

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA (FDS)

**"ANSIEDAD Y ESTRÉS EN CONDUCTORES DE TRANSPORTE URBANO DE LA CABECERA
DEPARTAMENTAL DE QUETZALTENANGO**

**(Estudio realizado en Asociación de Transportistas de la cabecera departamental de
Quetzaltenango)".**
TESIS DE GRADO

GUILLERMO DANIEL COYOY RIVERA
CARNET 21477-08

QUETZALTENANGO, NOVIEMBRE DE 2014
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA (FDS)

**"ANSIEDAD Y ESTRÉS EN CONDUCTORES DE TRANSPORTE URBANO DE LA CABECERA
DEPARTAMENTAL DE QUETZALTENANGO**

**(Estudio realizado en Asociación de Transportistas de la cabecera departamental de
Quetzaltenango)".**

TESIS DE GRADO

**TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES**

POR

GUILLERMO DANIEL COYOY RIVERA

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE PSICÓLOGO EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO

QUETZALTENANGO, NOVIEMBRE DE 2014
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLECCER, S. J.
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LICDA. ELENA FABIOLA HURTADO BONATTO

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

LICDA. LESVIA MARITZA RODRIGUEZ PANIAGUA



AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO

DIRECTOR DE CAMPUS:

ARQ. MANRIQUE SÁENZ CALDERÓN

SUBDIRECTOR DE INTEGRACIÓN
UNIVERSITARIA:

P. JOSÉ MARÍA FERRERO MUÑIZ, S.J.

SUBDIRECTOR DE GESTIÓN
GENERAL:

P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLÍS, S.J.

SUBDIRECTOR ACADÉMICO:

ING. JORGE DERIK LIMA PAR

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO:

MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ

Quetzaltenango, 6 de agosto 2014

Ingeniero:

Derik Lima P.

Director Académico

Universidad Rafael Landívar.

Respetable ingeniero Lima:

De manera atenta me dirijo a usted para comunicarle que la estudiante **Guillermo Daniel Coyoy Rivera**, de la licenciatura en Psicología Clínica, quien se identifica con el carné **2147708**, culminó satisfactoriamente la elaboración de tesis II titulada **ANSIEDAD Y ESTRÉS EN CONDUCTORES DE TRANSPORTE URBANO DE LA CABECERA DEPARTAMENTAL DE QUETZALTENANGO**, según los requerimientos que la Universidad solicita para terminar el trabajo de investigación.

Por lo anterior también se le solicita nombrar al revisor de fondo correspondiente para que sea evaluado el trabajo de investigación, previo a optar el grado académico de Licenciado en Psicología clínica.

Atentamente,


Lcda. Fabiola Hurtado Bonatto
Psicóloga

Lcda. **Fabiola Hurtado Bonatto**
PSICOLOGA CLINICA
COLEGIADA No. 568

Colegiada 658



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 05574-2014

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado del estudiante GUILLERMO DANIEL COYOY RIVERA, Carnet 21477-08 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA (FDS), del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 05763-2014 de fecha 8 de septiembre de 2014, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"ANSIEDAD Y ESTRÉS EN CONDUCTORES DE TRANSPORTE URBANO DE LA CABECERA DEPARTAMENTAL DE QUETZALTENANGO (Estudio realizado en Asociación de Transportistas de la cabecera departamental de Quetzaltenango)".

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGO en el grado académico de LICENCIADO.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 13 días del mes de noviembre del año 2014.



Irene Ruiz Godoy

MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar

Agradecimientos

A Dios: Por darme el don de la vida y poder desarrollarme como persona en un mundo competitivo.

A mis Hermanos: Carlos, Iliana y Byron, porque a pesar de todo siempre han sido un pilar fundamental en mi vida, que me han apoyado, me han motivado a ver para adelante respetando mis decisiones gracias por su comprensión y ayuda.

A mi Familia en

General: Porque siempre me enseñaron a estar unido, brindándome de su apoyo y ayuda para alcanzar esta meta.

A mis Amigos y

Amigas: Gracias porque a pesar de tantas locuras pudimos disfrutar mucho de cada momento cada instante y sobre todo supimos ser más unidos, espero que en su vida profesional les valla muy bien.

A la Universidad

Rafael Landívar y a

sus Catedráticos: Por darme la oportunidad de formarme como profesional y darme las herramientas que ellos poseen para ser alguien diferente en este mundo que lo necesita.

Dedicatoria

A Dios: Por ser el ser supremo de mi vida y me ha enseñado con lazos de amor y de ternura a llevar una vida con propósito y sobre todo porque me enseñó que nunca estaba solo.

A mi Papá: Master Carlos Enrique Coyoy Mejía, por ser el modelo ejemplar de lucha, de esfuerzo y que siempre me ha enseñado a ir más allá de lo que se tiene planeado en esta vida porque todo lo que uno se propone lo puede lograr siempre que se tenga determinación y con una palabra ánimo.

A mi Mamá: Licenciada Ileana Rivera Guzmán por ser esa madre, esa amiga que siempre me ha aconsejado y me ha dado de su amor y comprensión, nunca dudo de mí y siempre me pidió dar más de lo que podía, gracias porque siempre fue firme en mi educación y es mi adoración.

Índice

	Pág.
I. INTRODUCCION	1
1.1. Ansiedad	13
1.1.1 Definición	13
1.1.2 Trastornos de ansiedad	17
1.1.3 Tipos de ansiedad	24
1.2 Estrés.....	25
1.2.1 Definición	25
1.2.2 Estresores	28
1.2.3 Estresores del medio ambiente y psicosociales	29
1.2.4 Tipos de estrés	39
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	42
2.1 Objetivos.....	43
2.1.1 Objetivo general.....	43
2.1.2 Objetivo específico	43
2.2 Variables	43
2.3 Definición de variables	43
2.3.1 Definición conceptual.....	43
2.3.2 Definición operacional.....	45
2.4 Alcances y límites.....	45
2.5 Aporte	45
III. MÉTODO	46
3.1. Sujetos.....	46
3.2. Instrumentos	46
3.3. Procedimiento	47
3.4. Diseño y metodología estadística.....	48
3.4.1 Diseño	48

3.4.2	Metadología estadística	49
IV.	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	52
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	54
VI.	CONCLUSIONES	66
VII.	RECOMENDACIONES	67
VIII.	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	68
	Anexos	71

Resumen

La motivación principal fue obtener el nivel de ansiedad y estrés que sufren los conductores y después de obtener los resultados se pueda ofrecer a ellos la información y un programa que les ayude a prevenir y/o mantener los bajos niveles identificados en el trabajo de campo, ya que los resultados del estudio nos dice que sólo el 13% y 6% de los 100 encuestados tienen un nivel alto de ansiedad y estrés.

El estudio se realizó en la Asociación de Transportistas de Quetzaltenango, con una muestra de 100 conductores de transporte urbano, muchos de ellos con licencia tipo A. Todos de sexo masculino.

Se administraron las pruebas STAI-82 categoría SE y AE categoría C, la primera mide la Ansiedad y la segunda el estrés en conductores, proceso que se realizó de manera individual y cuyos resultados fueron analizados estadísticamente con el método descriptivo y se obtuvieron los siguientes datos: 49% tienen un nivel de ansiedad mínimo, un 38% un nivel normal y un 13% un nivel alto de ansiedad, 54% un grado mínimo de estrés, 40% un nivel normal y un 6% un nivel alto.

Los resultados mencionados nos dicen que ellos manejan un nivel muy bajo de ansiedad y estrés, dato que llama la atención especialmente porque el estudio se realizó en una época en que los estresores están presentes. Esta conclusión hace que la propuesta se enfoque en la prevención y no sólo en el combate de un problema que si no es atendido puede tener serias consecuencias en la salud mental de dichos conductores.

I. INTRODUCCION

Actualmente, la ansiedad y el estrés están en toda la sociedad y son la causa de varios problemas más si una persona se siente amenazada en su seguridad, por el tipo de trabajo que desempeña, estos factores pueden ser internos como externos y es un mal que aqueja a la sociedad sin importar la nacionalidad que se tenga.

En Guatemala la mayor parte de conductores, no saben canalizar sus emociones, lo que viene a repercutir en una alteración nerviosa, que se manifiesta en ansiedad y estrés, todo esto causado por la inseguridad, por el trabajo rutinario y por la competencia que se tiene entre ellos mismos, lo que provoca accidentes automovilísticos, daño a personas, agresiones entre ellos o enojos contra terceros.

Quetzaltenango, es la segunda ciudad de importancia del país, también ella podría verse afectada y más los conductores de rutas urbanas del casco de la ciudad, esta realidad llevo a realizar un estudio donde se buscó la existencia de ansiedad y estrés, como resultado de vivir bajo la experiencia de ciertas condiciones como: el estar sentado por más de 8 horas, el conducir todo el día, aguantar los insultos de las personas, el ruido de la ciudad, los constantes cambios de clima, la presión de llegar a una cuota establecida, el mantener un horario fijo, o más recientemente la inseguridad por las famosas extorsiones, asaltos y “mordidas” por parte de los policías o que su transporte tenga algún desperfecto mecánico.

La ansiedad y el estrés son muy fuertes e impactantes si no se saben manejar adecuadamente, pueden causar mucho daño en la persona que los experimente y también consecuencias colaterales en la familia y en círculo social que rodea al piloto de buses.

Por tal razón se tomó la iniciativa de investigar este tema, el cual permitió conocer las causas y efectos de la ansiedad y estrés en los pilotos del transporte urbano de la ciudad de Quetzaltenango, específicamente en los integrantes de la Asociación de Transportistas de Quetzaltenango. Al buscar estudios previos sobre el tema, se mencionan los siguientes:

Bogiaizian (2013), en el artículo Voz con nombre cuando el trabajo genera ansiedad, de fecha 8 de marzo, comenta que, el ámbito del trabajo genera el marco propicio para el desarrollo y mantenimiento de la ansiedad. Si bien lidiar con cierto grado de ansiedad es esperable a la hora de llevar adelante las tareas dentro del trabajo, cuando esta traspasa cierto nivel, comienzan a aparecer síntomas que conllevan una disminución en el desempeño de la persona afectada y, por ende, en la productividad o calidad de los servicios de la organización a la que pertenece. Es en este momento cuando la ansiedad en el trabajo puede volverse un problema.

La ansiedad no es problemática en sí misma, se trata de un proceso anticipatorio que nos prepara para afrontar, y que puede acompañar a las personas frente a distintos desafíos laborales. De hecho, esta ansiedad puede actuar como un motor que impulsa hacia un mejor desempeño. La ansiedad bien canalizada puede ser un excelente aliado. No obstante, superados ciertos límites, la ansiedad deja de ser un estimulante motivador para convertirse en una carga limitante.

El empobrecimiento de las cualidades del sujeto no es fácil de percibir en un primer momento, ya que su comienzo es lento y progresivo, pero en el mediano y largo plazo produce serias consecuencias, tanto en la vida personal, como laboral del individuo. La preocupación excesiva y los síntomas físicos –consecuencia de los altos niveles de tensión a los cuales está sometido el trabajador– se traducen en dificultades no sólo con la tarea en sí misma, sino también con la posibilidad de descanso o esparcimiento.

Las preocupaciones más frecuentes que vemos en nuestras evaluaciones están ligadas a la autoexigencia, al temor a desempeñarse inadecuadamente frente a los otros y a las consecuencias de los síntomas de tensión.

La falta de información acerca de los factores que llevan a una persona a manejar su ansiedad de un modo disfuncional lleva a que se trate de compensar los primeros déficits con más del esfuerzo improductivo, y se generan consecuencias como problemas del sueño, alta fatigabilidad, dificultades en la concentración y la atención.

Díaz (2012) en su artículo Tratando con la ansiedad, publicado el 13 de septiembre menciona que existen estudios de cómo la ansiedad puede comprometer nuestra efectividad. Esto puede ser particularmente cierto en el ambiente laboral, dónde la ansiedad puede encontrar, en el estrés cotidiano y la rutina, la oportunidad ideal para hacerse presente y crecer.

Se cree que por cada nueve empleados en una empresa, uno de ellos sufre o sufrirá un trastorno de ansiedad en algún momento de su vida. Si no se trata, que es lo más común, hacen del trabajo una experiencia difícil y poco productiva. Los empleados que experimentan síntomas de ansiedad en el trabajo a menudo reportan problemas para concentrarse, fatiga excesiva, irritabilidad y menor productividad como resultado de tener que repetir el trabajo o corregir errores, así como evitar ciertas actividades.

El trabajo es un lugar muy cargado de ansiedad en potencia. Desde tener que hacer una presentación, proponer una idea en una reunión o asistir a algún evento social, son muchas las fuentes de estrés laboral, esto sin tomar en cuenta la presión constante de luchar por conservar el empleo en tiempos de recesión.

El temor a perder el trabajo en esta época, nos hace sentir que estamos ante un peligro real y, por esta razón, responder con ansiedad no es tan descabellado. En muchas oficinas son cada vez menos personas, con cargas iguales o más grandes que en el pasado, esto aunado con largas jornadas, supervisores exigentes y, muchas veces, una falta de una dirección clara, hacen de la ansiedad en empleados casi una epidemia, eso sin tomar en cuenta otros riesgos para la salud.

López (2013) en su artículo titulado, La ansiedad y la depresión como síntomas de estrés laboral publicado el 3 de julio, menciona que es hoy en día uno de los síntomas más frecuentes y característicos del estrés junto con anomalías tendentes a cuadros depresivos más o menos esporádicos. En la mayoría de los casos el estrés tiene un origen laboral aunque una vez se manifiesta afecta a todo el universo personal y profesional del individuo, esto incluye su salud.

En el trabajo, la ansiedad se traduce para el individuo en la realización de un esfuerzo agotador y forzado para intentar mantener un nivel aceptable de atención y calidad en las tareas y cometidos que desarrolla. El precio que su salud puede pagar por ello puede ser alto.

La mayor parte de los casos de ansiedad se desarrollan en el entorno laboral. Las causas que determinan la aparición de episodios de ansiedad en el trabajo son variados, uno de los más usuales se produce cuando el trabajador no es capaz de percibir ningún tipo de satisfacción en el desarrollo de sus funciones, como consecuencia de ello la sensación de frustración se acrecienta y el individuo tiende a aislarse socialmente.

Otro aspecto presente en la aparición de ansiedad es la existencia de un [clima laboral](#) conflictivo, unas relaciones interpersonales problemáticas o unas labores monótonas y repetitivas de carácter alienante, sobre todo en los estratos profesionales inferiores. La sobrecarga de trabajo, la incapacidad o el exceso de responsabilidad son otras fuentes de ansiedad y estrés en el complejo mundo de las empresas.

Revista D del periódico prensa libre, en su artículo sobre Estrés laboral en los conductores de transporte público, publicado el 27 de septiembre de 2012, comenta que actualmente no se tiene mucha seguridad para viajar en dichos medios ya que los conductores viven estresados por varias razones, el artículo inicia con la definición de estrés, hace referencia a un proceso complejo, multivariado y representativo entre el individuo y el entorno que es avaluado como amenazante o desbordado de los recursos que posee y que pone en peligro su bienestar, para lo cual cita a Lazarus y Folkman (1984).

De la misma forma se entenderá que el término estrés empleado en adelante hace referencia el estrés disfuncional o destres que es aquel estrés que produce una sobrecarga de trabajo no asimilable que desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico ocasiona una reducción en la productividad del individuo, aparición de enfermedades psicosomáticas y envejecimiento acelerado.

La Organización Mundial de la Salud OMS (2008) en su documento de La organización del trabajo y del estrés, afirma que el interés por el estrés, sus características y consecuencias se han incrementado en años recientes. El estrés laboral es reconocido actualmente tanto como una amenaza para la salud de los trabajadores de diversos oficios como para el buen funcionamiento de las organizaciones en las que trabajan. Debido a los cambios generados por la globalización y las nuevas formas de trabajo, los trabajadores en los países en desarrollo deben hacer frente a un aumento en el estrés laboral.

Se han realizado investigaciones en estos países, específicamente en el caso de América Latina, existe poca conciencia sobre el estrés laboral e insuficientes recursos para combatirlos. En los países en desarrollo la mayor parte de la fuerza de trabajo pertenece al sector informal de la economía, son subempleados del estrés laboral. Por otro lado no existen políticas referentes a riesgos psicosociales y estrés laboral que permitan tratar esta problemática.

En Guatemala según la OMS no hay cifras exactas del número de personas que padecen estrés en el ambiente laboral, ni sobre las enfermedades que desencadenan. Hasta el momento, el estrés no ha sido catalogado como una enfermedad, a pesar de ser precursor de diversos padecimientos crónico-degenerativos como la obesidad, hipertensión y diabetes, entre otros.

Psicopedia (2012) en su artículo titulado Estrés laboral con fecha 4 de diciembre de 2012, comenta que, existen una amplia bibliografía referida al estrés a partir del trabajo de investigadores y profesionales de campos científicos como la medicina, la psicología y la sociología, lo que han impedido en consecuencia una concordancia en cuanto a la definición de estrés. Es difícil considerar alguna ocupación, profesión u oficio que no implique estrés, dada la rapidez y las exigencias en las cuales están inmersas las personas.

Morris (2010) en su investigación sobre estrés y psicología de la salud que afecta a los conductores, comentan que no fue hasta la mitad del siglo XX que empezó la investigación en salud ocupacional de conductores de transporte urbano. Establecieron la naturaleza nociva

potencial de la conducción profesional, el conductor de transporte público realizaba al día cerca de 1 millón de viajes para 5 millones de usuarios.

Los conductores o choferes de transporte urbano público en Guatemala son reprobados en su actuar y criticados por su cinismo sin considerar las presiones ejercidas sobre ellos, la persecución de agentes viales y la falta de garantía a su trabajo. La conducción de transporte público urbano constituye uno de los oficios más estresantes.

El estrés y el manejo de vehículos están íntimamente vinculados: el estrés modula en buena medida la forma de conducir de las personas y puede ser la causa de un número considerable de accidentes y además puede ocasionar efectos negativos en el conductor como generación de mayores niveles de hostilidad y de comportamientos competitivos; mayor tendencia a la impaciencia, toma de decisiones arriesgadas y conducción imprudente así como disminución de la concentración; y el efecto negativo que tiene el uso incontrolado de fármacos, alcohol u otras sustancias que se pueden utilizar para reducir el estrés.

Anchorena (2012) en su artículo: la integración de Mindfulness en el trabajo, menciona que el estrés es una reacción innata del organismo frente a una situación de desequilibrio entre las demandas y los recursos con lo que cuenta una persona para hacer frente a dichos obstáculos al no contar con los recursos suficientes.

La agencia europea para la seguridad y salud laboral en su encuesta realizada en varios países de la Unión Europea en el año 2005 indica que un tercio de los trabajadores afirma que ejercer poco o ningún control sobre su trabajo, indican que afecta al 28% de los trabajadores, si esta reacción es puntual y específica, puede manejarse, y permitir la adaptación, pero si se vuelve crónica se genera desequilibrio y malestar físico, mental y emocional y afecta toda su actividad y sus relaciones interpersonales.

Se menciona que, el objetivo del estudio exploratorio fue el de identificar los estresores percibidos por los conductores de transporte público colectivo de los países europeos con el

propósito de contribuir a las escasas investigaciones realizadas hasta el momento en temas de estrés laboral y promover programas de prevención en salud y seguridad ocupacional así como generar conciencia de sus diversas consecuencias en la calidad de vida de los conductores.

La Organización Mundial de la Salud OMS (2009) en su estudio epidemia mundial, define el estrés en su estudio realizado en varios países, como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, lo que provoca el problema al sentirse incompetentes a solucionarlo.

La persona con estrés laboral comienza una cadena de situaciones que ponen en riesgo su labor, tales como el aumento de ausencias, falta de dedicación en su labor, disminución del rendimiento y la productividad, aumento de las quejas de clientes y compañeros y finalmente el deterioro de la imagen, tanto de la persona como de la empresa. Por lo tanto; se concluye que las personas bajo una situación de estrés no responden igual debido a las variables individuales de cada uno, y en función de su personalidad y de su situación personal, tendrá una respuesta u otra ante la misma situación de estrés.

El diario Notisistemas (2010) En su artículo publicado en Jalisco, México, sobre Estrés en labores de conductores, escribe sobre las etapas del estrés y menciona que las mismas son alarmas, que el cuerpo reconoce y se prepara para la acción, resistencia, el cuerpo repara los daños causados por la reacción de alarmas, agotamientos, alteraciones por el estrés. En esta última hay dos tipos: episódico, situación inesperada y el crónico, la persona se expone a un ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteraciones de ritmos biológicos, responsabilidades y decisiones muy importantes estimulación monótona y lenta.

Las personas bajo estrés padecen enfermedades crónicas por lidiar con el tránsito durante horas interminables, prestar atención a varias puertas, máquinas expendedoras de boletos y timbres simultáneamente, además del maltrato que sufren frecuentemente debido a los problemas estructurales del servicio, que irritan a los pasajeros.

Existe un notable incremento de casos de hipertensión arterial (la sufre el 24%) y otras enfermedades cardiovasculares, desviaciones severas de columna, problemas cervicales, hernias de disco desde edades tempranas, el 55 % de las personas sufre somnolencia al manejar, derivada de las extenuantes jornadas laborales, que provoca el 6 de cada 10 duerman mal, trauma acústico, riñones y vías urinarias severamente castigados por trabajar sentados en vehículos más acondicionados, con mala amortiguación, por último 8 de cada 10 personas tienen sobrepeso.

Villareal (2009) en el periódico Notisistemas, en su artículo Estrés laboral en conductores nueva evidencia publicado en Argentina, menciona que para concluir, se puede afirmar que los trabajadores del sector del transporte público de pasajeros, son conocedores de los riesgos físicos y/o psíquicos que tienen que afrontar debido a las condiciones y medio ambiente en el que desarrollan su labor. Asimismo la mayor parte de ellos las acepta, como parte del costo que deben afrontar para trabajar en este sector. La investigación en Argentina, arroja como dato, que una vez concluida la etapa laboral activa, no existe ningún tipo de conexión con el gremio, quienes son los primeros sabedores de las necesidades y carencias que tienen los jubilados del sector. Cabe aclarar que, únicamente, si aportan de manera directa a su respectiva obra social, podrán tener una cobertura médica; cuestión que se dificulta debido a que, por razones económicas, los mismos en muy pocos casos la pueden afrontar. Estrés afecta salud de conductores de transporte público.

Los altos niveles de estrés de los conductores del transporte público, ocasionados por los tiempos y el tráfico, afectan su salud, por lo que algunos tienen incluso problemas de adicciones al alcohol o drogas, reconoce el presidente del frente unido de subrogatarios y concesionarios de Argentina.

Por supuesto que si hay problemas de estrés, inclusive de farmacodependencia y de alcoholismo. Se ha detectado por medio del centro estatal contra las adicciones, el Consejo Estatal de Prevención de Accidentes. Los conductores, sostiene Villarreal Salazar, no son los únicos responsables de la calidad del servicio. Le pide a quienes hoy aprovechan políticamente el tema que presenten propuestas para mejorarlo.

Zambrano (2011) en su artículo de revista Psicológica Total, con fecha 15 de noviembre pagina 18, menciona que estrés resta reacción a choferes ante situaciones de riesgo. Transportistas de Lima, Perú, deben padecer a diario el excesivo congestionamiento vehicular, las intensas horas de trabajo y la presión por ganar pasajeros.

Todas estas variables son resueltas en cuestión de segundos por los choferes, lo que produce a lo largo del día importantes niveles de estrés indica el especialista Zambrano. El estrés que experimentan a diario los choferes del servicio de transporte público de Lima, Perú origina un deterioro de sus capacidades psicomotoras y evitan que puedan reaccionar de manera adecuada ante situaciones de riesgo.

Escudero (2011) en el artículo Monotonía de los conductores, de la revista Notisistemas pagina 12, dice que desde su punto de vista: la coordinadora de la Estrategia Sanitaria Nacional de Accidentes de Tránsito del Ministerio de Salud, Sonia Escudero Vidal, explicó que los transportistas de Lima padecen diferentes situaciones que los hace vulnerables a sufrir altos índices de estrés.

Dijo que la falta de descanso adecuado trae problemas de salud en los choferes, pues deteriora variables psicomotoras y neuro cognitivas esenciales para mantener la vigilancia en las vía y reaccionar rápidamente ante cualquier riesgo. Además de trabajar más de las 8 horas reglamentarias, la especialista señaló que los choferes laboran bajo la presión de conseguir el mayor número de pasajero y de evitar las inspecciones policiales o municipales, explicó que según reglamento del servicio público de transporte urbano e interurbano de pasajeros de ómnibus, las concesionarias no podrán obligar, ni permitir que los conductores a su servicio trabajen al volante más de ocho horas consecutivas en un periodo de 24 horas.

Para mejorar estas condiciones la especialista indicó que se requiere mayor organización de los municipios locales y provinciales en la concesión de las rutas, que las empresas de transporte se formalicen como tales y que la población contribuya a este cambio.

La revista Milenio (2013), en su artículo, Estrés en conductores provoca víctimas de transporte público: Red ciudadana, el representante de la asociación civil señaló que desde hace diez años presentaron estudios para que el Gobierno del estado de Guadalajara, México realice una reestructuración en la planeación urbana.

En Guadalajara, México, las pésimas condiciones de trabajo que enfrentan los choferes, aunado al desinterés e irresponsabilidad de las autoridades, en especial de la secretaria de Vialidad, son las causas por las que se registran víctimas del transporte público, aseguró en Milenio Radio, el presidente de Red Ciudadana A.C, José de Jesús Gutiérrez Rodríguez, quien lamenta y califica como inaceptable el surgimiento de vengadores anónimos que matan a conductores de rutas.

Para reducir el índice de accidentes y para poder buscar un servicio de transporte público digno, seguro, de calidad e incluyente, se requeriría una mayor regulación de parte de la autoridad que hiciera propuestas a la ley de vialidad del reglamento o lo que se requiere y en ese caso se menciona que todo eso se debe a las condiciones de trabajo de los operadores y al sistema de pagos. Se cree que el hecho de que necesiten competir para tener por ganar pasaje y tener un mejor ingreso y el hecho de que no se les pague la cuestión de los transvales, que también es un apoyo importante para estudiantes, adultos mayores y personas con discapacidad; se cree que también las jornadas de trabajo no son las adecuadas, son situaciones insalubres que genera estrés en los operadores, irritabilidad y más deficiencia cognitiva y motora.

La revista Altas (2013) en su reportaje El cambio de clima afecta a transportistas comentó que las temperaturas causan estrés en choferes y pasajeros y que el estrés incrementa la fatiga y quienes lo padecen presentan dificultades para conciliar el sueño, lo que incrementa el riesgo de accidentes al presentar durante el día periodos de somnolencia. Soledad Alvarado del hospital de la solidaridad (Sisol) de Magdalena Ecuador, sostuvo que conducir un vehículo es una acción compleja que exige mucha concentración mental y física, y requiere de un estado de alerta y atención permanente.

El desempeño correcto al volante dependerá no sólo de las habilidades de chofer, sino de un adecuado estado físico que le permita reconocer las situaciones que se les presentan en el camino.

Un chofer que sufre de estrés no se encuentra en las mejores condiciones para maniobrar con seguridad, debido a que las exigencias del tránsito lo sobrepasaran fácilmente, con un aumento significativo de la tensión y el malestar interno.

Los principales problemas de esta rutina laboral son la ansiedad y la depresión, y se produce cuando la persona presenta un caso de estrés crónico, excesivo y se constituye en una enfermedad que altera la vida diaria. En estos casos es aconsejable consultar a un especialista, recomendó Alvarado.

La psicóloga del Sisol sostuvo que el estrés se puede evitar y controlar de muchas maneras, como dormir bien y levantarse a tiempo para afrontar imprevistos, llevar una dieta sana y equilibrada, hacer deporte y actividades recreativas, y no consumir tabaco, alcohol, drogas y fármacos.

Si se conduce un vehículo se debe informar con anticipación la condición del tráfico, tener rutas alternas, evitar discusiones con otros choferes y escuchar algunas melodías que nos relaje dentro del vehículo, sin abusar del volumen, agregó.

Paiz (s.f) en su columna de El Periódico, los desventurados, comenta que el rol más infame en la jerarquía social es el de chofer de camionetas. Los pilotos de bus trabajan jornadas de 16 horas, ganan Q1, 6000 más horas extras, no tienen seguro de vida a pesar de estar expuestos a diario a los asaltos y las extorsiones de pandilleros. Comen mal, padecen de los riñones y además capitalizan una buena tajada de la agresión de especímenes urbanos. Son quienes recolectan más en su día laboral bocinazos, insultos y maldiciones. Al resto de conductores, les enerva el modo que tiene de manejar esos trastes, rayan en la sociopatía, rebasan en curva, hacen paradas repentinas, obstruyen dos carriles, arrancan cuando los pasajeros aún tienen la zancada al aire, embistien a los vehículos más pequeños para meterse de nuevo en el flujo revuelto y bravío del tráfico.

Pero, también es cierto que las condiciones en que se desempeñan los 3 mil conductores de transporte público en Guatemala afectan la salud mental del más cuerdo. Constreñidos tras el volante durante horas interminables, compiten por el pasaje para cumplir con la cuota diaria, bajo el estrés constante de ser víctimas de la delincuencia, presencian a diaria actos violentos, y con la amenaza de la muerte más cercana que el escapulario. Y todo esto sin un gesto de reconocimiento de la sociedad a la que sirven. Quienes se emplean en esas plazas lo hacen por necesidad extrema. Los pilotos van a exponer la vida y la salud en un puesto de hambre, más peligroso que el de policía, antipático y vilipendiado. En una semana fueron asesinados 11 pilotos. Todos hablan de las implicaciones políticas, del jaque al Gobierno y nadie de la ignominia de un trabajo tan mal pagado.

Castro y Doval (2010) comentan que según Mark Wilson y un grupo de colaboradores de la Manchester Metropolitan University en el año 2006 analizaron la eficacia de la conducción de un grupo de conductores en un simulador. Los participantes realizaron un circuito en un simulador de conducción de automóviles en dos condiciones. En la primera, tenía que hacer el circuito de la manera más rápida posible pero sin que se les presionara para ellos. La segunda vez que realizaban el circuito, se les decía que se iban a evaluar en la ejecución del mismo y que se compararía con los otros participantes, para ver quiénes eran los buenos conductores. Por otra parte, los participantes fueron clasificados en dos grupos según su características personales, los que tenían un rasgo de ansiedad alto, es decir que tenían una propensión general a sentirse ansioso en diferentes circunstancias, y los que tenían un rasgo de ansiedad bajo.

Se registró, mediante auto informe, la ansiedad experimentada por los participantes y también la respuesta pupilar y los movimientos oculares, indicadores de activación fisiológica. Se evaluó asimismo la eficiencia en los conductores, es decir, el mantenimiento de la mejor posición horizontal en la carretera con el mejor número de cambios en el volante, y la eficiencia en el control de la velocidad, esto es, mantenimiento de la velocidad con el número de cambio en accionar el acelerador. Finalmente, también se registró el tiempo total invertido en realizar cada circuito, como una medida de la eficacia del conductor.

1.1 Ansiedad

1.1.1 Definición

Tobar (2006) en el libro Higiene mental, menciona que la ansiedad es una respuesta emocional o conjunto de respuestas que engloba: aspectos subjetivos o cognitivos de carácter displacentero, aspecto corporales o fisiológicos caracterizados por un alto grado de activación del sistema periférico, aspectos observables o motores que suelen implicar comportamientos poco ajustados y escasamente adaptativos.

La ansiedad mencionada por Tobar tiene una función muy importante relacionada con la supervivencia, junto con el miedo, la ira, la tristeza o la felicidad. Para preservar su integridad física ante amenazas el ser humano ha tenido que poner en marcha respuestas eficaces y adaptativas durante millones de años: la reacción de lucha o huida.

Tobar menciona que se estima que un 20.5 % o más de la población mundial sufre de algún trastorno de ansiedad, generalmente sin saberlo.

El Instituto Nacional de la Salud Mental (2008) menciona en su informe ansiedad en la cotidianidad que la ansiedad es parte de la vida. Puede sentirse ansioso antes de prestar una prueba o al caminar por una calle oscura. Este tipo de ansiedad es útil porque puede permitirle estar más alerta o ser más cuidados. Suele terminar poco tiempo después de que salga de la situación que la provoco. Pero, para millones de personas de los Estados Unidos, la ansiedad no desaparece y empeora con el tiempo. Pueden sentir dolores en el pecho y tener pesadillas. Hasta pueden tener miedo de salir de sus casas. Estas personas tienen trastornos de ansiedad, los que pueden ser:

- Trastorno de pánico
- Trastorno obsesivo-compulsivo
- Trastorno de estrés postraumático
- Fobias

- Trastorno de ansiedad generalizada

Donde su tratamiento puede ser psicofármacos, terapias o ambos.

Morris (2006) en la revista *radiojai* su artículo *la ansiedad*, publicado el 14 de febrero argumenta que la ansiedad constituye un aspecto normal del estado emocional de los seres humanos. La angustia se define como un afecto similar al miedo pero que, a diferencia de este, no obedece a un estímulo amenazante extremo, sino que es vivida como procedente de la integridad psíquica del individuo. Para la psiquiatría europea la ansiedad se refiere a la expresión sobresaltada de este afecto.

El trastorno de ansiedad generalizada es uno de los trastornos psiquiátricos más comunes; es mayor frecuente en mujeres y está relacionado con el estrés ambiental crónico. En personas de mayor edad existe una mayor prevalencia de ansiedad grave. Hay una asociación con el ámbito social, y existe una mayor incidencia sobre la población niveles socioeconómicos.

El síntoma que los pacientes refieren como “sentirse nervioso” es el de mayor frecuencia y gravedad, seguido por “sentirse irritado”; el pánico es más frecuente en mujeres. Los dolores de espalda y cuello y las cefaleas son las afecciones más comunes, seguidas por “cansarse fácilmente y sentirse débil”.

La prevalencia de ansiedad por zona geográfica muestra una relación positiva con las áreas más densamente pobladas o de mayor conflicto armado; con una edad de inicio entre los veinte y los treinta años, pero con síntomas ansiosos desde temprana edad.

Morris (2013) en la revista *Radiojaj* también menciona algunas causas en su artículo *La ansiedad*, al igual que otros sentimientos (placer, exaltación, euforia, éxtasis, tristeza, ira, rabia y calma), son fundamentales en la vida de las personas; regulan la interacción con los demás y ofrecen un sistema de alarma que, en el caso del miedo sirven para afrontar situaciones de peligro o riesgo.

Estas emociones, así como la percepción y la acción, están controladas por circuitos neuronales del encéfalo. En el caso específico de la angustia, su experiencia incluye tres tipos de componentes los cuales son: un componente cognoscitivo, también está las respuestas autonómicas, endocrinas y esqueleto-motoras y las representaciones subjetivas del estado emocional.

En el sitio asteriscos.tv/salud (2010) se menciona que la ansiedad no es solo un trastorno que afecte a la población judía, según revela un nuevo libro de memorias brillantes y compasivos, ya que se supone que los judíos son gente ansiosa y tal como hasta los paranoicos pueden tener enemigos reales, así la historia judía sugiere que la ansiedad puede ser una respuesta racional a un mundo que suele ser frecuentemente hostil y peligroso.

También en el mismo sitio web con artículo publicado el 11 de abril de 2014, se menciona que la ansiedad normal sube a su máxima expresión y se transforma en pánico en cuestiones de segundos o minutos y sin un motivo aparente.

La licenciada Solange García Bardot, miembro de Hémera, centro de estudios del estrés y la ansiedad, explicó que “los humanos al igual que la mayoría de los animales tenemos una respuesta innata y automática frente a la amenaza, la incertidumbre, la inseguridad y a todo el aspecto de situaciones que despierta distintos niveles de amenaza”.

“Esta es una compleja respuesta del organismo diseñada para defender la vida en el caso de una amenaza vital, y que también se utiliza para adaptarse a diversas situaciones de cambio. El cuerpo responde al secretar neurotransmisores como la serotonina y noradrenalina que genera una respuesta a nivel conductual de ataque o de huida frente al peligro”.

La especialista comentó que “a nivel emocional aparece la ansiedad, que en sus diferentes grados puede ir desde una sensación leve de inseguridad hasta el pánico” y remarcó que “a nivel cognitivo el cerebro también se prepara para funcionar en modo ataque o huida y disminuye

ciertas capacidades que no son útiles en caso de emergencia, como la función analítica; mirar con perspectiva las situaciones, distintas alternativas”.

“En nuestra cabeza todo pasa a ser blanco o negro, bueno o malo; también disminuye nuestra capacidad de planificar y proyectar. Todos estos cambios a nivel cognitivo generan que una persona inteligente y preparada funcione con bajos recursos intelectuales debido al estrés. A nivel orgánico nuestro cuerpo, sufre cambios importantes, la sangre se va a las extremidades y se retira del aparato digestivo, de ahí la variada gama de trastornos digestivos que suceden cuando estamos bajo estrés. Nuestra respiración se acelera, las pupilas se dilatan etc. Todos estos cambios aparecen en mayor medida y dependen de múltiples factores”.

En este sentido, comentó que este círculo vicioso se instala y aumenta con el tiempo. La persona se encuentra atrapada y comienza a aparecer, en consecuencia, síntomas depresivos, es importante tener en cuenta que en un ochenta por ciento de los casos la ansiedad se acompaña de depresión.

El concepto de ansiedad tiene su origen en el término latino *anxietas*. Se trata de la conducción de una persona que experimenta una conmoción, intranquilidad, nerviosismo o preocupación. Para la medicina, la ansiedad es el estado angustioso que puede aparecer junto a una neurosis u otro tipo de enfermedad y que no permite la relajación y el descanso del paciente.

Por ejemplo: la persona siente una gran ansiedad por el recital de esta noche, trata de dominar su ansiedad, que en ese estado de nerviosismo las cosas le pueden salir mal, gran ansiedad por el partido de semifinales, y muchos otros casos.

Cabe mencionar comentan que la ansiedad no siempre es una patología, sino que es una emoción común como el miedo o la felicidad. La ansiedad, en este sentido, es necesaria para sobrevivir ante ciertos riesgos ya que pone a la persona en alerta.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2009) menciona en su artículo sobre ansiedad en rutina diaria que cuando un individuo se encuentra en un estado de ansiedad, sus facultades de percepción aumentan ya que se registra una necesidad del organismo de aumentar el nivel de ciertos elementos que, ante la situación, están por debajo de lo normal.

El sistema dopaminérgico es el que se encarga de dar las alertas al organismo de aquello que necesita, libera señales al sistema nervioso central. Lo hace cuando tenemos hambre, sed o sueño, y nos lleva a buscar todos los medios para satisfacer esa necesidad. Así mismo, es el encargado de liberar adrenalina cuando estamos frente a situaciones a las que debemos enfrentarnos. Se trata de una cadena que consiste en:

- Alerta amarilla
- Alerta roja
- Consecuencia del objetivo

1.1.2 Trastorno de ansiedad

Cuando se produce una situación de ansiedad o estrés atípica que puede llevar a la resolución del peligro o a sucumbir ante el miedo, es decir que cuando esta facultad innata del individuo se torna patológica, aparece un trastorno de ansiedad.

De acuerdo a la Organización Mundial de la salud (OMS), estos trastornos incluyen a los ataques de pánico, el trastorno obsesivo-compulsivo (TOC) y las fobias. Para superar los trastornos de ansiedad, los profesionales pueden suministrar ansiolíticos o sugerir terapias psicológicas.

La ansiedad como trastorno según el OMS, el huir o luchar es la respuesta que genera la ansiedad en una persona. En la antigüedad estos mecanismos surgían al tener que enfrentarse a las dificultades que la vida en la naturaleza les presentaba: pese a que hoy ya no existen esos problemas, han surgido otros nuevos que generan estrés y ansiedad en la personas. El peligro a veces es real, pero otras veces se encuentra condicionado por las experiencias que cada individuo haya tenido que enfrentar previamente; esto último ocurre, por ejemplo, en los trastornos de

ansiedad. El miedo funciona como un mecanismo de defensa, pero si la respuesta a la que conduce es nociva para el individuo, es imprescindible atreverse a enfrentarlo.

Davidson, J. (2005) afirma que la ansiedad es una manifestación esencialmente afectiva. Se trata de una vivencia, de un estado subjetivo o de una experiencia interior, que podemos calificar de emoción. La ansiedad es un mecanismo humano de adaptación al medio y ayuda (si su intensidad no es excesiva) a superar ciertas exigencias de la vida. En este sentido podemos considerar a la ansiedad como una defensa organizada frente a estímulos que rompen el equilibrio fisiológico y psicológico.

Según el DSM-IV-TR (la cuarta edición revisada del manual), los trastornos son una clasificación categorial no excluyente, basada en criterios con rasgos definitorios. Los autores admiten que no existe una definición que especifique adecuadamente los límites del concepto, y que se carece de una definición operacional consistente que englobe todas las posibilidades. Un trastorno es un patrón comportamental o psicológico de significación clínica que, cualquiera que sea su causa, es una manifestación individual de una disfunción comportamental, psicológica o biológica. Esta manifestación es considerada síntoma cuando aparece asociada a un malestar (p. ej., dolor), a una discapacidad (p. ej., deterioro en un área de funcionamiento) o a un riesgo significativamente aumentado de morir o de sufrir dolor, discapacidad o pérdida de libertad.

Existen pruebas de que los síntomas y el curso de un gran número de trastornos están influidos por factores étnicos y culturales. No hay que olvidar que la categoría diagnóstica es sólo el primer paso para el adecuado plan terapéutico, el cual necesita más información que la requerida para el diagnóstico.

En el tratado de los trastornos de ansiedad aparece el siguiente listado:

- Ataques de pánico (crisis de ansiedad, crisis de angustia) sin agorafobia
- Ataques de pánico con agorafobia
- Agorafobia sin ataques de pánico

- Fobia específica
- Fobia social
- Trastorno de ansiedad generalizada
- Trastorno por estrés agudo
- Trastorno por estrés postraumático
- Trastorno obsesivo compulsivo
- Trastorno de ansiedad debido a enfermedad médica
- Trastorno de ansiedad inducido por sustancias.

Se toman los siguientes ejemplos:

- Preocupación crónica:

Cuando la persona se preocupa constantemente por su familia, su salud, su carrera, su economía. Tiene la impresión de que está a punto de pasarle algo malo, aunque no sepa realmente cuál es el problema. Constantemente se le revuelve el estómago al pensar en éstos asuntos.

La preocupación en su mayoría es sobre aspectos del futuro, pero igualmente puede ser del pasado. Se imagina los peores escenarios, y eso le genera que viva como si sucediera eso que preocupa, por ejemplo: que los hijos no lleguen a tiempo a casa y se preocupe por lo que les pueda pasar. Celos por preocuparse de lo que hace la pareja o con quién está. Preocuparse por no tener dinero en el futuro o que no alcance.

- Miedos y fobias:

Un miedo nace a partir de que se siente en peligro la persona, y normalmente esos miedos viven solamente en la mente. Puede ser a partir de algo que le paso o que vio o que le ha sucedido a

otros. El miedo está fundamentado en creencias y suposiciones irreales, donde magnifica el riesgo.

El miedo nace del temor y el temor es una emoción para sobrevivir ante lo que realmente amenaza contra la supervivencia, pero actualmente hay miedos que realmente no son una amenaza, pero se evita a toda costa sentirlos, por ejemplo, miedo a... la soledad, oscuridad, inseguridad, temor a las jeringas, sangre, arañas, lugares cerrados.

- Ansiedad por la actuación:

La persona queda paralizada siempre que tienes que hacer un examen, actuar o hacer algo delante de otras personas o competir en alguna prueba deportiva.

También sucede al hablar en público, que se pone nervioso cuando tiene que hablar frente a un grupo de personas y piensa que todos se van a dar cuenta que está nervioso, que se quedará la mente en blanco y hará el ridículo, o simplemente les va a caer mal, por mencionar algunos.

- Timidez:

La persona se siente nerviosa y apurada en las reuniones sociales porque se dice a sí mismo “todo el mundo parece encantador y relajado, pero no tiene nada interesante que decir”. “Lo más probable es que se den cuenta de que la persona es tímida y de lo fuera de lugar que se siente”, “Deben de pensar que es una especie de persona rara o de fracasada”, “es el único que se siente así, ¿qué le pasara?”.

Se le dificulta acercarse a otras personas, especialmente a las del sexo opuesto. Tiene un bloqueo que le impide decir lo que piensa y expresar sus sentimientos a las personas que no tienen mucha confianza. Cree que es mejor pasar desapercibido que llamar la atención, pero en el fondo quisiera que los demás sí le pusieran cierta atención.

- Ataques de pánico:

Una persona puede sentir ataques de pánico repentinos, terribles, que parece como si aparecieran sin más y le atacaran de manera inesperada, como un rayo. En los ataques se siente mareado, el corazón le palpita con fuerza y tiene hormigueos en los dedos. Quizás se diga a el mismo “debo de estar teniendo un ataque al corazón” “y ¿si se desmaya?” “o ¿se muere?” “¡no puede respirar! ¿Y si se ahoga?”.

Intenta aferrarse a la vida, quizás corra a emergencia del hospital más cercano. Al poco rato la sensación de pánico desaparece de manera tan misteriosa como llegó, pero se queda con una sensación extraña, desconcertado, asustado y hasta humillado. Se pregunta qué pasó y cuándo volverá a suceder, así también ¿qué sucede conmigo?

Los médicos le dicen que se encuentra en perfecto estado de salud, que necesita aprender a relajarse y quizás le pidan que tome un rivotril. Pero el miedo sigue ahí... la inquietud y sensación de extrañeza no se va.

- Agorafobia:

Le da miedo estar fuera de la casa porque piensa que le puede pasar algo terrible, como tener un ataque de pánico quizás, y que no habrá nadie que pueda ayudarlo. Puede tener miedo a los espacios abiertos, a los puentes, a las multitudes, a estar en la cola del supermercado o a viajar en transporte público.

Prefiere quedarse en la seguridad de su casa donde no se enfrentará a todas esas probabilidades tan terribles que pueden suceder afuera. O simplemente se siente tan extraño por sentirse mal, que no desea socializar y que nadie lo ve así.

- Obsesiones y compulsiones:

La persona puede creer que le acosan pensamientos obsesivos que no pueden quitarse de la mente e impulsos compulsivos de realizar rituales supersticiosos para controlar esos miedos. Por ejemplo, puede que el miedo lo consuma a subirse a los microbios y que tengas el impulso irresistible de lavarte las manos una y otra vez, todo el día. O tal vez tengas que regresar a revisar la hornilla de la estufa para ver si la cerraste por muchas veces.

El trastorno obsesivo-compulsivo requiere de un tratamiento especializado al igual que los demás tipos de ansiedad, donde pueda disminuir el miedo intenso en el que se vive.

- Trastorno de estrés postraumático:

El individuo es acosado por los recuerdos o imágenes de algún suceso terrible que paso hace meses, e incluso hace años, como una violación, unos malos tratos, torturas o asesinatos. Cada vez que se acuerda regresan las sensaciones de ansiedad intensa, se le dificulta dormir, cambiar de ciudad o de hábitos para evitar aquello que teme, y no logra olvidarse de lo que pasó.

- Preocupación por el aspecto físico (trastorno dismórfico corporal):

La persona puede tener la sensación de que su aspecto tiene algo de grotesco o de anormal a pesar de que sus amigos y su familia intentan decirle que su aspecto es normal. Puede que piense que tiene la nariz deformada, que tienes una forma de cara rara, por mencionar algunos. Puede que pase mucho tiempo en consulta con el cirujano o frente al espejo en el intento de corregir ese defecto, y están convencidos de que todo el mundo se da cuenta de él y le parece desagradable.

- Preocupaciones por la salud (hipocondría)

El sujeto va de médico en médico quejándose de molestias, dolores, fatiga, mareos u otros síntomas. Está seguro de que padece de alguna enfermedad terrible, pero el médico siempre le tranquiliza al decirle que está perfecto. Se siente aliviado por unos días, pero no tarda en

obsesionarse de nuevo por su salud. Se crea un círculo vicioso entre revisar constantemente su cuerpo en búsqueda de síntomas nuevos y extraños e ir al doctor en búsqueda de ese diagnóstico de 1 en un millón.

Los tipos de ansiedad tienen en común la preocupación obsesiva sobre algún tema en específico, ya sea morir, enfermarse, que algo terrible pase, entre otros. Se vive obsesionado y toda la atención es enfocada en aquello que se teme. También es común que todas las acciones sean un intento por tener el control absoluto de lo que sucede, a partir probablemente de que en la vida se aprende a estar alerta y activar todos los sentidos para protegerse, pues el ambiente exterior parece ser amenazador.

Es por eso que cualquier trastorno de ansiedad es consecuencia de vivir con altos niveles de estrés por mucho tiempo, y de desapegarse constantemente de la realidad, en la cual el hecho es que la persona sigue viva y que nada terrible le ha sucedido (y no es porque ha evitado exponerse a aquello que teme, sino porque lo temido existe en la mente y no en la realidad)

Al respecto la terapia cognitivo conductual junto con la meditación plena, han demostrado tener los mejores resultados para los diferentes tipos de ansiedad. La mejor recomendación será siempre visitar a un profesional de la salud mental para recibir el tratamiento más adecuado según sea el caso.

Amexquita (2006) en su tesis titulada Risoterapia para disminuir la ansiedad en niños hospitalizados, menciona que Boj, habla de la ansiedad como un estado emocional que se origina de fuentes internas como fantasías y expectativas no reales. Es imposible separar totalmente el temor de la ansiedad, ya que aquel nunca se expresa sin un cierto matriz de ansiedad.

Es una reacción que acontece ante situaciones menos específicas que el miedo. Se habla de ansiedad normal cuando la persona se encuentra ante un nivel de ansiedad moderado que encaja

dentro del conjunto de respuestas normales o adaptativas ante una situación extraña y nueva como a la visita a la consulta odontológica.

Se considera que una cantidad de ansiedad está siempre presente a lo largo de la vida, sin embargo, cuando las respuestas de la persona lejos de ser adaptativas se convierten en exageradas y problemáticas esto ocasiona que la respuesta normal se convierta en ansiedad patológica. Este tipo de ansiedad no guarda relación con el peligro que supuestamente la provoca y continúa incluso después de que haya desaparecido el peligro.

La ansiedad se manifiesta de diferente manera en cada persona, según una serie de factores que va desde la edad, información genética, circunstancias de vida, entre otros. Los diferentes trastornos de ansiedad pueden existir aislados entre sí o combinados. O sea que se puede tener ataques de pánico y a la vez hipocondría o fobias y trastorno obsesivo compulsivo. Lo importante es que si se presenta alguno de estos trastornos de ansiedad se debe de encontrar el diagnóstico indicado para saber por cuál empezar.

Las fobias son un miedo intenso generado por experiencias traumáticas o simplemente por evitar por mucho tiempo aquello que empezó por un temor. Puede ser fobia a las agujas, sangre, alturas, ascensores, manejar, viajar en avión, a las serpientes, arañas, tormentas, a los puentes o quedarse encerrado en lugares. La fobia no permite acercarse o tan si quiera imaginarse que eso pueda suceder, pues inmediatamente se empieza a sentir sensaciones extrañas y desagradables en el cuerpo.

1.1.3 Tipos de Ansiedad.

Davison, J. (2005) dice que la ansiedad necesariamente positiva se entronca con lo cotidiano y entra de lleno en el campo de la motivación que permite alcanzar metas. La ansiedad normal y proporcionada, así como sus manifestaciones no pueden ni deben eliminarse, dado que se trata de un mecanismo funcional y adaptativo. Se trata de saber convivir con la ansiedad, sin perder la operatividad. Ahora bien, la ansiedad neurótica es ya otra cosa y tiene otro significado que hay

que situar en la órbita de las enfermedades psíquicas pues provoca respuestas de evitación e inhibición y se mantiene un estado de alerta prolongado sin justificación alguna. Es entonces cuando lo malo se ve peor.

La ansiedad negativa se caracteriza por sentimientos de malestar, preocupación, hipervigilancia, tensión, temor, inseguridad, sensación de pérdida de control, percepción de fuertes cambios fisiológicos, estos cambios son consecuencia de la activación del sistema nervioso, del sistema endocrino y del sistema inmunológico. Por lo general solo se percibe en algunos de los desórdenes persistentes que provoca esta activación desadaptativa. La persistencia de estos cambios puede acarrear una serie de desórdenes psicofisiológicos transitorios, como dolores de cabeza, insomnios, disfunción eréctil, anorgasmias femenina, contracturas musculares, disfunciones gástricas, entre otros. A nivel de nuestro sistema motor la ansiedad se manifiesta con inquietud motora, hiperactividad, movimientos repetitivos, dificultades de comunicación (a veces tartamudez), consumo de sustancias (comida, bebida, tabaco u otras drogas), llanto, tensión en la expresión facial, entre otros. Es entonces cuando la ansiedad se convierte en un problema de salud.

1.2 Estrés.

1.2.1 Definición.

Canon (como se citó en Jaureguiza y Espina 2009) menciona que el estrés se deriva del término inglés “stress” cuyo significado es fatiga. Es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del medio. Es una de las respuestas automáticas de los organismos a cualquier cambio, externos o internos, que le permite prepararse para enfrentar a las posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva situación.

De acuerdo a la Junta de Castilla y León (2008) el estrés es definido como el proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo y dan lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a la persona en riesgo de enfermedad. El estrés implica un estado de activación del cuerpo para hacer frente a las

exigencias de toda la vida. Cuando estas exigencias se refieren al ambiente laboral, el trabajador se siente desbordado al percibir un desequilibrio entre las exigencias del medio y su capacidad para dar respuestas a la situación.

Lavaire (2008) comenta que se considera que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto. A nivel individual afecta el bienestar físico y psicológico y la salud de la persona. A nivel colectivo puede deteriorar la salud organizacional y también la salud personal.

Lopategui (2007) dice que el estrés siempre ha existido en nuestro mundo. Es tan antiguo como el mismo ser humano. En otra época el objetivo de la reacción del cuerpo ante el estrés era movilizar los resultados energéticos del ser humano para poder prepararle al esfuerzo físico y permitirle responder al peligro mediante la lucha o la huida. Las causas del estrés eran el hambre, frío y necesidades de sobrevivir y la. Sin embargo, no fue sino en este siglo en el cual se descubrió el mecanismo psico-fisiológico del estrés.

Se considera como el pionero científico del estrés al Dr. Hans Selye. En 1935 Hans, de la universidad McGill de Montreal, hizo un descubrimiento accidental que lo lanzó a una carrera que duraría toda su vida y que le hizo concebir la idea de la reacción general de alarma. Selye, al tratar de descubrir si había otra hormona sexual además de las ya conocidas, encontró tres cambios consistentes en todas las ratas estudiadas, a saber: (1) aumento en el volumen (hipertrofia) de las glándulas suprarrenales, (2) órganos linfáticos encogidos (atrofia) y (3) úlceras gastrointestinales sangrantes. Eventualmente, concluyó que estos tres cambios eran un síndrome (un grupo de signos y síntomas que ocurren juntos y que son característicos de una enfermedad particular) de lesión.

Landy y Conde (2005) en su libro *Psicología Industrial* indican que para conocer el grado de estrés que se tiene, es importante obtener medidas de los estresores. Los estresores son aquellas demandas físicas o psicológicas a las que el individuo responde, según Quick, Nelson y Hurrell (citados en Landy y Conte 2005), consideran que la condición de estresor depende de la

apreciación que cada persona hace de una situación en específico, es casi imposible elaborar una lista estricta de estresores y de sus consecuencias, pero es posible identificar a un conjunto de estresores a distintos niveles, sean organizativos o extra organizativos. Existen muchas cosas en el ambiente de trabajo que pueden ser estresantes.

Algunas son circunstancias que pueden presentarse en la mayoría de las ocupaciones, por ejemplo, la sobrecarga de trabajo y otras son específicas para una ocupación en particular. El estresor antecedente es un requisito necesario para que se dé la experiencia de estrés, por eso es importante identificar, conocer y registrar los estresores del lugar de trabajo cuando originan consecuencia negativas, pues casi cualquier factor laboral puede originar estrés y es así que algunos puestos podrían generar más estrés que otros.

De esta forma, el estrés laboral en los conductores de transporte urbano es un problema emergente, recientes estudios sobre dicho problema analizan sus causas para actuar preventivamente; sin embargo, a pesar de que se puede contar actualmente con documentación relacionada a investigaciones realizadas en tema de causas y consecuencia del estrés laboral en países desarrollados e industrializados, el problema está aún lejos de ser resuelto y aun mas, existen muy pocos datos disponibles de países en desarrollo.

Selye (2009) expone varias definiciones en torno al significado de estrés. “El estrés es una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga”. Dicha respuesta puede ser de tipo psicológica (mental) o fisiológica (física/orgánica). La demanda se refiere a la causa del estrés (el estresor). Según la literatura científica, el estrés implica cualquier factor que actué internamente o externamente al cual se hace difícil adaptar y que induce un aumento en el esfuerzo por parte de la persona para mantener un estado de equilibrio dentro del mismo y con su ambiente externo. También, puede ser un evento o cualquier estímulo ambiental que ocasiona que una persona se sienta tensa o excitada; en este sentido, el estrés es algo externo a la persona. El estrés se caracteriza por una respuesta subjetiva hacia lo que está ocurriendo dentro de la persona. El concepto de estrés describe una reacción física del cuerpo hacia una demanda o

a una intrusión perjudicante. En síntesis, el estrés es la respuesta fisiológica y psicológica del cuerpo ante un estímulo (estresor), que puede ser un evento, objeto o persona.

1.2.2. Estresores

Todo momento o situación a la que una persona pueda enfrentarse dentro del medio ambiente externo puede ser un factor muy fuerte como estresor. La respuesta al estrés es el esfuerzo del cuerpo por adaptarse con mayor precisión, para mantener la homeostasis. Se experimentará el estrés cuando no se pueda mantener o recuperar este equilibrio personal (homeostasis). Si no se percibe una amenaza externa, no hay necesidad de adoptar una postura de adaptación y no puede haber estrés; debido a que casi cualquier situación o cosa puede producir una respuesta, se desprende también que casi cualquier situación o cosa puede convertirse en un estresor. Por esta razón es imposible elaborar una lista finita de estresores y decir que se evitarían para llevar una vida libre de estrés. Sin embargo, algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras.

El estresor le hace ciertas exigencias al cuerpo y en consecuencia éste debe adaptarse a ellas. El estrés se presenta como resultado de esta misma necesidad de adaptarse. Selye describe el estrés como 'la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda'.

Los estresores descritos más habitualmente en el ámbito laboral están relacionados, entre otras, con las características de la tarea y son estas: sobrecarga o infra carga de trabajo, ritmo de trabajo, capacidad de toma de decisiones al realizar el trabajo, repetitividad, la estructura de la organización, ambigüedad y conflicto de roles, entre otros.

Lavaire (2008) describe que el estrés aparece cuando la persona percibe que no puede afrontar el problema o cuando las dificultades del afrontamiento causan preocupación o ansiedad; pero si no se da cuenta de ello o si lo hace pero no le importa no se puede hablar de un escenario de estrés, por lo tanto, se requiere una valoración consciente del problema.

Cannon (citado por Lavaire 2008), explica la activación del sistema nervioso simpático, así como la liberación de *catecolaminas* (adrenalina y noradrenalina), que emiten los organismos en defensa de estímulos amenazantes.

1.2.3 Estresores del Medio Ambiente

Poulton (2009) menciona que todos los estresores son ambientales, en el sentido de que son parte del medio ambiente. Algunos aspectos del ambiente son físicos, antropológicos y otros más son sociológicos. El estrés es la respuesta psicológica a estos diversos estímulos ambientales al categorizar la mayoría de los estresores, estos son parte del ambiente psicológico o sociológico.

Existe también los estresores que se relacionan con el ambiente físico, a los que es necesario que se adapte la persona, aquí se hace referencia a los estresores ambientales, incluyen las condiciones físicas del medio ambiente, por ejemplo los extremos en la temperatura, demasiada o poca luz.

Pocas palabras, los estresores ambientales son, en este sentido, aspectos físicos del ambiente, percibidos normalmente por uno o más de los cinco sentidos. Los estresores del medio ambiente físico los que designa, como estresores de los obreros, puestos que se concentran en las ocupaciones de los trabajadores más que de ninguna otra.

- Espacio Físico

Poulton (2009) dice que el ambiente físico comprende todas las posibilidades, desde el estacionamiento situado a la salida de la fábrica hasta la ubicación y el diseño del edificio. Sin mencionar otros como la luminosidad y el ruido que llegan hasta el lugar de trabajo de cada persona.

Y en el propio lugar de trabajo otros aspectos físicos pueden ocasionar malestar y frustración. En un estudio realizado por Poulton en empresas dice que, se considera que la ventilación es lo más importante así como la calefacción y el sistema de aire acondicionado. Otra causa frecuente de

malestar la constituyen el número, la ubicación y las condiciones de los servicios sanitarios por mencionar algunos.

De estos factores, ninguno de ellos relacionado directamente con el trabajo deberían afectar la productividad. En un edificio mal diseñado o situado, la actitud y dedicación de los empleados ya es de mal humor antes de que empiece la jornada de trabajo.

La planta de una oficina influye en las comunicaciones entre los departamentos y en su interior, el flujo de trabajo entre varios grupos. Las relaciones del líder y los seguidores y la cohesión del grupo. Un ornato o concepto diferente en el diseño de las rutas en las que se mueven los conductores, en donde la vegetación los colores alegres pueden ayudar a tener una actitud relajante y menos tensa que aquellos a los que les toca realizar su trabajo en rutas invadidas de letreros intimidatorios, humo de otros vehículos y un ambiente en el que domina el color gris.

Las rutas con un buen ambiente son más agradables desde el punto de vista estético y que propician más el establecimiento de relaciones sociales una comunicación más asertiva. Se ve como desventajas los ruidos y la dificultad para concentrarse.

Los psicólogos industriales han efectuado amplias investigaciones sobre determinados factores: la iluminación, ruido, color, música, temperatura y humedad, como aspectos importantes en la generación de estrés.

- Iluminación.

El sentido común se dice que la calidad del trabajo disminuye cuando no hay luz suficiente. Por otra parte, se sabe que si una iluminación defectuosa se prolonga largo tiempo, el sujeto puede sufrir trastornos visuales. Al hablar de este tema se debe dar prioridad a varios factores muy importantes como lo es: intensidad, distribución, resplandor y la naturaleza de la fuente luminosa.

La intensidad o grado de brillantez, es el factor que más a menudo se relaciona con la iluminación. No obstante, aún no se sabe hasta qué punto una buena iluminación contribuye al

rendimiento. Sin duda el nivel óptimo depende de la índole de la tarea que va a ejecutarse, en el caso de los conductores de rutas urbanas la falta de una buena iluminación si se desempeña por la noche puede afectar en los aspectos señalados con anterioridad.

La magnitud del contraste entre el objeto y el ambiente general influye en la intensidad luminosa que se necesita. Mientras menor sea el contraste, mayor deberá ser la brillantez.

El resplandor es otro factor que se combina con la intensidad, lo mismo que el tipo de iluminación y el estado en que se encuentran los faroles de otros vehículos. Una luz demasiada brillante puede atenuarse o excluirse del campo visual del conductor. A este se le puede dar viseras o lentes oscuros, que permitan que el brillo de la luz sea filtrado.

La distribución de la luz puede ser:

Iluminación directa. La luz incide directamente sobre la superficie iluminada. Es la más económica y la más utilizada para grandes espacios.

Iluminación indirecta. La luz incide sobre la superficie que va a ser iluminada mediante la reflexión en paredes y techos.

También existe la necesidad fisiológica de contar con cierta cantidad de luz natural, según investigaciones, el cuerpo humano necesita cierta dosis diaria de luz natural, de no recibirla, algunas funciones químicas no se realizan debidamente.

Al respecto de la luz, los conductores de transporte urbano carecen de controles de la luz, lo que provoca ciertos tipos de malestares en la visión.

Otro problema potencial de salud se atribuye a la iluminación fluorescente. Estudios que se han realizado demuestran que este tipo de luz puede ocasionar estrés físico y mental, así como la merma de la actividad motora y la fuerza.

- Ruido

El ruido se considera un sonido o barullo indeseable. Todavía no se sabe con certeza si merma la eficiencia del conductor. La unidad básica para medir el ruido es el decibel. Desde el punto de vista psicológico, es la medida de la intensidad subjetiva del sonido.

Se sabe que ciertas intensidades pueden dañar el oído. Así, si un conductor diariamente oye sonidos de cierto nivel de decibeles durante largo tiempo, sin duda terminará por sufrir pérdida de la audición.

El control de los ruidos busca la eliminación o al menos la reducción de los sonidos indeseables.

Los ruidos pueden ser:

Continuos (maquinas, motores o ventiladores)

Intermitentes (prensas, herramientas neumáticas, forjas)

Variables (personas que hablan, manejo de herramienta o materiales)

El ruido demasiado intenso ocasiona otros daños fisiológicos. Al ser sometido a un ruido de 95 a 110 decibeles se constriñen los vasos sanguíneos, se alteran la frecuencia cardiaca y el riesgo sanguíneo. Se ha mencionado la posibilidad de que el ruido constante aumente la presión arterial. Con ruidos fuertes también se eleva la tensión muscular.

Algunos psicólogos afirman que el ruido puede alterar el equilibrio psíquico. Los que trabajan en ambientes demasiados ruidosos son más agresivos, desconfiados e irritables que los que laboran en una atmósfera normal. No todos los tipos de ruidos son igualmente molestos ni distraen en la misma medida. Una de las características más importantes del ruido es su constancia o intermitencia. Los ruidos intermitentes son mucho más molestos que los constantes. El ser humano puede adaptarse a los del primer tipo. A los del segundo toma más tiempo. Esta adaptación puede no ser tan molesta, pero eso no quiere decir que no ocasione consecuencias fisiológicas. El oído se deteriora, disminuye el calibre de los vasos sanguíneos y cada vez se requiere más energía para seguir con el trabajo.

Otras características del ruido son la repetición, el tono y la necesidad de oír ruido en el trabajo. Los sonidos extraños distraen más que los conocidos. Los tonos demasiados graves o agudos molestan más que los de tono intermedio. Al parecer el ruido causa mejor tensión si forma parte del trabajo, los métodos más usados para controlar los ruidos pueden incluirse para dejar la posibilidad del ruido fuera de la industria, mediante la reparación o nuevo desempeño de la máquina, engranajes, poleas, correas, entre otros; la separación de la fuente del ruido, mediante pantallas o disposición de máquinas y demás equipos sobre soportes, filtros o amortiguadores del ruido, aislamiento de la fuente de ruidos dentro de muros o pruebas de ruidos, tratamiento acústico de los techos, paredes y pisos para la absorción de ruidos.

A los conductores de transporte urbano, por permanecer constantemente expuestos al ruido se les recomienda el uso de equipos de protección individual (EPI), como el protector auricular, para así evitar que el ruido dañe su sistema auditivo.

Poulton (2009) menciona que no todos los sonidos son iguales. Hay ruidos que perturban mucho, otros que apenas se perciben y otros suaves y tranquilizadores. Se dan diferencias individuales en la tolerancia al ruido.

Los estudios prueban que la disminución del ruido no incrementa la productividad, pero si reduce el número de errores y el riesgo de accidentes.

- Color

El color es otro aspecto muy importante de relajación, así tenemos a:

Poulton (2009) quien afirma que el color eleva la producción, aminora accidentes y errores, mejora la moral, el color puede crear un ambiente laboral más agradable y mejorar la seguridad a la hora de conducir un vehículo. Con el color también se evita la fatiga visual, puesto que cada matiz tiene diferentes propiedades de reflexión.

Los colores pueden crear ilusiones ópticas de tamaño y temperatura. Las paredes pintadas de colores claros comunican la sensación de mayor amplitud y apertura, lo que permite al conductor sentirse más seguro en la ruta.

Los decoradores dicen que los matices de azul y verde son colores fríos, mientras que el rojo y anaranjado son colores cálidos. También sostienen que el ser humano se muestra más excitable y animado en contacto con tonos cálidos, y más relajados y tranquilos, en contacto con tonos frescos. Si un calle tiene aspecto sucio y triste, el estado de ánimo de los conductores mejorara al encontrarse con otra con tonos diferentes. Sin embargo, es poco lo que se puede afirmar con seguridad sobre los efectos que el color tiene en la conducta laboral.

- Música

Poulton (2009) afirma que otro factor muy importante en el tratamiento del estrés, aunque al parecer carece de confirmación es la hipótesis de que con música se eleva la productividad en tipo de trabajo. El efecto de ella depende de la índole de las labores. Según datos de investigación, con la música se incrementa la productividad en tareas bastante sencillas, repetidas y que no requieran unidades de corta duración, en consecuencia, posiblemente la música se convierte en el foco de atención y hace que la jornada transcurra en forma más rápida y grata en esto los conductores no son la excepción.

La eficacia de la música depende igualmente del tipo de música. Se dan diferencias individuales respecto a las preferencias musicales, y llama la atención que la generalidad de los conductores de transporte urbano, escuchan durante su jornada laboral, música que está lejos de ser relajante, esto se debe a que necesitan mantenerse en estado de alerta y la música ruidosa logra dicho objetivo.

- Temperatura y Humedad.

Poulton (2009) Afirma que otro factor relevante y una de las condiciones ambientales importantes es la temperatura. Por otro lado, la humedad es consecuencia del alto grado de

contenido higrométrico del aire. Los efectos que la temperatura y humedad tienen en nuestro estado de ánimo, nuestra capacidad de trabajo e incluso en nuestro bienestar físico y mental. El estado del tiempo y la temperatura afectan en forma diferente, para los conductores realizar su horario de trabajo o su turno, es más agotador cuando la temperatura es alta y la humedad también.

El cuerpo humano se adapta a muchas circunstancias. Puede soportar temperaturas extremadamente altas y mantener la capacidad de trabajo en días calurosos y húmedos durante largos períodos.

La misma temperatura resulta tolerable o insoportable según el grado de humedad. La velocidad de circulación del aire sobre la piel repercute en la tolerabilidad de determinada temperatura y humedad. La corriente del aire facilita la evaporación y sudación, con lo cual uno se siente más fresco, de acuerdo a las investigaciones dedicadas al trabajo físico demuestran que las condiciones climatológicas adversas pueden influir en la calidad y cantidad de trabajo realizado. Se debe tomar en cuenta que el conductor permanece sentado y en un espacio cerrado, lo que provocará que las altas temperaturas o el exceso de humedad ambiental, tengan un mayor efecto sobre su organismo. La producción merma en casos de calor y humedad excesivos. Toleran mejor tales extremos si el movimiento del aire es adecuado.

- Vibración y Movimiento

Poulton (2009) dice que la vibración se experimenta normalmente como consecuencia de operar alguna herramienta o conducir un vehículo por calles en mal estado, se hace más evidente al utilizar un taladro neumático o conducir un vehículo que transmite la vibración del motor al asiento del conductor.

El estrés del movimiento es precipitado por las aceleraciones giratorias de la cabeza que son registradas en los canales semicirculares del oído interno. La vibración es una estresor potencial más grande que el movimiento. La cantidad de vibración que puede experimentar un individuo sin provocar una respuesta al estrés depende de la intensidad de vibración, la aceleración, de su

amplitud e igualmente de las características personales del individuo. La mayoría de las consecuencias son de naturaleza física: visión obnubilada, jaquecas, temblor, y tensión muscular.

Psicológicamente, los resultados de estos estresores tienen mayor probabilidad de constituir reacciones ante las consecuencias fisiológicas que ante los estresores en sí mismos. La visión obnubilada, los músculos tensos, las manos temblorosas o la aparición de un efecto a largo plazo, como sucede con la enfermedad de Reynaud, son algunos de los fenómenos que sirven como precipitados de reacciones psicológicas de estrés.

- Contaminación en lugares cerrados

Poulton (2009) nos dice que en muchos vehículos, cuyas ventanas no se abren, en los que el aire no puede circular y además entran y salen constantemente las personas, los conductores solo respiran aire filtrado, frío o caliente, así también están en constante contacto con los diversos humores de los usuarios del transporte que conducen. Estos ambientes constituyen un peligro para la salud. En algunas investigaciones han comprobado que esta situación trae consigo enfermedades como cefaleas, problemas de sinusitis, reacciones cutáneas alérgicas y malestar general. También mareos y estupor.

- Higiene

El mismo autor afirma que la higiene en el trabajo se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolos de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan, la higiene en trabajo está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales, a partir del estudio y el control de dos variables: El hombre y su ambiente de trabajo. Es evidente que los conductores de transporte urbano carecen de este elemento.

- Condiciones Psicológicas

Los puestos tan sencillos que no exigen mucho al empleado ni apelan a su necesidad de logro y ni siquiera a su atención producen tedio, monotonía, fatiga y, naturalmente, merma de la

productividad. Esta situación no tarda en causarle frustración, aburrirle y parecerle monótono. Poco a poco se vuelve apático y desinteresado, su estado de ánimo se deteriora; tal actitud se acompaña de disminución de la calidad y cantidad de su producción.

- Aburrimiento y Monotonía

Son dos términos que inciden en el estrés de tal forma varios autores han escrito al respecto así tenemos:

Poulton (2009) dice que el aburrimiento, llamado también fatiga mental, suele deberse a la realización de actividades repetitivas, monótonas y sin atractivo. A veces ocasiona inquietud, tristeza, fastidio que nos deja sin energía ni motivación ninguna. Lo que a una persona le produce tedio y fastidio a otra puede parecerle emocionante y llamativo. Investigaciones indican que el aburrimiento disminuye la eficiencia y crece la variabilidad en el ritmo de trabajo, el problema más evidente es la manera de contrarrestar, prevenir o atenuar el aburrimiento se puede evitar con una adecuada selección y asignación de personal.

Un método para ayudar a los conductores consiste en modificar las condiciones físicas o sociales del trabajo, así como el horario. Otros sistemas han sido aplicados y sus resultados son variables. Algunas compañías ensayan la rotación de puestos y rutas, en el cual se consigue el éxito sólo si las actividades no son muy semejantes a la original, pues de lo contrario el cambio será prácticamente nulo. También se puede contrarrestar el aburrimiento a los conductores con enseñar a los empleados el valor y el significado de su trabajo. Estos conocimientos se imparten con facilidad y rapidez en unas cuantas clases. Los programas sirven asimismo para intensificar la motivación, y con ello, aumentar la tolerancia al trabajo monótono.

- Fatiga y Cansancio:

Poulton (2009) dice que algunos autores enseñan que los efectos de la fatiga dependen directamente del aburrimiento. Y señala dos tipos:

Fatiga psicológica. Se parece al aburrimiento.

Fatiga fisiológica. Se debe al excesivo uso de los músculos y organismos en general.

Los dos tipos pueden mermar el rendimiento y aumentar los errores, el ausentismo, la rotación de personal y los accidentes, durante el cansancio los procesos orgánicos, como la frecuencia cardíaca, el consumo de oxígeno y la tensión muscular, operan a niveles diferentes, Sus aspectos subjetivos o psicológicos perturban profundamente al individuo y merman mucho su rendimiento. Cuando la persona está muy cansada, siente tensión, irritabilidad y debilidad; además le es difícil concentrarse, pensar de modo coherente o trabajar bien. Los conductores de rutas urbanas se ven expuestos a la fatiga y a los efectos que esta produce a su relación con el usuario. Una fatiga excesiva predice con bastante certeza que la producción no tardará en mermar. En la mayoría de los casos, los conductores señalan que se sienten más cansados al iniciar las labores, vuelven a sentirse así antes de la comida y hacia el final de la jornada.

Es preciso seleccionar bien a los candidatos, especialmente cuando se trata de conducir transporte urbano, deben ser muy sanos y estar en excelentes condiciones físicas, pues de lo contrario no podrán soportar las faenas tan duras del trabajo. Otra medida muy eficaz consiste en procurar que conserven un ritmo constante y gradual, en vez de esforzarse demasiado durante lapsos breves.

- Seguridad

Poulton (2009) afirma que la seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas, técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas. Su empleo es indispensable para el desarrollo satisfactorio del trabajo, sobre todo con las condiciones que en la actualidad se conduce el transporte urbano. La seguridad en el trabajo como conductor contempla tres áreas principales de actividad:

Prevención de accidentes

Prevención de robos

Prevención de incendios

- Aire Contaminado

Poulton (2009) con relación al aire contaminado, dice que la contaminación del aire se ha convertido en un problema cada vez mayor en los últimos años. Este tipo de contaminación atmosférica es un estresor que plantea problemas tanto físicos como psicológicos en los conductores, pero también la calidad del aire en el sitio de trabajo es una condición que está muy relacionada con el problema más general de la contaminación ambiental.

Muchas empresas industriales producen derivados que contaminan el aire en torno de la instalación productora y, frecuentemente el conductor debe movilizarse con su unidad por sectores con estas características. Además de hacerlo durante la respiración, muchas sustancias pueden también entrar al cuerpo a través de la piel. El polvo del asbesto y el polvo del carbón que llevan a la enfermedad denominada pulmones negros pueden ser productores de fibrosis, y hay pruebas recientes que han vinculado a la inhalación del asbesto con cáncer.

Uno de los contaminantes del aire más comunes es el monóxido de carbono, que constituye una amenaza para los individuos que trabajan a la intemperie tales como los conductores quienes pueden experimentar estrés día a día, precisamente porque saben que el asbesto al que se encuentran expuestos puede reducir notablemente la oportunidad de vivir una vida normal y saludable.

1.2.4 Tipos de estrés.

Davis (2007) dice que cada persona puede responder de diferente manera al estrés en base a eso podemos clasificarlos según el grado de intensidad y tiempo de efecto.

- En base al tiempo

Estrés temporal: es el más común de todos los tipos de estrés se caracteriza por pequeñas dosis (períodos de tiempo cortos) aunque puede llegar a extenuar es resultado de factores que impresionan al ser humano de manera ocasional. Algunos ejemplos de ellos serían el estrés que sufren los estudiantes ante una evaluación o entrega de algún trabajo, el que sufre algunos pacientes antes de ser operados, el que experimenta los padres de familia ante el nacimiento repentino de un hijo. Se caracteriza por estados de humor cambiantes, leves padecimientos médicos, dolores musculares y de cabeza y sobre todo que, ante la falta del estresor desaparece sin mayor consecuencia.

Estrés permanente: este tipo de estrés es aquel en el cual el individuo en su diario vivir se realiza bajo condiciones sumamente estresante con grandes y continuas preocupaciones, este puede llegar a afectar el desempeño diario, originario a tener padecimientos médicos bastantes severos. Mucho se ha investigado acerca de la relación entre el cáncer y este tipo de estrés.

- En base a la intensidad

Estrés ligero: cuyos efectos no ocasionan mayores problemas a las personas tanto fisiológicas como psicológicas y del cual se puede salir de una manera más fácil.

Estrés grave: es aquel cuyos efectos pueden llegar a ocasionarle a la persona serios desbalances fisiológicos y psicológicos y del cual no es tan fácil salir debido a la fuerza que tienen los estresores que lo provocan.

Sánchez (2005) presenta otra clasificación de los tipos de estrés, siendo estos:

- 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 permite disfrutar de la vida de una forma mucho más placentera agradeciendo por cada momento que se tenga.

El estrés incrementa la vitalidad, salud y energía, además facilita la toma de decisiones que permitirán llevar la iniciativa en el desarrollo como ser humano, permite un nivel de conciencia capaz de sentir la vida como una experiencia única y valiosa. Ejemplos de este tipo de estrés son: un viaje cargado de aventura, una nueva relación sentimental, un ascenso largamente soñado, la culminación de una carrera universitaria, la realización de un sueño por el cual se ha trabajado por mucho tiempo, una alegría familiar , entre otros.

- 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, por ejemplo ya hemos oído hablar de casos de personas que han sufrido problemas cardíacos como producto de impresiones agradables como son el reencuentro con un familiar, ganar la lotería, el ver ganar a su equipo favorito, o personas que ante la próxima realización de su matrimonio sufren de ataques de pánico y de ansiedad, entre otros.

El distrés es común es los conductores de transporte urbano debido a la presión que ejercen sobre ellos los diversos estresores a los que se ven sometidos día a día.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, uno de los grandes problemas que viven tanto conductores como los peatones en la ciudad de Quetzaltenango es la proliferación del tráfico en las calles de la ciudad este problema ha provocado que especialmente en algunas horas se perciba una carga fuerte de ansiedad y estrés.

El concepto de ansiedad tiene su origen en el término latino *anxietas* se trata de la conducción de una persona que experimenta una conmoción, intranquilidad, nerviosismo o preocupación. Para la medicina, la ansiedad es el estado angustioso que puede aparecer junto a una neurosis u otro tipo de enfermedad y que no permite la relajación y el descanso del paciente.

Entendemos por estrés como el proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, y dan lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a la persona en riesgo de enfermedad. El estrés implica también un estado de activación del cuerpo para hacer frente a las exigencias de la vida, cuando estas se refieren al ambiente laboral, el trabajador puede percibir un desequilibrio entre las exigencias y su capacidad para dar respuesta.

Aspectos tales como el ruido, la iluminación, el color, la temperatura, el movimiento, la contaminación, la higiene y otros; determinan el bienestar o el malestar de las personas que se mueven día a día en la ciudad. Conducir un vehículo durante las llamadas hora pico en que la brillante luz del medio día o el extremo sonido de los motores al terminar la tarde, pueden causar desequilibrios fisiológicos en la persona. Los conductores de transporte urbano se ven sometidos a estos y a otros estresores cotidianamente

Esta problemática afecta especialmente a todos aquellos que trabajan en la calle. Se hace énfasis en los conductores de transporte urbano pues estos, además de estar sometidos día a día a los aspectos antes señalados, deben tratar con los usuarios del servicio que prestan. Si a esto

añadimos las presiones de su vida personal surge la pregunta: ¿Cuál es el nivel de ansiedad y estrés que sufren los conductores de transporte urbano de la ciudad de Quetzaltenango?

2.1. OBJETIVOS

2.1.1 Objetivo General

- Determinar el nivel de ansiedad y estrés que sufren los conductores de transporte urbano de la ciudad de Quetzaltenango.

2.1.2 Objetivos Específicos

- Comprobar si los diferentes elementos ambientales determinan la aparición de la ansiedad y del estrés en los conductores.
- Identificar el tipo de estresores que afectan al desenvolvimiento de los conductores
- Proponer un programa para combatir o prevenir la ansiedad y estrés en los conductores.

2.2 Variables de Estudio

- Ansiedad.
- Estrés.

2.3 Definición de Variables

2.3.1 Definición Conceptual.

- Ansiedad
 - Estrés
- Ansiedad

La ansiedad es una respuesta emocional o conjunto de respuestas que engloba: aspectos subjetivos o cognitivos de carácter displacentero, aspectos corporales o fisiológicos caracterizados por un alto grado de activación del sistema periférico, aspectos observables o motores que suelen implicar comportamientos poco ajustados y escasamente adaptativos.

El trastorno de ansiedad generalizada es uno de los trastornos psiquiátricos más comunes; es frecuente en mujeres y está relacionado con el estrés ambiental crónico. En personas de mayor edad existe una mayor prevalencia de ansiedad grave. Hay una asociación con el ámbito social y existe una mayor incidencia sobre la población.

Según la OMS, la ansiedad es la respuesta que se genera en una persona ante la necesidad de enfrentarse a las dificultades de la vida, estas dificultades pueden asociarse a un peligro que a veces es real, pero otras se encuentra condicionado por las experiencias que cada individuo haya tenido que enfrentar previamente; esto último ocurre, por ejemplo, en los trastornos de ansiedad.

Estrés

Estrés (del inglés *stress*, ‘tensión’) es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.

De acuerdo a la Junta de Castilla y León (2008) el estrés es definido como el proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, que da lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a la persona en riesgo de enfermedad. El estrés implica un estado de activación del cuerpo para hacer frente a las exigencias de toda la vida. Cuando estas exigencias se refieren al ambiente laboral, el trabajador se siente desbordado al percibir un desequilibrio entre las exigencias del medio y su capacidad para dar respuestas a la situación.

El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia, a pesar de lo cual hoy en día se confunde con una patología. Esta confusión se debe a que este mecanismo de defensa puede acabar, bajo determinadas circunstancias frecuentes en ciertos modos de vida, en problemas graves de salud.

2.3.2. Definición Operacional.

Para la realización de esta investigación y verificar la ansiedad en los conductores se utilizó la prueba Stai 82 categoría SE y para el estrés que manejan los pilotos del transporte urbano se utilizó la prueba AE categoría C.

2.4 Alcances y Limites

El estudio abarcó una muestra de 100 pilotos de un universo de 135 de la asociación de transportistas de Quetzaltenango, que laboran dentro de la ciudad y en un horario de 6: 30 a 19:00 horas, con algunas variaciones. La muestra se determinó con el uso de la fórmula establecida para el efecto.

2.5 Aporte

El principal aporte de este estudio es brindar información a la asociación de transportistas de Quetzaltenango sobre los posibles estresores a los que los conductores son sometidos por las presiones diarias del trabajo. Es de suma importancia pues el estrés y la ansiedad determinan no sólo muchos de los accidentes sino también la manera en que los conductores manejan sus relaciones interpersonales.

En general el aporte es significativo para los usuarios del transporte urbano pues, mientras mejor manejo de estrés y ansiedad tenga el piloto, el servicio que presta al usuario será más cordial.

El aporte a la sociedad quezalteca consiste en que el transporte urbano pueda brindar un mejor servicio dado que un gran porcentaje de la población lo utiliza regularmente para su desplazamiento cotidiano.

A la Universidad Rafael Landívar el beneficio será proyectado a quienes realicen posteriores investigaciones sobre el tema como medio de consulta.

III METODO

3.1 Sujetos

La muestra tomada como grupo de estudio fue conformada por 100 pilotos de la asociación de transportistas de Quetzaltenango, dentro de un universo de 135. El mismo está integrado por los propietarios (dueños) de los transportes que prestan sus servicios en las ruta urbana del urbano de la ciudad de Quetzaltenango. Actualmente cuenta con 135 inscritos y, que en su mayoría son también pilotos profesionales con licencia clase A, y con seguro de vida, y de accidente.

De los 135 sujetos solo fue posible someter al estudio a 100, número significativo para la investigación.

3.2 Instrumentos

Para determinar la ansiedad en los conductores de transporte urbano de la ciudad de Quetzaltenango se utilizó la prueba Stai 82 categoría SE, que consta de 20 items a los que la persona debe responder con una de las siguientes opciones: nada, un poco, bastante, y mucho, luego se da una valoración diferente a cada una de las opciones, la calificación se obtiene con el uso de una plantilla la que indica cómo se logra el acumulado total que después se ubica en el listado de los varemos de acuerdo a la respectiva categoría en este caso se utilizó: diversificado, se localiza el número que indica el nivel de ansiedad del individuo.

Para hacer el estudio de estrés se utilizó la prueba psicométrica AE categoría C (Apreciación del estrés en conductores) que consta de 35 preguntas directas en la cual el conductor tiene que colocar una X en Si o No. Sí en caso su respuesta es positiva y debe colocar el grado que le afecta a la persona calificándola de 0 a 3 donde 0= nada, 1= un poco 2= mucho y 3= muchísimo, también debe colocar si todavía le afecta, con una X en A, o si ya le ha dejado de afectar o el efecto es leve, en cuyo caso marcará con una X en la P.

El objetivo de la prueba, es medir el grado de estrés, que manejan los propietarios de los transportes, así como conocer sus causas y efectos que contrae la misma.

3.3 Procedimiento

En el estudio se hizo los siguientes pasos:

- Selección del tema:

Se seleccionó el tema de interés personal, para investigar en un lugar determinado de acuerdo a la naturaleza del objeto de estudio.

- Introducción:

Se dar a conocer lo que se quiere del tema objeto de estudio, sus alcances, y objetivos del mismo, el cual permite tener una síntesis de lo que se quería conocer.

- Antecedentes:

Al tomar el tema de estudio se tuvo que analizar los antecedentes del problema de la ansiedad y del estrés en los transportistas, el cual nos permitió obtener un conocimiento sobre el tema y solamente sería necesario implementar la propuesta para mejorar la salud mental de los conductores.

- Marco Teórico:

Para realizar la investigación era necesario tener las definiciones y conceptos, que nos facilitarían el dominio pleno del tema, y de esta forma realizar una investigación de acuerdo a la metodología propuesta.

- Elaboración de los objetivos:

Estos indican lo que se pretendía obtener en la investigación.

- **Elaboración del planteamiento del problema:**

Permitió plantear las dudas que ha provocado, la inquietud o curiosidad del tema y se relacionaron con la realidad concreta del estudio.

- **Metodología:**

Se investigó a los 100 pilotos que conforman Asociación de Transportistas Quezaltecos, así como el ambiente institucional de los mismos, se tomó en cuenta que son las personas que a diario tienen bajo su responsabilidad a población que se transportan de un lugar a otro.

- **Interpretación y discusión de resultados:**

Se presenta un resumen de los datos recolectados según el instrumento.

- **Conclusiones y recomendaciones.**

Son las derivadas del estudio y las sugerencias propuestas para profundizar y solucionar el problema.

- **Propuesta:**

Consiste en la redacción de una serie de actividades que beneficiaran a los sujetos de estudio y a otros similares.

- **Referencias Bibliográficas:**

Es importante recopilación de todo el instrumental bibliográfico utilizado en la investigación.

3.4 Diseño y Metodología Estadística.

3.4.1 Diseño

La presente es una investigación descriptiva, porque se analizará la certeza de las hipótesis formuladas, de los objetivos y del planteamiento del mismo.

Fernández y Baptista (2006), mencionan que la investigación cuantitativa ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, de replicarlos y compararlos entre estudios similares. La investigación no experimental se refiere a estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en el ambiente natural para después analizarlos. Los diseños transeccionales descriptivos indagan la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población o muestra.

El diseño de investigación, es el plan definido para abordar el problema y su solución, y comprobar las diferencias y las relaciones entre las variables propuestas, y de esta manera tener un camino a seguir, y definir bien la metodología a seguir.

3.4.2 Metodología estadística.

Achaerandio (2001), debido al tipo de investigación, se debe establecer una estadística de la información obtenida, con el fin de evidenciar la asociación o no, entre las variables de estudio.

La investigación se realizó con una muestra de los integrantes de la asociación, donde participaron pilotos de los transportes.

- Fórmula tamaño muestral:
$$n_0 = \frac{z^2 * p * q}{e^2} = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2} = 384.16$$

Dónde:

n_0 = tamaño inicial de la muestra o (definitivo).

Z^2 = estimador insesgado para intervalo de confianza, elevado al cuadrado.

p = probabilidad de éxito.

q = probabilidad de fracaso (1 - p).

e^2 = error muestral al cuadrado.

- Dado que se conoce la población o universo:

$$M = \frac{\frac{no}{1+no}}{N}$$

$$M = \frac{384.16}{\frac{1+384.14}{135}}$$

Dónde:

N = Población o universo = 135

n = Muestra de acuerdo a la población 100 personas = 100%

- Significación y fiabilidad de la media aritmética en muestras normales

Oliva (1995), se trabajará con la significación y fiabilidad de la media aritmética, de acuerdo a los siguientes pasos:

Nivel de confianza = 95% = Z 1.96

Error típico de la media aritmética

$$X = \frac{\sigma}{\sqrt{N-1}}$$

Hallar la razón crítica de la media aritmética

$$Rc = \frac{\bar{X}}{\sigma \bar{X}}$$

$$Rc \geq 1.96$$

$$Rc \leq 1.96$$

Fiabilidad

Nivel de confianza 95% = Z 1.96

Error típico de la media aritmética

$$\sigma_{\bar{X}} = \frac{\sigma}{\sqrt{N-1}}$$

—

Error muestral máximo = $\Sigma = 95\% (1.96) * \sigma_{\bar{X}}$

Establecer el intervalo confidencial:

$$\text{IC} = \bar{X} + \epsilon = (ls)$$

$$\text{IC} = \bar{X} - \epsilon = (Li)$$

IV PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos de las cien pruebas administradas a conductores de rutas urbanas del casco de la ciudad de Quetzaltenango. Este estudio buscó establecer el nivel de ansiedad y estrés que los sujetos presentan.

1.1 Resultados

4.1.1 Tabulación de puntuaciones obtenidas en las pruebas aplicadas a la muestra.

Tabla no. 1

Resultado de pruebas aplicadas

No.	Código	Genero	Ansiedad		Estrés	
			Puntaje	Percentil	Puntaje	Percentil
1	C-1	Masculino	20	1	15	14
2	C-2	Masculino	25	6	20	14
3	C-3	Masculino	28	14	14	14
4	C-4	Masculino	38	60	15	15
5	C-5	Masculino	40	67	15	15
6	C-6	Masculino	27	11	15	15
7	C-7	Masculino	27	11	16	16
8	C-8	Masculino	30	26	16	16
9	C-9	Masculino	40	67	23	24
10	C-10	Masculino	42	75	27	24
11	C-11	Masculino	43	77	24	24

12	C-12	Masculino	44	77	24	24
13	C-13	Masculino	40	67	24	24
14	C-14	Masculino	35	48	24	24
15	C-15	Masculino	28	14	23	24
16	C-16	Masculino	26	8	27	24
17	C-17	Masculino	26	8	24	24
18	C-18	Masculino	25	6	24	24
19	C-19	Masculino	25	6	24	24
20	C-20	Masculino	20	1	23	24
21	C-21	Masculino	24	1	26	24
22	C-22	Masculino	23	1	26	24
23	C-23	Masculino	25	6	28	25
24	C-24	Masculino	26	8	28	25
25	C-25	Masculino	27	11	28	25
26	C-26	Masculino	27	11	30	29
27	C-27	Masculino	27	11	31	31
28	C-28	Masculino	28	14	31	29
29	C-29	Masculino	29	19	30	30
30	C-30	Masculino	29	19	29	29
31	C-31	Masculino	33	39	32	30
32	C-32	Masculino	33	39	32	30
33	C-33	Masculino	33	39	32	30

34	C-34	Masculino	44	77	32	30
35	C-35	Masculino	44	77	32	30
36	C-36	Masculino	44	77	29	30
37	C-37	Masculino	45	79	29	30
38	C-38	Masculino	47	84	33	31
39	C-39	Masculino	46	82	33	34
40	C-40	Masculino	47	84	33	34
41	C-41	Masculino	61	99	34	34
42	C-42	Masculino	56	97	33	34
43	C-43	Masculino	56	97	34	34
44	C-44	Masculino	75	99	35	35
45	C-45	Masculino	37	58	36	36
46	C-46	Masculino	35	48	36	36
47	C-47	Masculino	35	48	38	37
48	C-48	Masculino	34	43	36	37
49	C-49	Masculino	35	48	37	37
50	C-50	Masculino	34	43	37	37
51	C-51	Masculino	33	41	36	37
52	C-52	Masculino	33	41	37	37
53	C-53	Masculino	33	41	37	37
54	C-54	Masculino	35	48	36	37
55	C-55	Masculino	35	48	37	37

56	C-56	Masculino	35	48	38	37
57	C-57	Masculino	35	48	37	37
58	C-58	Masculino	35	48	38	38
59	C-59	Masculino	35	48	38	38
60	C-60	Masculino	35	48	38	38
61	C-61	Masculino	33	39	38	38
62	C-62	Masculino	33	39	39	40
63	C-63	Masculino	33	39	39	40
64	C-64	Masculino	34	43	39	40
65	C-65	Masculino	34	43	40	40
66	C-66	Masculino	34	48	41	43
67	C-67	Masculino	34	48	44	43
68	C-68	Masculino	35	48	43	44
69	C-69	Masculino	35	48	42	45
70	C-70	Masculino	33	39	42	45
71	C-71	Masculino	33	39	42	45
72	C-72	Masculino	33	39	42	45
73	C-73	Masculino	33	39	43	46
74	C-74	Masculino	32	34	44	47
75	C-75	Masculino	32	34	43	47
76	C-76	Masculino	28	14	43	47
77	C-77	Masculino	28	14	43	47

78	C-78	Masculino	28	14	44	47
79	C-79	Masculino	28	14	44	47
80	C-80	Masculino	28	14	43	47
81	C-81	Masculino	28	14	43	47
82	C-82	Masculino	28	14	43	47
83	C-83	Masculino	25	6	44	47
84	C-84	Masculino	25	6	44	49
85	C-85	Masculino	25	6	45	49
86	C-86	Masculino	25	6	46	50
87	C-87	Masculino	25	6	46	50
88	C-88	Masculino	25	6	46	50
89	C-89	Masculino	25	6	46	50
90	C-90	Masculino	24	3	47	52
91	C-91	Masculino	24	3	48	53
92	C-92	Masculino	25	6	47	53
93	C-93	Masculino	25	6	47	53
94	C-94	Masculino	25	6	48	53
95	C-95	Masculino	24	3	49	53
96	C-96	Masculino	24	3	48	53
97	C-97	Masculino	24	3	53	57
98	C-98	Masculino	24	3	52	57
99	C-99	Masculino	24	3	55	60
100	C-100	Masculino	24	3	57	62

Fuente: trabajo de campo

La tabla 1 presenta los resultados generales de las 100 pruebas aplicadas con su puntaje y el respectivo percentil según marcan las pruebas STAI 82 categoría SE y AE categoría C.

4.1.2 Muestra de datos agrupados de forma normal.

Tabla no.2

Datos agrupados de forma normal de la ansiedad

	Intervalo	f	fa	Xm	$\sum f.Xm$	Li	Ls	/d'/	$\sum f./d'/$	$\sum f./d'^2$
Bajo	1-9	32	32	5	160	0.5	9.5	27	864	746496
	10-18	14	46	14	196	9.5	18.5	18	252	63504
	19-27	3	49	23	69	18.5	27.5	5	15	225
Medio	28-36	3	52	32	96	27.5	36.5	0	0	0
	37-45	19	71	41	779	36.5	45.5	9	171	29241
	46-54	13	84	50	650	45.5	54.5	18	234	54756
	55-63	2	86	59	118	54.5	63.5	27	54	2916
Alto	64-72	3	89	68	204	63.5	72.5	36	106	11236
	73-81	6	95	77	462	72.5	81.5	45	270	72900
	82-90	5	100	86	430	81.5	90.5	54	270	72900
	Σ	100			3164				2236	4999696

Fuente: trabajo de campo

La tabla 2 nos permite identificar claramente la media de la muestra de la ansiedad.

Tabla 2.1

Datos agrupados de forma normal del estrés

	Intervalo	f	fa	Xm	$\sum f.Xm$	Li	Ls	/d'	$\sum f./d'$	$\sum f./d'^2$
Bajo	14-19	8	8	16.5	132	13.5	19.5	21.5	172	29584
	20-25	17	25	22.5	382.5	19.5	25.5	15.5	263.5	69432.25
	26-31	13	38	28.5	370.5	25.5	31.5	9.5	123.5	15252.25
	32-37	19	57	34.5	655.5	31.5	37.5	3.5	66.5	4422.25
Medio	38-43	10	67	40.5	405	37.5	43.5	2.5	25	625
	44-49	12	79	46.5	837	43.5	49.5	8.5	153	23409
	50-55	11	90	52.5	577.5	49.5	55.5	14.5	159.5	25440.25
	56-61	3	93	58.5	175.5	55.5	61.5	20.5	61.5	3782.25
Alto	62-67	4	107	64.5	258	61.5	67.5	26.5	106	11236
	68-73	3	100	70.5	211.5	67.5	73.5	32.5	97.5	9506.25
	Σ	100			4005				1228	192689.5

Fuente: trabajo de campo

La tabla 2.1 nos permite identificar claramente la media de la muestra del estrés.

4.1.3 Resumen de resultados de la ansiedad

Tabla no. 3

	Datos	Abreviatura	Resultado
GENERALES	Cantidad de datos	N	100
	Límite inferior	Li	1
	Límite superior	Ls	99
	Intervalos	$A \quad \acute{o} \quad i$	9
MEDIA	Media aritmética	\bar{X}	32
	Desviación prima	d'	5
	Desviación típica	σ	40.2
SIGNIFICACIÓN	Nivel de confianza	n.d.c.	2.58
	Error de proporción	$\sigma \bar{X}$	3.16
	Razón crítica	Rc	8.16
	Nivel de significación	$Rc > < n.d.c$	Si es significativo
FIABILIDAD	Nivel de confianza	n.d.c.	2.58
	Error de proporción	$\sigma \bar{X}$	3.16
	Error muestral	E	9.56

	Intervalo confidencial	Ic	Si es fiable
OTROS	Mediana	Med ó Md	40.5
	Moda	Mo	36
	Media supuesta	Xs	-244
	Punto medio	Xm	40.2
	Desviación media	Dm	11
	Varianza	v^2	234.5

Resumen de resultados del estrés.

Tabla 3.1

	Datos	Abreviatura	Resultado
GENERALES	Cantidad de datos	N	100
	Límite inferior	Li	14
	Límite superior	Ls	73
	Intervalos	$A \quad \acute{o} \quad i$	6
MEDIA	Media aritmética	\bar{X}	38
	Desviación prima	d'	6
	Desviación típica	σ	42.64
SIGNIFICACIÓN	Nivel de confianza	n.d.c.	2.58
	Error de proporción	$\sigma \bar{X}$	4.16
	Razón crítica	Rc	9.13
	Nivel de significación	$Rc > < n.d.c$	Si es significativo
FIABILIDAD	Nivel de confianza	n.d.c.	2.58
	Error de proporción	$\sigma \bar{X}$	4.16
	Error muestral	E	10.73

	Intervalo confidencial	Ic	Si es fiable
OTROS	Mediana	Med ó Md	40
	Moda	Mo	34
	Media supuesta	Xs	-244
	Punto medio	Xm	44
	Desviación media	Dm	12
	Varianza	v^2	248.66

Fuente: trabajo de campo

La tabla 3.1 nos permite tener una vista general del estudio realizado.

4.1.4 Niveles y porcentajes de ansiedad y estrés:

Tabla no. 4

Niveles de ansiedad en conductores

NIVEL DE ANSIEDAD	NO.	%
Bajo	49	49
Normal	37	38
Alto	14	13
TOTAL	100	100

Tabla 4.1

Niveles de estrés en conductores

NIVEL DE ESTRÉS	NO.	%
Bajo	54	54
Normal	39	40
Alto	7	6
TOTAL	100	100

Fuente: trabajo de campo

En la tabla 4 y 4.1 se pueden ver el porcentaje de ansiedad y estrés que manejan los conductores de transporte urbano. Llama la atención que únicamente el 13% y 6% tienen un nivel alto mientras que un 49% y 54% lo tienen bajo

V. DISCUSION DE RESULTADOS

La ansiedad y el estrés que se maneja hoy en día son muy fuertes más en las grandes ciudades y esto afecta generalmente a las personas que tienen una rutina.

Canon (citado en Jaureguizar y Espina 2009) menciona que el estrés se deriva del inglés Stress cuyo significado es fatiga. Es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del medio. Es una de las respuestas automáticas de los organismos a cualquier cambio, externos o internos, que le permite prepararse para enfrentar a las posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva situación.

Tobar (2006) señala que la ansiedad es una respuesta emocional o conjunto de respuestas que engloba aspectos subjetivos o cognitivos de carácter displacentero, aspectos corporales o fisiológicos caracterizados por un alto grado de activación del sistema periférico, aspectos observables o motores que suelen implicar comportamientos poco ajustados y escasamente adaptativos.

En los resultados obtenidos del trabajo de campo que se llevó a cabo en la asociación de transportistas de la ciudad de Quetzaltenango es notable que la mayoría de conductores presentan un bajo nivel de ansiedad, específicamente el 49%; con relación al estrés se evidenció que el 54% de la población del presente estudio manifestaba un nivel bajo.

La observación e incluso la experiencia nos llevan a deducir que cualquier conductor regular de vehículos maneja altos grados de ansiedad y estrés pues estos y el manejo de vehículos están íntimamente vinculados: el estrés modula en buena medida la forma de conducir de las personas y puede ser la causa de un número considerable de accidentes y además puede ocasionar efectos negativos en el conductor como generación de mayores niveles de hostilidad y de comportamientos competitivos; mayor tendencia a la impaciencia, toma de decisiones arriesgadas y conducción imprudente así como disminución de la concentración; y el efecto negativo que

tiene el uso incontrolado de fármacos, alcohol u otras sustancias que se pueden utilizar para reducir el estrés.

En la ciudad de Quetzaltenango constantemente se observan las conductas antes mencionadas en los conductores de transporte urbano y es por eso que los resultados obtenidos en el estudio fueron un hallazgo, pues contrasta con la lógica del contexto en el que los conductores de transporte urbano realizan su tarea diaria. Si se observa detenidamente la tabla 4 y 4.1 el porcentaje de ansiedad y estrés que manejan los conductores, es bastante bajo pues únicamente se refleja en el 13% y 6% de los encuestados, mientras un 38% y 40% manejan niveles normales.

Es difícil identificar los estresores que provoca en los conductores la ansiedad y el estrés ya que los resultados muestran que el nivel que manejan ellos es muy bajo y por ello la única información que se tiene sobre dichos estresores son los estudios preliminares que se obtuvieron en la presente investigación.

A pesar de los resultados obtenidos es importante prestar atención a este tema pues en algún momento los conductores de transporte urbano se verán afectados por los síntomas que la ansiedad y el estrés pueden provocar por lo que se considera necesario abordar este tema con los mismos.

VI CONCLUSIONES

1. La ansiedad y el estrés es un mal, que dada las condiciones de la actualidad, sufre un gran porcentaje de la población sin embargo el estudio concluye que los pilotos de transporte urbano de Quetzaltenango poseen bajos niveles de los mismos.
2. La aplicación de las pruebas STAI 82 categoría SE y AE categoría C indica que únicamente un 13% y 6% de los pilotos sujeto de estudio padecen de ansiedad y estrés por esta razón se concluye que los elementos ambientales o estresores no afectan a los conductores.
3. Se sabe a través de otros estudios que la ansiedad, el estrés y el manejo de vehículos están íntimamente vinculados lo que causa accidentes, problemas de comunicación y dificultades en las relaciones interpersonales, sin embargo, el estudio indica que los pilotos del estudio sólo el 13% y 6% sufren de estos problemas.
4. En nuestro medio los pilotos de transporte urbano tienen jornadas laborales de 12 o más horas diarias lo que provoca problemas de salud, así también, es necesario la implementación de programas que los apoyen no solo a tener mejores condiciones laborales, sino a conocer temas sobre como la ansiedad y el estrés y la manera como pueden prevenirlos.

VII RECOMENDACIONES

1. Es importante que las autoridades de salud implementen programas de salud mental que beneficien a la población en general con temas como la ansiedad y el estrés.
2. Se recomienda que se implemente programas como la propuesta de esta investigación, a los pilotos de la Asociación de Transportistas de Quetzaltenango y así poder prevenir la aparición de ansiedad y del estrés en los mismos.
3. Se recomienda a todos los conductores de vehículos ser conscientes de que el tema de ansiedad y del estrés debe ser manejado con naturalidad y que todos son vulnerables a sufrirlo.
4. A la Asociación de Transportistas de Quetzaltenango y a todas las instituciones que cuentan entre sus colaboradores a conductores de vehículos se les recomienda hacer una revisión sobre los horarios laborales para que estos no excedan la capacidad del trabajador.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

Achaerandio, L. (2005). *Iniciación a la práctica de la investigación*. (7ma edición) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Anchorena, María Noel. (2012) *Estrés laboral la integración de mindfulness en el trabajo*. Barcelona España.

Asterisco. Tv (2009) *Salud es Vida*. Venezuela, visitado el 13 de abril de 2014, <http://www.asteriscos.tv/salud-2909.html>

Belloch, A. y Sandín, B. (2007). *Manual de psicopatología*. Editorial McGraw-Hill. Interamericana. Mexico.

CC López, MM Salas - *Revista Reflexiones*, (2013), Radio Milenio. Editorial castolla, España.

Davidson, J. (2005). Trauma: the impact of post-traumatic stress disorder. *Journal of Psychopharmacology*, 14 (2 Suppl 1):S5-S12

Fcs.ucr. ar (2010) Argentina, visto el 22 de abril de 2013, en el sitio World Wide Web <http://revistas.fcs.ucr.ac.cr/index.php/reflexiones/article/view/8>

Escudero, Charles (2011). Treatment of anxiety disorders: Implications for psychopathology. En: Tuma, A. H. & Maser, J. D. (Eds.). *Anxiety and Anxiety Disorders*. Hillsdale. NY: Lawrence Erlbaum Associates.

Gonzales (2006) *Revista México Neuronal, Estrés y Sistema Inmune, Rev*, Editorial san buena ventura, México.

Jaureguizar Joana, Espina Alberto (2011) *Enfermedad Física Crónica y familia*. Editorial de Educación Pública del Colegio Real de Psiquiatras, London.

Junta de Castilla y León (2008) *Guía del Estrés Laboral*, Imprime Graficas Angelma, D.L. VA-443. España.

Keyden (2012), Blogger de salud es vida. Visto el 12 de abril de 2013 en el sitio World Wide Web http://blog.360.yahoo.com/blog-Kde2X6QyepUWLaPuE_pWavokw--?cq=1&p=419

Landy y Conde (2005) Psicología Industrial, Editorial McGraw-Hill Interamericana. Mexico.

Lavaire, Jorge (2008). La psicología que nos ayuda a vivir: enciclopedia para superar las dificultades del día a día. La Esfera de los libros. ISBN: 978-84-9734-632-0.

Lopategui, Carlos (2007) Gabinete confederal de seguridad sobre seguridad laboral, Príncipe de Vergara 13 7º. México.

MAGAZINE (2014) La ansiedad no es solo un trastorno judío, artículo visitado 11 de abril de 2014, http://www.radiojai.com.ar/OnLine/notiDetalle.asp?id_Noticia=70340.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2013) Seguridad e Higiene en el trabajo. España.

Morris, Charles G. Revista Radiojai, pagina 30. Artículo de estrés y psicología de la salud. Publicado el 13 de noviembre de 2010.

Notisistemas (2010) Estrés afecta salud de conductores. Guadalajara, México.

Notisistemas (2013), visitado el 28 de abril de 2013, en el sitio World Wide Web <http://www.notisistema.com/noticias/estres-afecta-salud-de-conductores-de-transporte-publico/>

Organización Mundial de la Salud OMS (2008), Organización del trabajo y del estrés, publicado el 7 de mayo de 2008, en el sitio web: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Organización mundial de la salud OMS (2009) Artículo sobre ansiedad en la vida diaria, publicado el 5 de mayo de 2009, página 25.

Paiz, (s/f) columna de El Periódico, los desventurados, Artículo, el rol más infame en la jerarquía social es el de chofer de camionetas. Sin fecha de publicación, pagina 9.

Poulton (2009) Educación de la salud y de las emociones. Editorial troulnes, España.

PRIETO PALOMO, I., Álava Reyes, M. J. (2007). Estrés en la vida cotidiana, Venezuela.

Psicopedia (2011) estrés como factor de riesgo en el trabajo. Colombia.

Psicopedia.org (2009), visto el 20 de abril de 2013 en el sitio World Wide Web <http://psicopedia.blogspot.com/search?updated-max=2011-03-14T05:58:00-07:00>

Ramón (2010), Ansiedad y sus consecuencias. Edición Casasola. España.

La revista Altas (2013) en su reportaje el cambio de clima afecta a transportistas comentó que las temperaturas causan estrés en choferes y pasajeros y que el estrés incrementa la fatiga y quienes lo padecen presentan dificultades para conciliar el sueño. Publicado el 5 de junio de 2013, página 7.

Revista D. Prensa Libre. (2012) Estrés laboral en los conductores de transporte público, publicado el 27 de septiembre. Guatemala.

Revista Milenio (2013), artículo, Estrés en conductores provoca victimas de transporte público, publicado el 19 de enero de 2013, página 6.

Tobar García, Carolina, (2006) Higiene mental, 1era edición, Buenos Aires.

Villareal (2009). *Psicobiología del Estrés*. Barcelona: Editorial Martínez Roca.

Zambrano (2011) artículo de revista Psicológica Total, con fecha 15 de noviembre página 18.

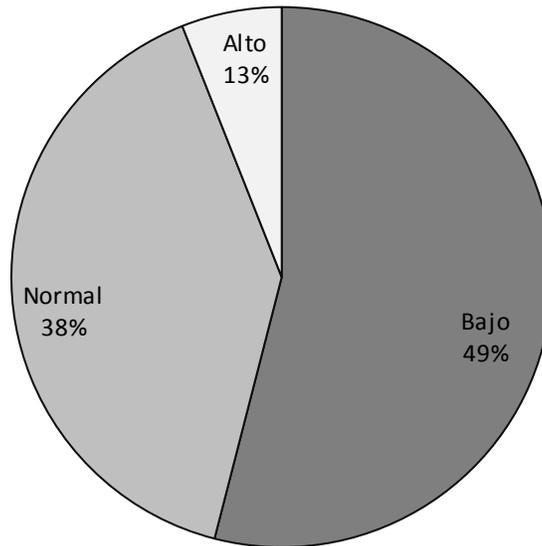
Anexos

Anexo 1

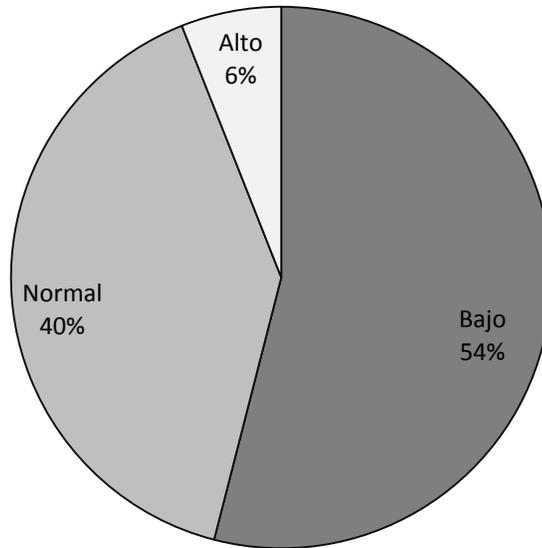
Gráfica de los niveles y porcentajes de estrés:

Niveles y porcentajes de ansiedad y estrés

Niveles de Ansiedad



Niveles de Estrés



Fuente: Estudio de campo

Anexo 2

Proceso estadístico realizado sobre el estrés.

Datos agrupados de forma normal tabla 2.

Media:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xm.f}{N} = \frac{4005}{100} = 37.78 = 38$$

$$d' = \frac{X_i + X_s}{2} = \frac{14 + 73}{2} = \frac{87}{2} = 43.5 = 44$$

$$\sigma = \frac{\sqrt{\sum f./d'^2}}{N} = \frac{\sqrt{192689.5}}{100} = 42.64$$

5 Significación:

$$1) \text{ Nivel de confiabilidad} = 99\% = 2.58$$

$$2) \sigma_{\bar{X}} = \frac{\sigma}{\sqrt{N-1}} = \frac{42.64}{\sqrt{100-1}} = \frac{42.64}{10.25} = 4.16$$

$$3) R_c = \frac{\bar{X}}{\sigma_{\bar{X}}} = \frac{38}{4.16} = 9.13$$

$$\frac{\sigma_{\bar{X}}}{4.16}$$

4) $R_c > <$
n.d.c. = $9.13 > 2.58 =$ Si es SIGNIFICATIVO

6 Fiabilidad:

1) Nivel de confiabilidad = 99% = 2.58

2) $\sigma_{\bar{X}} = \frac{\sigma}{\sqrt{N-1}} = \frac{42.64}{\sqrt{100-1}} = \frac{42.64}{10.25} = 4.16$

3) $E = \sigma_{\bar{X}} * \text{n.d.c.} = 4.16 * 2.58 = 10.73$

4) $\bar{X} - E = 38 + 10.73 = 48.73$

$\bar{X} + E = 38 - 10.73 = 27.27$ Si es FIABLE

7 Otras:

$A = \frac{X_s - X_{i+1}}{10} = \frac{55 - 5 + 1}{10} = 5.1 = 5$

$$\text{Med} = \text{Li} + \frac{N/2 - f_a}{f_i} = 37.5 + \frac{57}{10} = 39.9 = 40$$

$$\text{Mo} = 3(\bar{X}) - 2(\text{Md}) = 3(38) - 2(40) = 34$$

$$\text{Xs} = \frac{\text{Xm} + \sum f.d}{N} = \frac{44 + 154}{106} = -244$$

$$\text{Xm} = \frac{\text{Li} + \text{Ls}}{2} = \frac{14 + 73}{2} = 43.5 = 44$$

$$\text{Dm} = \frac{\sum f./d'}{N} = \frac{1228}{100} = 11.58 = 12$$

$$v^2 = \frac{\sum f.d'^2}{N} - \left(\frac{\sum f.d'}{N} \right)^2 = \frac{192689.5}{100} - \left(\frac{10634}{100} \right)^2 = 248.66$$

Anexo 3

Boletas de propuesta

PROGRAMA PARA COMBATIR Y PREVENIR EL ESTRÉS

Ficha Diagnóstica

La presente boleta es únicamente para usos del programa por lo que se le agradece la información sincera y completa.

FECHA: _____

EDAD: _____ ESCOLARIDAD: _____

ESTADO CIVIL: _____

¿QUIENES DEPENDEN DE USTED? (Subraye) Esposa - hijos () - padres -
suegros - otros

¿Qué sabe sobre el estrés? _____

¿Sufre o ha sufrido de estrés? _____ explique: _____

¿Le interesa aprender a identificar, combatir y prevenir el estrés? _____ ¿por qué?

Su nivel de estrés se calificaría con _____ sabiendo que diez es lo más alto y 1 lo más bajo.

PROGRAMA PARA COMBATIR Y PREVENIR EL ESTRÉS

BOLETA DE EVALUACIÓN

FECHA: _____

EDAD: _____ ESCOLARIDAD: _____

ESTADO CIVIL: _____

¿QUIENES DEPENDEN DE USTED? (Subraye) Esposa - hijos () - padres -
suegros - otros

¿En cuántas sesiones participó? _____

¿Qué fue lo más interesante y útil del programa? _____

¿Cuál fue el momento más importante del programa? _____

¿Por qué? _____

Después del programa, su nivel de estrés se calificaría con _____ sabiendo que diez es lo más alto y 1 lo más bajo.

Anexo 4

PROPUESTA

Programa para Combatir y Prevenir la Ansiedad y el Estrés

Asociación de Transportistas de Quetzaltenango

Prevenir la ansiedad y el estrés en los conductores de transporte urbano

Introducción

La propuesta que se presenta a continuación, surge como resultado de la investigación que se realizó sobre el nivel de ansiedad y estrés en los conductores de transporte urbano.

El programa que se propone no sólo busca combatir la ansiedad y el estrés sino prevenirlos, y esto último se debe sobre todo, a que se determina con los resultados del estudio, que los conductores no sufren de estos trastornos, por lo que se ve la necesidad de ayudarlos a prevenir pues dadas las condiciones bajo las que laboran, es de esperar que tarde o temprano la ansiedad y el estrés se manifieste y haga estragos en los sujetos de este gremio.

Muchas veces, no son sólo las condiciones propias del conductor las que provocan ansiedad y estrés, también las presiones de la vida cotidiana en la actualidad se convierten en estresores. La situación económica, la delincuencia y la inseguridad y los problemas familiares son algunos de los factores que en la actualidad se convierten fácilmente en estresores, por eso, la necesidad de programas como el presente se hacen indispensables.

Justificación

Este programa fue implementado de acuerdo a la necesidad que se ha detectado durante el trabajo de campo realizado en la Asociación de Transportistas de Quetzaltenango. Dado que por la dificultad de horarios y otras razones, no existe la cultura de la psicoterapia entre ellos, se busca llevarlos a descubrir la necesidad de atender su salud mental especialmente en el tema de la ansiedad y el estrés.

Al ofrecerles talleres y terapia grupal, los participantes dan cuenta de que la posibilidad de padecer estrés en su trabajo, no es exclusividad personal, que es algo que todos pueden sufrir en algún momento.

Objetivos

Objetivo General

- Ayudar a los participantes a identificar los síntomas propios de la ansiedad y el estrés, así como sus causas para combatirlos y/o prevenirlos.

Objetivos específicos

- Beneficiar a los conductores con un programa de apoyo en Salud Mental.
- Que los participantes conozcan y manejen diferentes técnicas para combatir y/o prevenir la ansiedad y el estrés.

- Que entre los participantes haya un compartir en un ambiente de apertura y confianza que permita una comunicación enriquecedora.

Lugar de realización

Sede de la Asociación de Transportistas de Quetzaltenango.

Metodología

Consiste en implementar 4 talleres con invitados expertos en Salud Mental y 2 terapias grupales a desarrollarse de manera quincenal con una duración de 90 minutos cada reunión.

Descripción

Programa

SESION	TEMA	OBJETIVO	DESARROLLO	RECURSOS
1	Introducción sobre la salud mental y diagnóstico.	Introducir a los asistentes en la necesidad de tener salud mental y evaluar los conocimientos que sobre el tema se tienen.	Bienvenida. Tema “importancia de la salud mental en la actualidad” Llenado de boletas.	Cañonera. Boletas. Lápices.

2	Salud Mental, ansiedad y estrés.	Presentar la incidencia que tiene la ansiedad y el estrés en la salud mental.	Bienvenida. Desarrollo del tema. Conclusiones de los asistentes escritas en pliegos de papel.	Papelógrafo. Marcadores. Pliegos de papel.
3	PRIMERA TERAPIA GRUPAL	Permitir a los participantes expresarse libremente, pero con un moderador, sobre el tema de la ansiedad y del estrés.	Bienvenida. Explicación de lo que es una terapia de grupo y sus beneficios. Instrucciones concretas.	
4	Higiene Mental	Que los participantes descubran la	Bienvenida. ¿Qué es la	Cañonera. Pliegos de

		<p>importancia de la higiene mental y las diferentes estrategias para alcanzarla.</p>	<p>Higiene Mental?</p> <p>¿Porqué de su importancia?</p> <p>Efectos en la persona ante su ausencia.</p> <p>Conclusiones de los asistentes escritas en pliegos de papel.</p>	<p>papel.</p> <p>Marcadores.</p>
5	SEGUNDA TERAPIA GRUPAL	<p>Permitir a los participantes expresarse libremente pero con un moderador sobre el tema que les provoca ansiedad y</p>	<p>Bienvenida.</p> <p>Permitir que en un ambiente de confianza haya una participación espontánea y abierta.</p> <p>Instrucciones</p>	

		estrés.	concretas.	
6	Práctica de técnica Conclusiones.	Taller sobre la práctica de técnicas para controlar la ansiedad y el estrés tales como, relajación, aromaterapia, musicoterapia y otras.	Bienvenida. Desarrollo del taller Conclusiones generales y llenado de boleta de evaluación.	Alfombras individuales Cañonera y reproductor de música. Boletas de evaluación. Lápices.

Recursos

Humanos

Expertos en Salud Mental

Participantes

Colaboradores

Materiales

Cañonera

Computadora

Papelógrafo

Marcadores

Hojas

Lápices

Boletas

Resultados esperados

Que las personas que asisten, mejoren su salud mental, calidad de vida y especialmente en lo relacionado con el tema de la ansiedad y del estrés, y así, brindar un mejor servicio al usuario del transporte urbano.