrés laboral que se evidencia en este sector laboral de la población.

Son escasos los estudios realizados respecto a estrategias psicológicas adecuadas para que los trabajadores que laboran como choferes de taxis puedan combatir de manera satisfactoria el estrés laboral presente en ellos, sin embargo para la realización de este trabajo de investigación, se consideró apropiado aplicar las Técnicas de Condicionamiento Encubierto con la finalidad de proveer a los choferes que laboran en una unidad de taxi, estrategias adecuadas y sencillas para que así pueda hacerle frente al estrés en su trabajo.

Los efectos del estrés laboral en una persona pueden generen alteraciones psicológicas o físicas debido a las exigencias de su trabajo, por ello estudiar su realidad resulta importante y necesario.

El beneficio que se obtendrá de este trabajo de investigación será que el personal de choferes de una Cooperativa de Taxis goce de una adecuada salud mental para poder enfrentarse a las exigencias que día a día se presentan en su lugar de trabajo.

Esta investigación es de gran importancia, puesto que en los archivos bibliográficos de la Universidad Nacional de Chimborazo no existen trabajos similares respecto a este tema y como estudiantes de la Carrera de Psicología Clínica nos sentimos

motivados pero más aún creemos que es imprescindible realizar investigaciones sobre el tema planteado, puesto que así contribuiremos con el bienestar psicológico de la población en cuestión de estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORZO, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

LÍNEA MACRO: Salud Integral.

2.2 SUB LÍNEA: Conducta y salud mental, social, familiar e individual.

2.3 POSICIONAMIENTO TEORICO PERSONAL

El presente trabajo de investigación se fundamenta en el enfoque conductual de CAUTELA, quien presentó por primera vez en 1966, apoyándose en el trabajo de Wolpe (1958), sobre Desensibilización Sistemática, una de las técnicas de condicionamiento encubierto: la sensibilización encubierta. Con este procedimiento se sentó las bases del Condicionamiento Encubierto y empezó la saga de las diversas técnicas que fueron descritas y desarrolladas posteriormente. El condicionamiento encubierto, propone que ya no es necesario que se aplique el estímulo aversivo en la realidad concreta, sólo es necesario utilizar la imaginación, es decir, al imaginar un estímulo aversivo se provoca en la realidad concreta el cambio de comportamiento.

La variable Estrés Laboral está fundamentada en los aportes de CANO (2002), quien señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren. El estrés, en su forma de estrés laboral, es capaz de causar en los trabajadores muchas consecuencias que quizá en los individuos nunca se habían presentado, hasta que entraron al mercado laboral y éste comenzó a exigir más y más recursos causando un desequilibrio. Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos.

2.3 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para la elaboración de esta investigación se realizó una búsqueda exhaustiva haciendo uso de la tecnología, a través de la Internet, se exploró en la biblioteca virtual de la Universidad Nacional de Chimborazo, en la página web de SCOPUS, que es una biblioteca virtual a nivel mundial donde se publican las investigaciones científicas realizadas en nuestro planeta, siendo los resultados de la búsqueda infructuosos, puesto que no se encontró ningún trabajo similar a nuestro tema de investigación.

Se mencionará algunas investigaciones que se asemejan en lo posible a nuestro tema de investigación:

- **ESTRÉS COTIDIANO EN TRABAJADORES DEL VOLANTE**

Autores: Mireya Maruris Reducindo, Pedro Cortés Genchi, Flaviano Godínez Jaimes, Rosalía Vega Mendoza.

El objetivo de este trabajo es conocer el nivel de estrés y los factores asociados al hiperestrés en trabajadores del volante de la ciudad de Chilpancingo, Guerrero. Se realizó un estudio de tipo transversal, en una población de 191 choferes de 19 a 74 años de edad, en la ciudad de Chilpancingo, Guerrero. El muestreo fue por conveniencia, se realizó durante los meses de septiembre a enero de 2010. La medición del estrés se hizo mediante la aplicación de un cuestionario que contiene preguntas relacionadas con el estilo de vida, ambiente, síntomas, empleo u ocupación, relaciones y personalidad.

La prevalencia de estrés peligroso fue de 7.33%, estrés elevado de 19.37%, normal 57.07%, estrés bajo 15.18% y estrés peligrosamente bajo fue de 1.05%. Los factores asociados al hiperestrés fueron: comer de prisa, tener la casa sucia y desordenada, aire contaminado en la zona donde se vive, sufrir taquicardia, sentir tensión por el trabajo, sentir el día largo en el trabajo, afectarse por las disputas, ponerse nervioso si los interrumpen cuando realizan alguna actividad, ponerse nervioso con tráfico lento, padecer insomnio, sudar mucho sin hacer ejercicio y llevarse mal con el jefe.

En conclusión, se encontraron 12 estresores asociados al hiperestrés, como son las tensiones en el trabajo, ponerse nerviosos con tráfico lento y el insomnio, dichos factores representan un riesgo para los usuarios que utilizan este servicio de transporte, pues se incrementa la probabilidad de ocasionar accidentes carreteros.

En la Universidad Nacional de Chimborazo, se encontró un trabajo de investigación acerca de la intervención cognitiva conductual en el estrés de los estudiantes, realizado por estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Carrera de Psicología Clínica y se lo mencionará a continuación.

- **INTERVENCIÓN COGNITIVA CONDUCTUAL EN EL ESTRÉS DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA “CAPITÁN EDMUNDO CHIRIBOGA”, RIOBAMBA PERIODO FEBRERO-JULIO 2014.**

Autores: Jeanneth del Rocío Guano Cunalata y Rosa del Belén Llerena Castelo.

La intervención cognitiva conductual en el estrés de los estudiantes de la unidad educativa “Capitán Edmundo Chiriboga” tuvo como objetivo determinar los niveles de estrés y evaluar las técnicas cognitivas (Reestructuración Cognitiva) y las conductuales (Relajación Muscular) en la disminución del estrés, se realizó la investigación con los estudiantes que pertenecen al Tercer año de Bachillerato Internacional, para determinar los niveles de estrés se aplicó la Escala de Magallanes de Estrés y para identificar las distorsiones cognitivas que presentan este tipo de estudiantes se utilizó un cuestionario previamente elaborado; en este trabajo se utilizó el método científico, analítico, sintético y el método psicométrico; el estudio es descriptivo, el diseño de la investigación es cuasi experimental y el tipo de estudio es transversal. Después de aplicar la Reestructuración Cognitiva y la Relajación Muscular a los estudiantes con diferentes niveles de estrés se obtuvieron los siguientes resultados entre los más importantes: el estrés moderado disminuyó del 50% al 25% y el estrés grave del 25% al 6%, de igual manera las distorsiones cognitivas la Sobregeneralización se redujo del 75% al 19% y la Falacia de Justicia del 69% al 25%.

La combinación de las Técnicas Cognitivo Conductuales disminuyó los niveles de estrés en los estudiantes.

2.4 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.4.1 HISTORIA DE LAS TÉCNICAS DE CONDICIONAMIENTO ENCUBIERTO

El condicionamiento clásico al cual se refirió Pavlov incluye a un organismo estático que responde a estímulos asociados, como el perro salivando al ver una luz que le anuncia la posibilidad de obtener comida. Estudio que se retomó por el conductismo tradicional (Watson, 1925; Stevens, 1939) que señala que el mundo de la conducta humana se divide en eventos observables y no observables (Koch, 1964). Es el momento de la explicación científica de la conducta humana, los acontecimientos encubiertos y no observables (como pensamientos, sentimientos e imágenes) son anatema, pero conceptos como percepción y atención se conservaron porque se consiguió redefinirlos en términos de sucesos observables.

Watson (1919), clasificó las respuestas humanas en base a las siguientes categorías: (a) respuestas de hábito explícito, por ejemplo, tocar el violín, hablar; (b) respuestas de hábito implícito, por ejemplo, pensar, hábitos del lenguaje corporal en general, actitudes corporales que no son fácilmente observables mediante los instrumentos o estrategias experimentales (sistemas reflejos condicionados en distintas glándulas y músculos); (c) respuestas hereditarias explícitas, que incluyen las respuestas humanas instintivas y emocionales observables, por ejemplo, el amor, la ira; (d) respuestas hereditarias implícitas, por ejemplo, la secreción de las glándulas internas, sistemas circulatorios y otras respuestas biológicas que se pueden detectar con la ayuda de aparatos.

El condicionamiento operante señala a un organismo que no se encuentra expuesto a un estímulo, sino que opera en un ambiente; la caja de Skinner en tanto ambiente es donde la rata de laboratorio encuentra una palanca y al accionarla accidentalmente recibe comida, al paso de las repeticiones de conducta, la misma se condiciona, se

reconoce que es al operar el organismo en el medio ambiente en donde se da el proceso de condicionamiento - operante.

Guthrie (1935), Skinner (1938), Hull (1934) y Spence (1956), encontraron conveniente estudiar la conducta animal que, aparentemente, esta menos influida por procesos mediacionales (no observables), suponiendo que al estudiar un organismo relativamente simple (es decir, influido por un escaso número de variables) encontrarían la base para el estudio de la conducta humana, más compleja.

El condicionamiento encubierto, propone que ya no es necesario que se aplique el estímulo aversivo en la realidad concreta, sólo es necesario utilizar la imaginación, es decir, al imaginar un estímulo aversivo se provoca en la realidad concreta el cambio de comportamiento.

Luego entonces el condicionamiento encubierto es un modelo teórico que se refiere a un conjunto de técnicas que utilizan la imaginación y que pretenden alterar la frecuencia de respuesta a través de la manipulación de las consecuencias (Caballo, 1995).

Terrace (1971), analiza los conceptos encubiertos, aparentemente no conductuales (como el “conocimiento”) como conductas condicionadas que deben su existencia a una historia de reforzamientos diferenciales mediados por otras personas.

El condicionamiento encubierto fue creado por Joseph Cautela en 1967. Ha demostrado su eficacia en diferentes problemas emocionales, entre ellos el tabaquismo, al ser combinado con algún otro tratamiento por ejemplo el autocontrol (Gil, 1994).

Cabe señalar que el uso clínico de la imaginación no se popularizó hasta que empezó a utilizarse masivamente la Desensibilización Sistemática.

CAUTELA presentó por primera vez en 1966, apoyándose en el trabajo de Wolpe (1958), sobre Desensibilización Sistemática, una de las técnicas de condicionamiento encubierto: la sensibilización encubierta. Con este procedimiento se sentó las bases del

Condicionamiento Encubierto y empezó la saga de las diversas técnicas que fueron descritas y desarrolladas posteriormente.

Las técnicas de condicionamiento encubierto son "hijas" de la Desensibilización Sistemática, pero pretenden cubrir tanto la desaparición de conductas de evitación (DS), como de acercamiento.

2.4.2 BASES TEÓRICAS

Cautela en 1977 clasificó los procesos conductuales en tres grupos (citado en Caballo, 1995).

De ellos, es en el segundo donde se aplican las técnicas de Condicionamiento Encubierto.

1. Procesos observables.
2. Respuestas psicológicas encubiertas, estas incluyen pensamientos, imágenes y sensaciones.
3. Respuestas fisiológicas encubiertas, de esta actividad no se es consciente o bien son respuestas de las que si somos conscientes pero no son observables a los demás.

2.4.3 POSTULADOS DEL CONDICIONAMIENTO ENCUBIERTO:

Cautela (1966) manifiesta los siguientes postulados referentes al condicionamiento encubierto:

- Homogeneidad: Existe continuidad entre las conductas manifiestas y encubiertas (es posible transferir las conclusiones empíricas de los fenómenos manifiestos a los encubiertos).
- Interacción: Existe una interacción entre los procesos encubiertos y los observables. Influyen unos en otros, aunque a veces los encubiertos son sólo un simple etiquetaje de los manifiestos.

- Aprendizaje: Los procesos encubiertos y los manifiestos se rigen de forma similar por las leyes del aprendizaje.
- A partir de aquí, los procedimientos que han demostrado ser eficaces en la modificación de la conducta manifiesta, pueden ser igualmente efectivos sobre ésta, siendo aplicados en imaginación.

Cautela reafirma la base técnica del condicionamiento encubierto en el condicionamiento operante, y en la homogeneidad, interacción y aprendizaje entre comportamientos manifiestos y encubiertos.

Distingue entre los pensamientos y el habla subvocal para conseguir un cambio en una estructuras hipotéticas (actitudes, percepción de sí mismo).

2.4.4 DEFINICIÓN

Cautela (1966) define a las técnicas de condicionamiento encubierto como un modelo teórico que se refiere a un conjunto de técnicas que utilizan la imaginación, y que pretenden alterar la frecuencia de la respuesta a través de la manipulación de las consecuencias.

2.4.5. CLASIFICACIÓN

A continuación se describe cada una de las técnicas que conforman las Técnicas de Condicionamiento Encubierto.

2.4.5.1 SENSIBILIZACIÓN ENCUBIERTA CLASIFICACIÓN

La sensibilización encubierta (SE) es análoga al castigo positivo o directo.

Pretende la disminución de la probabilidad de ocurrencia de la conducta, por medio de la presentación de un estímulo aversivo imaginado, inmediatamente después de la ocurrencia imaginada de esa conducta.

Está indicada para cambiar conductas desadaptativas de aproximación.

Estímulo aversivo:

Es importante la elección de estímulos aversivos que lo sean realmente para el sujeto. Se le puede preguntar al sujeto directamente sobre las situaciones o imágenes que le resulten desagradables.

Maciá y Méndez recogieron 3 escenas especialmente repulsivas:

- La boca de un anciano expectorando.
- Un animal muerto en avanzado estado de descomposición.
- Una herida infectada.

Costa, en un cambio de tendencia sexual, utilizó a un homosexual que era descubierto con otro por la chica que le atraía.

Leitenberg, piensa que para problemas de paidofilia se debe escoger aquella imagen que resulta más efectiva de cara al cliente.

Mckay propone una lista de pensamientos repulsivos y aterradores.

El estímulo que más a menudo reitera Cautela es la sensación de vómito adornado con todas las modalidades sensoriales.

Descripción del procedimiento:

- Se comienza enseñando a relajarse al cliente.
- Se le explica que la manera de eliminar su problema es asociar al objeto agradable (comida, bebida, exhibirse), un estímulo desagradable.
- A continuación se le indica que visualice el objeto agradable, y que cuando lo consiga, lo asocie con el estímulo aversivo (nausea, vómito). Además, se puede introducir una sensación de alivio al alejarse de la situación desadaptativa.
- Se le pide a continuación que visualice la escena por sí solo, y trate de notar nauseas realmente al acercarse a la bebida.

En cada sesión se llevan a cabo generalmente la repetición de 20 escenas: 10 descritas por el terapeuta y 10 imaginadas por el cliente. A menudo se graban para practicar al menos 2 veces/día.

También se le pide que si en su vida real aparece el estímulo que elicitaba su comportamiento desadaptado, trate de reproducir la imagen repulsiva asociada (es mejor introducirla al inicio de la cadena de conductas que llevarían a la conducta desadaptada).

Variante: Sensibilización encubierta asistida: fortalece la aversión del estímulo mediante el uso de una descarga eléctrica o de una sustancia olorosa desagradable.

Problemas: Los de cualquier técnica aversiva: hostilidad, agresividad o falta de cooperación. Es necesario reforzar los aspectos adaptativos del comportamiento.

Swartz considera un precedente de la SE, los ejercicios espirituales de San Ignacio de Loyola.

2.4.5.2 REFORZAMIENTO POSITIVO ENCUBIERTO

Pretende aumentar la frecuencia de aparición de un comportamiento deseable, a través del reforzamiento positivo en imágenes.

En cierto sentido, es una técnica parecida a la DS, pero abarca más que ésta, ya que no sólo pueden reforzarse conductas de evitación, sino también conductas de aproximación. No es necesario que el cliente aprenda a relajarse ni que haga un listado de ítems.

Elección del estímulo reforzador:

Puede preguntársele al sujeto sobre paisajes, actividades o situaciones que le gusten, o inquirir a familiares o amigos.

Puede utilizarse el "Cuestionario de Refuerzos" de Cautela y Kastebaum: Consta de 54 ítems divididos en estímulos reforzadores que pueden presentarse de forma real o imaginada, otros solos pueden presentarse de forma imaginada, situaciones que suelen ser reforzantes, y conductas cotidianas con alta probabilidad de aparición.

Cada ítem se evalúa en 5 puntos. De entre los que el sujeto ha valorado más se eligen 3, y se hace la prueba de imaginación. Finalmente, se utilizan los que el paciente percibe como muy agradables y/o divertidos y los que es capaz de visualizar claramente.

Importancia de:

- Inmediatez del reforzamiento.
- Administrar en las sesiones el mayor número de reforzamientos.
- Los programas de reforzamiento: Al comienzo será continuo (100% de respuestas reforzadas), y, posteriormente intermitente.
- Estado de activación: Aprovechar aquellos momentos de privación en la vida real para incrementar la respuesta ante la imagen (si el reforzamiento positivo es comida, practicar cuando el sujeto esté hambriento).

Descripción del procedimiento:

Ejemplo de Cautela, para aumentar las habilidades sociales de una persona tímida.

La imagen reforzante que se utilizó fue la de "estar en la playa".

En ocasiones, la principal dificultad radica en visualizar las escenas o el reforzamiento.

En estos casos, se aconseja un entrenamiento en imaginación.

2.4.5.3 REFORZAMIENTO NEGATIVO ENCUBIERTO

Se pretende aumentar la conducta de huida o evitación del estímulo aversivo. La respuesta que se quiere incrementar provoca el cese del estímulo aversivo.

Debe imaginarse, tanto la situación que se quiere cambiar en la vida real, como el acontecimiento aversivo.

Puede utilizarse para conductas de aproximación y de evitación, pero sólo cuando han fracasado otros procedimientos encubiertos.

Para escoger el estímulo aversivo se utilizarse los mismos métodos que en la SE.

También pueden obtenerse del "Inventario de Miedos" de Wolpe y Lang.

Importante:

- El cese del estímulo aversivo ha de ser inmediato. De no ser así, podría producirse un CC hacia atrás, por eso, es mejor no utilizar estímulos del tipo vómito o náusea).

Descripción del procedimiento:

Ejemplo: Estudiante que presenta una invencible dificultad para expresarle claramente al compañero de piso las molestias que le producen los intentos de organizar el funcionamiento de la vivienda (se intentó con RPE y no mejoró).

Imagen aversiva utilizada: quedarse encerrado en un ascensor.

Algunos psicólogos temen que se incremente el miedo al estímulo aversivo, lo que podría invalidar la técnica o crear problemas adicionales.

La aplicación de la técnica proporciona evidencia en el sentido contrario: Es más fácil que se presente una disminución progresiva de la aversión que un proceso de saciación o habituación.

Es necesario contar con diferentes estímulos aversivos.

2.4.5.4 EXTINCIÓN DE RESPUESTA ENCUBIERTO

La extinción encubierta (EE) es análoga al procedimiento operante de extinción.

Pretende la disminución de la probabilidad de aparición de la conducta al imaginar la ocurrencia de ésta en ausencia del estímulo reforzador que previamente le acompañaba (Ejemplo: Fumador que aspira el humo de un cigarrillo son sentir el aroma, ni sentirse relajado).

Puede emplearse en conductas desadaptativas de aproximación o de evitación.

Descripción del procedimiento:

- Se comienza con la explicación razonada sobre el mantenimiento de la conducta por estímulos externos.
- Se analizan dichos estímulos, y una vez se ha conseguido imaginar el comportamiento, se suprimen.
- Se repite por lo menos 20 veces (10 y 10).

Simone y Long describen el caso de una mujer casada que presentaba importantes cefaleas de tensión, mantenidos por la atención social que recibía: Imaginación de falta de atención persistente ante las cefaleas.

La extinción encubierta precisa de una mayor investigación.

2.4.5.5 COSTE DE RESPUESTA ENCUBIERTO

El coste de respuesta encubierto (CRE) es análogo al procedimiento operante del coste de respuesta. Es un procedimiento basado en el castigo negativo o indirecto.

Pretende disminuir la frecuencia de una conducta desadaptada imaginando que su ocurrencia está asociada con la pérdida de un reforzador positivo.

Está indicado, tanto para respuestas desadaptativas de aproximación (alcoholismo, desviaciones sexuales) como de evitación (miedos).

Estímulo agradable que se pierde:

La consecuencia de la emisión de la conducta es la pérdida de algo que ha de resultar importante para el sujeto.

Upper y Cautela proponen en "Cuestionario de coste de respuestas encubierto", que consta de 20 ítems. El paciente tiene que evaluar la molestia que le produciría cada una de las situaciones en 5 puntos.

Descripción del procedimiento:

- Se le pide al cliente que imagine el comportamiento desadaptado (comer excesivamente). Cuando va a iniciarse la secuencia que llevará al consumo de alimentos, se introduce la imagen de pérdida (En el momento que abre el frigorífico para coger un helado se le dice "Cambio" y pasa a la imagen del robo del coche).
- Es necesaria una mayor evidencia de la efectividad de ésta técnica, aunque en estudios bien controlados, se ha demostrado su resultado. Es necesario contar con diferentes estímulos aversivos.

2.4.5.6 MODELADO ENCUBIERTO

Al principio, éste procedimiento fue ideado para aquellos clientes que afirmaban que no podían imaginarse a sí mismos, llevando a cabo determinadas conductas (en otras técnicas de condicionamiento encubierto), pero sí a otras personas.

Especialmente indicada para aquellos que experimentan una gran ansiedad al enfrentarse al problema.

Primero, imaginaran a un modelo parecido a ellos que se enfrenta al problema y, cuando ya no experimenta ansiedad, se les puede introducir su propia imagen y trabajar ya con las técnicas adecuadas.

Descripción del procedimiento:

Ejemplo: Caso de parafilia en el que un hombre sólo podía excitarse sexualmente vistiendo ropa de mujer.

Puede añadirse una variante en la que el hombre se ponga ropa masculina y se vea alegre y saludable.

El tiempo entre una y otra escena puede variar entre 1-5 minutos (en casos de personas con dificultades especiales es mejor limitarse a una escena).

Se alterna la exposición del terapeuta con la reproducción de la escena por parte del cliente sólo.

En él ME es necesario restablecer unos parámetros que aumentan su eficacia:

- El modelo ha de ser parecido al cliente.
- Diferentes modelos aseguran una mayor generalización de la respuesta.
- La consecuencia de la actuación del modelo debe ser reforzada o castigada contingentemente.
- Los modelos coping o inexpertos, son más efectivos que los mastery.

Considerar también: los procesos atencionales, el comportamiento de otras personas que sigue a la respuesta del modelo, la práctica encubierta de las respuestas-modelo y el prestigio del modelo.

El EM está especialmente indicado en niños (muy familiarizados con los modelos simbólicos de los cuentos, películas, etc.).

2.4.5.7 ENSAYO DE CONDUCTA ENCUBIERTO

Bellack (1985), propone el "ENSAYO ENCUBIERTO", en el que una nueva conducta "es practicada" en imaginación antes de llevarla a cabo "en vivo".

Se utiliza en el curso del entrenamiento de habilidades sociales, y suele ir acompañado de instrucciones y modelado.

Puede servir de eslabón intermedio cuando se va a pasar del entrenamiento en laboratorio a la realidad.

“Cautela”: Cuando un individuo puede seguir instrucciones, coopera, tiene suficiente capacidad imaginativa o puede ser entrenado en ella, el Condicionamiento Encubierto puede conseguir cambios en el comportamiento.

Haría falta un entrenamiento especial.

2.4.6 CARACTERÍSTICAS

Según Cautela (1966) el condicionamiento encubierto forma parte de los mismos procedimientos operantes.

Posteriormente, Cautela, incluyó la tríada del autocontrol y la detención del pensamiento, que son procedimientos derivados de la teoría del autocontrol.

En todo proceso de Condicionamiento Encubierto, es necesario seguir las siguientes pautas:

1. Justificación razonada del uso de la técnica: Es necesario plantear un razonamiento base al cliente antes de comenzar la intervención, que consiste en la explicación de las bases de estas técnicas. Upper y Cautela, insisten demostrar al cliente como el ambiente influye en el control de la conducta (el castigo, la recompensa, la indiferencia y los modelos sociales, tienden a producir un aumento, disminución o desaparición de las conductas): "Modificando el ambiente que el afecta a usted, podremos modificar su conducta".

2. Evaluación de la capacidad imaginativa y/o entrenamiento en imaginación: En muchas ocasiones es suficiente una descripción detallada por parte del terapeuta, para que el sujeto sea capaz de reproducir mentalmente un escenario, pero, en otras, se hace necesario un entrenamiento en imaginación.
3. Establecimiento de pautas de comunicación entre cliente y terapeuta durante la sesión: Pueden introducirse palabras ("Cambio"), o utilizar un código de gestos.
4. Alternancia de imágenes de conductas a cambiar y consecuencias o estímulos relacionados: La base de estas técnicas consiste en condicionar unas imágenes a otras, para lo que se irán alternando en el orden previsto.
5. Entrenamiento del cliente en realizar la secuencia sin ayuda: El cliente debe aprender a imaginar por sí solo y practicar con una frecuencia mucho mayor.
6. Programación de tareas entre sesiones: Se realizan tareas de entrenamiento en imaginación de la secuencia de la forma preestablecida, y de contraposición de las consecuencias imaginativas ante los estímulos elicítadores reales.

2.4.7 CAMPOS DE APLICACIÓN

- En niños para reducir el miedo a ir al dentista, a ser agredidos, ansiedad al hablar, incrementar la interacción social en niños autistas, y conductas desadaptativas en niños con retraso mental.
- Para incrementar malos hábitos de estudio y controlar la ansiedad ante exámenes.
- Eficacia en variadas situaciones como reducir la urgencia de encender fuego en pirómanos y en prevención de intimidad sexual terapeuta-paciente.
- En el campo de la medicina conductual: reducción del dolor, control de la obesidad, obesidad en retraso mental y asma.
- El campo en el que ha sido más útil es el de las desviaciones sexuales, especialmente con la DS: exhibicionismo, fetichismo, sadismo, paidofilia, violencia sexual, voyerismo.

- En adicciones se ha utilizado con resultados diversos: Tabaquismo, heroína y alcoholismo, con técnicas de SE, CR y muchas veces formando parte de técnicas diversas.
- Entrenamiento en habilidades sociales, en psicología del deporte, especialmente el ME.

2.5 ESTRÉS

2.5.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL ESTRÉS

El concepto de Estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien le denominó el "Síndrome de estar Enfermo".

Hans Selye se graduó como médico y posteriormente realizó un doctorado en química orgánica en su universidad, a través de una beca de la Fundación Rockefeller se trasladó a la Universidad John Hopkins en Baltimore E.E.U.U. para realizar un posdoctorado cuya segunda mitad efectuó en Montreal Canadá en la Escuela de Medicina de la Universidad McGill, donde desarrolló sus famosos experimentos del ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. Al conjunto de estas alteraciones orgánicas el doctor Selye denominó "estrés biológico".

Selye consideró entonces que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino la resultante de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar determinadas genética o constitucionalmente.

Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés.

A partir de ahí, el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.

2.5.2 DEFINICIÓN DEL ESTRÉS

Al revisar la amplia literatura sobre el tema, se encuentran multitud de definiciones, algunas de las cuales lo abordan indistintamente desde la perspectiva del estrés como estímulo, como respuesta o como consecuencia.

Hans Selye (1935), considerado padre del estrés, introdujo el concepto de estrés como síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química.

Alternativamente para precisar conceptos, se utiliza el término "respuesta de estrés" al referirse a la respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda y el término de "estresor" o "situación estresante" referida al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés.

En la actualidad han cobrado auge las teorías interaccionistas del estrés que plantean que la respuesta de estrés es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del medio. Se considera que una persona está en una situación estresante o bajo un estresor cuando ha de hacer frente a situaciones que conllevan demandas conductuales que le resulta difícil poner en práctica o satisfacer. Es decir depende tanto de las demandas del medio como de sus propios recursos para enfrentarse a él (Lazarus y Folkman, 1984), o avanzando un poco más, de las discrepancias entre las demandas del medio externo o interno, y la manera en que el sujeto percibe que puede dar respuesta a esas demandas (Folkman, 1984).

La respuesta de estrés es una respuesta automática del organismo a cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante la cual se prepara para hacer frente a las

posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva situación, (Labrador, 1992).

Por tanto, ello no es algo "malo" en sí mismo, al contrario; facilita el disponer de recursos para enfrentarse a situaciones que se suponen excepcionales.

Estas respuestas favorecen la percepción de la situación y sus demandas, procesamiento más rápido y potente de la información disponible, posibilitan mejor búsqueda de soluciones y la selección de conductas adecuadas para hacer frente a las demandas de la situación, preparan al organismo para actuar de forma más rápida y vigorosa.

Dado que se activan gran cantidad de recursos (incluye aumento en el nivel de activación fisiológica, cognitiva y conductual); supone un desgaste importante para el organismo. Si éste es episódico no habrá problemas, pues el organismo tiene capacidad para recuperarse, si se repiten con excesiva frecuencia, intensidad o duración, pueden producir la aparición de trastornos psicofisiológicos.

2.5.3 FISIOLÓGÍA DEL ESTRÉS

Se pueden recordar brevemente algunos aspectos fisiológicos del tratamiento del estrés y del síndrome general de adaptación, ya que además se trata de nociones clásicas.

El análisis del estresor se descompone en tres fases:

1. Recepción del estresor y filtro de las informaciones sensoriales por el tálamo.
2. Luego, programación de la reacción al estrés poniendo en juego el cortex prefrontal (implicado en la toma de decisión, la atención, la memoria a corto plazo) y el sistema límbico por un análisis comparativo entre la nueva situación y los "recuerdos": la respuesta se hará en función de la experiencia.
3. Finalmente, activación de la respuesta del organismo (vía la amígdala [memoria emocional] y el hipocampo [memoria explícita]). Esta respuesta pone en juego el complejo hipotálamo - hipofisiario, así como la formación reticular y el locus coeruleus.

2.5.4 CLASIFICACIÓN

Hans Selye (1936), clasifica al estrés de acuerdo al efecto que genera en la persona: Eustrés y Distrés.

2.5.4.1 EUSTRÉS (es el estrés positivo), no producen un desequilibrio de tipo fisiológico; a nivel psicológico la persona es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras con ello es decir que nos permite disfrutar de la vida de una forma mucho más placentera agradeciendo por cada momento que se tenga. El eustrés incrementa la vitalidad, salud y energía sino que además facilita la toma de decisiones que permitirán llevar la iniciativa en el desarrollo como ser humano, permitiendo un nivel de conciencia capaz de sentir la vida como una experiencia única y valiosa. Eustrés y Distrés.

2.5.4.2 DISTRÉS (es el estrés negativo o desagradable), este tipo de estrés hace que la persona desarrolle una presión o esfuerzo muy por encima del necesario de acuerdo a la carga que sobre este recae. Este tipo de estrés va acompañado siempre de un desorden fisiológico existe una aceleración de las funciones, hiperactividad, acortamiento muscular, aparecimiento de síntomas de otras enfermedades en una idea provocamos nuestro deterioro más rápidamente, incluso un exceso de estrés positivo puede ser causa de distrés.

2.5.5 COMPONENTES DEL ESTRÉS.

Según Melgosa (1999 citado en Campos, 2006), el estrés tiene dos componentes básicos:

- Los agentes estresantes o estresores.
- La respuesta al estrés.

Los llamados agentes estresores son todas las situaciones que ocurren a nuestro alrededor y que nos producen estrés, siendo estas situaciones provocadas por personas, grupos o conjuntos de grupos.

Al respecto, Santos (2004) llama estresores a todos los factores que originan estrés y es enfático en que el nivel de activación del individuo se estima como el nivel inicial de una condición de estrés.

Según Peiró (1992), los estresores se pueden identificar en las siguientes categorías:

- Estresores del ambiente físico: Ruido, vibración, iluminación, etc.
- Demandas estresantes de trabajo: Turnos, sobrecarga, exposición a riesgos.
- Contenidos del trabajo: Oportunidad de control, uso, habilidades, variedad de tareas, feedback, identidad de tarea, complejidad del trabajo.
- Estrés por desempeño de roles: Conflicto, ambigüedad y sobrecarga.
- Relaciones interpersonales y grupales: Superiores, compañeros, subordinados, clientes.
- Desarrollo de carrera: Inseguridad en el trabajo, transiciones, estresores en diferentes estadios.
- Nuevas tecnologías: Aspectos ergonómicos, demandas, adaptación a cambios, implantación.
- Estructura organizacional.
- Clima organizacional.
- Estrés por la relación trabajo y otros ámbitos de la vida (familia, etc.): Parejas en las que los dos trabajan.

La respuesta al estrés puede entenderse como la reacción que presenta el individuo frente a los agentes estresores causantes de tal estrés. Esta respuesta presentada por el individuo frente a una situación estresante puede ser de dos tipos: (Campos, 2006)

- Respuesta en armonía, adecuada con la demanda que se presenta.
- Respuestas negativa, insuficiente o exagerada en relación con la demanda planteada, lo cual genera desadaptación.

En este punto se pueden notar significativas diferencias individuales, ya que mientras para unas personas unas experiencias resultan agotadoras, difíciles o con un fortísimo efecto negativo sobre el organismo, para otras personas estas vivencias resultan solo

ligeramente alteradoras y no ocasionan daños en el sistema nervioso y en ninguna parte del organismo. Eustrés y Distrés.

2.5.6 FASES DEL ESTRÉS.

El estrés es un proceso, y como tal implica una secuencia de etapas o fases para que se desarrolle totalmente y llegue a su máxima expresión implicando muchas consecuencias negativas. Cabe mencionar que el estrés puede detenerse en cualquiera de estas etapas, lo que implica que el estrés puede aliviarse o empeorarse hasta alcanzar su pleno desarrollo.

Según Melgosa (1999 citado en Campos, 2006) las fases por las que pasa estrés son las siguientes:

2.5.6.1 FASES DE ALARMA.- Fase donde ocurre el aviso o se detecta la presencia de un agente estresor.

2.5.6.2 FASE DE RESISTENCIA.- Fase generada cuando el sujeto enfrenta y trata de resolver la situación que produce el estrés. Si el sujeto logra resolver la situación el estrés no logra concretarse.

2.5.6.3 FASES DE AGOTAMIENTO.- Fase producida cuando el sujeto no logra resolver la situación de estrés, causando una disminución en la capacidad de respuesta y en el organismo del sujeto principalmente fatiga, ansiedad y depresión.

2.5.7 ESTRÉS LABORAL

Cano (2002), señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren.

Nuestro cuerpo se prepara para un sobreesfuerzo, somos capaces de procesar más información sobre el problema y actuamos de forma rápida y decidida.

El problema es que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados y aparece el agotamiento.

Relacionado con el estrés laboral, aparece el Síndrome de Burnout o "estar quemado". Éste ha sido entendido como una respuesta emocional y cognitiva a ciertos factores laborales e institucionales, o como consecuencia del estrés (Cano, 2002).

Es posible que la preparación de un determinado grupo de profesionales para afrontar el estrés no siempre es suficiente para resolver situaciones habituales de su trabajo, dando lugar a la aparición de dificultades emocionales y conductuales que conllevan un sentimiento de fracaso personal e/o incapacidad para el ejercicio de la profesión.

El estrés, en su forma de estrés laboral, es capaz de causar en los trabajadores muchas consecuencias que quizá en los individuos nunca se habían presentado, hasta que entraron al mercado laboral y éste comenzó a exigir más y más recursos causando un desequilibrio.

Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos.

El estrés laboral desencadena cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento (Peiró, 1992).

2.5.8 ESTRÉS EN LOS CHOFERES

En primer lugar, se destaca como elemento problemático la duración de la jornada laboral, que en la mayoría de los casos supera las 10 horas. El trabajo "a destajo y los bajos márgenes de ganancia" implican la necesidad de sumar horas para lograr una adecuada compensación económica.

El cansancio y la fatiga resulta una constante, de acuerdo a los datos revelados en la encuesta realizada a los choferes de la Cooperativa de Taxis "Bonilla Abarca" de la ciudad de Riobamba durante esta investigación. Los indicadores de fatiga crónica son

claros, tanto a nivel físico como emocional. Cabe mencionar que la carga horaria del trabajo no se manifiesta como la principal preocupación del sector, al menos en comparación con otros problemas o situaciones vinculadas al trabajo.

Existen además varios factores de riesgo para la salud asociados con hábitos que se potencian por las características del trabajo: sedentarismo, malos hábitos alimenticios y la falta de actividad física; estos factores son identificados como una situación que preocupa.

Muchos de los síntomas que manifiestan los choferes se relacionan con la fatiga, el cansancio y el estrés, tanto a nivel físico como emocional.

2.5.9 TIPOS DE ESTRÉS LABORAL

El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente de estrés. También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación.

Según Slipack (1996), existen dos tipos de estrés laboral: estrés laboral episódico y estrés laboral crónico.

2.5.9.1 ESTRÉS LABORAL EPISÓDICO

Es aquel que se produce de modo puntual y momentáneo en el tiempo. Éste tipo de estrés se caracteriza por su corta duración y su naturaleza esporádica. Un ejemplo podría ser un pico de trabajo puntual en el puesto laboral, que ocasiona un aumento del nivel de estrés en el empleado. Otro ejemplo sería una situación de despido. En la mayoría de casos se trata de una situación limitada en el tiempo (el nivel de trabajo vuelve a la normalidad y el trabajador encuentra un nuevo empleo), por lo que sus efectos negativos son apenas perceptibles. Sin embargo, en ocasiones, estos factores estresantes se prolongan demasiado en el tiempo, dando lugar al estrés laboral crónico. Otros ejemplos

- Una discusión entre dos compañeros de trabajo.

- La noticia de un traslado geográfico del puesto laboral.
- La asistencia a una reunión importante para negociar un acuerdo comercial.

2.5.9.2 ESTRÉS LABORAL CRÓNICO

Es aquel que se produce como consecuencia de una exposición repetitiva y prolongada a diversos factores estresantes. En algunos casos es una evolución del estrés laboral episódico, que gradualmente ha ido reduciendo la resistencia ante el estrés del empleado (por ejemplo el Síndrome de Burnout). Se trata de un tipo de estrés mucho más dañino y que puede ocasionar consecuencias graves a medio y largo plazo.

Otros ejemplos:

- Continúas discusiones entre compañeros de trabajo.
- Inestabilidad del puesto y continuos traslados de un lugar para otro.
- Gran exigencia del puesto y trabajador sometido a presión constante.

2.5.10 CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

2.5.10.1 FACTORES PSICOSOCIALES

En la actualidad, el estrés es considerado como un proceso interactivo en los que influyen tanto los aspectos de la situación (demandas) como las características del sujeto (recursos) (Cano, 2002).

Cuando las demandas superan a los recursos la tendencia será a producir una situación de estrés en la que, para cubrir las demandas, el sujeto intentará producir más recursos llegando el estrés en ocasiones hasta su fase final que es el agotamiento del sujeto.

Esta situación de demandas – recursos está directamente relacionada con los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral. Estos factores psicosociales se consideran en múltiples acepciones: como riesgos, consecuencias, fuentes de vulnerabilidad, recursos y estrategias o barreras para la prevención (Peiró & Salvador, 1992).

Entonces, al considerarse estos factores psicosociales como fuente de riesgos, producen consecuencias psicosociales que afectan directamente al individuo.

Entonces, como causa directa del estrés laboral se tienen los factores psicosociales íntimamente relacionados por un lado con el tipo de trabajo, actividad, o profesión que el individuo ejerza y por otro lado con el ambiente laboral que rodea al individuo y la cantidad de recursos que se demanden a cada trabajador. Esto puede afectar a cada trabajador de distinta forma, ya que las exigencias son dictadas para todos independientemente de sus diferencias individuales.

Algunos ejemplos de exigencias en los trabajos de hoy en día son: prisa, inmediatez, exactitud, precisión, gran esfuerzo físico, gran esfuerzo mental, gran responsabilidad en el sentido de que las consecuencias de un error pueden ser vitales, etc. (Cano, 2002).

Las exigencias varían según el trabajo, por lo que se puede deducir de lo anterior que existen profesiones más estresantes que otras.

Cano (2002), señala que "cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés". En consecuencia, aunque se hiciera un muy detallado y exhaustivo listado de factores psicosociales que pueden causar estrés, este listado siempre será incompleto.

Algunos factores psicosociales que causan estrés laboral son: (Cano, 2002)

- Exceso y falta de trabajo.
- Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para nosotros y para los demás.
- Ausencia de una descripción clara del trabajo, o de la cadena de mando.
- Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral.
- No tener oportunidad de exponer las quejas.
- Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones.
- Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan.

- Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo.
- Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición laboral.
- Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión.
- Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones.
- Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas.
- No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales.
- Posibilidad de que un pequeño error o una inatención momentáneos tengan consecuencias serias o incluso desastrosas.
- Cualquier combinación de los factores anteriores.

2.5.11 SÍNTOMAS, EFECTOS Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad.

Los síntomas de ansiedad más frecuentes son: (Cano, 2002)

1. A nivel cognitivo-subjetivo:

- Preocupación.
- Temor.
- Inseguridad.
- Dificultad para decidir.

- Miedo.
- Pensamientos negativos sobre uno mismo.
- Pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros.
- Temor a que se den cuenta de nuestras dificultades.
- Temor a la pérdida del control.
- Dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.

2. A nivel fisiológico:

- Sudoración.
- Tensión muscular.
- Palpitaciones.
- Taquicardia.
- Temblor.
- Molestias en el estómago.
- Otras molestias gástricas.
- Dificultades respiratorias.
- Sequedad de boca.
- Dificultades para tragar.
- Dolores de cabeza.
- Mareo.
- Náuseas.
- Tiritar, etc.

3. A nivel motor u observable:

- Evitación de situaciones temidas.
- Fumar, comer o beber en exceso.
- Intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.).
- Ir de un lado para otro sin una finalidad concreta.
- Tartamudear.
- Llorar.

- Quedarse paralizado, etc.

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer. Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc.

Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales; en definitiva problemas de salud.

2.5.12 EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL SOBRE LA SALUD

Los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales y esto produce la aparición de diversas patologías (Villalobos 1999).

Las patologías que surgen a causa del estrés laboral pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud e historia clínica de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se presentará de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otra.

Santos (2005), hace referencia que al debilitarse las defensas del organismo las actividades del cuerpo se desaceleran y pueden cesar totalmente, generando problemas psicológicos, una enfermedad física o incluso la muerte.

Está comprobado científicamente que el estrés produce una disminución notable de las defensas en el organismo, por lo que una persona que adolece continuamente estrés está expuesta a sufrir cualquier tipo de enfermedades ocasionadas por bacterias o virus.

Según (Villalobos 1999), las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés laboral pueden clasificarse en dos grandes grupos:

Grupo 1:

- Úlcera por Estrés.
- Estados de Shock.
- Neurosis Post Traumática.

Grupo 2: Enfermedades por Estrés Agudo:

- Dispepsia.
- Gastritis.
- Ansiedad.
- Accidentes.
- Frustración.

2.5.13 EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL SOBRE LA ORGANIZACIÓN

Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la empresa para la cual trabaja trayendo como consecuencia (Villalobos 1999).

- Absentismo.
- Rotación o fluctuación del personal.
- Disminución del rendimiento físico.

Las empresas deben de ser conscientes que los miembros de su organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe de ponerse atención especial a sus demandas e insatisfacciones ya que esto permitirá mejorar el clima organizacional y esto llevará a obtener mejores resultados en el aspecto social y económico.

Un trabajador al que se le cumplen sus demandas da lo mejor de sí en su trabajo, es responsable de sus actos y trabaja por mejorar las condiciones de la organización por lo que siempre debe de buscarse la satisfacción de los trabajadores así como promover iniciativas encaminadas al logro de la misma.

2.6 APLICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN DE LAS TÉCNICAS DE CONDICIONAMIENTO ENCUBIERTO

La aplicación de las Técnicas de Condicionamiento Encubierto se realizó de manera grupal e individual, en la sede de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba y en los lugares de trabajo de los choferes respectivamente, en los días y horarios previamente establecidos con las autoridades y socios de la Organización. Se realizó un total de 16 sesiones, 12 sesiones con una duración de una hora cada una, realizadas en la sede de la Cooperativa de Taxis y 4 sesiones con una duración de cuatro horas, dos horas en la mañana y dos horas por la tarde, realizadas en los lugares de trabajo de los choferes.

El procedimiento se describe a continuación:

Sesión 1: Alianza terapéutica.- Se estableció el vínculo psicoterapéutico con el grupo de choferes, esenciales en todo proceso de intervención psicológica. Se coordinó las fechas y horas que durarán cada sesión.

Además en esta primera sesión se realizó varias dinámicas encaminadas al establecimiento del rapport y la empatía con los choferes.

Sesión 2: Socialización y Pre Test.- Se brindó información sobre la temática y los objetivos de esta investigación.

También se aplicó el Cuestionario de Maslash de estrés laboral para determinar los niveles de estrés presente en los choferes.

Sesión 3: Psicoeducación.- A los choferes para brindar información sobre las Técnicas de Condicionamiento Encubierto y el Estrés Laboral.

Sesión 4: Psicoeducación.- Se brindó la justificación razonada del uso de las Técnicas de Condicionamiento Encubierto, se evaluó la capacidad imaginativa de los choferes y se realizó un entrenamiento en imaginación.

Se envió como tarea a los choferes a practicar los ejercicios de imaginación.

Sesión 5: Encuesta.- Se aplicó la encuesta Principales Estresores Ambientales con el objetivo de identificar cuáles son los agentes ambientales en el lugar de trabajo de los choferes.

Sesión 6: Aplicación de las Técnicas de Condicionamiento Encubierto.- Se instruyó a los choferes en las T.C.E. seleccionadas en base a los estresores ambientales, las técnicas seleccionadas fueron: Modelado Encubierto, Reforzamiento Positivo Encubierto, Reforzamiento Negativo Encubierto y Ensayo de Conducta Encubierto.

Se inició con la aplicación de las T.C.E. en el estrés laboral de los choferes, que consistió en seguir una serie de pasos que se describen a continuación:

- Se estableció pautas de comunicación entre los choferes y los terapeutas durante la sesión. Se introdujo palabras clave como “cambio”, también se utilizó un código de gestos con la finalidad de que posteriormente se puedan aplicar las T.C.E. con mayor facilidad.
- Se realizó la alternancia de imágenes de conducta a cambiar y consecuencias o estímulos relacionados puesto que la base de estas técnicas consiste en condicionar unas imágenes a otras, para lo que se irán alternando en el orden previsto.
- Se realizó un entrenamiento a los choferes en realizar la secuencia de imágenes a cambiar y las consecuencias o estímulos relacionados sin ayuda, puesto que los choferes deben aprender a imaginar por sí solos y practicar con una frecuencia mucho mayor.
- Se realizó ejercicios prácticos de entrenamiento en imaginación de la secuencia de la forma preestablecida y de contraposición de las consecuencias imaginativas de los estímulos elicitors reales, también se envió a los choferes a aplicar las técnicas en la ejecución de su trabajo.

Por último se acordó brindar seguimiento psicoterapéutico en los lugares de trabajo de los choferes.

Sesión 7: Modelado Encubierto.- Se recapituló brevemente sobre la utilización de las T.C.E. y de su influencia en la conducta de las personas.

Se capacitó a los choferes en el uso adecuado de la técnica de Modelado Encubierto, también se coordinó las fechas y horas en las que se brindaría el seguimiento psicoterapéutico en los lugares de trabajo de los choferes.

Sesión 8: Apoyo psicoterapéutico.- Se brindó el seguimiento psicoterapéutico en los sitios de trabajo de los choferes acordado en la sesión anterior, reforzando el uso adecuado de la técnica de Modelado Encubierto en la ejecución de su trabajo.

Sesión 9: Refuerzo Positivo Encubierto.- Se capacitó a los choferes en el uso adecuado de la técnica de Reforzamiento Positivo Encubierto, también se coordinó las fechas y horas en las que se brindaría el seguimiento psicoterapéutico en los lugares de trabajo de los choferes.

Sesión 10: Apoyo psicoterapéutico.- Se brindó el seguimiento psicoterapéutico en los sitios de trabajo de los choferes acordado en la sesión anterior, reforzando el uso adecuado de la técnica de Reforzamiento Positivo Encubierto en la ejecución de su trabajo.

Sesión 11: Reforzamiento Negativo Encubierto.- Se capacitó a los choferes en el uso adecuado de la técnica de Reforzamiento Negativo Encubierto, también se coordinó las fechas y horas en las que se brindaría el seguimiento psicoterapéutico en los lugares de trabajo de los choferes.

Sesión 12: Apoyo psicoterapéutico.- Se brindó el seguimiento psicoterapéutico en los sitios de trabajo de los choferes acordado en la sesión anterior, reforzando el uso adecuado de la técnica de Reforzamiento Negativo Encubierto en la ejecución de su trabajo.

Sesión 13: Ensayo de Conducta Encubierto.- Se capacitó a los choferes en el uso adecuado de la técnica de Ensayo de Conducta Encubierto, también se coordinó las fechas y horas en las que se brindaría el seguimiento psicoterapéutico en los lugares de trabajo de los choferes.

Sesión 14: Apoyo psicoterapéutico.- Se brindó el seguimiento psicoterapéutico en los sitios de trabajo de los choferes acordado en la sesión anterior, reforzando el uso adecuado de la técnica de Ensayo de Conducta Encubierto en la ejecución de su trabajo.

Sesión 15: Recapitulación.- Se realizó un reforzamiento de todas las Técnicas de Condicionamiento Encubierto aplicadas por los choferes en la ejecución de su trabajo a lo largo del proceso terapéutico.

Sesión 16: Encuesta, Re test y despedida.- Se aplicó la encuesta Técnicas de Condicionamiento Encubierto más utilizadas por los choferes en la ejecución de su trabajo, así también como el Cuestionario de MASLASH por segunda ocasión.

Se agradeció a los directivos de la Cooperativa de Taxis por la colaboración prestada durante todo el proceso de investigación, se brindó varias recomendaciones tanto a los directivos como a los choferes y se motivó a continuar con la aplicación de las Técnicas de Condicionamiento Encubierto en la ejecución de su trabajo.

2.7 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Absentismo laboral: es toda aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes ajenos al mismo. Incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo.

Anatema: Se trata de la máxima sanción impuesta a los pecadores; no solamente quedan excluidos de los sacramentos, sino que desde ese momento se les considera destinados a la condenación eterna.

Autocontrol: capacidad consciente de regular los impulsos de manera voluntaria, con el objetivo de alcanzar un mayor equilibrio personal y relacional.

Cognición: se define como la facultad de un ser vivo para procesar información a partir de la percepción, el conocimiento adquirido (experiencia) y características subjetivas que permiten valorar la información.

Conductismo tradicional: procesos estrictamente experimentables para estudiar el comportamiento observable (la conducta), considerando el ambiente como un conjunto de estímulos-respuesta.

Condicionamiento: cuando alguien es sometido a cumplir con determinada condición en el marco de un trabajo, en una situación puntual, o en el desarrollo de una tarea o de una actividad, se lo denomina como condicionamiento.

Confrontación: es estar en desacuerdo con la opinión o concepto de otra persona por el simple motivo de que existen conceptos diferentes de cierta temática, es decir, no hay que consenso entre los autores de las concepciones.

Detención del pensamiento: interrumpir y modificar, por medio de la sustitución, los pensamientos asociados a la situación ansiógena.

Distrés: Podríamos definir el distrés como el estrés desagradable. Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga. Va acompañado siempre de un desorden fisiológico, las catecolaminas producen una aceleración de las funciones y éstas actúan alejadas del punto de equilibrio, hiperactividad, acortamiento muscular, somatizaciones, en suma: envejecimiento prematuro, son los efectos secundarios del estrés negativo.

Elicitadores: Es un estímulo destinado a provocar una respuesta, es decir la elicitación.

Emoción: reacciones psicofisiológicas que representan modos de adaptación a ciertos estímulos del individuo cuando percibe un objeto, persona, lugar, suceso, o recuerdo importante.

Estímulo aversivo: es un estímulo que tiene la propiedad de ser desagradable para quien lo recibe.

Estrategias: es un plan que especifica una serie de pasos o de conceptos nucleares que tienen como fin la consecución de un determinado objetivo.

Eustrés: Es el estrés positivo, la relación con las impresiones del mundo externo y del interior no producen un desequilibrio orgánico, el cuerpo es capaz de enfrentarse a las

situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras con ello, el eustrés permite experimentar el mundo como un lugar en que cada milímetro es delicioso.

Fetichismo: Conducta sexual de la persona que se excita manipulando objetos (especialmente prendas de vestir) o contemplando y tocando partes no sexuales del cuerpo de la persona amada; cuando es obsesivo y excluye otras actividades se considera una desviación sexual.

Frustración: es una respuesta emocional común a la oposición relacionada con la ira y la decepción, que surge de la percepción de resistencia al cumplimiento de la voluntad individual.

Habilidades sociales: conjunto de conductas aprendidas de forma natural (y por tanto, pueden ser enseñadas) que se manifiestan en situaciones interpersonales, socialmente aceptadas.

Homogeneidad: Que está formado por elementos con una serie de características comunes referidas a su clase o naturaleza que permiten establecer entre ellos una relación de semejanza.

Hostilidad: Actitud provocativa y contraria, generalmente sin motivo alguno, hacia otro ser vivo.

Imaginación: es la facultad de una persona para representar imágenes de cosas reales o ideales. Se trata de un proceso que permite la manipulación de información creada en el interior del organismo (sin estímulos externos) para desarrollar una representación mental.

Manipulación: es la acción y efecto de manipular, operar con las manos o con un instrumento, manosear algo, intervenir con medios hábiles para distorsionar la realidad al servicio de intereses particulares.

Neurosis Post Traumática: se presenta tras la exposición súbita a una situación de estrés lo bastante intensa y prolongada como para desbordar ampliamente las capacidades de integración cognitiva y emocional del individuo.

Patología: se dedica a estudiar las enfermedades en su más amplia aceptación, como estados o procesos fuera de lo común que pueden surgir por motivos conocidos o desconocidos.

Procesos cognitivos: se trata de la habilidad para asimilar y procesar datos, valorando y sistematizando la información a la que se accede a partir de la experiencia, la percepción u otras vías.

Psicología experimental: es una disciplina científica que considera que los fenómenos psicológicos pueden ser estudiados por medio del método experimental.

Rotación: refiere a girar en torno a un eje o a seguir un cierto turno. Personal, por su parte, es un término con varios usos: puede tratarse de aquello vinculado a una persona o del grupo de individuos que trabajan juntos en un mismo lugar.

Sadismo: Alude en general, a la obtención en una persona de placer derivado del dolor de otra persona.

Sociedades Industrializadas: se refiere a las sociedades con estructura social moderna.

Síndrome: se caracteriza por agrupar diversos síntomas que caracterizan a una determinada enfermedad o bien describe al grupo de fenómenos propios de una situación específica.

Técnicas cognitivo-conductual: son orientaciones de la terapia cognitiva enfocadas en la vinculación del pensamiento y la conducta, y que recogen las aportaciones de distintas corrientes dentro de la psicología científica.

Visualizar: Representar por medio de imágenes, como gráficos o dibujos, fenómenos no visibles, abstractos.

2.8 HIPÓTESIS

Las Técnicas de Condicionamiento Encubierto disminuyen el nivel de estrés laboral de los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” Riobamba, período enero - junio 2015.

2.9 VARIABLES

2.9.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

Técnicas de Condicionamiento Encubierto.

2.9.2 VARIABLE DEPENDIENTE

Estrés Laboral.

2.10 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIONES CONCEPTUALES	CATEGORÍAS	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Técnicas de Condicionamiento Encubierto</p>	<p>Conjunto de técnicas que utilizan la imaginación, y que pretenden alterar la frecuencia de la respuesta a través de la manipulación de las consecuencias.</p> <p>(Cautela 1966).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conjunto de técnicas que utilizan la imaginación. • Alterar la frecuencia de la respuesta a través de la manipulación de las consecuencias. 	<p>TECNICAS CONDUCTUALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sensibilización Encubierto. • Reforzamiento Positivo Encubierto. • Reforzamiento Negativo Encubierto. • Extinción De Respuesta Encubierto. • Coste De Respuesta Encubierto. • Modelado Encubierto. • Ensayo De Conducta Encubierto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación Clínica. - Ficha de seguimiento Psicoterapéutico. • Encuesta. - Cuestionario (Técnicas de Condicionamiento Encubierto).

<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Estrés Laboral</p>	<p>Discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerle frente.</p> <p>Cano (2002).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Discrepancia entre las demandas del ambiente. • Recursos de la persona para hacerle frente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel alto de estrés. • Nivel bajo de estrés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. - Cuestionario (Principales Estresores Ambientales). • Reactivo Psicológico. - Cuestionario de Maslash.
---	--	--	--	--

CAPÍTULO III

MARCO

METODOLÓGICO

3.1 MÉTODO

Los métodos utilizados en la investigación fueron:

MÉTODO CIENTÍFICO: Se refiere a las serie de etapas que hay que recorrer para obtener un conocimiento válido desde el punto de vista científico, utilizando para esto dos vías alternativas para elaborar los conceptos (teorías) que permiten acercarnos al entendimiento de la realidad: El método inductivo y el método deductivo.

MÉTODO ANALÍTICO Y SINTÉTICO: Porque después de aplicar los instrumentos, tabular e interpretar los resultados permite llegar a las conclusiones del trabajo de investigación.

MÉTODO PSICOMÉTRICO: Por los instrumentos que emplea el psicólogo para realizar un trabajo de investigación, por lo cual en el desarrollo de esta investigación se aplicó al grupo choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba, reactivos que nos permitirán arribar a datos objetivos luego de la administración de los mismos.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se utilizó la Investigación Explicativa puesto que además de describir el fenómeno, se trata de buscar la explicación del comportamiento de las variables. Su metodología es básicamente cuantitativa, y su fin último es el descubrimiento de las causas; además mediante la ficha de seguimiento se conocen los avances que se generaron en la investigación.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de esta investigación es cuasi experimental debido a que se aplica las Técnicas de Condicionamiento Encubierto para manipular la variable Estrés Laboral y con ello disminuir el mismo; también la investigación es de campo, puesto que se trabaja directamente en el entorno social, del problema sobre el que está indagando.

3.4 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio es transversal, debido a que se desarrolló en un período de tiempo determinado de seis meses, enero - junio 2015.

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1 POBLACIÓN

Esta investigación se realizó en la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba, con el personal que presta sus servicios en dicha Cooperativa, con una población de 51 choferes.

3.5.2 MUESTRA

MUESTRA NO PROBABILÍSTICA.- Es un procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra.

Se ha considerado como muestra a 30 choferes de sexo masculino, en los que se identificó un nivel alto de estrés laboral después de haber aplicado el reactivo psicológico (Cuestionario de MASLASH), tomando en cuenta los siguientes criterios:

CRITERIOS DE INCLUSIÓN:

- Se incluyeron a los choferes de la Cooperativa de Taxis Bonilla Abarca de la ciudad de Riobamba.
- Se incluyó a los choferes cuyo resultado obtenido tras la aplicación del reactivo psicológico (Cuestionario de MASLASH), indicó un nivel alto de estrés.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

Se excluyó a los choferes de la Cooperativa de Taxis Bonilla Abarca de la ciudad de Riobamba, cuyo resultado obtenido tras la aplicación del reactivo psicológico (Cuestionario de MASLASH), indicó un nivel bajo de estrés.

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas e instrumentos seleccionados y utilizados para la recolección de datos necesarios para la investigación, se detalla a continuación:

3.6.1 TÉCNICAS

- **Observación clínica:** Elemento fundamental en todo proceso de investigación, en el cual se apoya el investigador para obtener la mayor cantidad de datos. Es el primer paso para el conocimiento de la persona sobre la base de lo que presenta, lo que es y lo que manifiesta, ya sea de forma verbal y/o en forma no verbal.
- **Reactivo Psicológico:** Un test psicológico o prueba psicológica es un instrumento experimental que tiene por objeto medir o evaluar una característica psicológica específica, o los rasgos generales de la personalidad de un individuo. Como justificación teórica de la validez de una medición mediante el uso de test psicológicos, se argumenta que el comportamiento individual que los reactivos de la prueba provoca puede ser valorado en comparación estadística o cualitativa con el de otros individuos sometidos a la misma situación experimental, con lo que se da lugar a una determinada clasificación del sujeto. La construcción del test debe procurar que el comportamiento específico ante determinado reactivo represente lo más fielmente posible el funcionamiento del sujeto en situaciones cotidianas donde se pone en ejecución real la capacidad que el test pretende evaluar.

3.6.2 INSTRUMENTOS

- **Ficha de registro y seguimiento psicoterapéutico:** tiene como finalidad registrar fechas, actividades, observaciones y técnicas aplicadas en cada una de las sesiones que se llevó a cabo con los choferes de la Cooperativa de Taxis Bonilla Abarca, durante la investigación. (ANEXO 1)

- **Encuesta:** Una encuesta es un procedimiento de investigación, dentro de los diseños de investigación descriptivos (no experimentales) en el que el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado o una entrevista a alguien, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información (como sí lo hace en un experimento). Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, integrada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, ideas, características o hechos específicos. El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación. (ANEXO 2 y 3)
- **Cuestionario de Maslach:** es un cuestionario que consta de 22 preguntas.

El cuestionario de MASLASH es el más utilizado para la evaluación del estrés laboral, con independencia de las características ocupacionales de la muestra y su origen, contribuyendo así a sistematizar la investigación sobre el constructo. La primera publicación del cuestionario aparece en 1981 como resultado de numerosas entrevistas de caso y se formula como “un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y reducción de la realización personal” (Maslach y Jackson, 1986).

Gil-Monte (2005) destaca que al éxito de esta definición contribuyó de un modo definitivo el artículo publicado por Perlman y Hartman (1982) en el que realizan una revisión de la literatura tomando en consideración las conceptualizaciones, encontrando más de 48 definiciones, elaboradas entre 1974 y 1980 sobre el fenómeno y en el que concluyeron que el síndrome de quemarse por el trabajo se definía como “una respuesta al estrés laboral crónico cuyos componentes son agotamiento emocional y/o físico, baja productividad laboral y una excesiva despersonalización”.

Esta conclusión resultó muy similar a la definición elaborada por Maslach y Jackson (1986) como resultado de la factorización del cuestionario de

MASLASH. Hasta tal punto se ha generalizado su aceptación y empleo que el síndrome se conceptualiza en base a este instrumento. (ANEXO 4)

3.7 TECNICAS PARA EL ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La información obtenida a través de la aplicación del Cuestionario de Maslash de estrés laboral y las encuestas para identificar los principales estresores ambientales y las Técnicas de Condicionamiento Encubierto más utilizadas en el estrés laboral de los choferes fue realizada mediante la estadística básica con el programa Microsoft Excel.

Los resultados encontrados fueron representados mediante cuadros y gráficos estadísticos para de esta forma poder manifestar las respectivas conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E

INTERPRETACIÓN DE

RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS AL APLICAR EL CUESTIONARIO DE MASLASH A LOS CHOFERES DE LA COOPERATIVA DE TAXIS BONILLA ABARCA DE LA CIUDAD DE RIOBAMABA ANTES DE LA INTERVENCIÓN PSICOTERAPÉUTICA

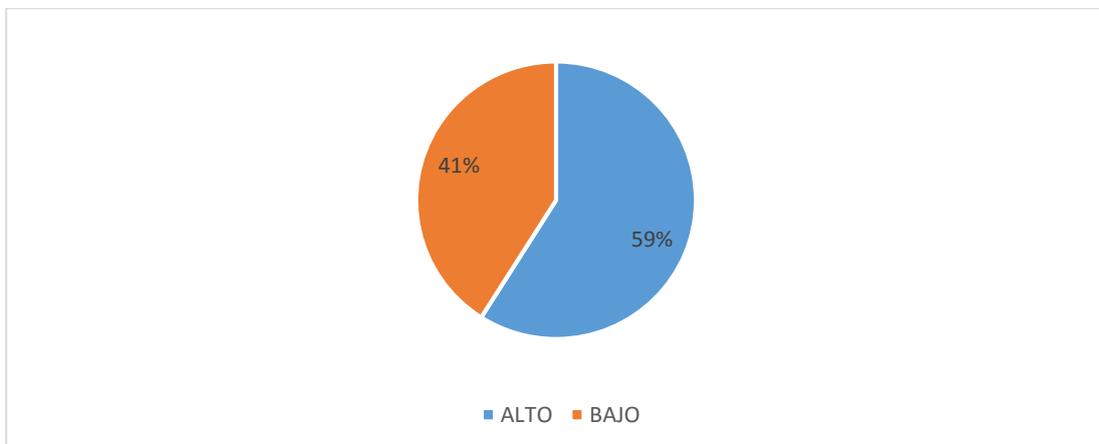
CUADRO N° 1: Niveles de estrés en la población antes de la intervención psicológica.

NIVEL DE ESTRÉS	POBLACIÓN	PORCENTAJE
ALTO	30	59%
BAJO	21	41%
TOTAL	51	100%

Fuente: Cuestionario de Maslash aplicado a los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jorge Erazo – Paúl Villacrés.

GRÁFICO N° 1: Niveles de estrés en la población antes de la intervención psicológica.



Fuente: Cuestionario de Maslash aplicado a los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jorge Erazo – Paúl Villacrés.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los choferes de la Cooperativa de Taxis Bonilla Abarca evaluados con el Cuestionario de MASLASH, la población fue de 51, se evidencia que en 30 choferes equivalente a un 59% presentan un nivel alto de estrés en tanto que 21 choferes equivalente a un 41% presentan un nivel bajo de estrés.

La población que presenta un nivel alto de estrés (59%), es la que necesita una mayor atención y por ende se convertirá en la muestra con la que se va a realizar la presente investigación.

Según la (OMS 1986-1992) el estrés laboral en la actualidad es considerado como la enfermedad del siglo XXI, ocasionando en los trabajadores varios inconvenientes a nivel físico y mental, los mismos que de no ser tratados de manera adecuada y urgente puede repercutir seriamente en la vida del trabajador.

Según la (OIT 1986-1992) reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y del buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan.

En base a los criterios de inclusión y exclusión sobre el estrés laboral antes mencionado y como resultado de la aplicación del cuestionario de MASLASH, tenemos una muestra de treinta choferes que cumplen con dichos criterios.

CUADRO N° 2: Niveles de estrés en la muestra antes de la intervención psicológica.

NIVEL DE ESTRÉS	MUESTRA	PORCENTAJE
ALTO	30	100%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario de Maslash aplicado a los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jorge Erazo – Paúl Villacrés.

GRÁFICO N° 2: Niveles de estrés en la muestra antes de la intervención psicológica.



Fuente: Cuestionario de Maslash aplicado a los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jorge Erazo – Paúl Villacrés.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al aplicar el Cuestionario de MASLASH en los choferes de la Cooperativa de Taxis Bonilla Abarca, 30 fueron los que presentaron un nivel alto de estrés, convirtiéndose estos en los candidatos seleccionados como muestra total para realizar la investigación, los mismos que vienen a representar el 100% de choferes que presentan estrés.

El estrés laboral es un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en la sociedad globalizada que exige y demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada uno de sus problemas de índole laboral, social y emocional que se presenten.

Está comprobado científicamente que el estrés produce una disminución notable de las defensas en el organismo, por lo que una persona que adolece continuamente estrés está expuesta a sufrir cualquier tipo de enfermedades (físicas y/o psicológicas).

Santos (2005), hace referencia que al debilitarse las defensas del organismo las actividades del cuerpo se desaceleran y pueden cesar totalmente, generando problemas psicológicos, una enfermedad física o incluso la muerte.

4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA (PRINCIPALES ESTRESORES AMBIENTALES) REALIZADA A LOS CHOFERES DE LA COOPERATIVA DE TAXIS BONILLA ABARCA DE LA CIUDAD DE RIOBAMABA

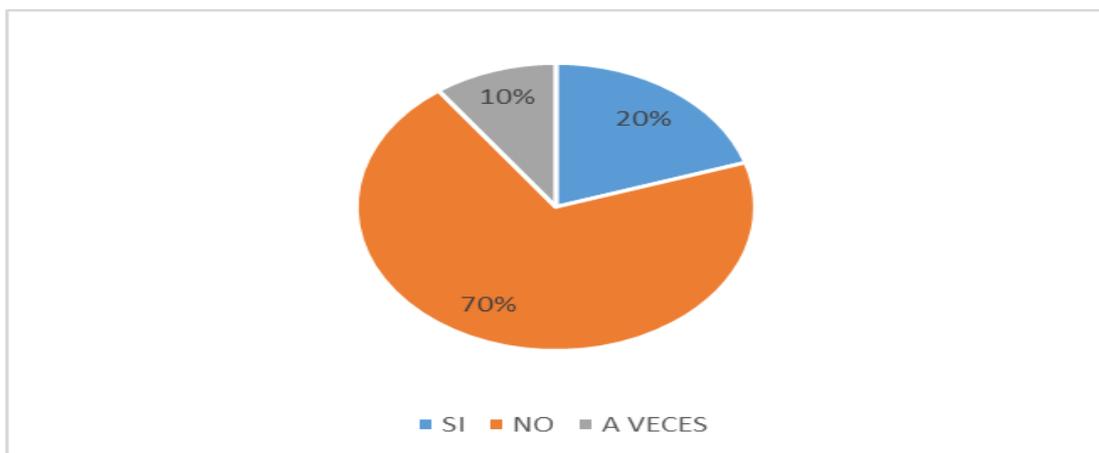
CUADRO N° 3: ¿Considera usted que su trabajo exige un alto grado de concentración?

RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	6	20%
NO	21	70%
A VECES	3	10%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario de Maslash aplicado a los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jorge Erazo – Paúl Villacrés.

GRÁFICO N° 3: ¿Considera usted que su trabajo exige un alto grado de concentración?



Fuente: Cuestionario de Maslash aplicado a los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jorge Erazo – Paúl Villacrés.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al aplicar la Encuesta (**PRINCIPALES ESTRESORES AMBIENTALES**) a los choferes de la Cooperativa de Taxis Bonilla Abarca, 6 choferes equivalente al 20 % considera que su trabajo exige un alto grado de concentración, 21 choferes equivalente al 70% considera que su trabajo no exige un alto grado de concentración y 3 choferes equivalente al 10% considera que su trabajo a veces exige un alto grado de concentración.

Según (Peiró, 1992) el estrés laboral desencadena cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento.

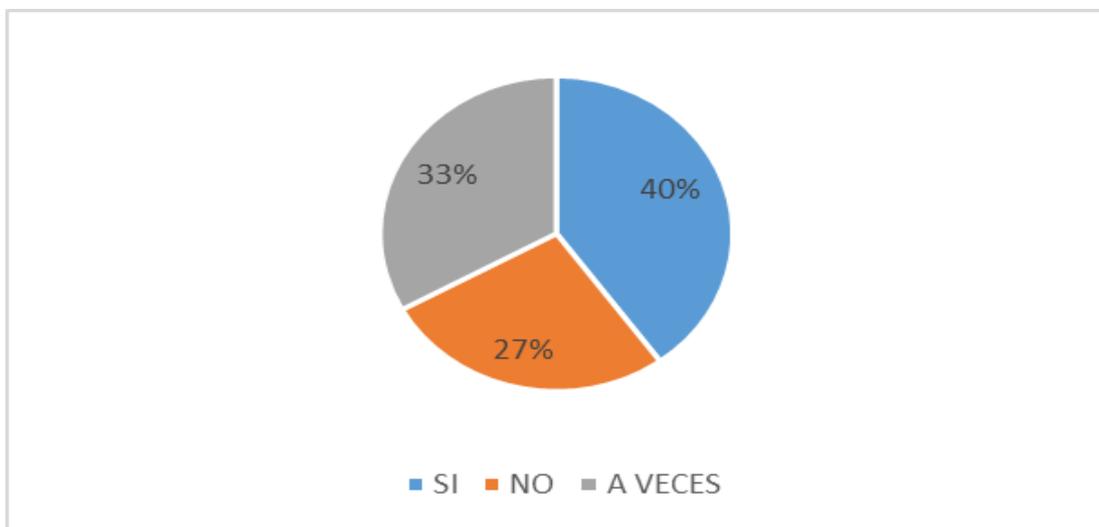
CUADRO N° 4: ¿Mantiene mala relación con los usuarios?

RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	12	40%
NO	8	27%
A VECES	10	33%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario de Maslash aplicado a los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jorge Erazo – Paúl Villacrés.

GRÁFICO N° 4: ¿Mantiene mala relación con los usuarios?



Fuente: Cuestionario de Maslash aplicado a los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jorge Erazo – Paúl Villacrés.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al aplicar la Encuesta (**PRINCIPALES ESTRESORES AMBIENTALES**) a los choferes de la Cooperativa de Taxis Bonilla Abarca, 12 choferes equivalente al 40 % mantiene mala relación con los usuarios, 8 choferes equivalente al 27% no mantiene mala relación con los usuarios y 10 choferes equivalente al 33% consideran que a veces mantiene mala relación con los usuarios.

Cano (2002), señala que "cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés". En consecuencia, aunque se hiciera un muy detallado y exhaustivo listado de factores psicosociales que pueden causar estrés, este listado siempre será incompleto.

CUADRO N° 5: ¿Le produce malestar el tráfico en su trabajo?

RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	30	100%
NO	0	0%
A VECES	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario de Maslash aplicado a los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jorge Erazo – Paúl Villacrés.

GRÁFICO N° 5: ¿Le produce malestar el tráfico en su trabajo?



Fuente: Cuestionario de Maslash aplicado a los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jorge Erazo – Paúl Villacrés.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al aplicar la Encuesta (**PRINCIPALES ESTRESORES AMBIENTALES**) a los choferes de la Cooperativa de Taxis Bonilla Abarca, a los 30 choferes equivalente al 100 % le produce malestar el tráfico en su trabajo.

Según (Cano 2002) menciona algunos ejemplos de exigencias en los trabajos de hoy en día son: prisa, inmediatez, exactitud, precisión, gran esfuerzo físico, gran esfuerzo mental, gran responsabilidad en el sentido de que las consecuencias de un error pueden ser vitales, etc.

Las exigencias varían según el trabajo, por lo que se puede deducir de lo anterior que existen profesiones más estresantes que otras.

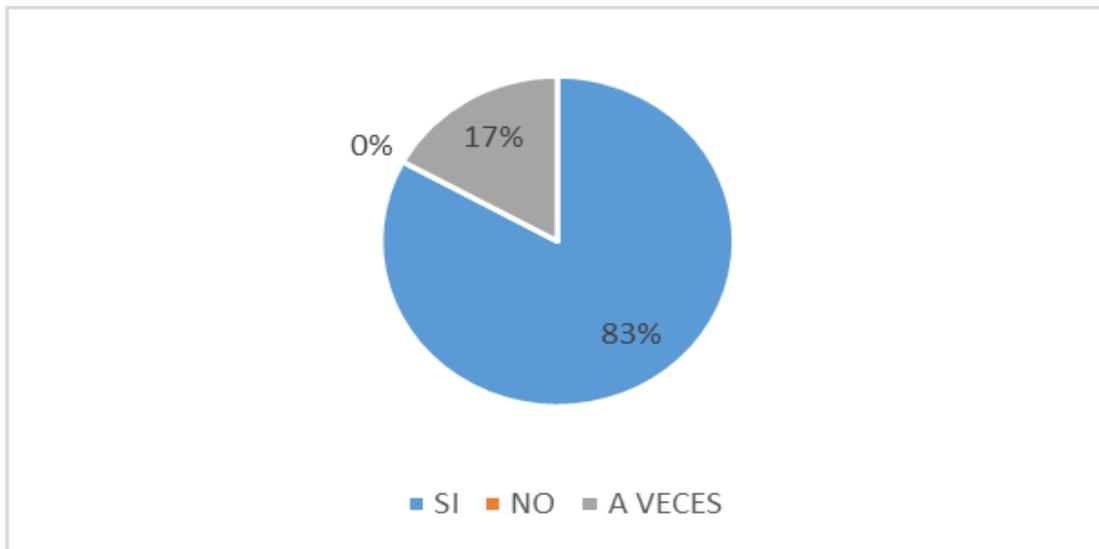
CUADRO N° 6: ¿Le produce fatiga trabajar más de las 8 horas?

RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	25	83%
NO	0	0%
A VECES	5	17%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario de Maslash aplicado a los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jorge Erazo – Paúl Villacrés.

GRÁFICO N° 6: ¿Le produce fatiga trabajar más de las 8 horas?



Fuente: Cuestionario de Maslash aplicado a los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jorge Erazo – Paúl Villacrés.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al aplicar la Encuesta (**PRINCIPALES ESTRESORES AMBIENTALES**) a los choferes de la Cooperativa de Taxis Bonilla Abarca, 25 choferes equivalente al 83% le produce fatiga trabajar más de las 8 horas en tanto que a 5 choferes equivalente al 17% a veces le produce fatiga trabajar más de las 8 horas.

Los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales y esto produce la aparición de diversas patologías (Villalobos 1999).

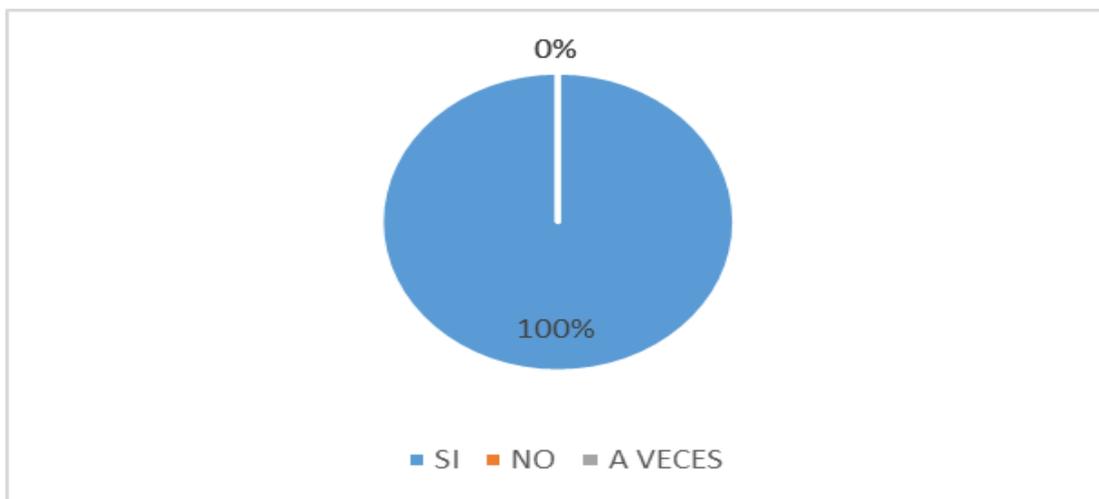
CUADRO N° 7: ¿Genera en usted enojo la baja remuneración económica en su trabajo?

RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	30	100%
NO	0	0%
AVECES	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario de Maslash aplicado a los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jorge Erazo – Paúl Villacrés.

GRÁFICO N° 7: ¿Genera en usted enojo la baja remuneración económica en su trabajo?



Fuente: Cuestionario de Maslash aplicado a los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jorge Erazo – Paúl Villacrés.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al aplicar la Encuesta (**PRINCIPALES ESTRESORES AMBIENTALES**) a los choferes de la Cooperativa de Taxis Bonilla Abarca, a los 30 choferes equivalente al 100 % le genera enojo la baja remuneración económica en su trabajo.

Cano (2002), señala que "cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés". En consecuencia, aunque se hiciera un muy detallado y exhaustivo listado de factores psicosociales que pueden causar estrés, este listado siempre será incompleto. Entre algunos factores psicosociales que causan estrés laboral se puede mencionar el exceso de trabajo.

CUADRO N° 8: ¿Le produce malestar el uso del taxímetro en su trabajo?

RESPUESTA	CANTIDAD	%
SI	4	13%
NO	23	77%
A VECES	3	10%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario de Maslash aplicado a los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jorge Erazo – Paúl Villacrés.

GRÁFICO N° 8: ¿Le produce malestar el uso del taxímetro en su trabajo?



Fuente: Cuestionario de Maslash aplicado a los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jorge Erazo – Paúl Villacrés.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al aplicar la Encuesta (**PRINCIPALES ESTRESORES AMBIENTALES**) a los choferes de la Cooperativa de Taxis Bonilla Abarca, a 4 choferes equivalente al 13% le produce malestar el uso del taxímetro en su trabajo, a 23 choferes equivalente al 77% no le produce malestar el uso del taxímetro en su trabajo y a 3 choferes equivalente al 10% a veces le produce malestar el uso del taxímetro en su trabajo.

Según (Cano 2002) menciona algunos ejemplos de exigencias en los trabajos de hoy en día son: prisa, inmediatez, exactitud, precisión, gran esfuerzo físico, gran esfuerzo mental, gran responsabilidad en el sentido de que las consecuencias de un error pueden ser vitales, etc.

Las exigencias varían según el trabajo, por lo que se puede deducir de lo anterior que existen profesiones más estresantes que otras.

4.3 ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS INDICADORES AMBIENTALES QUE GENERAN ESTRÉS LABORAL A LOS CHOFERES DE LA COOPERATIVA DE TAXIS BONILLA ABARCA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA

CUADRO N°9: Principales estresores ambientales

ESTRESORES	CANTIDAD	%
¿Considera usted que su trabajo exige un alto grado de concentración?	9	30%
¿Mantiene mala relación con los usuarios?	22	73%
¿Le produce malestar el tráfico en su trabajo?	30	100%
¿Le produce fatiga trabajar más de las 8 horas?	30	100%
¿Genera en usted enojo la baja remuneración económica en su trabajo?	30	100%
¿Le produce malestar el uso del taxímetro en su trabajo?	7	23%

Fuente: Cuestionario de Maslash aplicado a los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jorge Erazo – Paúl Villacrés.

GRÁFICO N°9: Principales estresores ambientales



Fuente: Cuestionario de Maslash aplicado a los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jorge Erazo – Paúl Villacrés.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al aplicar la Encuesta (**PRINCIPALES ESTRESORES AMBIENTALES**) se obtuvieron los siguientes resultados: 9 choferes equivalente al 30% consideran que su trabajo exige un alto grado de concentración, 22 choferes equivalente al 73% mantiene mala relación con los usuarios, 30 choferes equivalente al 100% le produce malestar el tráfico en su trabajo, 30 choferes equivalentes al 100% le produce fatiga trabajar más de las 8 horas, 30 choferes equivalentes al 100% les genera enojo la baja remuneración económica en su trabajo y a 7 choferes equivalente al 23% les produce malestar el uso del taxímetro en su trabajo.

Se puede determinar que los principales indicadores que generan estrés en los choferes son:

- ¿Mantiene mala relación con los usuarios? (73%)
- ¿Le produce malestar el tráfico en su trabajo? (100%)
- ¿Le produce fatiga trabajar más de las 8 horas? (100%)
- ¿Genera en usted enojo la baja remuneración económica en su trabajo? (100%)

**4.4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS
AL APLICAR EL CUESTIONARIO DE MASLASH A LOS CHOFERES DE
LA COOPERATIVA DE TAXIS BONILLA ABARCA DE LA CIUDAD DE
RIOBAMBA ANTES Y DESPUÉS DE LA INTERVENCIÓN
PSICOTERAPÉUTICA**

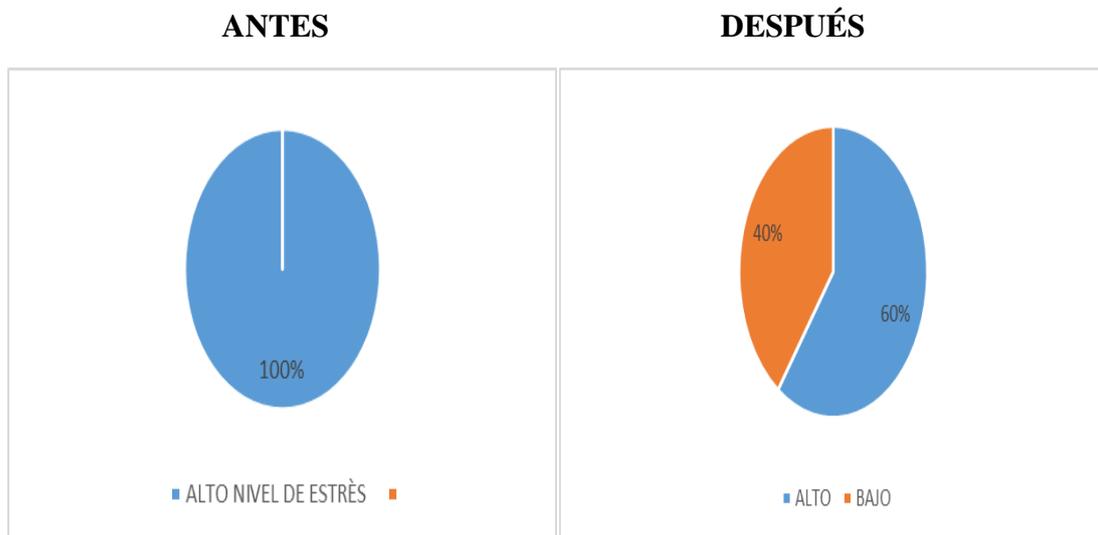
CUADRO N° 10: Niveles de estrés antes y después de la intervención psicológica.

CUESTIONARIO DE MASLASH			CUESTIONARIO DE MASLASH		
Antes de la intervención			Después de la intervención		
NIVEL DE ESTRÉS	MUESTRA	%	NIVEL DE ESTRÉS	MUESTRA	%
ALTO	30	100%	ALTO	18	60%
BAJO	0	0%	BAJO	12	40%
TOTAL	30	100%	TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario de Maslash aplicado a los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jorge Erazo – Paúl Villacrés.

GRÁFICO N° 10: Niveles de estrés antes y después de la intervención psicológica.



Fuente: Cuestionario de Maslash aplicado a los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jorge Erazo – Paúl Villacrés.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al aplicar el Cuestionario de MASLASH en la muestra de choferes de la Cooperativa de Taxis Bonilla Abarca por segunda ocasión y después de haber aplicado las Técnicas de Condicionamiento Encubierto, se evidencia que 18 choferes equivalente al 60% presentan un nivel alto de estrés en tanto que 12 choferes equivalente al 40% presenta un nivel bajo de estrés.

Con las Técnicas de Condicionamiento Encubierto aplicadas a los choferes de la Cooperativa de Taxis Bonilla Abarca, se logró disminuir en un 40% los niveles de estrés que estaban presentes al inicio de la investigación.

Se demuestra que las técnicas aplicadas por los choferes en la ejecución de su trabajo pueden convertirse en una herramienta útil para disminuir el estrés laboral.

4.5 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA (TÉCNICAS DE CONDICIONAMIENTO ENCUBIERTO EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS CHOFERES) REALIZADA A LOS CHOFERES DE LA COOPERATIVA DE TAXIS BONILLA ABARCA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA

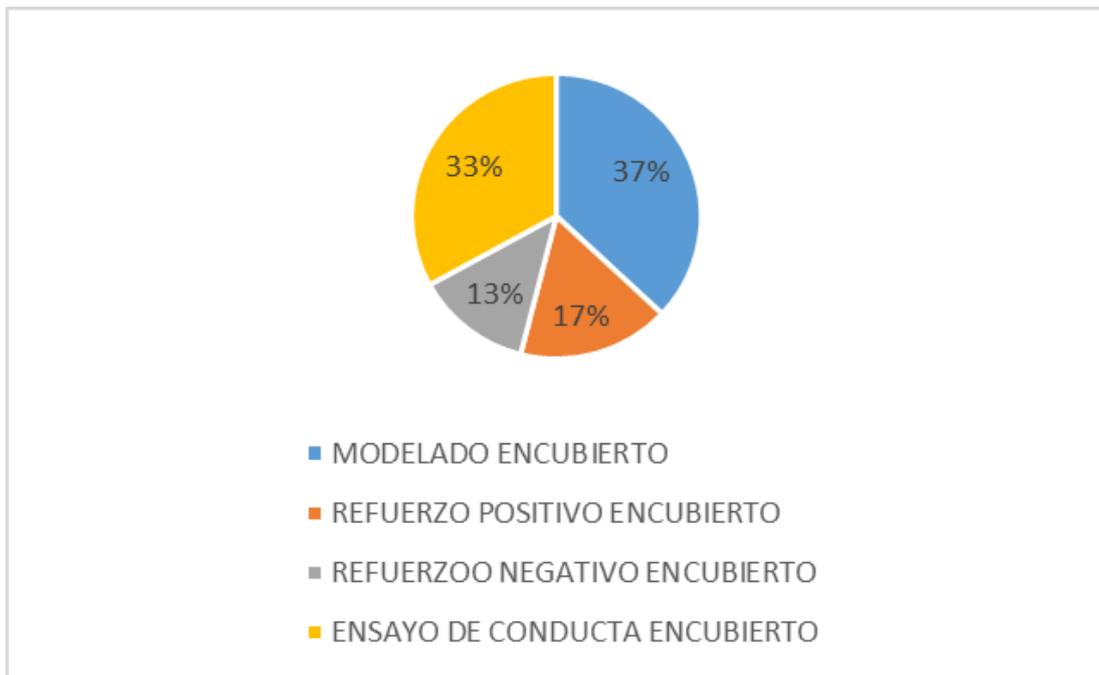
Cuadro N° 11: ¿Qué técnicas de Condicionamiento Encubierto fue la más utilizada por usted para combatir el estrés en su trabajo?

TECNICAS	CANTIDAD	%
MODELADO ENCUBIERTO	11	37%
REFORZAMIENTO POSITIVO ENCUBIERTO	5	17%
REFORZAMIENTO NEGATIVO ENCUBIERTO	4	13%
ENSAYO DE CONDUCTA ENCUBIERTO	10	33%
TOTAL	30	100%

Fuente: Cuestionario de Maslash aplicado a los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jorge Erazo – Paúl Villacrés.

GRÁFICO N° 11: ¿Qué técnicas de Condicionamiento Encubierto fue la más utilizada por usted para combatir el estrés en su trabajo?



Fuente: Cuestionario de Maslash aplicado a los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: Jorge Erazo – Paúl Villacrés.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al aplicar la Encuesta (**TÉCNICAS DE CONDICIONAMIENTO ENCUBIERTO EN EL ESTRÉS LABORAL DE LOS CHOFERES**) se obtuvieron los siguientes resultados: a 11 choferes equivalente al 37 % utilizaron la técnica de Modelado Encubierto para combatir el estrés en su trabajo, 5 choferes equivalente al 17% utilizaron la técnica de Reforzamiento Positivo Encubierto para combatir el estrés en su trabajo, 4 choferes equivalente al 13% utilizaron la técnica de Reforzamiento Negativo Encubierto para combatir el estrés en su trabajo y 10 choferes equivalente al 33% utilizaron la técnica de Ensayo de Conducta Encubierto para combatir el estrés en su trabajo.

Cautela (1966), menciona que cuando un individuo puede seguir instrucciones, coopera, tiene suficiente capacidad imaginativa o puede ser entrenado en ella, el Condicionamiento Encubierto puede conseguir cambios en el comportamiento.

4.6 ANÁLISIS DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO PSICOTERAPÉUTICO

A través de la ficha de seguimiento psicoterapéutico se pudo registrar los avances generados al aplicar las Técnicas de Condicionamiento Encubierto en el Estrés Laboral los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba a lo largo de la intervención psicoterapéutica, los mismos que se describen a continuación.

En el inicio de la investigación, haciendo referencia específicamente a la primera sesión, se observó que tanto los directivos como los choferes de la Cooperativa de Taxis muestran asombro al saber que por primera vez en la historia de su Organización se brindará atención psicológica a sus miembros.

Después que se dio a conocer a los choferes el objetivo de la investigación se observó en ellos predisposición y colaboración para continuar con el proceso psicoterapéutico.

Durante las primeras sesiones realizadas con los choferes, se logra captar toda su atención y establecer de manera adecuada un correcto rapport y empatía, fortaleciendo el vínculo psicoterapéutico esencial en todo proceso de investigación.

A través de la aplicación de la encuesta “Principales Estresores Ambientales” que se aplicó a los choferes de la Cooperativa de Taxis, se observó que el identificar los agentes estresores en su lugar de trabajo les resultó muy sencillo.

Una vez que los choferes identificaron los estresores ambientales presentes en su lugar de trabajo, se procedió a seleccionar las Técnicas de Condicionamiento Encubierto adecuadas para que sean aplicadas en la ejecución de su trabajo.

En el transcurso de las sesiones en las que se capacitó a los choferes en la aplicación de las técnicas de Condicionamiento Encubierto en la ejecución de su trabajo, fueron notorios los cambios generados en su conducta, puesto que a través de las entrevistas grupales e individuales así también como la observación clínica realizada en cada una de las sesiones que tenían como propósito brindar el respectivo seguimiento psicoterapéutico, los choferes manifestaron que las técnicas seleccionadas estaban cumpliendo con los objetivos propuestos, siendo estos los siguientes: mejorar la

relación con los usuarios, disminuir la carga horaria de su trabajo, sobrellevar la baja remuneración económica y combatir el malestar que genera en los choferes el tráfico.

Hacia el final de la intervención psicoterapéutica y tras el análisis e interpretación de los resultados obtenidos al aplicar el reactivo psicológico “Cuestionario de Maslash”, se evidenció que el nivel alto de estrés laboral presente en los choferes en los inicios de la investigación, disminuyó considerablemente con la aplicación de las Técnicas de Condicionamiento Encubierto.

4.7 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Mediante la aplicación del cuestionario de MASLASH a los choferes de la Cooperativa de Taxis Bonilla Abarca de la ciudad de Riobamba, por dos ocasiones (test y re test) obtuvimos los siguientes resultados.

De un total de 30 choferes quienes hacia el inicio de la investigación presentaron un nivel alto de estrés, equivalente al 100% y después de haber aplicado las Técnicas de Condicionamiento Encubierto al final de la investigación, se obtuvo un total de 18 choferes equivalente al 60% del personal que presenta un nivel alto de estrés, en tanto que a 12 choferes equivalente al 40 % se evidenció la presencia de un nivel bajo de estrés, es notorio que el nivel de estrés ha disminuido considerablemente.

Con los resultados presentados se ha llegado a comprobar la hipótesis de la investigación, la cual manifiesta que las Técnicas de Condicionamiento Encubierto disminuyen el estrés laboral de los choferes de la Cooperativa de Taxis Bonilla Abarca de Riobamba.

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. De la población total de 51 choferes valorados de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba, 30 choferes fueron los que presentaron un nivel alto de estrés tras la valoración a través del Cuestionario de MASLASH, convirtiéndose estos en los candidatos idóneos para realizar la investigación, los mismo que vienen a representar el 100% de choferes que presentan estrés.
2. Por medio de la encuesta realizada a los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba, se pudo determinar los principales estresores que se encuentran en el ambiente laboral de los trabajadores, la información recogida a través de dicha encuesta sirvió para que los facilitadores (Estudiantes) seleccionen las técnicas a emplearse con los choferes para combatir el estrés.
3. Después de aplicar las Técnicas de Condicionamiento Encubierto en los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba y de aplicar el re test del Cuestionario de MASLASH hacia el final de la investigación, se comprobó que el nivel de estrés que en el inicio de la investigación denotaba un 100%, al final disminuyó en un 40%.
4. Se pudo evidenciar que las técnicas de Condicionamiento Encubierto disminuyeron considerablemente los niveles de estrés laboral en los choferes de la Cooperativa de Taxis “Bonilla Abarca” de la ciudad de Riobamba, también se pudo determinar que las técnicas más utilizadas por los choferes fueron: Modelado Encubierto y Ensayo de Conducta Encubierto.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los choferes de la Cooperativa de Taxis Bonilla Abarca de la ciudad Riobamba, continuar aplicando las técnicas de Condicionamiento Encubierto, enfocándose con mayor atención en la técnica de Modelado Encubierto y la técnica de Ensayo de Conducta Encubierto, puesto que éstas técnicas fueron las más eficaces según los choferes al momento de combatir el estrés en su sitio de trabajo.
2. Se recomienda a los directivos de la Cooperativa de Taxis Bonilla Abarca de la ciudad Riobamba, disminuir el horario de trabajo y suplantarlos por actividades recreativas y placenteras para los choferes, con el fin de salvaguardar su salud integral.
3. Se recomienda a los directivos de la Cooperativa de Taxis Bonilla Abarca de la ciudad Riobamba, contar con los servicios de un Psicólogo, con el fin de cuidar la salud mental de los miembros que laboran en su organización.
4. Se recomienda continuar con la investigación realizada en este sector laboral de la población (Choferes de Taxis), prestando atención a las técnicas de Condicionamiento Encubierto y en especial a las técnicas de Modelado Encubierto y a la técnica de Ensayo de Conducta Encubierto, puesto que estas técnicas mostraron ser útiles al momento de combatir el estrés laboral, cabe señalar que esta recomendación se la realiza con el objetivo de ampliar los conocimientos y de proveer alternativas que sean científicamente comprobadas para que los choferes puedan enfrentarse adecuadamente al estrés en sus sitios de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- BELLACK, A.S.; HERSEN, M. (1985): “Dictionary of behavior Therapy techniques”, New York: Pergamon Press.
- Caballo, V. Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta. España: Siglo veintiuno editores. (1995).
- Campos, M. A. (2006). Causas y efectos del estrés laboral. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química.
- Cano, A. (2002). La Naturaleza del Estrés. Extraído el 16 de marzo, 2007 de http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm
- Guic, E. Bilbao, A. Bertin, C. (2002). Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. Rev. Méd. Chile, N°10, V 130, 1101- 1112. Extraído el 03 de Mayo de 2013 desde http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872002001000004&script=sci_arttext.
- Guthrie, E. R. The psychology of learning. New York: Harper, (1935). * Hernández, S.R. metodología de la investigación, Mexico, Mc Graw Hill. (2010) pag 79 – 80
- Houtman, I. Jettinghoff, K. (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Protección de la salud de los trabajadores, N° 6, 1-40.
- Hull, C. L. Principles of behavior, New York: Appleton, (1943).
- Koch, S. Psychology and emerging concepts of knowledge as unitary. In T. W. Wann (Ed.), Behaviorism and phenomenology. Chicago: University of Chicago Press, (1964).
- Labrador, F. J. (1992) El estrés: Nuevas Técnicas para su control. Temas de Hoy. Madrid. Psychosocial factors at work: recognition and control. Informe del comité conjunto de la OIT y la OMS, Ginebra, 1986; OIT. Obtenido de: http://zaharra.steilas.eus/dok/arloak/lan_osasuna/gaiak/estresa/EstresLaboral.PDF

- Pavlov, I. P. [Conditioned reflexes: An investigation of the phyological activity of the cerebral cortex.] Traslated by G. V. Anrep. London and New York: Oxford University Press, (1927).
- Peiró, J. M., Salvador, A. (1992). Desencadenantes del Estrés Laboral (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A.
- Santos, J. A. (2005). Manual: PRANES. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.
- Seyle H. A syndrome produced by diverse nocuous agents. Nature 1936; 138:32.
- Skinner, B. F. The Behavior of organisms. New York: Macmillan, (1938).
- Slipack, O. E. (1996). Estrés Laboral. Extraído el 02 de marzo, 2008, de:http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19_03.htm.
- Spence, K. W. Behavior theory and conditioning. New Haven, Conn.: Yale University Press, (1956).
- Stevens, S. S. Psychology and the science. Psychological Bulletin, (1939) 36 221-263. REVISTA CIENTÍFICA ELECTRÓNICA DE PSICOLOGÍA ICSaUAEH No.10 ISSN 1870-5812 26
- Terrace, H. S. Awareness as viewed by conventional and by radical behaviorism. Paper presented at the meeting of the American Psychological Association, Washington, D.C., (1971).
- Upper, D. y Cautela, J. Condicionamiento encubierto. España: DDB. (1983).
- Villalobos, J. (1999). Estrés Y Trabajo. Extraído el 02 de marzo, 2006, de http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm
- Villalobos, J. (1999). Enfermedades por estrés.
- Villalobos, J. (1999). Efectos del estrés sobre la organización.
- Watson, J. B. Psychology from the standpoint of behaviorist. Philadelphia: Lippincott, (1919).
- Watson, J. B. Behaviorism. New York: Horton, (1925).

LINKOGRAFÍA

- http://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icsa/LI_PrevAten/Vero_Rodri/5.pdf
- <http://onlinepsicologia.blogspot.com/2007/12/condicionamientoencubierto.html#sthash.KQxCQm59.dpuf>
- <http://www.psicologia-online.com/pir/tecnicas-basadas-en-el-condicionamiento-encubierto.html>

ANEXOS

(ANEXO 1)

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FICHA DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO PSICOTERAPÉUTICO

RESPONSABLES: JORGE LUIS ERAZO MORALES - PAÚL ROLANDO VILLACRÉS CÁCERES

FECHA	MATERIAL	ACTIVIDAD REALIZADA	OBSERVACIÓN	EVOLUCIÓN
28/01/2015	Marcadores. Cartulinas.	Presentación.	Se realizan varias dinámicas con el grupo de choferes.	Se genera el Rapport y Empatía con los choferes de la Cooperativa.
25/02/2015	Reactivos psicológicos. Lápices. Papelotes. Marcadores.	Socialización del tema de investigación. Aplicación de reactivos psicológicos (Maslash).	Se provee información del tema de investigación. Se aplica el reactivo psicológico (CUESTIONARIO DE MASLASH) a 51 choferes.	Se continúa fortaleciendo el Rapport y la Empatía.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FICHA DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO PSICOTERAPÉUTICO

RESPONSABLES: JORGE LUIS ERAZO MORALES - PAÚL ROLANDO VILLACRÉS CÁCERES

FECHA	MATERIAL	ACTIVIDAD REALIZADA	OBSERVACIÓN	EVOLUCIÓN
11/03/2015	Papelotes. Marcadores.	Introducción a las Técnicas de Condicionamiento Encubierto y el Estrés Laboral.	Se proporciona información sobre las Técnicas de Condicionamiento Encubierto y el Estrés Laboral.	Los choferes prestan atención al tema a tratar en la sesión, evidenciándose que el Rapport y la Empatía están establecidos.
25/03/2015	Papelotes. Marcadores.	Justificación razonada del uso de las Técnicas de Condicionamiento Encubierto. Entrenamiento en imaginación.	Se realizan los ejercicios de imaginación con los choferes bajo la guía de los facilitadores. Se envía a los choferes a practicar los ejercicios de imaginación.	Los choferes pueden realizar los ejercicios de imaginación con facilidad.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FICHA DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO PSICOTERAPÉUTICO

RESPONSABLES: JORGE LUIS ERAZO MORALES - PAÚL ROLANDO VILLACRÉS CÁCERES

FECHA	MATERIAL	ACTIVIDAD REALIZADA	OBSERVACIÓN	EVOLUCIÓN
08/04/2015	Hojas de Encuesta. Lápices. Esferos.	Aplicación de la encuesta (Principales Estresores Ambientales).	A decir de los choferes les fue fácil responder las preguntas de la encuesta y reconocer los principales estresores ambientales.	Se verifica que los choferes hayan practicado los ejercicios de imaginación que se envió a realizar en la anterior sesión.
22/04/2015	Papelotes. Marcadores.	Entrenamiento en las Técnicas de Condicionamiento Encubierto.	Se instruye a los choferes en las T.C.E. seleccionadas en base a los estresores ambientales, se realiza ejercicios prácticos de las T.C.E. y se envía a aplicar las técnicas en la ejecución de su trabajo. Se acuerda brindar apoyo terapéutico en los sitios de trabajo de los choferes.	Se verifica que las palabras claves seleccionadas para que los choferes puedan integrar las imágenes se realicen con facilidad con el fin de evitar futuras complicaciones.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FICHA DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO PSICOTERAPÉUTICO

RESPONSABLES: JORGE LUIS ERAZO MORALES - PAÚL ROLANDO VILLACRÉS CÁCERES

FECHA	MATERIAL	ACTIVIDAD REALIZADA	OBSERVACIÓN	EVOLUCIÓN
29/04/2015 04/05/2015	Papelotes. Marcadores.	Entrenamiento en las Técnicas de Condicionamiento Encubierto. Se aplica la técnica de Modelado Encubierto.	Se brinda el apoyo terapéutico en los sitios de trabajo de los choferes acordado en la sesión anterior. Se pone énfasis en la técnica de Modelado Encubierto. Reforzamiento Modelado encubierto.	Se verifica que los choferes hayan aplicado las técnicas de Condicionamiento Encubierto en la ejecución de su trabajo.
06/05/2015 11/05/2015	Papelotes. Marcadores.	Entrenamiento en las Técnicas de Condicionamiento Encubierto. Se aplica la técnica de Reforzamiento Positivo Encubierto.	Se brinda el apoyo terapéutico correspondiente en los sitios de trabajo de los choferes. Se pone énfasis en la técnica de Refuerzo Positivo Encubierto. Se refuerza la técnica de Reforzamiento Positivo Encubierto.	Se verifica que la técnica de Modelado Encubierto haya sido aplicada por los choferes en la ejecución de su trabajo.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FICHA DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO PSICOTERAPÉUTICO

RESPONSABLES: JORGE LUIS ERAZO MORALES - PAÚL ROLANDO VILLACRÉS CÁCERES

FECHA	MATERIAL	ACTIVIDAD REALIZADA	OBSERVACIÓN	EVOLUCIÓN
15/05/2015 18/05/2015	Papelotes. Marcadores.	Entrenamiento en las Técnicas de Condicionamiento Encubierto. Se aplica la técnica de Reforzamiento Negativo Encubierto.	Se brinda el apoyo terapéutico correspondiente en los sitios de trabajo de los choferes. Se refuerza la técnica de Reforzamiento Negativo Encubierto.	Se verifica que la técnica de Reforzamiento Positivo Encubierto haya sido aplicada por los choferes en la ejecución de su trabajo.
20/05/2015 25/05/2015	Papelotes. Marcadores.	Entrenamiento en las Técnicas de Condicionamiento Encubierto. Se aplica la técnica de Ensayo de conducta Encubierto.	Se brinda el apoyo terapéutico correspondiente en los sitios de trabajo de los choferes. Se pone énfasis en la técnica Ensayo de conducta Encubierto. Reforzamiento Ensayo de Conducta Encubierto	Se verifica que la técnica de Reforzamiento Negativo Encubierto haya sido aplicada por los choferes en la ejecución de su trabajo.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FICHA DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO PSICOTERAPÉUTICO

RESPONSABLES: JORGE LUIS ERAZO MORALES - PAÚL ROLANDO VILLACRÉS CÁCERES

FECHA	MATERIAL	ACTIVIDAD REALIZADA	OBSERVACIÓN	EVOLUCIÓN
27/05/2015	Papelotes. Marcadores.	Se realiza un reforzamiento de todas las Técnicas de Condicionamiento Encubierto aplicadas por los choferes a lo largo del proceso terapéutico.	El reforzamiento de las técnicas Condicionamiento Encubierto se lo realiza con todos los choferes en la sede de la Cooperativa.	Los choferes han puesto en práctica todas las técnicas de Condicionamiento Encubierto en las que se les capacitó durante el desarrollo de la investigación.
05/06/2015		Se aplica el Cuestionario De MASLASH a los choferes por segunda ocasión. Se aplica la encuesta técnicas de condicionamiento encubierto en el estrés laboral de los choferes. Despedida y cierre	Se agradece a los directivos de la Cooperativa de Taxis por la colaboración prestada durante todo el proceso de investigación, se da algunas recomendaciones tanto a los directivos como a los choferes y se motiva a continuar con la aplicación de las técnicas en su trabajo.	Existe satisfacción en los miembros de la Cooperativa por los resultados obtenidos.

ANEXO (2)
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA
ENCUESTA

La presente encuesta tiene por objeto conocer los **PRINCIPALES ESTRESORES AMBIENTALES** que causan malestar a los señores choferes de la "Cooperativa de taxis Bonilla Abarca" de la ciudad de Riobamba.

Fecha:

Sexo:

➤ **(Lea cuidadosamente los siguientes literales, y marque con una (x) las respuestas que seleccione):**

1.- ¿Considera usted que su trabajo exige un alto grado de concentración?

SI..... NO..... A VECES.....

2.- ¿Mantiene mala relación con los usuarios?

SI..... NO..... A VECES.....

3.- ¿Le produce malestar el tráfico en su trabajo?

SI..... NO..... A VECES.....

4.- ¿Le produce fatiga trabajar más de las 8 horas?

SI..... NO..... A VECES.....

5.- ¿Genera en usted enojo la baja remuneración económica en su trabajo?

SI..... NO..... A VECES.....

6.- ¿Le produce malestar el uso del taxímetro en su trabajo?

SI..... NO..... A VECES.....

ANEXO (3)

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

ENCUESTA

La presente encuesta tiene por objeto conocer las **TÉCNICAS DE CONDICIONAMIENTO ENCUBIERTO** más utilizada por los señores choferes de la "Cooperativa de taxis Bonilla Abarca" de la ciudad de Riobamba, para combatir el estrés en su trabajo.

Fecha:

Sexo:

➤ **(Lea cuidadosamente los siguientes literales, y marque con una (x) las respuestas que seleccione):**

¿Qué técnicas de Condicionamiento Encubierto fue la más utilizada por usted para combatir el estrés en su trabajo?

1.- TÉCNICA DE MODELADO ENCUBIERTO

2.- TÉCNICA REFORZAMIENTO POSITIVO ENCUBIERTO

3.- TÉCNICA REFORZAMIENTO NEGATIVO ENCUBIERTO

4.- TÉCNICA ENSAYO DE CONDUCTA ENCUBIERTO

ANEXO (4)

CUESTIONARIO DE MASLASH

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos tal como usted lo siente. No existe respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia experiencia. (Los resultados son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas).

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

NUNCA: 1; RARAMENTE: 2; ALGUNAS VECES: 3; MUCHAS VECES: 4; SIEMPRE: 5

- 1) Me siento defraudado en mi trabajo ()
- 2) Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado ()
- 3) Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado ()
- 4) Creo que puedo comprender fácilmente a las personas que tengo que atender ()
- 5) Creo que estoy tratando a algunos beneficiarios de mi trabajo como si fuesen objetos impersonales ()
- 6) Siento que trabajar todo el día con la gente, me cansa ()
- 7) Creo que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender ()
- 8) Siento que mi trabajo me está desgastando ()
- 9) Creo que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a las que tengo que atender ()
- 10) Siento que me he hecho más duro con la gente ()
- 11) Me preocupa que éste trabajo me esté endureciendo emocionalmente ()
- 12) Me siento muy enérgico en mi trabajo ()
- 13) Me siento frustrado por mi trabajo ()

- 14) Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo ()
- 15) Creo que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que tengo que atender ()
- 16) Trabajar en contacto directo con la gente me cansa ()
- 17) Puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo ()
- 18) Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender ()
- 19) Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo ()
- 20) Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades ()
- 21) Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada ()
- 22) Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas ()