

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"PERCEPCIONES POR PARTE DE UN GRUPO DE PILOTOS DE TRANSPORTE  
EXTRAURBANO DEL MUNICIPIO DE SAN PEDRO AYAMPUC RESPECTO A LOS FACTORES  
QUE LES PROVOCAN ESTRÉS LABORAL."**

TESIS DE GRADO

**ANA EUGENIA MONTERROSO VALDEZ**  
CARNET 11662-11

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, DICIEMBRE DE 2015  
CAMPUS CENTRAL

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"PERCEPCIONES POR PARTE DE UN GRUPO DE PILOTOS DE TRANSPORTE  
EXTRAURBANO DEL MUNICIPIO DE SAN PEDRO AYAMPUC RESPECTO A LOS FACTORES  
QUE LES PROVOCAN ESTRÉS LABORAL."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
HUMANIDADES

POR

**ANA EUGENIA MONTERROSO VALDEZ**

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, DICIEMBRE DE 2015  
CAMPUS CENTRAL

## **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:	ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
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**

MGTR. RUBEN ESTUARDO CEBALLOS ORTIZ

## **REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

LIC. MAYRA BEATRIZ PEÑA PALACIOS

Guatemala, noviembre de 2015

Señores  
Departamento de Psicología  
Facultad de Humanidades  
Universidad Rafael Landívar  
Presente

Estimados señores:

Por este medio hago de su conocimiento que he tenido la oportunidad de asesorar el proyecto de tesis titulado: "**Percepciones por parte de un grupo de transporte extraurbano del municipio de San Pedro Ayampuc respecto a los factores que les provocan estrés laboral**", de la estudiante **Ana Eugenia Monterroso Valdéz**, carné no. **11662-11**.

En vista de ello, solicito a ustedes se sirvan programar fecha para efectuar la defensa privada de tesis correspondiente, ya que a mi criterio, el trabajo realizado llena todos los requisitos metodológicos y de contenido que exige la Universidad Rafael Landívar, previo a otorgar el grado académico correspondiente a la licenciatura en Psicología Industrial / Organizacional.

Agradeciendo su atención a la presente y quedando a sus respetables órdenes.

Deferentemente,

  
Mgtr. Rubén Estuardo Ceballos Ortiz  
Psicólogo en Recursos Humanos  
Magíster en Docencia Universitaria  
Colegiado no. 010

**Lic. R. Estuardo Ceballos Ortiz M.A.**  
Psicólogo en Recursos Humanos  
Magíster en Docencia Universitaria  
Colegiado No. 010



### Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante ANA EUGENIA MONTERROSO VALDEZ, Carnet 11662-11 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05442-2015 de fecha 30 de noviembre de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**"PERCEPCIONES POR PARTE DE UN GRUPO DE PILOTOS DE TRANSPORTE EXTRAURBANO DEL MUNICIPIO DE SAN PEDRO AYAMPUC RESPECTO A LOS FACTORES QUE LES PROVOCAN ESTRÉS LABORAL."**

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 8 días del mes de diciembre del año 2015.



*Irene Ruiz Godoy*  
\_\_\_\_\_  
MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA  
HUMANIDADES  
Universidad Rafael Landívar

# **AGRADECIMIENTO**

## **A DIOS...**

Por haberme permitido culminar este proceso con éxito, por estar a mi lado en las alegrías y en los tragos amargos vividos durante esta carrera profesional.

## **A LA VIRGEN...**

Por ser un ejemplo a seguir en mi vida, por su humildad, sencillez y obediencia que me inspiran cada día, por ser esa amiga incondicional, pues aunque en ocasiones desistí ella nunca me abandono.

## **A MI ABUELITA...**

Por apoyarme en vida de forma incondicional por ser mi madre y mi ángel guardián y ahora que ya está en el descanso celestial tengo fe en que se sentirá orgullosa de este logro obtenido y me seguirá acompañando todos los días de mi vida.

## **A MIS ABUELITOS PTERNOS...**

Por confiar en mí como nieta, persona y profesional, por apoyarme con sus consejos, cariño y palabras de aliento, y aunque mi abuelita ya no esté físicamente conmigo sé que su alma siempre me acompañará.

## **A MIS PADRES...**

Por su apoyo y amor, este logro va dedicado a ellos, quienes han luchado en todo momento por mi futuro, quienes se sacrificaron muchas veces por darme lo mejor. Gracias por estos 23 años de entrega, compañía, comprensión, perseverancia, sacrificio y amor.

### **A CASA CENTRAL...**

Por darme el voto de confianza al proponerme como becada en tan prestigiosa institución, y acompañarme en este proceso con sus consejos y ánimos.

### **A LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR...**

Por ser mí casa de estudio durante 5 años, y brindarme la oportunidad de completar mi formación profesional.

### **A MI ASESOR DE TESIS...**

MGTR. Estuardo Ceballos gracias por su orientación, enseñanzas y por acompañarme en este proceso importante para mi formación profesional. Dios lo bendiga.

### **A MIS CATEDRÁTICOS...**

Que con sus enseñanzas, ejemplo, dedicación y cariño que contribuyeron a mi formación profesional, especialmente a María de la Luz de León, Estuardo Ceballos, Patricia Rosada y Gladis de Corado.

### **A LOS PILOTOS PARTICIPANTES...**

Por su disposición y tiempo en la realización de las entrevistas que dieron lugar a la presentación de resultados de la investigación, muy especialmente a Francisco Díaz por ser el impulsador de que colaboraran en dicho proceso.

### **A MIS AMIGOS...**

Que me acompañaron en esta etapa, amigos que me alentaron a continuar, amigos de infancia, colegio, universidad y trabajo. Gracias por su apoyo y amistad.

## ÍNDICE

### RESUMEN

<b>I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II.</b>	<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>32</b>
	Objetivos	33
	2.1. Objetivo General	33
	2.2. Objetivos Específicos	33
	2.3. Unidad de Análisis	34
	2.4. Definición de Unidad de Análisis	34
	2.4.1. Definición Conceptual	34
	2.4.2. Definición Operacional	34
	2.5. Alcances y límites	35
	2.6. Aporte	36
<b>III.</b>	<b>MÉTODO</b>	<b>37</b>
	3.1. Sujetos	37
	3.2. Instrumento	40
	3.3. Procedimiento	41
	3.4. Tipo de investigación	42
<b>IV.</b>	<b>PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>43</b>
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>66</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>70</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>72</b>
<b>VIII.</b>	<b>REFERENCIAS</b>	<b>74</b>

### ANEXOS

## RESUMEN

El presente estudio de tipo cualitativo, tuvo como objetivo principal conocer la percepción por parte de un grupo de pilotos del sector extraurbano del municipio de San Pedro Ayampuc, con respecto a los factores que les provocan estrés en sus labores diarias.

Para dicho estudio participaron 11 personas quienes son los pilotos del sector en el municipio de San Pedro Ayampuc, ésta muestra se encuentra en un rango de edad comprendida entre 18 – 40 años, con seis meses de experiencia mínima en el área.

El instrumento que se utilizó para obtener los resultados fue una entrevista semi-estructurada, elaborada por la investigadora, misma que se aplicó de forma individual a los sujetos. Con la aplicación del instrumento, se conocieron las percepciones con respecto a lo que les genera estrés.

La guía de entrevista constó de cinco categorías, cada una con varios indicadores, haciendo un total de 24 posibles preguntas. Los resultados muestran que los principales factores desencadenantes de estrés en los repartidores son la delincuencia, la responsabilidad familiar, gastos mensuales, abusos de autoridad, el pertenecer a la economía informal.

Por tanto, se concluye que en un grupo de pilotos extraurbanos existe estrés laboral ocasionado principalmente por la delincuencia que se vive, y que lamentablemente, se torna como una situación ordinaria y normal.

Por último, se recomienda a los pilotos realizar un plan de seguridad entre sí, que garantice su estabilidad y minimice el riesgo de perder la vida; también que elaboren un presupuesto mensual de gastos para que puedan manejarlo acorde con las necesidades que se presenten, y así puedan solventar todos los pagos que tienen a su cargo.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día es importante que se trate el estrés laboral puesto que es uno de los máximos factores que causan daños no solamente físicos sino emocionales, el cual se ha desarrollado como fenómeno que ataca a personas de cualquier edad y género, sobre todo quienes están expuestos a este tipo de contacto social, debido a que ya no hay nada estable, pues el trabajo que poseen es en las calles, y no hay ningún seguro médico que los ampare debido a que no gozan de algún apoyo y las instituciones de este tipo no siempre responden por daños físicos ni psicológicos de los colaboradores.

El estudio expuesto a continuación es de tipo cualitativo, tiene como objetivo principal conocer la percepción por parte de un grupo de pilotos del transporte extraurbano del Municipio de San Pedro Ayampuc, con respecto a los factores que les provocan estrés en sus labores diarias. Para dicho estudio se seleccionará una población de 11 personas que se desenvuelven en dicho campo como pilotos del sector.

El instrumento a utilizar es una entrevista semi-estructurada, elaborada por la investigadora, misma que se aplicó de forma individual a los sujetos. Con la aplicación del instrumento se pretendía conocer las percepciones con respecto a lo que les genera estrés; la guía de entrevista consta de cinco categorías, cada una con varios indicadores, haciendo un total de 24 posibles preguntas; mismas que fueron grabadas de forma confidencial con el fin de resguardar y proteger la información obtenida.

El estrés laboral es uno de los fenómenos más presentes se evidencia en las organizaciones, con frecuencia en los trabajadores de las empresas guatemaltecas, este puede evolucionar progresivamente hasta convertirse en una enfermedad peligrosa que coloca en riesgo la salud y bienestar de las personas.

Es por ello que esta investigación busca conocer la percepción por parte de un grupo de pilotos de buses extraurbanos del municipio de San Pedro Ayampuc, respecto a los

factores que les provoca estrés en sus labores diarias. El siguiente estudio es respaldado por diversas investigaciones referentes al estrés laboral en los trabajadores.

Por tanto, en lo que se refiere a estudios nacionales relacionados con el estrés laboral se mencionará los siguientes:

Para comenzar, Citán (2012) llevó a cabo una tesis tipo descriptiva, donde obtuvo la información por medio de una encuesta de 15 preguntas que se enfocaron mayormente al estrés en el trabajo y las distintas formas en que se puede tomar según el área sentimental o intelectual, subjetiva u objetiva. Para apreciar la manera en que reacciona cada uno y si esto depende del género. La encuesta fue aplicada a una muestra de 50 trabajadores, 25 hombres y 25 mujeres de la Dirección Departamental de Educación; con un rango de edades entre 21 y 54 años, pertenecientes a un nivel social medio, algunos eran estudiantes y en su mayoría profesionales en su área de trabajo. Los resultados obtenidos fueron presentados por matrices comparativas y tanto el género femenino como masculino tuvieron resultados bastante parecidos. Después de analizar los resultados, se llegó a la conclusión de que el género no es un factor influyente para el estrés laboral ni predispone de ninguna manera, ya que los trabajadores mostraron el mismo punto de vista acerca del estrés laboral sin importar el género al que pertenecían asimismo se recomendó agotar medios de motivación, capacitación y apoyo a modo de buscar un clima adecuado y óptimo para los trabajadores; de esta manera mejorar el nivel de trabajo y poder anular poco a poco el estrés laboral.

Por su parte, Palacios (2011) realizó una tesis descriptiva, la cual tuvo como objetivo establecer el grado de estrés laboral que presentan las madres solteras trabajadoras con un rango de edad entre 20 y 45 años, que laboran para una cadena nacional de supermercados. Para evaluar el estrés laboral se utilizó el modelo Demanda-control de Karasek, el cual distinguió las exigencias o demandas de carácter psicosocial y por otro lado, el control entendido como el conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a esas demandas. Este estudio fue realizado con una cadena de supermercados de giro comercial trabajando específicamente con todas las madres solteras que son 251

y representan el 68% del total de mujeres al servicio de la cadena de supermercados. Entre los resultados de esta investigación se evidenció que el estrés laboral se encuentra bajo control, ya que las respuestas obtenidas indicaron que las personas están sujetas a un ambiente laboral tolerable. Se concluyó que el grado de estrés laboral que presentan las madres solteras trabajadoras de entre 20 y 45 años, es de carácter moderado. En la investigación el autor recomendó que las madres trabajadoras que presentaron alguna afección de tipo física, tengan en cuenta que tres de estas no son necesariamente originadas en el lugar de trabajo y que deberán en la manera de lo posible lograr identificar los causales particulares propios de cada caso, buscando actuar sobre ellos, para eliminarlos o por lo menos abatirlos al máximo.

Asimismo, Luargas (2009) realizó una investigación descriptiva, la cual tuvo como objetivo establecer la relación entre estrés laboral y salud de los trabajadores de la planta central de una empresa de comida rápida de la ciudad capital. Para ello, se utilizó la Escala de Apreciación de Estrés (EAE), que permitió apreciar el número de hechos estresantes que están o han estado presentes en la vida del sujeto y la medida en que estos acontecimientos le han afectado. A su vez el instrumento se distribuía en: escala general de estrés, escala de estrés socio-laboral, escala de estrés en la conducción y por último se utilizó una encuesta para relacionar la salud de los trabajadores con su nivel de estrés. La presente investigación se trabajó con el 50% de la población, equivalente a una muestra de 30 trabajadores de la planta central de un restaurante de comida rápida. La muestra estuvo formada por hombres y mujeres de 18 y 50 años de edad, con un mínimo de escolaridad de primaria y secundaria. Dentro de los resultados del estudio realizado, se pudo establecer que no existió correlación estadísticamente significativa entre las variables de escala de apreciación de estrés y salud, ya que el coeficiente obtenido es muy bajo ( $r = 0.069$ ), por lo que la principal conclusión radicó en la ausencia de correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre el nivel de estrés laboral y la salud de los trabajadores de la planta. Se recomendó que el departamento de recursos humanos conjuntamente con el jefe de la planta central desarrolle un plan de actividades que contribuya a mantener un equilibrio entre estrés y salud de los trabajadores, con el fin de apoyarlos en su desempeño laboral.

Continuando con Cruz (2007), quien realizó un estudio descriptivo que tuvo como objetivo general conocer los factores de estrés laboral que presentan los trabajadores de nivel operativo de una empresa de servicios ubicada en la zona 13 de la ciudad capital, para proponer un programa de disminución del mismo. Para este estudio el instrumento utilizado fue el test de Escalas de Apreciación de Estrés (EAE) de J. L. 4 Fernández Seara y M. Mielgo Robles. De este únicamente se utilizó la escala general de estrés (escala G) y la escala socio-laboral (escala S), mismo que sirvió para determinar por puestos qué empleados mostraron mayores niveles de estrés. Los test fueron aplicados a 71 empleados que se desempeñan en los departamentos de multiservicios, mudanzas y carga especializada, las edades estuvieron comprendidas entre 18 a 65 años incluyendo solteros, casados, unidos, viudos y divorciados de sexo masculino únicamente. En los resultados obtenidos se pudo percibir que en la escala general de estrés los empacadores presentaron los niveles más altos de estrés, seguidos de los ayudantes de mudanzas, mientras que los operadores de grúa presentaron un nivel de estrés más bajo. Y en la escala socio-laboral se observó que los carpinteros fueron los empleados con los niveles más altos de estrés seguidos de los empacadores y pilotos, mientras que los ayudantes de mudanzas presentaron un nivel de estrés más bajo. Con base en los resultados del presente estudio, se concluyó que en las escalas G y S del test EAE los empleados de nivel operativo presentaron los altos niveles de estrés en ambas escalas. Para finalizar se recomendó la implementación de charlas informativas acerca del estrés, cómo detectarlo, manejarlo y disminuirlo, proporcionar folletos con información básica sobre el tema para los empleados, también la realización de un programa de actividades de convivencia al aire libre y excursiones, y que todas estas actividades se practiquen como parte de un programa de desarrollo y bienestar para los empleados.

Para finalizar con los estudios nacionales, Meza (2005), en una investigación cualitativa, tuvo como objetivo conocer el manejo de estrés laboral en empresas miembros de la Asociación de Gerentes de Recursos Humanos. Para obtener la información se utilizó una entrevista semi-estructurada compuesta de diez preguntas tanto de opción múltiple como abiertas con el fin de enriquecer el estudio. Los participantes de esta investigación

fueron 50 organizaciones pertenecientes a la Asociación, formada por organizaciones de servicio, industriales y comerciales; cada una de las empresas fue representada por un trabajador del área de recursos humanos (gerente, director, jefe, coordinador o asistente). Dentro de los resultados se evidenció que al cuestionar los factores organizacionales y extraorganizacionales que perciben los participantes como causas de estrés laboral, manifestaron más de una opción. Tanto los representantes de las empresas industriales, de servicio y comerciales consideraron el estilo de liderazgo la causa organizacional principal de estrés laboral. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos se concluyó que las características de cada organización en particular pueden fácilmente convertirse en causas de estrés laboral. Por ello, se recomendó mantener una constante evaluación de todos aquellos aspectos organizacionales que puedan de una u otra forma generar estrés laboral y dirigir a los trabajadores hacia el aprendizaje continuo, no sólo para el crecimiento y estabilidad personal sino también organizacional.

Así como autores nacionales han investigado acerca del estrés laboral, internacionalmente también se han realizado algunas investigaciones basadas en el estrés laboral, a continuación se menciona las siguientes:

Iniciando con Tello (2012), quien realizó un estudio descriptivo en el Distrito Federal, México, el cual tuvo como objetivo describir los principales efectos que producen estrés laboral en el personal de atención pre-hospitalaria que trabaja en la Cruz Roja. Para este estudio se aplicaron dos instrumentos de medición y evaluación. Con los paramédicos y conductores de ambulancias se utilizó el cuestionario de Maslach para medir los niveles de estrés laboral que presentan. Y por último se realizaron entrevistas personales con los paramédicos, por medio de preguntas cerradas en donde se analizaron los ámbitos personal, familiar y laboral. La muestra estuvo formada por paramédicos y conductores de ambulancias de ambos géneros, que oscilaban entre los 25 y 53 años de edad y que laboraban dentro del departamento de socorros y operaciones en desastres. Los resultados obtenidos revelaron que existe un mayor agotamiento y cansancio emocional en el grupo con nivel alto de estrés laboral debido a las demandas de su trabajo. Para finalizar se concluyó que es importante comprender la realidad laboral a la que se ven

expuestos los trabajadores de las áreas de salud y específicamente quienes se desempeñan dentro de la rama de atención pre-hospitalaria. Por lo que se recomendó una mayor participación e intervención por parte de la institución para generar procesos continuos con sus trabajadores como: apoyo psicológico individual y grupal, elaboración de talleres motivacionales, capacitación constante, espacios de diversión y socialización, entre otros.

Por otro lado, Castro (2008) en Perú, llevó a cabo una tesis tipo descriptiva que tuvo como objetivo describir los factores que desencadenan el estrés laboral en los docentes de instituciones educativas públicas. Para obtener la información se utilizó una matriz de incidentes críticos diseñada en forma de entrevista semi-estructurada, con seis preguntas que recopilaron la experiencia e incidentes acontecidos de cinco docentes de género femenino de cinco escuelas públicas. Los resultados fueron presentados a través de una matriz de categorización la cual reflejó que los constantes conflictos entre docentes y directivos cuando son graves, tienen consecuencias muy serias en la salud de los docentes, tanto física como mental. Se llegó a la conclusión de que el estrés deriva de la respuesta o reacción del docente frente a los factores que desencadenan estados de tensión en su labor dentro de su institución. Por lo que se recomendó a los docentes mantenerse en buena salud, tanto física como mental, adoptando estrategias para la solución de conflictos y de esa manera mantener una actitud tranquila ante los problemas que la gente del entorno pueda causar.

De la misma manera, García (2006) en Chile realizó una investigación descriptiva transversal, que tuvo como objetivo conocer signos y síntomas de estrés laboral y las principales fuentes de tensión percibidas por los trabajadores de la unidad de emergencia gineco-obstétrica del Hospital Clínico Regional Valdivia. Para ello se utilizó una batería de cinco cuestionarios estructurados: Escalas de Síntomas (HealthQuestionnaire) de Goldberg, en una versión de doce preguntas (GHQG-12) y el Cuestionario de Síntomas Psicosomáticos de estrés de Cooper (SPSC) de 22 preguntas. Los otros cuestionarios fueron adaptaciones de una batería de cuestionarios desarrollados por Cols, I., en 1989. Los cuestionarios fueron autoaplicados a 32 personas, 23 mujeres y 9 hombres siendo

ellos personal de salud del hospital que llevaban laborando por lo menos seis meses. En los resultados obtenidos se pudo constatar un alto nivel de sintomatología asociada a estrés laboral en el personal de emergencia gineco-obstétrica. En conclusión, las fuentes de tensión que provocan estrés son el área de la organización del trabajo, el ambiente físico y las relaciones interpersonales, por lo que el autor recomendó la implementación de programas de prevención y promoción, en el área de emergencias, para la gestión del recurso humano, y de esa manera mejorar los entornos laborales para evitar el estrés en los trabajadores.

Posteriormente, Dávalos (2005) en Perú, realizó un estudio de tipo descriptivo, teniendo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias “José Casimiro Ulloa”. Para dicho estudio se utilizó como instrumento el Inventario de Maslach “Burnout Inventory”, (MBI), compuesto de 22 ítems, valorados en escala tipo Lickert con siete niveles que va desde cero hasta seis y cada uno de ellos con sub-escalas siendo estas: agotamiento emocional, falta de realización personal y despersonalización. La muestra utilizada fueron 94 enfermeras que brindan atención las 24 horas del día con turnos rotativos. Entre los resultados de esta investigación se muestra que algunas de las enfermeras presentaron un nivel de estrés bajo debido a que tratan con mucha eficacia los problemas emocionales en su trabajo, influyen positivamente con su trabajo en la vida de sus pacientes y consiguen muchas satisfacciones y logros en su trabajo. Para finalizar se recomendó que el departamento de enfermería elabore programas y/o estrategias orientadas a fortalecer en el personal de enfermería las técnicas sobre el manejo de estrés que le permita brindar una adecuada calidad de atención en el usuario.

Por su parte García (2001), realizó una investigación transversal, de tipo correlacional en la ciudad de México, la cual tuvo como objetivo discriminar si los factores que generan estrés laboral existentes en una micro empresa de lubricantes del valle de México, resultan comunes a los niveles directivos y operativos y establecer cómo se ve afectada la calidad de vida de sus integrantes. Para recabar la información se utilizó un diagnóstico situacional de 41 indicadores con los que se identificaron los factores principales de

generación de estrés laboral en la empresa seleccionada. Asimismo contenía preguntas de identificación (edad, género y nivel de estudio) y 49 síntomas y enfermedades relacionadas con el estrés. El diagnóstico fue aplicado a 22 trabajadores, de los cuales 12 eran ejecutivos y 10 operativos de ambos géneros. Los resultados demostraron que los factores que generan estrés laboral en directivos son distintos a los que generan estrés en el personal operativo, por tanto sí existió diferencia en ambos niveles. El autor concluyó que en México existen muy pocos estudios referentes con estrés laboral, y es poca la importancia que se ha mostrado referente al tema, no solo por parte de los empresarios sino también por las autoridades. Por lo que se recomendó la implementación de programas de vigilancia médica continua, aplicando el diagnóstico situacional tanto a ejecutivos como operarios para identificar en forma temprana las tendencias al estrés.

Finalmente, de acuerdo con las investigaciones nacionales e internacionales realizadas por diferentes autores, se llegó a la conclusión de que en los últimos años el estrés laboral ha cobrado mayor auge y se ha convertido en un fenómeno que afecta a trabajadores. Además se ha encontrado que existen diversos factores que desencadenan estrés, manifestándose de diferente manera en las personas. Evidentemente el estrés se hace presente en varias profesiones, razón por la cual es necesario profundizar en las causas principales que generan estrés en las personas.

El estrés laboral es frecuente y cotidiano en el entorno laboral guatemalteco; ha existido siempre y está apegado a la evolución de las personas en el ambiente laboral. El estrés puede afectar tanto el cuerpo como la mente, alterando el mecanismo físico y psicológico del colaborador; sin embargo en la actualidad es muy difícil que un trabajador reconozca y maneje su estrés laboral sobre todo que busque ayuda para tratarlo a tiempo y de esa manera evitar daños a su salud física y emocional.

El estrés se deriva de la aceleración de los mecanismos de estímulos y respuestas que les permiten responder frente a diferentes situaciones acontecidas que les generan

estrés, todo ello con el fin de encontrar respuestas o equilibrio a las situaciones presentadas en circunstancias determinadas.

González (2005) hace referencia al principio del estrés donde menciona lo siguiente: “El término estrés, (stress) en inglés, tiene su origen técnico a finales del siglo XVII, en el área de la ingeniería, cuando un eminente físico de aquella época llamado Robert Hooke lo utilizó para explicar la relación por la que la aplicación de una fuerza o carga sobre una estructura física llegaba a distorsionar y deformar dicha estructura” (p. 1).

La palabra stress se relaciona con los términos “presión/énfasis” y no con “constricción/opresión”, ya que se convierte en una exigencia a la capacidad de adaptación del cuerpo y la mente de la persona en el trabajo, con ésta capacidad el empleado puede controlar la exigencia y disfrutar lo que realiza porque le gusta y en todo momento busca y quiere dar lo mejor de sí.

La exigencia a las capacidades de adaptación radica principalmente en la actitud y disposición del trabajador al puesto y a las tareas delimitadas que realiza, con el fin de lograr un equilibrio que le permita nivelar las demandas de trabajo con la calidad que lleva a cabo y de esa manera disfrutar cada una de las actividades laborales de manera que realice su tarea porque le gusta lo que hace, se identifica y se siente a gusto con él.

La Organización Mundial de la Salud (1999), define el estrés como “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción.” (p. 70). El estrés se origina del compartir entre el individuo y el ámbito laboral evaluado y percibido como amenazante, que desborda y sobrepasa los recursos de la persona y pone en peligro su bienestar físico y mental.

Las reacciones que causa el estrés pueden ser muchas veces consecuencias que alteran la salud como la gastritis y con el tiempo úlcera gástrica así como también enfermedades degenerativas del corazón, riñones, vasos sanguíneos entre otros.

A continuación se presentan algunas definiciones respecto al estrés laboral:

Para comenzar, Beltrán (2005) hace énfasis en que el estrés es “un estado mental que es parte de un proceso de interacción entre la persona y su entorno laboral.” (p.69).

Lo que significa que es un fenómeno al cual el ser humano está expuesto constantemente, así como también es un reflejo del compartir con otras personas en cualquier ámbito no solamente familiar, sino social y laboral. Por su parte se considera al término estresores como principales causantes del estrés puesto que se considera un estímulo para generarlos, dentro de los mismos se pueden clasificar en estresores de ambientes físicos como el ruido, la iluminación entre otros; los estresores relativos a la tarea como la carga mental y por último los relativos a la organización como la relación entre compañeros, jornada, promoción o plan de carrera y ambigüedad de roles.

Se menciona que el nivel de estrés de una organización no es más ni menos que la suma del estrés que manejan sus trabajadores, aunque cabe hacer la aclaración que si existe entusiasmo, alta productividad, estabilidad laboral el estrés que se está generando es positivo y aunque de una u otra manera genera ciertas alteraciones la objetividad no se pierde y la salud de la persona no se ve tan perjudicada.

El estrés laboral, según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo citada por Carvajal (2006) se define como “las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador” (p. 75). En general, y atendiendo al modelo de Karasek y Theorel, el equilibrio entre la demanda y el nivel de control producirá el grado de estrés en un momento determinado.

Se dice que la ausencia de un proceso de recuperación luego de estar expuesto por largo tiempo a un ritmo de estrés prolongado, las consecuencias podrían ser crónicas. Lazarus y Folkman (s.f.) definen al estrés crónico como “una relación particular que se establece entre el sujeto y el entorno que es evaluada por éste como amenazante y desbordante”.

Y es donde la persona se siente agotada completamente, desbordada y sin fuerzas, es por ello que se describe como un “síndrome de burnout” que es desgaste profesional.

Este desgaste se relaciona con el proceso de disminución lenta del compromiso y la implicación personal de la tarea, así como también en su manera de actuar siempre, puesto que es una actitud que perdura y se queda impregnada para toda la vida si es que no se aprende a controlar es por ello que se recalca que las consecuencias no solamente son fisiológicas sino también sociales puesto que afectan las relaciones y se vuelve una especie de psicosis que daña al ser humano.

Sin embargo, Abajo (2006) define el estrés laboral como “respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas y que suele aparecer cuando se produce un desajuste entre el puesto de trabajo y la organización.” (p.49).

Las presiones internas y externas poseen un papel determinante en el apareamiento de estrés laboral, porque se incluyen todos los ámbitos en los que la persona se desenvuelve día con día, dentro y fuera del entorno laboral. Todas las presiones si no son equilibradas pueden ir siendo detonantes de estrés laboral. Razón por la cual se dice que es el estrés es una condición dinámica en la que la persona se confronta con una oportunidad, demanda, petición, situación, problema o recurso relacionado con lo que desea y cuyo resultado es percibido como incierto, trascendental e importante.

En muchas ocasiones el estrés representa una oportunidad de cambio o crecimiento para el trabajador, sin embargo es muy difícil asimilarlo de esa manera y permitir que esa situación sea un agente de éxito y de crecimiento personal y laboral.

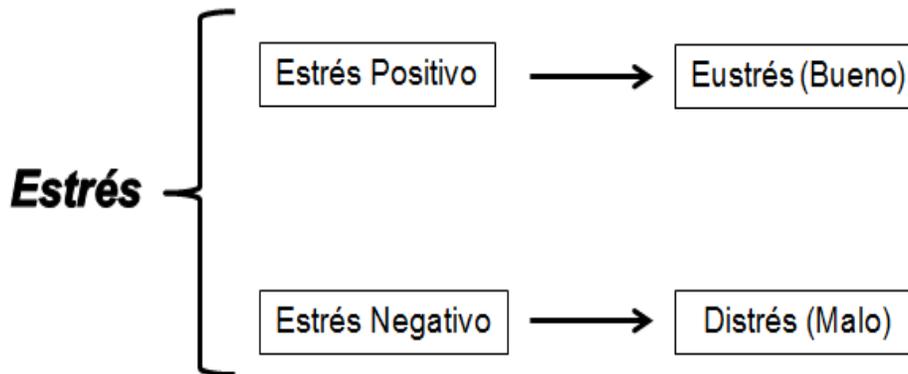
Comín, De la Fuente y Gracia (2009) consideran al estrés como una patología que se conduce de manera gradual debido a los grandes cambios que el mundo está sufriendo, el mundo económico y social.

Los colaboradores deben asumir todos esos cambios, posiblemente cada vez más difíciles de superar, pudiendo llevar a esta situación gravemente acelerada.

Comín et.al sugieren una definición integral que plantea al estrés laboral como una respuesta fisiológica, psicológica y del comportamiento del colaborador, para que este pueda adaptarse ligeramente a estímulos que lo rodean. Aclaran que el estrés aparece cuando el equilibrio se pierde y la persona no cuenta con el suficiente discernimiento para superar dicho obstáculo.

Leal, citado por Cabrera y Urbiola 2012, señala que existen dos conceptos en cuanto a estrés laboral: uno negativo: “distrés”, cuya palabra latín “dis” significa malo y otro positivo “eustrés” cuya palabra griega “eu” significa bueno (p. 16).

Se afirma que si es “distrés” o estrés negativo es una respuesta a un estímulo que no solamente produce angustia sino malestar psicológico y físico para quien lo posee. En cambio casi contrario con “eustrés” o estrés positivo es la respuesta positiva de la persona que lo posee pues produce alegría, entusiasmo y energía.



Fuente: Elaboración propia basada en Cabrera y Urbiola (2012).

Evidentemente, el estrés no está catalogado como negativo o malo en sí mismo, sin embargo, se enfoca en un contexto negativo donde a lo largo del tiempo se ha tratado como fuente de efectos negativos para el bienestar psicológico de las personas, pero a

su vez el estrés laboral también tiene un valor positivo. El estrés se vuelve un valor positivo cuando a cambio de la situación generada se presenta una oportunidad de cambio o crecimiento para la persona.

Comín et.al (2009) afirman que el estrés laboral se ha convertido en un trastorno que causa daños físicos leves, moderados y severos en las personas, mismo que se ha generalizado en la vida del hombre moderno, y a su vez tiene origen en aspectos psicológicos; en la actualidad representa un gasto mayor para las organizaciones que los accidentes laborales.

Se puede también encontrar individuos que se sabe positivamente que van a padecer estrés como personas:

- Conflictivas: las cuales reaccionan con desadaptación entre el ambiente y cambio de rutina.
- Introversas: que reaccionan intensamente ante cualquier problema.
- Ansiosas: estos son personas que actúan internamente, si exteriorizar su situación.
- Dependientes: ante la aparición de problemas para los que no están capacitados resolver por sí mismos éstos les causan gran estrés. Este ambiente no deja relajarse al trabajador, porque este problema persiste durante su jornada laboral e incluso en los momentos que tendrían que ser de relajación y ocio.

El estrés ha pasado a ser un trastorno que causa daños físicos leves, moderados y severos en las personas, mismo que se ha generalizado en la vida del hombre moderno, y a su vez tiene origen en aspectos psicológicos; en la actualidad representa un gasto mayor para las organizaciones que los accidentes laborales, por su parte es uno de los virus más contagiosos y con una gran expansión mundial que lacera su entorno inmediato y trascendental.

Comín et.al (2009) mencionan además que según el tipo de trabajo se generan los distintos tipos de estrés como la consecuencia hormonal correspondiente,

TRABAJO	TIPO DE ESTRÉS	CONSECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creativo</li> <li>• Autonomía</li> <li>• Científicos</li> </ul>	↑ Trabajo EUTRÉS	↑↑ Adrenalina ↓↓ Cortisol
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repetitivos</li> <li>• En cadena</li> </ul>	↑ Trabajo DISTRÉS	↑↑ Adrenalina ↑ Cortisol
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca autonomía</li> <li>• Paro</li> </ul>	Poco esfuerzo DISTRÉS	↑ Adrenalina ↑↑ Cortisol
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descanso</li> <li>• Psicofísico</li> </ul>	No esfuerzo EUTRÉS	↓ Adrenalina ↓ Cortisol

Fuente: Elaboración Comín, De la Fuente y Gracia

### Causas del estrés laboral

Pérez (2011) menciona que “el estrés laboral es un efecto que sufre el cuerpo por sobrecarga en las actividades laborales” (p.65). El estrés por tanto se convierte en el efecto y la reacción de una presión o fuerza que causa cansancio, fatiga y a estas potencias o fuerzas se les llama estresores.

A dichos estresores también se le conocen como estímulos, ya que después de la percepción genera en la persona efectos indeseables como cambios fisiológicos y psicológicos negativos; se destaca que cuando un estímulo no genera una respuesta, no se puede definir o concluir que ese estímulo no sea un estresor.

Un estresor es un evento, acontecimiento o circunstancia que para la persona puede ser una situación amenazante y ésta alerta llega a superar la capacidad de respuesta en el momento en que ocurre, el estresor activa el cuerpo para poder hacer frente a la situación que se presenta. Esta situación amenazante es la que genera estrés en la persona.

Dentro de los efectos indeseables que genera el estrés laboral se encuentran las respuestas psicológicas, fisiológicas y conductuales, todas enlazadas una con la otra y se desencadenan una después de la otra, de forma simultánea o espontánea. Cada una de estas respuestas se presenta con diferente intensidad y duración según la respuesta o como consecuencia de la misma.

Actualmente, en el día a día las personas ocupan la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven cansados y angustiados por buscar el éxito y la perfección en el ámbito laboral, dejando a un lado aspectos de su vida personal, como la familia y los amigos que son importantes puesto que es tiempo que difícilmente se recupera; estas situaciones llevan a los trabajadores a ser adictos a su empleo y esta misma adicción es la que generalmente ocasiona estrés laboral, convirtiéndose en obsesivos compulsivos en varios casos.

El estrés es un fenómeno que no se puede obviar ni apartar de la vida, sin embargo si se puede aprender a manejarlo, debido a que es uno de los índices mayores y comprobados la segunda causa de la muerte. Puesto que este afecta sin observar el nivel jerárquico, edad, color ni ningún otro aspecto detonante, simplemente llega y es un verdadero reto manejarlo o apartarlo.

Existen dos tipos de estresores, siendo estos de desafío y de estorbo. Según Robbins y Judge (2009) “los estresores de desafío son los que se asocian con la carga de trabajo, presión para terminar las tareas y la urgencia del tiempo. Mientras que los estresores de estorbo son los que lo mantienen alejado de sus metas (malas evaluaciones, políticas de la oficina, confusión de responsabilidades y funciones en el trabajo, entre otros)” (p. 638).

Dentro de los estresores más comunes que originan estrés laboral en la persona se encuentran:

- ✚ Aburrimiento y monotonía
- ✚ Ausencia de tensión

- ✚ Problemas laborales
- ✚ Resistencia al cambio
- ✚ Evaluación del rendimiento laboral
- ✚ El papel del empleado dentro de la organización
- ✚ Conflictos laborales
- ✚ Problemas de crecimiento personal, profesional y laboral
- ✚ Deudas
- ✚ Pérdidas de un ser querido

Sin duda alguna, cuando una persona es portadora de estrés causa tensión y ansiedad en el entorno donde se desenvuelve es por ello que se asemeja como un virus contagioso sin embargo como todo en la vida siempre hay ciertos equilibrios y esos colaboradores que mantienen un perfil bajo en cuanto a estrés los cuales actúan tranquilamente, relajados puede llegar algún momento no muy lejano que terminen actuando irritados y alterados debido a la presión que consciente o inconscientemente genero el primer portador de estrés, volviéndose una situación incómoda con menores resultados y dañificando no solamente la salud sino tornando un ambiente contaminado de trabajo.

Schultz (1991), confirma que hay otros tipos de estresores que originan estrés laboral, y se les conoce con el nombre de sobrecarga asimismo se clasifican en dos:

- Sobrecarga cuantitativa: la cual va referida a la cantidad excesiva de trabajo en donde se dispone de poco tiempo para realizarla, tal es el caso de los centros de llamada que tienen cierto tiempo para atender cada operación y pensar en una solución rápida y sin equivocaciones.

- Sobrecarga cualitativa: En donde el trabajo no es de mayor cantidad pero si requiere su extensión de análisis para llevarlo a cabo. Un claro ejemplo podría ser los abogados que atienden un caso en particular, sin embargo requiere de su lectura, dedicación, análisis de los pro y los contra asimismo en el estudio de la reacción del otro, utilizar palabras y términos que ayuden aclarar el caso y así pueda salir victorioso.

Por tanto un solo estresor puede carecer de importancia por sí mismo, pero si se agrega un nivel alto de estrés puede convertirse en la gota que derrame el vaso, a la vez se afirma que aunque ciertos trabajos requieren más de análisis y otros más de actividad física, siempre habrá de manera directa o indirecta un estresor que busque ocasionar estragos en el ambiente, es por ello que aunque el virus esté lo importante es aprender a tomar sus precauciones.

Pritchard (2009) describe una tipología de estresores por su duración los cuales son:  
Situaciones breves: Estas incluyen momentos de estrés de bajo nivel como la hora pico de tráfico, alguna crítica cotidiana, llamada de atención del jefe moderada, este síndrome solamente tardará segundos u horas para que el colaborador recupere su estado emocional, puesto que la influencia no será mayor y puede ser controlado.

Situaciones moderadas: Se agrupan todos los hechos que pueden tardar horas prolongadas o varios días, dentro de las causas se encuentra exceso de labores, aumento de responsabilidades lo cual causa ciertas enfermedades de origen estomacal o cardíacas.

Situaciones graves: Estos acontecimientos ya son crónicos pueden tardar semanas, meses y hasta años, dentro de las causas se mencionan la muerte de un ser querido, desempleo, enfermedad sin cura; sin embargo aquí ya se debe aplicar cierto tratamiento médico puesto que aparecen trastornos del sueño, del hambre, irritabilidad, depresión entre otros.

### **Fuentes potenciales de estrés**

Pritchard afirma que los factores que generan estrés laboral son:

### Factores ambientales:

Que abarca todo lo que pasa en el entorno de manera externa de la persona.

Dentro de ellos se menciona:

- Incertidumbre económica del país, es decir el precio de la canasta básica, aumento de impuestos, aumento de la tasa entre otros.
- Incertidumbre política, la dificultad de saber quién será corrupto y quien no, el pensar que es lo que se espera para las próximas generaciones, el no saber qué tipo de patrimonio le están heredando a los hijos y nietos.
- Cambio tecnológico, modernizarse no es algo tan fácil puesto que la mayoría de personas entrada en años afirman que no es muy cómoda la idea de utilizar artefactos que a la juventud les facilita la vida, puesto que como no se utilizan con suficiente responsabilidad es un motivo de separación familiar y convivencia entre personas, es de ésta la raíz de muchos problemas actuales.

### Factores organizacionales:

Son los que tienen lugar dentro de la organización en que la persona labora día a día.

Dentro de los factores organizacionales, se encuentran los siguientes:

- Demandas de la tarea, el grado de dificultad que la misma pueda presentar, esto integra ciertas habilidades, destrezas y experiencia que se tenga, puesto que para un administrador que siempre ha trabajado en el área contable la parte de relaciones interpersonales quizá se le dificulte un poco más es por ello que el reto se torna un tanto complejo cada vez más puesto que cada actividad del trabajo requiere su propio esfuerzo y compromiso y se hace énfasis que el ser humano siempre tiene áreas potenciales u otras menos desarrolladas.

- Demandas del rol, quedar bien con el cliente, jefe o compañeros de trabajo no siempre es fácil conseguirlo, es por ello que nuevamente el equilibrio es clave, sin embargo desempeñar diferentes roles en un mismo trabajo es parte del oficio puesto que cuando se salga del ámbito laboral se toma un rol de hijo, padres, esposo entre otros y ello puede causar confusiones y dificultades si no se sabe controlar.

- Demandas interpersonales, al igual que con los roles, se debe aprender hacer buen compañero y amigo, sabiendo que en la mayoría de trabajos se realiza con otras personas es por ello que es importante actuar con la mayor cantidad de empatía posible y tolerancia para agilizar la carga.

#### Factores personales:

Se enfocan al rol que ejerce en relación a su función familiar.

Los factores personales que generan estrés son:

- Problemas familiares, sin duda alguna criar a los hijos no es una tarea fácil, saber que se va a trabajar con una madre enferma no es tarea sencilla, es por ello que cada situación de la vida de todos los seres humanos requiere de su propio reto, lastimosamente no se puede obviar ninguna faceta del entorno en el que se desenvuelve.

- Problemas económicos, se menciona que es uno de los pilares del estrés puesto que los gastos, inversiones siguen y aunque en un ámbito moral se opine que el dinero no lo es todo en la vida, no se debe olvidar que es el medio que nos permite subsistir, en la actualidad la psicosis económica es un factor más arraigado en la sociedad puesto que no hay fondo monetario que alcance, puesto que hay precios que aumentan pero el salario sigue siendo el mismo.

- Personalidad, cuando existe un conflicto consigo mismo en cuanto a emociones o roles psicológicos es complicado mantener un equilibrio, puesto que la vulnerabilidad es la carta de acción, es por ello que se recomienda generalmente que se asista a ciertas

terapias antes de que los problemas sean más fuertes y llegue a ser motivo de descompensación laboral, por otra parte es importante que se asista a un grupo de crecimiento personal para poder valorar percepciones de otras personas y así poder mantener un óptimo desempeño.

González (2009) diferencia que existen también factores estresantes en el contexto laboral y los agrupa de la siguiente forma:

 Factores intrínsecos al propio trabajo:

Estos factores son a su vez divididos en las condiciones de trabajo y sobrecarga del mismo, dentro de los cuales varias características son las que pueden generar estrés en los trabajadores, las más frecuentes son las siguientes:

- Exceso o falta de trabajo en la primera instancia referida a la sobrecarga de trabajo lo cual deja la puerta abierta al agobio de sentir que las horas no son suficientes para realizar las tareas asignadas del día, reduciendo en la mayoría de ocasiones el tiempo para el almuerzo y para ir al sanitario, en su confrontación el desempleo puesto que sin trabajo no hay ingreso y sin el mismo no hay como cubrir necesidades básicas.

- Viajes largos y numerosos, en el caso de las personas que tiene turnos o viajes prolongados si es soltero se cree que es un poco más ventajoso puesto que no abandona hijos y demás sin embargo el desgaste es bárbaro, en el caso de los que ya tienen compromiso familiar es complicado porque se ven entre la espada y la pared, por una parte obligado a cumplir con sus tareas y el otro perder el tiempo valioso con la familia.

- Excesivo número de horas, el estar varias horas no solamente en el mismo lugar sino por todos los días de la semana hace que se caiga en monotonía y no permite al ser humano explotar sus ideas y desarrollarse en otro ámbitos importantes pues hasta

Maslow afirma que así como hay necesidades primarias que cubrir como alimento y trabajo, también es primordial que el ser humano tenga horas de ocio y recreación.

- Cambios en el trabajo, es una tarea compleja para las personas que suelen ser metódicas sin embargo para la población de rutinas variadas quizá es una alternativa que no se recibe con todo el gusto pero que se sobrentiende que es una necesidad que hay que cubrir, por su parte cuando una empresa no cubre las expectativas del colaborador está en todo su derecho decidir cambiar, aunque es importante evaluarlo bien puesto que en el record laboral no es conveniente que existan muchos cambios ya que da la idea de la poca estabilidad.

- Fatiga resultante de un esfuerzo físico, si bien es cierto que el cuerpo es una máquina capaz de llegar al máximo de durabilidad y resistencia, también es cierto que sobrecargarla no es conveniente porque tiene su límite y puede fundirse, es decir no es recomendable que trabaje por sí misma, sino acompañarla de su mantenimiento y descanso.

- Plazos o presiones para que se realice rápidamente la tarea.

✚ Factores relacionados con las relaciones interpersonales:

Las relaciones interpersonales son la clave de toda comunicación exitosa en la organización, son las que permiten desarrollar el enlace entre una persona y otra, una necesidad o demanda y un resultado, dentro de las relaciones interpersonales se encuentran los siguientes factores como generadores de estrés laboral:

- Relaciones con los superiores
- Relaciones con los subordinados
- Relaciones entre compañeros

Sigue González afirmando que existen también los siguientes factores:

✚ Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional:

Todo trabajador busca crecer profesionalmente en el lugar donde labora, sin embargo muchas veces cuando no existe este desarrollo de carrera profesional en la organización se ven propensos a caer en estrés laboral, este es provocado por los siguientes factores:

- Inseguridad e inestabilidad laboral, todo lo que causa desequilibrio en la empresa.
- Falta de crecimiento y planes de carrera.
- Promoción insuficiente o excesiva en la organización.
- Favoritismo entre trabajadores.
- No buscar alcanzar el desarrollo de la carrera profesional de manera personal.

✚ Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional:

Varios son los factores de la propia organización que pueden generar estrés en algún momento determinado en los trabajadores, los más frecuentes son:

- Falta de participación en los procesos de toma de decisiones
- Sentirse extraño
- Sentirse excluido
- Restricciones de la conducta
- Políticas de la dirección general

### **Categorías del estrés laboral**

Según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2002), existen diez categorías relacionadas al estrés laboral y a su vez divididas en factores que son los principales desencadenantes de estrés laboral.

Contexto laboral, se puede entender como el ambiente físico o social en el que la empresa se desarrolla.

- + Cultura laboral en donde los procesos de comunicación no sean los adecuados, así como también las relaciones entre compañeros y la falta de definición de objetivos claros.
- + Función en la organización donde existe ambigüedad y conflictividad entre funciones.
- + Progresión profesional, en donde ocurre un desempeño incorrecto, definiciones de tareas incorrectas o poco claras, en donde los salarios no son competentes y no hay visión de progreso para el colaborador.
- + Cierta libertad en la toma de decisiones / control: poco trabajo en equipo, individualismo por parte de niveles jerárquicos altos, en donde la voz y el voto de colaborador no se toma en cuenta, se da un trato impersonal a los mismos.
- + Relaciones interpersonales en el trabajo: aislamiento social o físico, malas relaciones con los superiores, conflictos interpersonales y falta de apoyo social.
- + Interrelación hogar – trabajo: descompensación en cualquiera de los dos polos que al final de una u otra manera terminan por deteriorarse, puesto que para poder separar ambas se necesita de fuerza de voluntad, objetividad y madurez para por lo menos reducir consecuencias fatales.

Contenido laboral

- Entorno y equipo de trabajo
- Diseño de tareas
- Volumen de trabajo, lugar de trabajo

## - Horario de trabajo

Aparte de los estresores y factores antes descritos existen otros estresores que surgen de manera más específica en el trabajo y principalmente se relacionan con las tareas que se realizan cotidianamente, de acuerdo con Fontana (1992), los estresores específicos son:

### ✚ Especificaciones confusas con respecto a las funciones desempeñadas:

Surgen cuando el colaborador no cuenta con la suficiente claridad y especificación de sus actividades y es de donde parte la des obligación o la toma de atribuciones que no le corresponden.

### ✚ Conflicto de funciones:

En un puesto de trabajo existen varias funciones a cumplir, pero el conflicto ocurre cuando dos o más funciones son incompatibles entre sí dando como resultado conflicto interno por el estrés y temor que genera la situación. El trabajador que se encuentra en conflicto con sus funciones se siente “entre la espada y la pared”.

### ✚ Expectativas personales elevadas e irrealizables:

Causa principal de estrés laboral excesivo. Donde existe una controversia entre el perfeccionismo y los resultados que el mismo colaborador se impone, con personas que has estado bajo un nivel de estrés anterior, tiende a exigirse más de lo que puede dar y en repetidas ocasiones tiende a caer en depresión y frustración.

### ✚ Incapacidad para influir en la toma decisiones:

En la mayoría de trabajo se enfrentan a personas que tienen cierto grado de dificultad para poder expresarse y buscar soluciones fiables, en algunos casos porque se creen

inferiores y otros por temor a la consecuencia, es por ello que es importante que se haga un análisis rápido y bien hecho para que la decisión que se tome beneficie a todas las partes involucradas dejando a un lado la inseguridad.

#### ✚ Desacuerdos frecuentes con los superiores:

Se puede producir en varias ocasiones por la diferencia de perspectivas, sin embargo es lo menos conveniente en una relación laboral, puesto que si no hay empatía ni unanimidad de decisiones siempre una parte estará en desventaja con la otra y cabe mencionar que aunque “nadie es indispensable” dice el dicho, en la relación laboral se necesita de unidad para poder alcanzar las metas trazadas, el jefe con su análisis y el colaborador con su mano de obra para conseguir el mejor complemento.

#### ✚ Aislamiento del apoyo de los compañeros de trabajo:

Se debe a que la mayor parte del tiempo el colaborador tiene contacto con clientes, no existen muchas oportunidades para poder compartir y relacionarse con los demás compañeros de trabajo. Este factor genera estrés y tensión laboral puesto que el ser humano es eminentemente social.

#### ✚ Comunicación deficiente:

La falta de comunicación provoca estrés laboral ya que nadie conoce, ni tiene clara la información que se ha transmitido. La comunicación por su parte es fundamental en una organización en cualquier nivel para saber qué hacer en un determinado momento.

#### ✚ Liderazgo inadecuado:

Muchas personas tienen la idea que líder es únicamente el jefe, sin embargo líder es toda persona que toma las riendas laborales con respeto, compromiso y responsabilidad, sin

embargo hay que saber identificarlo puesto que el liderazgo cualquiera lo puede tomar pero hay que tener las actitudes y aptitudes necesarias porque no se trata solamente de mandar sino es un acontecimiento integral.

- ✚ Incapacidad para terminar una tarea.

## **Fases de respuestas al estrés laboral**

En la guía de prevención del estrés laboral del Sindicato de Enfermería de España (2011), se describen las tres fases de respuesta adaptativa del organismo a las situaciones de estrés laboral, estas fases se presentan de forma sucesiva:

- ✚ Fase de reacción de alarma: Que no es más la respuesta automática que tiene el individuo, donde las manifestaciones son:

- Resequedad de boca
- Pupilas dilatadas
- Sudoración
- Tensión muscular

- ✚ Fase de resistencia: Se presenta a mediano y largo plazo, en esta etapa el cuerpo no le da el suficiente tiempo de reaccionar y recuperarse puesto que los estímulos estresores son continuos.

- ✚ Fase de agotamiento: Cuando el estrés se presenta constantemente e manera intensa, se puede llegar a tener alteraciones psicósomáticas. “El estrés laboral genera también una serie de trastornos asociados, que específicamente no son causas desencadenantes de estrés, pero si constituyen un factor colaborador e impulsador.” (Abajo, 2006; p.54).

## Consecuencias del estrés laboral

Para Palmero, Fernández, Martínez y Cholif (2009): “El estrés laboral es la acción que ayuda al organismo en un momento dado a reaccionar ante situaciones críticas, sin embargo si se mantiene mucho tiempo, conlleva a efectos destructivos” (p. 28).

Se describe anteriormente al estrés laboral como un virus causando específicamente los siguientes efectos:

- Efectos físicos / síntomas fisiológicos
- Efectos emocionales / síntomas psicológicos
- Efectos sobre el comportamiento / síntomas en el comportamiento

### Síntomas fisiológicos:

También son llamados físicos, aquí se desarrollan manifestaciones como las siguientes:

- Asma
- Aumento o pérdida de peso
- Cansancio e inquietud
- Contracciones de los músculos faciales
- Diarrea crónica
- Indigestión
- Mareos
- Migraña
- Náusea
- Obesidad
- Temblores
- Susceptibilidad a alegrías
- Irritaciones en la piel, salpullido
- Manos y pies fríos, o piel fría

### ✚ Síntomas psicológicos:

O'Hanlon (2000) llama también a estos síntomas emocionales o mentales del estrés laboral. Los síntomas incluyen:

- Ansiedad
- Ataques depresivos con o sin tendencias suicidas
- Melancólico
- Inquieto
- Falta de entusiasmo
- Actuar a la defensiva o agresivamente
- Pérdida de coordinación física con tendencia a sufrir accidentes
- Problemas del sueño, como estar acostado sin poder dormir, preocuparse por el día siguiente, o tener pesadillas.

### ✚ Síntomas en el comportamiento:

Los síntomas del comportamiento se relacionan específicamente con el cambio de conducta dentro de los cuales se menciona:

- Consumo de alcohol y tabaco excesivo
- Habla rápida
- Inquietud
- Desórdenes del sueño
- Cambios en los hábitos alimenticios
- Comportamientos antisociales (pelear en público o volverse insensibles)
- Argumentar que se está muy ocupado para descansar
- Manejar descuidadamente
- Comer rápidamente
- Incapacidad para desenvolverse
- Llevar el trabajo a la casa, o pensar en el trabajo mientras se está en casa.

El estrés laboral conlleva cierto cambio en conductas mentales y físicas por tal razón es que Vásquez (2007) plantea dos modelos que se definen como:

- Modelo de Karasek y Theorell (modelo interaccional). Se reconoce como el control, la demanda y apoyo social, donde la demanda se traduce como las exigencias y la presión que la misma persona tiene en su trabajo y son de naturaleza psicológica como la concentración y memoria, por su parte la física es el trabajo muscular y la postura.

En cambio el control es el conjunto de recursos con los colaboradores pueden cubrir sus demandas, así es que a mayor demanda mayor nivel de estrés, a mayor demanda y mayor control se clasifica como un trabajo completamente activo y por último a menor demanda y mayor control una labor pasiva.

- Modelo de Siegrist (modelo transaccional). Se refiere a la falta de compensaciones en el trabajo integrando los siguientes factores:

- Estabilidad laboral
- Estima del propio trabajador y de los demás trabajadores
- Respeto
- Reconocimiento y trato justo
- Salario que percibe el trabajador relacionado a su dedicación y esfuerzo.

### **Tipos de estrés laboral**

Para Selye (2007) existen tres tipos de estrés laboral, los cuales son:

- Estrés agudo
- Estrés agudo-episódico
- Estrés crónico

## **Manejo de estrés laboral**

Evidentemente para poder controlar el estrés se necesita de ciertas estrategias para combatirlo, naturalmente que una estrategia será funcional para una persona y para otra no, por tanto hay que encontrar la adecuada para cada uno.

Según Peiró (2001), “el afrontamiento del estrés es un conjunto de esfuerzos cognoscitivos y comportamentales para controlar o reducir las demandas internas o externas creadas por una transacción estresante” (p.5)

Winoski (2003) presenta una serie de consejos para reducir o controlar el estrés laboral en la vida diaria de los trabajadores entre los cuales enlista algunos:

- Administrar correctamente el tiempo
- Comer sanamente
- Reducir la cantidad de cambios en la vida.
- Reducir las obligaciones sociales.
- Reducir las obligaciones en el trabajo.
- Aplazar cambios en la condición de vida.
- Decir “No” con mayor frecuencia y no dejar que otros decidan.
- Hacer ejercicio, por lo menos tres veces a la semana.
- Descontinuar el uso de calmantes.
- Practicar algún deporte o tocar algún instrumento musical.
- Bailar, practicar yoga.

Cada uno de los consejos presentados anteriormente garantizan la disminución o eliminación del estrés laboral en las personas, ya que con un adecuado equilibrio entre ellas y los demás ámbitos que rodean a la persona es viable un mejor desempeño en cada una de las actividades que realiza y de esa manera mejorar la

calidad de vida evitando estragos en su salud y causando consecuencias las cuales no se puedan resolver más adelante.

## **Estrés Laboral y desempeño**

Es claro que al momento de mencionar cualquier trabajo se está expuesto a todo tipo de estresores lo cual puede intervenir de manera positiva o negativa en su desempeño.

Pinzón (2000) elaboró un artículo con el objeto de definir la importancia y los efectos de realizar la evaluación del desempeño apegada a la realidad de los colaboradores para ello afirma que es imprescindible conocer también el entorno en el que cada trabajador se dirige a sus labores, no es la misma realidad que ir en transporte público a conducir un Mercedes propio, así como también la zona en la que se vive, generalmente los trabajadores que transitan por una zona roja andan con cierto temor a un posible asalto, paro de buses o incluso que en el bus donde se dirigen asesinen al chofer por no pagar una extorsión, sin embargo está la otra realidad, quienes al salir de su hogar con lo único que se encuentran es con personas paseando al perro por las mañanas, o esperando su té caliente en Mc café, así es que para esas personas que diseñan las evaluaciones del desempeño deben tomar en cuenta las diferentes realidades para que los resultados obtenidos no sean tan castigadores sino justos y que en vez de ser un instrumento aterrador sea el encargado de demostrar resultados verídicos, ecuanímenes y con fines de mejorar la estabilidad y calidad de la organización.

A manera de conclusión, el estrés es provocado por varios factores, según todos los autores es un fenómeno que se desarrolla por medio de estímulos llamados estresores, los cuales son aspectos que permiten al ser humano salir de su zona de confort, lo que significa todo aquello que atenta su privacidad, tranquilidad y sobre todo su actuar. Sin embargo, combatirlo no es un reto imposible solo consiste en disciplinar la mente para que esta se ocupen en otras actividades que benefician el aspecto físico y emocional del ser humano.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés laboral se presenta como una consecuencia luego de estar a expensas de una situación específica, generalmente conocida como un estresor que se convierte en un reto o en una amenaza para todas las personas sin importar edad, etnia y posición social, lo cierto es que si no se trata o maneja en el tiempo establecido este puede tener repercusiones graves en la salud tanto física como mental.

La sociedad atraviesa una crisis debido a que la mayor parte de trabajadores guatemaltecos padecen estrés laboral. Porque en el ámbito laboral es de suma importancia que los profesionales de las organizaciones velen por el bienestar de sus colaboradores, ya que ellos son la clave para el desarrollo y éxito de la organización y si ellos frecuentemente padecen de estrés laboral será muy difícil alcanzar los objetivos y metas propuestas.

Los pilotos frecuentemente en sus labores cotidianas se ven vinculados en situaciones que les generan estrés laboral, como las extorsiones, atentados contra sus vidas, multas entre otros; dichos factores van asociados a la labor que desempeñan dentro de la organización y muchas veces estos causan un deterioro global. Por tanto se hace necesario conocer cuáles son los factores principales que les ocasionan estrés laboral a los pilotos de buses extraurbanos.

Por lo expuesto anteriormente, surge la siguiente interrogante,

¿Cuál es la percepción por parte de un grupo de pilotos de buses extraurbanos del municipio de San Pedro Ayampuc, con respecto a los factores que les provoca estrés en sus labores diarias?

## **Objetivos**

### **2.1. Objetivo general**

Conocer la percepción por parte de un grupo de pilotos de buses extraurbanos del municipio de San Pedro Ayampuc, respecto a los factores que les provocan estrés en sus labores diarias.

### **2.2 Objetivos específicos:**

- ✓ Identificar por medio de entrevistas semi-estructuras los factores que provocan estrés en pilotos de buses extraurbanos del municipio de San Pedro Ayampuc con respecto al ámbito familiar.
- ✓ Descubrir por medio de entrevistas semi-estructuras los factores que provocan estrés en pilotos de buses extraurbanos del municipio de San Pedro Ayampuc con respecto al ámbito laboral.
- ✓ Analizar por medio de entrevistas semi-estructuras los factores que provocan estrés en pilotos de buses extraurbanos del municipio de San Pedro Ayampuc con respecto al ámbito económico.
- ✓ Determinar por medio de entrevistas semi-estructuras los factores que provocan estrés en pilotos de buses extraurbanos del municipio de San Pedro Ayampuc con respecto al ámbito social.
- ✓ Conocer por medio de entrevistas semi-estructuras los factores que provocan estrés en pilotos de buses extraurbanos del municipio de San Pedro Ayampuc con respecto al ámbito de salud.

### **2.3 Unidad de análisis:**

Estrés Laboral

### **2.4 Definición de unidad de análisis**

#### **Definición conceptual:**

“El estrés es una condición dinámica en la que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe como incierto e importante”. (Robbins y Judge, 2009: 637).

#### **Definición operacional:**

Fue el resultado de conocer por medio de entrevistas semiestructuradas cuáles son los factores que provocan estrés en pilotos de buses extraurbanos del Municipio de San Pedro Ayampuc a través de los siguientes indicadores:

-  Familiar
-  Laboral
-  Económico
-  Social
-  Salud

Como elementos emergentes podemos mencionar: el tráfico y el contexto.

### **2.5 Alcances y límites:**

Los alcances en la presente investigación fueron conocer cuál es la percepción por parte de un grupo de pilotos de buses extraurbanos en cuanto a los factores que les provocan estrés. El estudio se realizó en el estacionamiento de buses del Municipio de San Pedro Ayampuc, y específicamente se trabajó con un grupo de pilotos entre 18-40 años, que cuentan con 6 meses como mínimo de experiencia, con diversa escolaridad.

Las dificultades que se presentaron se centran principalmente en el tiempo de realización de la entrevista, por los turnos que poseen, así como la negación de algunos sujetos al contestar la entrevista y a la escasez de información, debido a situaciones de redundancia y de diversas palabras con poca esencia.

Por otro lado, los resultados de la investigación son aplicables a poblaciones con características similares, en donde los colaboradores dedicados al manejo de transporte se vean sometidos a las mismas circunstancias que les desencadenen estrés laboral. Los resultados no son generalizados para muestras o poblaciones similares.

Por su parte se plantea el riesgo como investigadora, debido a que el entorno en el que se desenvuelven los pilotos es completamente diferente al ámbito de oficina, por el hecho de ser mujer se estuvo expuesta a frases ordinarias entre el lenguaje que ellos manejan, sin embargo el desafío estaba en guardar la seriedad de la investigación sin ser ofensiva pero darse el lugar correspondiente como profesional.

Los pilotos demostraron desconfianza al momento de realizar las entrevistas puesto que aunque se explicó que era una investigación totalmente de campo, se estableció un buen rapport y para usos educativos, ellos no cedieron porque temen que la información se fuera a utilizar para expandirla ya sea a los mismos extorsionistas o bien a las autoridades, lo cual les provocaría más estragos en la situación en la que se desenvuelven.

Durante la investigación de los once sujetos entrevistados, al momento de la finalización de la fase de trabajo de campo, fue asesinado uno de ellos en ruta, durante el mes de octubre siendo aproximadamente a las 10:00 am.

## 2.6 Aporte

La presente investigación se enfocó en conocer los factores que provocan estrés en los pilotos de buses extraurbanos. Siendo este un estudio cualitativo, ya que permite conocer las percepciones manejadas en cuanto al estrés en pilotos.

A continuación se plantea un programa que podría ser de utilidad para cada piloto puesto que en la Calzada Aguilar Batres 3-47 zona 12, de lunes a viernes de 8:00 a 16:30, o bien sábados de 8:00 a 12:00, para inscribirse en un curso llamado "Conducción Segura", el cual es impartido en un período de tres meses, el que está estructurado por niveles, donde ellos pueden recibir un diploma avalado por la Policía Municipal de Tránsito. Asimismo se debe solicitar a la municipalidad de San Pedro Ayampuc que con la asesoría de Pasión por el éxito (<http://pasionporexito.com.mx/nosotros/>) cuya dirección de página web se adjunta, puedan incluir un taller de charlas motivacionales, que oriente a los pilotos a realizar su labor con más dedicación, que puedan manejar su estrés óptimamente, que integren la idea de liderazgo en el puesto que desempeñan, que regulen su tasa de natalidad por la situación vivida en la actualidad, crecimiento profesional, que logren encaminar la recreación de manera correcta sin la dependencia de algún vicio.

Esto permitirá a diversas empresas de transporte, identificar qué factores son los que producen estrés a sus trabajadores y buscar los mecanismos para manejar la situación. Servirá como referencia a posibles factores que provocan estrés en los pilotos para prevenir esta situación o mejorar el ambiente laboral en el que se desenvuelven. Además será de gran utilidad a los trabajadores que atraviesan por una situación de estrés laboral, ya que les permitirá conocer cuáles son los factores desencadenantes del mismo. A los estudiantes de la Universidad Rafael Landívar ofrecerá un documento de consultas posteriores de profesionales y estudiantes interesados en este tema y a los estudiantes de la carrera de psicología industrial/organizacional, puesto que podrán utilizarla como herramienta de apoyo para futuras investigaciones.

### III. MÉTODO

#### 3.1 Sujetos

La presente investigación se realizó en una estación de buses del municipio de San Pedro Ayampuc perteneciente al departamento de Guatemala, establecida en 1990. Actualmente cuenta con 17 transportes extraurbanos, de los cuales únicamente 16 están en funcionamiento.

El estudio se llevó a cabo con una muestra de 11 sujetos, aplicándose para su selección el tipo de muestra aleatorio simple, utilizando para ello una lista de pilotos que proporcionó el inspector de la ruta.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) “el muestreo aleatorio simple se utiliza cuando las poblaciones son pequeñas y se otorga la misma probabilidad de ser elegidos a todos los que integran la población, se selecciona a los participantes al azar con el fin de que no haya sesgo en la información” (p. 410)

El perfil de sujetos seleccionados para el presente estudio abarcó a los pilotos de buses de género masculino, comprendidos entre las edades de 18 – 40 años, con 6 meses de experiencia mínimo en el área de conducción de buses extraurbanos.

A continuación se muestra por medio de tablas individuales, la descripción de cada uno de los 11 sujetos involucrados en el estudio:

<b>Sujeto 1</b>	
<b>Género</b>	Masculino
<b>Edad</b>	20 años
<b>Nivel educativo</b>	Tercero Básico
<b>Años de experiencia</b>	1 año
<b>Experiencia laboral anterior</b>	Auxiliar de mecánica

<b>Sujeto 2</b>	
<b>Género</b>	Masculino
<b>Edad</b>	22 años
<b>Nivel educativo</b>	Bachiller en computación
<b>Años de experiencia</b>	8 meses
<b>Experiencia laboral anterior</b>	Ninguna

<b>Sujeto 3</b>	
<b>Género</b>	Masculino
<b>Edad</b>	18 años
<b>Nivel educativo</b>	Tercero Básico
<b>Años de experiencia</b>	2 años
<b>Experiencia laboral anterior</b>	Ninguna

<b>Sujeto 4</b>	
<b>Género</b>	Masculino
<b>Edad</b>	25 años
<b>Nivel educativo</b>	Bachiller en mecánica automotriz
<b>Años de experiencia</b>	5 años
<b>Experiencia laboral anterior</b>	Ninguna

<b>Sujeto 5</b>	
<b>Género</b>	Masculino
<b>Edad</b>	18 años
<b>Nivel educativo</b>	Sexto primaria
<b>Años de experiencia</b>	8 meses
<b>Experiencia laboral anterior</b>	Motorista de un deposito

<b>Sujeto 6</b>	
<b>Género</b>	Masculino
<b>Edad</b>	22 años
<b>Nivel educativo</b>	Bachiller en computación
<b>Años de experiencia</b>	2 años
<b>Experiencia laboral anterior</b>	Encargado de un café internet

<b>Sujeto 7</b>	
<b>Género</b>	Masculino
<b>Edad</b>	18 años
<b>Nivel educativo</b>	Cuarto primaria
<b>Años de experiencia</b>	1 año
<b>Experiencia laboral anterior</b>	Ninguna

<b>Sujeto 8</b>	
<b>Género</b>	Masculino
<b>Edad</b>	19 años
<b>Nivel educativo</b>	Bachiller en mecánica automotriz
<b>Años de experiencia</b>	1 año
<b>Experiencia laboral anterior</b>	Ninguna

<b>Sujeto 9</b>	
<b>Género</b>	Masculino
<b>Edad</b>	19 años
<b>Nivel educativo</b>	Tercero Básico
<b>Años de experiencia</b>	2 años
<b>Experiencia laboral anterior</b>	Guardián de taller

<b>Sujeto 10</b>	
<b>Género</b>	Masculino
<b>Edad</b>	20 años
<b>Nivel educativo</b>	Tercero Básico
<b>Años de experiencia</b>	3 años
<b>Experiencia laboral anterior</b>	Repartidor

<b>Sujeto 11</b>	
<b>Género</b>	Masculino
<b>Edad</b>	19 años
<b>Nivel educativo</b>	Tercero Básico
<b>Años de experiencia</b>	2 años
<b>Experiencia laboral anterior</b>	Repartidor

### **3.2 Instrumento**

El instrumento que se empleó para la recopilación de información fue una entrevista semi-estructurada, diseñada con la finalidad de conocer la percepción por parte de un grupo de pilotos de buses extraurbanos respecto a los factores que les causa estrés en sus labores cotidianas. (Ver anexo: Guía de entrevista)

El instrumento fue elaborado por la investigadora, el cual contó con cinco factores que tuvo por objetivo conocer la opinión de los pilotos. La guía de entrevista constó de 24 preguntas semi-estructuradas, mismas que fueron interpretadas de manera cualitativa y fueron grabadas confidencialmente, protegiendo la información obtenida.

Dicha entrevista fue sometida al juicio de tres profesionales expertos del área de psicología industrial. Los factores específicos incluidos en el instrumento fueron:

<b>Factores</b>	<b>No. de Preguntas</b>
Familiar	1 a la 5
Laboral	6 a la 12
Económico	13 a la 16
Social	17 a la 19
Salud	20 a la 24

El instrumento se validó con una prueba piloto aplicada a 2 sujetos que pertenecen al área de conductores de ruta extraurbana.

### **3.3 Procedimiento**

- ✓ Se realizó la búsqueda de los sujetos a participar en el estudio.
- ✓ Se realizó la prueba piloto de validación del instrumento con dos sujetos.
- ✓ Se validó si el instrumento es aplicable a la población.
- ✓ Se solicitó entrevistar a los sujetos participantes y grabar la entrevista a realizar.
- ✓ Se realizaron las entrevistas en los horarios y lugares acordados con cada sujeto.
- ✓ Se transcribieron los resultados en matrices cualitativas por cada sujeto.
- ✓ Se analizó e interpretó la información obtenida de los sujetos en las entrevistas.
- ✓ Se analizaron los resultados obtenidos, mediante la discusión de los mismos.
- ✓ Se redactaron las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos.
- ✓ Se elaboró el informe final.

### **3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística**

La modalidad utilizada en la investigación fue de tipo cualitativa, que según Hernández, Fernández y Baptista (2003), “se caracteriza por ser un proceso que se mueve entre los hechos y su interpretación, debido a que hay una realidad por descubrir, dependiendo del punto de vista y las opiniones de los sujetos y además busca la expansión de los datos que se tienen o bien de la información con la que se cuenta, en lugar de medir variables como otros tipos de investigación” (p. 7).

El presente trabajo de investigación fue de submodalidad etnográfica, Hernández, Fernández y Baptista (2003) la definen como “el estudio directo de personas o grupos de personas, durante un período de tiempo, utilizando la entrevista para conocer sus opiniones. Este tipo de investigación pretendió revelar los significados que sustentan las acciones e interacciones que constituyen la realidad social del grupo estudiado” (p. 501).

Por ser un estudio de modalidad cualitativa no utilizó ningún tipo de tratamiento estadístico. Los resultados fueron presentados por medio de matrices por sujeto, que consolidan la información obtenida, allí se detallan las repuestas y luego se resume de manera gráfica la información más relevante.

#### **IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

En el presente capítulo, se procede a transcribir por medio de matrices de contenido las principales expresiones, comentarios y criterios obtenidos de cada uno de los 11 sujetos participantes en las entrevistas efectuadas por la autora de esta investigación, con el fin de conocer las percepciones respecto a los factores que les ocasionan estrés en sus labores diarias.

A continuación aparecerán de forma individual y textual las matrices de cada sujeto, divididas en categorías, indicadores y resultado. Estas categorías corresponden a los objetivos específicos planteados al inicio de la investigación.

Al final de cada matriz se encuentra una gráfica cualitativa que resume los resultados más relevantes obtenidos de cada entrevista.

Sujeto 1	
<b>Género</b>	Masculino
<b>Edad</b>	20 años
<b>Nivel educativo</b>	Tercero Básico
<b>Años de experiencia</b>	1 año
<b>Experiencia laboral anterior</b>	Auxiliar de mecánica

Indicador	Categoría	Resultado
<b>Familiar</b>	Rol	“Soy esposo con hijo de tres años” <sup>1</sup>
	Familia	“Me toca cubrir todas las necesidades y gastos que hay” <sup>2</sup>
	Responsabilidades	“Sí me generan mucho estrés porque hay que cumplir con los pagos” <sup>3</sup>
	Obstáculos laborales	“No pienso en eso, me dedico a mi familia” <sup>4</sup>
	Manejo de estrés	“Trato de no pensar y no hago nada” <sup>5</sup>
<b>Laboral</b>	Estrés laboral	“Sí, siempre por todo me estreso” <sup>6</sup>
	Factores de estrés	“La delincuencia, personas irrespetuosas y los asaltos” <sup>7</sup>
	Desempeño	“No, porque separo una cosa de otra” <sup>8</sup>
	Factor de cambio	“No, voy a donde me pidan la carrera, eso no importa” <sup>9</sup>
	Clientes/ pasajeros	“Si, a todos nos molestan, son fastidiosos y es imposible contenerse” <sup>10</sup>
	Autoridades	“Sí, porque no son justos y lo traban a uno” <sup>11</sup>
	Factor externo (tránsito)	“No, me da igual” <sup>12</sup>
<b>Económico</b>	Gastos mensuales	“Si porque no siempre tengo trabajo, a veces el jefe no da los buses” <sup>13</sup>
	Ingreso adicional	“Sí a veces tengo trabajo de mecánica” <sup>14</sup>
	Aporte familiar	“Solo yo trabajo nadie en casa aporta” <sup>15</sup>
	Ahorro	“No me alcanza para ahorrar” <sup>16</sup>
<b>Social</b>	Temporada de alta demanda	“No, regularmente es para las fechas de fin de año, pero no me altero” <sup>17</sup>
	Delincuencia	“Si, de asaltos” <sup>18</sup>
	Violencia	“Sí, porque saber en qué momentos lo matan a uno” <sup>19</sup>
<b>Salud</b>	Víctima de estrés	“Sí, uno se desgasta” <sup>20</sup>
	Manejo de estrés	“No tengo ni la menor idea, para que no afecte” <sup>21</sup>
	Padecimientos físicos	“Si me duele la cabeza y el estómago” <sup>22</sup>
	Ayuda profesional	“No, solo así se me pasa” <sup>23</sup>
	Medicamento/ actividad que reduce estrés	“No, solo tomo alive” <sup>24</sup>

# Sujeto 1

Edad: 20 años  
Escolaridad: Tercero Básico  
Experiencia: 1 año

## Familiar

Es esposo con un hijo de tres años, cubre todas las necesidades que hay en su hogar, y aunque las necesidades le generan estrés, trata de no pensar en eso y le dedica tiempo a su familia.

## Laboral

Se estresa por la delincuencia, personas irrespetuosas y los asaltos. Regularmente se niega al hacer otra carrera a una ruta desconocida y le molesta que los pasajeros sean fastidiosos. En su parecer la mayoría de autoridades de tránsito son injustos. El tráfico no le molesta porque es parte de su trabajo.

## Económico

La economía es algo que le preocupa porque sabe que no siempre se tiene trabajo porque el jefe no da los buses. En algunas ocasiones trabaja como mecánico y no le alcanza para ahorrar.

## Social

Regularmente las fechas más altas son las de fin de año, pero eso no es motivo para alterarse. Le teme a los asaltos porque no saben en qué momento lo pueden matar.

## Salud

Siente un desgaste. No, tiene ni la menor idea para de que hacer para no afectar su salud, padece de dolor de la cabeza y el estómago. Solo consume alive.

Sujeto 2	
Género	Masculino
Edad	22 años
Nivel educativo	Bachiller en computación
Años de experiencia	8 meses
Experiencia laboral anterior	Ninguna

Indicador	Categoría	Resultado
Familiar	Rol	"Soy hijo" <sup>1</sup>
	Familia	"Trabajar para mantenerme" <sup>2</sup>
	Responsabilidades	"Sí me generan mucho estrés porque es bien cansado mi trabajo" <sup>3</sup>
	Obstáculos laborales	"Sí y eso no me gusta porque me desconcentro" <sup>4</sup>
	Manejo de estrés	"Trato de no pensar y no hago nada" <sup>5</sup>
Laboral	Estrés laboral	"Sí, cuando trabajo mucho" <sup>6</sup>
	Factores de estrés	"El clima y los asaltos" <sup>7</sup>
	Desempeño	"Sí porque me distraigo" <sup>8</sup>
	Factor de cambio	"Sí porque no me gusta y a veces no conozco" <sup>9</sup>
	Clientes/ pasajeros	"Si, porque ellos se bajan pero uno se queda molesto" <sup>10</sup>
	Autoridades	"Sí, porque generan gastos de lo que uno gana" <sup>11</sup>
	Factor externo (tránsito)	"Sí, por el tráfico porque la gente se desespera y uno no puede ir rápido" <sup>12</sup>
Económico	Gastos mensuales	"Sí porque el dinero no alcanza" <sup>13</sup>
	Ingreso adicional	"No tengo ninguna" <sup>14</sup>
	Aporte familiar	"Mi papá, hermana y mamá" <sup>15</sup>
	Ahorro	"No tengo ninguna he querido pero siempre se me atraviesa algo" <sup>16</sup>
Social	Temporada de alta demanda	"Sí me generan estrés y siento que es más en época de estudiantes" <sup>17</sup>
	Delincuencia	"Sí de asaltos y me da miedo ser asesinado" <sup>18</sup>
	Violencia	"Sí, todo el día anda uno preocupado" <sup>19</sup>
Salud	Víctima de estrés	"Sí porque la tensión le causa a uno males" <sup>20</sup>
	Manejo de estrés	"Hago deporte para desestresarme" <sup>21</sup>
	Padecimientos físicos	"Sí tensión en la espalda" <sup>22</sup>
	Ayuda profesional	"No me gusta ir al doctor" <sup>23</sup>
	Medicamento/ actividad que reduce estrés	"Juego futbol y así se me pasan las dolencias" <sup>24</sup>

## Sujeto 2

Edad: 22 años  
Escolaridad: Bachiller en  
computación  
Experiencia: 8 meses

### Familiar

Es hijo, trabaja para mantenerse, su trabajo es muy cansado. Pero trata de no pensar en el trabajo mientras comparte con su familia.

### Laboral

Se estresa cuando trabaja mucho, así como también el clima y los asaltos.

Los clientes en ocasiones son groseros lo peor es que se bajan y él se queda molesto.

El tráfico lo desestabiliza porque la gente se desespera y él no puede conducir más rápido.

### Económico

Le preocupa porque el dinero no alcanza, no tiene ningún ingreso extra aunque sus padres en ocasiones le ayudan, no ahorra porque siempre surge algo imprevisto.

### Social

Hay veces que le genera estrés la época de estudiantes. Por supuesto que le teme a los asaltos y también a ser asesinado, regularmente todo el día anda preocupado.

### Salud

La tensión le causa males. Hace deporte, aunque padece de tensión en la espalda. No le gusta ir al doctor y juega fútbol, así se le calman las dolencias.

Sujeto 3	
<b>Género</b>	Masculino
<b>Edad</b>	18 años
<b>Nivel educativo</b>	Tercero Básico
<b>Años de experiencia</b>	2 años
<b>Experiencia laboral anterior</b>	Ninguna

Indicador	Categoría	Resultado
<b>Familiar</b>	Rol	"Soy hijo y vivo en mi casa aún" <sup>1</sup>
	Familia	"Trabajar para mantenerme y ayudo en lo que puedo" <sup>2</sup>
	Responsabilidades	"Algo, pero no siempre porque no todo es mi responsabilidad" <sup>3</sup>
	Obstáculos laborales	"No nunca" <sup>4</sup>
	Manejo de estrés	"No lo manejo solo no me afecta" <sup>5</sup>
<b>Laboral</b>	Estrés laboral	"Creo que no padezco" <sup>6</sup>
	Factores de estrés	"Tanta violencia" <sup>7</sup>
	Desempeño	"No se ve afectado" <sup>8</sup>
	Factor de cambio	"No, es algo que me tiene sin cuidado" <sup>9</sup>
	Clientes/ pasajeros	"Sí, porque ellos se bajan pero uno se queda molesto" <sup>10</sup>
	Autoridades	"Sí, esos si me enferman porque por todo lo multan a uno" <sup>11</sup>
	Factor externo (tránsito)	"No porque es parte de un trabajo" <sup>12</sup>
<b>Económico</b>	Gastos mensuales	"No me estresa" <sup>13</sup>
	Ingreso adicional	"No tengo ninguna" <sup>14</sup>
	Aporte familiar	"Mis papás" <sup>15</sup>
	Ahorro	"Sí, porque uno nunca sabe que pueda pasar" <sup>16</sup>
<b>Social</b>	Temporada de alta demanda	"Sí, me generan estrés sobre todo si le hablan a uno para excursiones" <sup>17</sup>
	Delincuencia	"Sí, de extorsión" <sup>18</sup>
	Violencia	"Sí, siempre es motivo de estrés aunque uno no sea piloto" <sup>19</sup>
<b>Salud</b>	Víctima de estrés	"Sí porque es causa de muerte" <sup>20</sup>
	Manejo de estrés	"No sé actúo igual siempre" <sup>21</sup>
	Padecimientos físicos	"No ninguno" <sup>22</sup>
	Ayuda profesional	"No voy con nadie" <sup>23</sup>
	Medicamento/ actividad que reduce estrés	"No tomo nada y no hago ninguna actividad extra" <sup>24</sup>

## Sujeto 3

Edad: 18 años  
Escolaridad: Tercero  
Básico  
Experiencia: 2 años

<u>Familiar</u>	<u>Laboral</u>	<u>Económico</u>	<u>Social</u>	<u>Salud</u>
<p>Es hijo, trabaja para mantenerse, se preocupa porque todos los gastos son su responsabilidad. Nunca piensa en sus problemas cuando está en casa.</p>	<p>Cree que no padece de estrés, lo que le preocupa es tanta violencia aunque no se ve tan afectado. Los pasajeros a veces se bajan molestos pero él se queda enfadado, piensa que los policías multan por todo y el tráfico lo considera como parte de su trabajo.</p>	<p>No se estresa por el factor económico, sus padres le apoyan en lo que se puede, a lo que si le teme es porque nunca se sabe que puede pasar en la carrera.</p>	<p>Sí generan estrés sobre todo si hay excursiones, también le afecta la extorsión.</p>	<p>Le preocupa porque el estrés es causa de muerte. Ir al médico no le gusta y tampoco hace ningún tipo de actividad para desestresarse. No consume nada para tranquilizarse.</p>

Sujeto 4	
<b>Género</b>	Masculino
<b>Edad</b>	25 años
<b>Nivel educativo</b>	Bachiller en mecánica automotriz
<b>Años de experiencia</b>	5 años
<b>Experiencia laboral anterior</b>	Ninguna

Indicador	Categoría	Resultado
<b>Familiar</b>	Rol	"Soy esposo" <sup>1</sup>
	Familia	"Trabajar duro para llevar el sustento" <sup>2</sup>
	Responsabilidades	"Si por la gran responsabilidad que tengo" <sup>3</sup>
	Obstáculos laborales	"Sí, pero trato de olvidarlo un poco" <sup>4</sup>
	Manejo de estrés	"De ninguna manera, siempre me afecta" <sup>5</sup>
<b>Laboral</b>	Estrés laboral	Siempre lo tengo presente pero no lo expreso" <sup>6</sup>
	Factores de estrés	"Tanta delincuencia" <sup>7</sup>
	Desempeño	"Si un poco pero casi no se me nota" <sup>8</sup>
	Factor de cambio	"No, es algo que no es relevante" <sup>9</sup>
	Clientes/ pasajeros	"Sí, porque me dan ganas de agredirlos y maltratarlos" <sup>10</sup>
	Autoridades	"Sí, porque son molestos que por todo te paran" <sup>11</sup>
	Factor externo (tránsito)	"Si porque esas atrancaciones hasta la cabeza duele" <sup>12</sup>
<b>Económico</b>	Gastos mensuales	"Sí, porque todo tan caro no me alcanza el dinero para nada" <sup>13</sup>
	Ingreso adicional	"No tengo ninguna" <sup>14</sup>
	Aporte familiar	"Nadie solo yo" <sup>15</sup>
	Ahorro	"No porque no me alcanza" <sup>16</sup>
<b>Social</b>	Temporada de alta demanda	"Sí sobre todo en fin de año y época de estudiantes" <sup>17</sup>
	Delincuencia	"Sí porque lo pueden matar a uno" <sup>18</sup>
	Violencia	"Sí, porque hay muchos robos y muertos" <sup>19</sup>
<b>Salud</b>	Víctima de estrés	"Sí porque uno solo enojado vive" <sup>20</sup>
	Manejo de estrés	"No sé actúo igual siempre" <sup>21</sup>
	Padecimientos físicos	"Sí nervios" <sup>22</sup>
	Ayuda profesional	"No voy con nadie" <sup>23</sup>
	Medicamento/ actividad que reduce estrés	"No solo tomo licor y allí estamos mejor" <sup>24</sup>

## Sujeto 4

Edad: 25 años  
Escolaridad: Bachiller en  
mecánica automotriz  
Experiencia: 5 años

### Familiar

Es esposo, trabaja mucho para llevar el sustento. Todas las responsabilidades que tiene le preocupan aunque no le afecta al momento de compartir con su familia.

### Laboral

El estrés siempre lo tiene presente, más con tanta delincuencia, aunque particularmente no lo demuestra, el cambiar de ruta no lo siente tan relevante. Los pasajeros cuando se colocan con una actitud negativa le dan ganas de agredirlos y maltratarlos aunque se debe contener. El tráfico cuando hay demasiado hasta la cabeza le duele.

### Económico

Le estresa porque todo es caro y no alcanza el dinero. Nadie más trabaja así que le toca solo. Tampoco ahorra porque a penas y le alcanza para cubrir sus gastos.

### Social

Le afecta sobre todo en época de fin de año y estudiantes. Teme que lo maten porque hay muchos asaltos y asesinatos.

### Salud

Sólo vive enojado, no siempre actúa igual, está mal de los nervios pero no acude a ningún médico solamente consume licor.

<b>Sujeto 5</b>	
<b>Género</b>	Masculino
<b>Edad</b>	18 años
<b>Nivel educativo</b>	Sexto primaria
<b>Años de experiencia</b>	8 meses
<b>Experiencia laboral anterior</b>	Motorista de un depósito

<b>Indicador</b>	<b>Categoría</b>	<b>Resultado</b>
<b>Familiar</b>	Rol	“Juego el papel de hijo” <sup>1</sup>
	Familia	“Son muchas como mis cosas personales y las de casa” <sup>2</sup>
	Responsabilidades	“No mucho” <sup>3</sup>
	Obstáculos laborales	“No pienso en eso” <sup>4</sup>
	Manejo de estrés	“No hago nada” <sup>5</sup>
<b>Laboral</b>	Estrés laboral	“Ninguno” <sup>6</sup>
	Factores de estrés	“La violencia” <sup>7</sup>
	Desempeño	“No me afecta en o más mínimo” <sup>8</sup>
	Factor de cambio	“No, es parte del trabajo” <sup>9</sup>
	Clientes/ pasajeros	“Sí, es horrible porque hay que aguantarlos” <sup>10</sup>
	Autoridades	“Sí, porque abusan de su autoridad y poder” <sup>11</sup>
	Factor externo (tránsito)	“No porque es parte de la rutina” <sup>12</sup>
<b>Económico</b>	Gastos mensuales	“Sí, porque hay que pagar en un tiempo específico” <sup>13</sup>
	Ingreso adicional	“No ninguno” <sup>14</sup>
	Aporte familiar	“Mis papás” <sup>15</sup>
	Ahorro	“No porque no vaya ser que me muera y quien se le queda” <sup>16</sup>
<b>Social</b>	Temporada de alta demanda	“Sí pero siento que todas las épocas son los mismo” <sup>17</sup>
	Delincuencia	“Sí porque me da miedo perder la vida” <sup>18</sup>
	Violencia	“Sí, porque es bien inseguro y nadie responde por nosotros” <sup>19</sup>
<b>Salud</b>	Víctima de estrés	“No en exceso” <sup>20</sup>
	Manejo de estrés	“No hago nada trato de que no me interese” <sup>21</sup>
	Padecimientos físicos	“No tengo nada” <sup>22</sup>
	Ayuda profesional	“No acudo a nadie eso es malgastar el pisto” <sup>23</sup>
	Medicamento/ actividad que reduce estrés	“Si me siento mal tomo acetaminofén y ya no hago ninguna actividad porque no tengo tiempo” <sup>24</sup>

## Sujeto 5

Edad: 18 años  
Escolaridad: Sexto Primaria  
Experiencia: 8 meses

### Familiar

Es hijo, y aporta solamente en sus cosas personales y algunas cosas de su hogar, realmente no piensa en el trabajo cuando está de descanso.

### Laboral

La violencia es su preocupación aunque afirma que no le afecta tanto, cambiar de ruta es lo que le incomoda es los pasajeros inconformes afirma que es horrible aguantarlos. Los policías de tránsito abusan de su autoridad y poder.

### Económico

Le aflige porque los gastos hay que pagarlos en un tiempo específico. En ocasiones le ayudan sus padres, aunque no tiene ningún ingreso extra, y no ahorra porque piensa que no vaya ser que se muera.

### Social

Siente que todas las épocas son lo mismo. Teme perder la vida ya que nadie responde por ellos de pilotos.

### Salud

No padece de nada afirma que no le interesa mucho tratarse en salud, no hace ninguna actividad que le desestrese, piensa que ir al médico es solo malgastar el dinero y solamente si siente alguna molestia consume acetaminofén.

<b>Sujeto 6</b>	
<b>Género</b>	Masculino
<b>Edad</b>	22 años
<b>Nivel educativo</b>	Bachiller en computación
<b>Años de experiencia</b>	2 años
<b>Experiencia laboral anterior</b>	Encargado de un café internet

<b>Indicador</b>	<b>Categoría</b>	<b>Resultado</b>
<b>Familiar</b>	Rol	"Soy esposo y el que da el gasto" <sup>1</sup>
	Familia	"Son muchas como comida, vivienda y todo" <sup>2</sup>
	Responsabilidades	"Sí porque y si no lo tengo como le hago" <sup>3</sup>
	Obstáculos laborales	"Sí pero trato de no pensar porque disfruto el tiempo con ellos" <sup>4</sup>
	Manejo de estrés	"No hago nada" <sup>5</sup>
<b>Laboral</b>	Estrés laboral	"Siempre pero siento que en todos los trabajos" <sup>6</sup>
	Factores de estrés	"La gran delincuencia que hay" <sup>7</sup>
	Desempeño	"Sí me afecta muchísimo pero que le hacemos" <sup>8</sup>
	Factor de cambio	"No, es parte del trabajo" <sup>9</sup>
	Clientes/ pasajeros	"Si, porque uno no se deja" <sup>10</sup>
	Autoridades	"Sí, porque molestan mucho" <sup>11</sup>
	Factor externo (tránsito)	"Sí por el tráfico que puede haber" <sup>12</sup>
<b>Económico</b>	Gastos mensuales	"Sí, porque el dinero no alcanza" <sup>13</sup>
	Ingreso adicional	"No ninguno" <sup>14</sup>
	Aporte familiar	"Nadie" <sup>15</sup>
	Ahorro	"No aunque quiera no puedo" <sup>16</sup>
<b>Social</b>	Temporada de alta demanda	"Sí sobre todo con los estudiantes" <sup>17</sup>
	Delincuencia	"Sí porque uno corre mucho peligros de que nos maten" <sup>18</sup>
	Violencia	"Sí, porque es bien inseguro y nadie responde por nosotros" <sup>19</sup>
<b>Salud</b>	Víctima de estrés	"Si porque no está tranquilo por la delincuencia" <sup>20</sup>
	Manejo de estrés	"De ninguna manera" <sup>21</sup>
	Padecimientos físicos	"Sí los nervios" <sup>22</sup>
	Ayuda profesional	" No" <sup>23</sup>
	Medicamento/ actividad que reduce estrés	"Mi medicina y mi pasatiempo son las bebidas alcohólicas" <sup>24</sup>

## Sujeto 6

Edad: 22 años  
Escolaridad: Bachiller en  
computación  
Experiencia: 2 años

<u>Familiar</u>	<u>Laboral</u>	<u>Económico</u>	<u>Social</u>	<u>Salud</u>
Es esposo, sus responsabilidades son muchas como comida, vivienda y todo. Le estresa no tener para cubrir sus necesidades. Trata de no pensar tanto en sus preocupaciones y disfrutar el tiempo con su familia.	Siempre maneja estrés, pero en todos los trabajos pasa. Lo inquieta la delincuencia. El cambio de ruta es parte de su trabajo, los pasajeros que le provocan enojo regularmente no se contiene, los policías molestan mucha al momento de colocar puestos de registro y el tráfico no le incomoda.	El dinero no alcanza, no posee ningún ingreso extra, y aunque quisiera no le alcanza para ahorrar.	Sí, sobre todo con los estudiantes se estresa. Corren muchos peligros de que los maten sin importar la ruta eso sucede con todos los pilotos y sobre todo la inseguridad con la que dirigen.	Sí, no está tranquilo de tanta delincuencia, le afectan los nervios y toma algunas medicinas ordinarias y su pasatiempo las bebidas alcohólicas.

Sujeto 7	
Género	Masculino
Edad	18 años
Nivel educativo	Cuarto primaria
Años de experiencia	1 año
Experiencia laboral anterior	Ninguna

Indicador	Categoría	Resultado
Familiar	Rol	"Soy papá" <sup>1</sup>
	Familia	"Son todas las responsabilidades para mi" <sup>2</sup>
	Responsabilidades	"No las puedo llevar" <sup>3</sup>
	Obstáculos laborales	"Sí pero un poco" <sup>4</sup>
	Manejo de estrés	"No hago nada" <sup>5</sup>
Laboral	Estrés laboral	"No " <sup>6</sup>
	Factores de estrés	"La violencia que hay " <sup>7</sup>
	Desempeño	"Sí me afecta un poco" <sup>8</sup>
	Factor de cambio	"Un poco porque si no conozco" <sup>9</sup>
	Clientes/ pasajeros	"Si, porque es molesto que nos agredan" <sup>10</sup>
	Autoridades	"Sí, porque a veces no son conscientes " <sup>11</sup>
	Factor externo (tránsito)	"Sí por el tráfico " <sup>12</sup>
Económico	Gastos mensuales	"Sí, porque todo está muy caro" <sup>13</sup>
	Ingreso adicional	"No ninguno" <sup>14</sup>
	Aporte familiar	"Nadie" <sup>15</sup>
	Ahorro	"No aunque quiera no puedo" <sup>16</sup>
Social	Temporada de alta demanda	"Sí en el tiempo el ciclo escolar " <sup>17</sup>
	Delincuencia	"Sí porque nos amenazan de muerte" <sup>18</sup>
	Violencia	"Sí, porque hay mucha violencia en el país" <sup>19</sup>
Salud	Víctima de estrés	"Si por la presión del trabajo" <sup>20</sup>
	Manejo de estrés	"No ninguna manera" <sup>21</sup>
	Padecimientos físicos	"No" <sup>22</sup>
	Ayuda profesional	" No" <sup>23</sup>
	Medicamento/ actividad que reduce estrés	"Ninguna" <sup>24</sup>

# Sujeto 7

Edad: 18 años  
Escolaridad: Cuarto  
Primaria  
Experiencia: 1 año

## Familiar

Es padre, todas las responsabilidades para él, no las puede llevar en ocasiones, y aunque está con su familia si le afecta un poco porque de una u otra manera piensa en eso.

## Laboral

La violencia que hay, es lo que más preocupa, cuando le corresponde cambiar de ruta no le gusta mucho pero lo hace, cuando los pasajeros son inconformes se molesta sobre todo porque lo agreden. Los policías a veces no son conscientes. Otro factor de estrés es tanto tráfico.

## Económico

Sí, porque todo es caro, no tiene el apoyo de nadie y aunque le gustaría ahorrar no puede.

## Social

En el tiempo del ciclo escolar hay más demanda, le preocupa las amenazas de muertes y que hay mucha violencia en el país.

## Salud

Sí, por la presión del trabajo, se ve afectada su salud, pero considera que no es nada de cuidado, no acude al médico, no hace ninguna actividad extra y tampoco consume ningún medicamento.

Sujeto 8	
Género	Masculino
Edad	19 años
Nivel educativo	Bachiller en mecánica automotriz
Años de experiencia	1 año
Experiencia laboral anterior	Ninguna

Indicador	Categoría	Resultado
Familiar	Rol	"Soy papá" <sup>1</sup>
	Familia	"Son todas las responsabilidades para mí como estudio, comida y todas las cosas." <sup>2</sup>
	Responsabilidades	"Sí porque hay que cumplirlas" <sup>3</sup>
	Obstáculos laborales	"Claro pero las manejo" <sup>4</sup>
	Manejo de estrés	"No hago nada" <sup>5</sup>
Laboral	Estrés laboral	"Siempre a cada momento" <sup>6</sup>
	Factores de estrés	"La violencia, los maleantes, la delincuencia y extorsiones que hay" <sup>7</sup>
	Desempeño	"Sí me afecta un poco me da por enojarme" <sup>8</sup>
	Factor de cambio	"No accedo a cambiar mis rutas" <sup>9</sup>
	Clientes/ pasajeros	"Sí, eso a cualquiera le molesta" <sup>10</sup>
	Autoridades	"Sí, Dios guarde esos son los peores" <sup>11</sup>
	Factor externo (tránsito)	"Sí porque no pagan línea y llevan gentes" <sup>12</sup>
Económico	Gastos mensuales	"Sí, porque hay que tener para pagar" <sup>13</sup>
	Ingreso adicional	"No ninguno" <sup>14</sup>
	Aporte familiar	"Solo yo" <sup>15</sup>
	Ahorro	"No aunque quiera no puedo" <sup>16</sup>
Social	Temporada de alta demanda	"Sí en el tiempo del año escolar" <sup>17</sup>
	Delincuencia	"Sí porque nos amenazan de muerte" <sup>18</sup>
	Violencia	"Sí, las extorsiones que todos pagamos" <sup>19</sup>
Salud	Víctima de estrés	"Si por la presión del trabajo" <sup>20</sup>
	Manejo de estrés	"No ninguna manera" <sup>21</sup>
	Padecimientos físicos	"Sí dolor de espalda" <sup>22</sup>
	Ayuda profesional	"No, solo voy a la iglesia" <sup>23</sup>
	Medicamento/ actividad que reduce estrés	"No solo me distraigo cuando salgo con mi familia" <sup>24</sup>

## Sujeto 8

Edad: 19 años  
Escolaridad: Bachiller en  
mecánica automotriz  
Experiencia: 1 año

### Familiar

Es papá, las responsabilidades para él como el estudio, comida, y todas las cosas. Afirma manejar su estrés y procura no mezclarlas cuando está con su familia.

### Laboral

Siempre en cada momento, la violencia, los maleantes y extorsiones. Le da por enojarse, no accede a cambiar sus rutas. Piensa que los policías son los peores, y se molesta cuando hay mucho tráfico porque ellos no pagan línea en cambio los pilotos sí.

### Económico

Sí, hay que tener para poder pagar, él no posee ningún otro ingreso y aunque quiera ahorrar no alcanza.

### Social

Sí, le estresa en el tiempo del año escolar al igual que las amenazas de muerte y extorsiones.

### Salud

Sí, por la presión del trabajo, padece de dolor de espalda y solo asiste a la iglesia y para distraerse sale a pasear, no consume medicamentos.

Sujeto 9	
Género	Masculino
Edad	19 años
Nivel educativo	Tercero Básico
Años de experiencia	2 años
Experiencia laboral anterior	Guardián de taller

Indicador	Categoría	Resultado
Familiar	Rol	“Ser padre” <sup>1</sup>
	Familia	“Llevar el sustento familiar.” <sup>2</sup>
	Responsabilidades	“Sí porque nos preocupa tener que llevar a casa lo de nuestra familia” <sup>3</sup>
	Obstáculos laborales	“Claro pero trato de llevarlos ” <sup>4</sup>
	Manejo de estrés	“Solo le pido a Dios” <sup>5</sup>
Laboral	Estrés laboral	“Si cuando nos regaña el jefe, porque las cosas no salieron bien” <sup>6</sup>
	Factores de estrés	“Las de trabajar bajo presión ” <sup>7</sup>
	Desempeño	“Sí me afecta” <sup>8</sup>
	Factor de cambio	“Sí porque a veces o es lo mismo del trabajo diario” <sup>9</sup>
	Clientes/ pasajeros	“Sí, porque la gente lo saca de onda a uno” <sup>10</sup>
	Autoridades	“Sí, porque son injustos ” <sup>11</sup>
	Factor externo (tránsito)	“Sí porque a veces no saben manejar bien, sobre todo las motos” <sup>12</sup>
Económico	Gastos mensuales	“Sí, porque el sueldo es bajo y con tanta extorsión salimos mal” <sup>13</sup>
	Ingreso adicional	“Si aparate de ser chofer soy mecánico y albañil y hago mis chapuces” <sup>14</sup>
	Aporte familiar	“Ninguno todos son niños” <sup>15</sup>
	Ahorro	“No aunque quiera no puedo” <sup>16</sup>
Social	Temporada de alta demanda	“Sí en el tiempo escolar, navidad, porque es dinero que hay que tener aparte y ahora cuesta ganarlo ” <sup>17</sup>
	Delincuencia	“Sí porque soy el chofer y eso es a diario” <sup>18</sup>
	Violencia	“Sí, porque a diario hay cada maldad y nos duele lo que pasa, quisiéramos hacer algo pero no podemos” <sup>19</sup>
Salud	Víctima de estrés	“Si porque en el chance hay muchas presión con el jefe” <sup>20</sup>
	Manejo de estrés	“Tratando de llevar una vida diferente pero principalmente con la ayuda de Dios” <sup>21</sup>
	Padecimientos físicos	“Sí mucho dolor de cabeza y angustia” <sup>22</sup>
	Ayuda profesional	“ No, acostumbro hacer mucha oración y pedirle a Dios por la situación que estoy pasando y no le pongo asunto” <sup>23</sup>
	Medicamento/ actividad que reduce estrés	“Sí por mi diabetes y para el estrés solo la ayuda de Dios” <sup>24</sup>

## Sujeto 9

Edad: 19 años  
Escolaridad: Tercero  
Básico  
Experiencia: 2 años

### Familiar

Es padre, lleva el sustento familiar, se preocupa por tener que llevar a su casa lo de su familia, trata de sobrellevar la situación y le pide a Dios por eso.

### Laboral

El jefe les regaña porque las cosas no salen bien, trabaja bajo presión y le afecta. A veces no es lo mismo que el trabajo diario el cambio de ruta, peor aun cuando las personas lo sacan de sus casillas o los policías son injustos.

### Económico

Sí, el sueldo es bajo y con tanta extorsión salen mal, aparte de ser piloto es mecánico y albañil, aunque tenga el deseo de ahorrar no se puede.

### Social

Sí en el tiempo escolar, navidad, porque es dinero que lo beneficia y hay alta demanda, a diario hay maldad y duele lo que pasa pero aunque él quiera hacer algo no se puede.

### Salud

Sí, en el trabajo hay mucha presión, aunque trata de llevar una vida principalmente con Dios. Padece de dolor de cabeza y angustia, hace oración por la situación que se vive y toma medicamentos para diabetes.

Sujeto 10	
<b>Género</b>	Masculino
<b>Edad</b>	20 años
<b>Nivel educativo</b>	Tercero Básico
<b>Años de experiencia</b>	3 años
<b>Experiencia laboral anterior</b>	Repartidor

Indicador	Categoría	Resultado
<b>Familiar</b>	Rol	"Ser padre" <sup>1</sup>
	Familia	"Llevar el sustento a la familia." <sup>2</sup>
	Responsabilidades	"Sí hay muchos compromisos" <sup>3</sup>
	Obstáculos laborales	"No tantos" <sup>4</sup>
	Manejo de estrés	"No hago nada solo lo dejo estar" <sup>5</sup>
<b>Laboral</b>	Estrés laboral	"No" <sup>6</sup>
	Factores de estrés	"La policía y los largos " <sup>7</sup>
	Desempeño	"Sí un poco" <sup>8</sup>
	Factor de cambio	"No lo hago" <sup>9</sup>
	Clientes/ pasajeros	"A veces sí pero me da igual" <sup>10</sup>
	Autoridades	"Sí, a veces son ratas" <sup>11</sup>
	Factor externo (tránsito)	"No, es parte de la ruta" <sup>12</sup>
<b>Económico</b>	Gastos mensuales	"Sí, porque tengo un montón de gastos" <sup>13</sup>
	Ingreso adicional	"No ninguno" <sup>14</sup>
	Aporte familiar	"No solo yo" <sup>15</sup>
	Ahorro	"No aunque quiera no puedo" <sup>16</sup>
<b>Social</b>	Temporada de alta demanda	"Sí en algunos tiempos, sobre todos los más donde los patojos van a la escuela " <sup>17</sup>
	Delincuencia	"Sí a diario" <sup>18</sup>
	Violencia	"No sé " <sup>19</sup>
<b>Salud</b>	Víctima de estrés	"No lo hago " <sup>20</sup>
	Manejo de estrés	"No ninguno" <sup>21</sup>
	Padecimientos físicos	"Gastritis" <sup>22</sup>
	Ayuda profesional	" No, solo mi mujer me da remedios" <sup>23</sup>
	Medicamento/ actividad que reduce estrés	"Solo cosas naturales y luego salgo a jugar con mis amigos" <sup>24</sup>

# Sujeto 10

Edad: 20 años  
Escolaridad: Tercero Básico  
Experiencia: 3 años

## Familiar

Ser padre, llevar el sustento a la familia, tiene muchos compromisos y no hace nada para obviar el estrés solo lo deja estar.

## Laboral

Le generan estrés la policía y los delincuentes, a las autoridades de tránsito las define como ratas, y el tráfico lo ve como parte de la rutina.

## Económico

Sí, porque tiene muchos gastos, nadie le ayuda económicamente y aunque quiera ahorrar no puede.

## Social

Sí, en algunos tiempos, sobre todo en el ciclo escolar, lo preocupante es que todos los días matan a alguien entonces no estresa tanto el trabajo como la situación.

## Salud

Padece de gastritis por la misma situación, sin embargo trata de controlarse con remedios caseros y para distraerse solamente juega fútbol con sus amigos.

Sujeto 11	
<b>Género</b>	Masculino
<b>Edad</b>	19 años
<b>Nivel educativo</b>	Tercero Básico
<b>Años de experiencia</b>	2 años
<b>Experiencia laboral anterior</b>	Repartidor

Indicador	Categoría	Resultado
<b>Familiar</b>	Rol	“Soy papá” <sup>1</sup>
	Familia	“Llevar el sustento a mi familia.” <sup>2</sup>
	Responsabilidades	“Sí porque todo es mi responsabilidad” <sup>3</sup>
	Obstáculos laborales	“Sí algunas veces” <sup>4</sup>
	Manejo de estrés	“Allí me olvido del trabajo” <sup>5</sup>
<b>Laboral</b>	Estrés laboral	“Sí cuando estoy trabajando” <sup>6</sup>
	Factores de estrés	“La inseguridad” <sup>7</sup>
	Desempeño	“No o talvez un poco” <sup>8</sup>
	Factor de cambio	“No lo hago” <sup>9</sup>
	Clientes/ pasajeros	“Si porque es difícil lidiar con esas personas” <sup>10</sup>
	Autoridades	“Sí, por el abuso de autoridad” <sup>11</sup>
	Factor externo (tránsito)	“Sí porque no hay educación vial” <sup>12</sup>
<b>Económico</b>	Gastos mensuales	“Sí, porque no es suficiente” <sup>13</sup>
	Ingreso adicional	“No ninguno” <sup>14</sup>
	Aporte familiar	“No solo yo” <sup>15</sup>
	Ahorro	“No aunque quiera no puedo” <sup>16</sup>
<b>Social</b>	Temporada de alta demanda	“Sí porque no hay descanso” <sup>17</sup>
	Delincuencia	“Sí por la situación en que se vive” <sup>18</sup>
	Violencia	“Sí por lo mismo” <sup>19</sup>
<b>Salud</b>	Víctima de estrés	“No porque me mantengo en forma” <sup>20</sup>
	Manejo de estrés	“Hago mucho ejercicio” <sup>21</sup>
	Padecimientos físicos	“No soy muy bueno y sano” <sup>22</sup>
	Ayuda profesional	“ No, ninguna” <sup>23</sup>
	Medicamento/ actividad que reduce estrés	“No y no hago ninguna actividad solo miro televisión” <sup>24</sup>

# Sujeto 11

Edad: 19 años  
Escolaridad: Tercero Básico  
Experiencia: 2 años

<u>Familiar</u>	<u>Laboral</u>	<u>Económico</u>	<u>Social</u>	<u>Salud</u>
Es padre, lleva el sustento a su familia, todo es su responsabilidad. Pero cuando está con su familia se olvida del trabajo.	Le preocupa la inseguridad, y bueno es difícil tratar con las personas, sobre todo con la autoridad porque abusan de eso y bueno tristemente no hay educación vial eso hace más complicado el tráfico.	Sí, no es suficiente el dinero no posee ningún ingreso extra y no ahorra porque aunque quiera no puede.	Sí, no hay descanso y se dificulta por la situación en que se vive.	Sí, porque se mantiene en forma, hace mucho ejercicio. No padece de nada, no toma ningún medicamento y su distracción es ver televisión.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Después de la presentación de resultados, se considera necesario realizar una confrontación de los mismos contra el marco teórico y los estudios e investigaciones anteriormente realizadas por otros autores, para poder determinar si existe relación o no con los resultados de la presente. Es por ello que se escribe algunas de las percepciones de los pilotos tal y como lo expresan, identificándolas con un numeral que especifica el sujeto quien lo expresó y un numeral entre paréntesis para determinar la pregunta de la entrevista realizada, dichas matrices se encuentran en el capítulo anterior.

Esta investigación tuvo como objetivo conocer la percepción por parte de un grupo de pilotos de buses extraurbanos, con respecto a los factores que les provocan estrés en sus labores diarias. Asimismo se describe que el nivel de escolaridad de los mismos está comprendido entre primaria y bachilleratos, la experiencia que poseen es como repartidores, ayudantes de buses y en su mayoría el primer trabajo ha sido como pilotos.

Con relación a la escolaridad y experiencia, la información que brindaron los pilotos es escueta, sin embargo, otras situaciones evidenciadas fueron la falta de conversación coloquial y el temor que expresan al compartir información profunda, debido a las amenazas que han sufrido, puesto que en ocasiones entre dicho grupo hay alguno que pasa el mensaje a los pandilleros y esto provoca que ellos eviten indagar sobre estos temas, ya que saben que con ello buscarían su propia muerte. En su momento se les explicó que las entrevistas eran para usos de investigación en el área educativa aun así prefirieron responder a grandes rasgos a las interrogantes expuestas.

De acuerdo con los resultados obtenidos a través de las entrevistas semi-estructuradas que se realizaron a 11 sujetos, se puede mencionar que la principal causa de estrés deriva de la delincuencia que existe en el país; sin embargo, el estrés es de nivel moderado, evidenciado por la mayoría de sujetos, lo cual concuerda con Palacios (2011),

quien menciona en su investigación que aunque el nivel de estrés esté aparentemente bajo control, siempre es importante mantener un chequeo médico para eliminar o controlar ciertas afecciones físicas.

Una de las razones expuestas por los pilotos es que les genera estrés todas las responsabilidades y gastos que deben cubrir, ya que no poseen un sueldo estable, donde tampoco reciben prestaciones por pertenecer a la economía informal y poseen gastos estándar para satisfacer necesidades básicas y familiares. El sujeto 7 (13) expresa que “todo está muy caro y que por eso no alcanza”, los pilotos mantienen diferentes roles familiares como de esposos, padres e hijos y es difícil manejarlo, ya que en la mayoría de los casos son el único miembro en la familia que trabaja, por tanto posee nuevamente relación con lo dicho por Palacios (2011) quien en su investigación trabaja con madres solteras colaboradoras de una cadena de supermercados, siendo estas las encargadas de la economía de su hogar, concordando que el estrés de ellas con el de los pilotos está en un nivel moderado manifestando alguna afección física, pero que podría ser pasajera.

Por otro lado, la mayoría de los conductores afirma que cambiar de ruta no les genera estrés, debido a que es parte de su trabajo, y aunque en ocasiones representa peligro, no se ven afectados. Sin embargo, la muestra está dividida, puesto que otros no acceden por todo lo que representa desde el desconocimiento de la ruta hasta la inversión de gasolina, esto concuerda en cierto porcentaje con lo detallado por Cruz (2007) quien realizó su estudio con personal operativo concluyendo que los carpinteros, empacadores y pilotos son quienes más manejan estrés, por tanto se recomienda que diseñen un programa de actividades de convivencia para que rompan con la rutina y esto les permita distraerse.

Continuando con el ámbito laboral los pilotos expresan que aparentemente es un trabajo solo de conducir, pero existen ocasiones que por factores como el tráfico, policías de tránsito e incluso los mismos pasajeros, provocan un desgaste físico pero también mental, por su parte Tello lo describe en su estudio como un agotamiento y cansancio emocional en el grupo con el nivel alto de estrés, debido a las demandas, él toma una muestra de paramédicos y también pilotos pero de ambulancia.

Asimismo respecto al ámbito económico los pilotos afirman que les alcanza únicamente para cubrir necesidades básicas, aun sean solteros o casados puesto que no poseen de ninguna prestación, es más ninguno de los sujetos ahorra puesto que en algunos casos lo ven como innecesario y en otros expresan que desearían hacerlo pero no pueden porque no les quedan fondos monetarios, esto es un factor detonante de estrés puesto que el simple hecho de querer y no poder en la mayoría de los casos causa frustración, García (2001) concuerda en que existen factores diversos que generan estrés laboral, en cualquier nivel pero que realmente no hay tantos programas que ayuden a solventar dicho problema y han demostrado poca importancia de parte de empresarios y autoridades.

De igual manera, se constató que la percepción sobre el ámbito social y las relaciones interpersonales con los pasajeros genera estrés laboral, debido al autocontrol que se debe mantener en la respuesta a dicho estímulo. A lo que el sujeto 4 (10) recalca “dan ganas de agredirlos y maltratarlos”. Esto se relaciona con el estudio realizado por Dávalos (2005) el cual no concuerda puesto que la muestra eran enfermeras que poseían bajo nivel de estrés, y ese compartir con los pacientes y la eficacia de ellas al atenderlos influye positivamente, les genera satisfacción y logros en la labor que realizan y para nada les genera estrés. Sin embargo en el estudio realizado por García (2006) concuerda puesto que el personal que labora en un hospital de ginecología la fuente principal de tensión es el área de trabajo, el ambiente físico y las relaciones interpersonales siendo este último factor el que concuerda con la relación entre pilotos y pasajeros.

Por su parte en el ámbito de salud los pilotos toman a la ligera el tema, puesto que aunque padecen de algunos síntomas como lo son dolor de cabeza, espalda, estómago entre otros afirman no ir al médico y tampoco consumir algún medicamento; por ello Luargas (2009) en su investigación afirma que no existió correlación estadísticamente significativa entre las variables de escala de apreciación de estrés y salud, sin embargo se recomienda que se mantenga un equilibrio, por tanto dicha fuente no concuerda simplemente sirve de línea de comparación. En contraste con Castro (2008) sí concuerda porque afirma que en su investigación refleja que los constantes conflictos entre docentes tienen consecuencias muy serias en la salud tanto física como mental, por lo que se recomienda adaptar estrategias para la solución a dichos problemas.

Asimismo, se concretiza en que los policías de tránsito son un factor acosador y estresante para los pilotos, como lo menciona el sujeto 10 (11), quien define a los mismos como “ratas”, “debido a su abuso de poder y las multas que les colocan, sabiendo que el ingreso no es mayor”. Por su percepción, el sujeto 9 (10) los define “como injustos”, y el sujeto 8(10) expresa: “Dios guarde, esos son los peores”. El tráfico es un factor que les genera estrés algunos pilotos, tal es el caso del sujeto 2 (12), quien expresa que “el tráfico genera estrés porque la gente se desespera y no se puede ir rápido”; sin embargo, el sujeto 9 (12) afirma que “los otros quizá no conduzcan bien, y sobre todo con las motocicletas que terminan siendo un atentado”, Meza (2005) concuerda con todos estos elementos mencionados que pertenecen al contexto en el que los pilotos se desenvuelven, afirmando que tanto los factores como características de cada organización causan estrés tal es el caso del estilo de liderazgo entre otros, en su estudio integro al área de recursos humanos (gerente, director, jefe, coordinador y asistente.)

Finalmente, es importante comentar que muchos de los pilotos de buses extraurbanos se mostraron dispuestos a responder las preguntas planteadas por la investigadora, aunque con cierto temor al momento de profundizar en ellas. No obstante, los resultados coinciden con problemas referentes al estrés debido a la delincuencia, al cumplimiento de obligaciones que los mismos deben desempeñar en sus hogares dejando como consecuencia salud física y psicológica alterada.

## VI. CONCLUSIONES

- ❖ Debido a las respuestas obtenidas se concluye que los pilotos manejan un estrés de nivel moderado y aunque existen algunas afecciones físicas afirman poder manejar la situación.
- ❖ En el ámbito familiar los pilotos juegan el rol de padres, hijos y esposos, son los encargados de cubrir todas las necesidades básicas, eso es algo que les preocupa puesto que en su mayoría no reciben ningún ingreso extra.
- ❖ En el ámbito laboral los pilotos se estresan por factores como el jefe, los pasajeros, cambios de ruta entre otras cosas, sin embargo en algunas ocasiones están conscientes que es un diario vivir así que terminan por acostumbrarse.
- ❖ Los pilotos aunque quieran no pueden ahorrar, puesto que la economía no es tan estable, así como hay días en que el ingreso es bueno hay otros en que pierden el dinero debido a la cuota de la extorsión.
- ❖ Con base en los resultados obtenidos en el presente estudio, se concluye que en un grupo de pilotos de ruta extraurbana, se manifiesta estrés laboral ocasionado principalmente por la delincuencia que existe en el país y sobre todo las extorsiones a las cuales están expuestos.
- ❖ La salud en los pilotos es un factor que al parecer ellos no les afecta, puesto que si muestran alguna afección física es pasajera, en su mayoría no consumen medicamentos y su distracción en ocasiones es jugar futbol, hacer ejercicio o ingerir bebidas alcohólicas.
- ❖ La mayoría de los entrevistados procuran no mezclar problemas de trabajo en su hogar para evitar el estrés, enfocan su atención en el trabajo si están en ruta, pero al

salir de éste se desconectan completamente y se dedican a disfrutar y compartir con su familia.

- ❖ Otro factor de estrés es tener que compartir con pasajeros que les agreden verbalmente puesto que controlarse es difícil según lo expresan.
- ❖ Generalmente cuando la salud de los pilotos se ve afectada por el estrés, no acuden a ninguna atención médica y tampoco realizan otra actividad que les ayude a minimizar el estrés, sin embargo en algunos casos ingieren bebidas alcohólicas y asisten a partidos de fútbol para disipar las adversidades.
- ❖ El realizar otras rutas no les estresan a la mayoría, ya que aunque en ocasiones no conozcan el trayecto del todo, saben que la conducción es parte de su labor, así que si eso genera un ingreso adicional, llevan a cabo dicha actividad.
- ❖ Las autoridades también son parte del estrés que los pilotos sufren, puesto que enfatizan en que suelen ser injustos, incluso los plantean como “ratas” una especie de extorsionistas con uniforme, y por ser la autoridad no tienen más remedio que recibir sus remisiones.

## VII. RECOMENDACIONES

- ❖ Se recomienda a las autoridades municipales que elaboren e impartan a los pilotos un programa de seguridad para evitar estar expuestos a tanta violencia, puesto que no es correcto que poco a poco los vayan asesinando y esta situación en el país se perciba como “normal”.
- ❖ Es necesario que los pilotos elaboren un presupuesto donde contemplen sus gastos pero también cierto ahorro que colaborare con su estabilidad familiar.
- ❖ Organizar con la Dirección General de la Policía Nacional junto con el departamento de tránsito la distribución de capacitaciones en educación vial, para los pilotos abarcando temas de tránsito y seguridad.
- ❖ Acudir al médico cada vez que padezcan de alguna enfermedad puesto que debido al ritmo de vida y a la alimentación que mantienen es importante que se realicen un chequeo para evitar padecimientos lamentables.
- ❖ Denunciar a la Policía Nacional Civil, Procuraduría de Derechos Humanos o al Ministerio Público, esos acontecimientos indebidos que llevan a cabo los policías, puesto que en ocasiones abusan de su autoridad, colocando remisiones sin una justificación concreta, solo para que les otorguen dinero para su propio uso lo que el Guatemala se le conoce como “mordidas”.
- ❖ Tanto los pilotos, inspectores como dueños de los transportes, deben revisar periódicamente los buses, concientizándolos que los pasajeros son vidas humanas y

que todos corren el riesgo de accidentarse o incluso obtener la muerte por negligencias de esa índole.

- ❖ Se recomienda que los inspectores o dueños les indiquen a los pilotos cual es la papelería exacta que deben de poseer para evitar multas, así como también comprometes a los conductores que su licencia debe estar vigente.

## VIII. REFERENCIAS

- Abajo, F. (2006). *Mobbing. Acoso Psicológico en el ámbito laboral*. (2ª. ed.). Argentina: LexisNexis.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2002). *Trabajando con estrés*. Luxemburgo: Autor.
- Beltrán, R. (2005). *Estrés y Adaptación*. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Cabrera, J. y Urbiola, A. (2012). Compromiso Organizacional y Estrés Ocupacional: Estudio de caso en una empresa de distribución y venta de gas LP en Costa Rica. *Revista de Gestión y Estrategia*, 41, 16-19.
- Castro, P. (2008). *El estrés docente en los profesores de escuela pública*. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1100>
- Carvajal, E. (2006). *Usted puede estar sin estrés... a pesar de todo (Cuatro principios que los terapeutas nunca mencionan)*. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Citán. L. (2012). *Relación entre estrés laboral y género (Estudio realizado en dirección departamental de Educación)*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.
- Comín. G. (2009). *Relación entre estrés y edad. (Estudio realizado en dirección departamental de Educación)*. Tesis inédita, Universidad de San Carlos de Guatemala.

Cruz, J. (2007). *Factores de estrés laboral que presentan los trabajadores del área operativa de una empresa de servicios y propuesta de un programa para su disminución*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Dávalos, H. (2005). *Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias "José Casimiro Ulloa"*. (Tesis de licenciatura, Universidad 142 Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de: [http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2005/davalos\\_ph/pdf/davalos\\_ph.pdf](http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2005/davalos_ph/pdf/davalos_ph.pdf)

García, A. (2001). *Discriminación de factores de estrés laboral entre ejecutivos y personal operativo en una micro empresa del Valle de México*. Revista de COPARMEX, 3, 41-45.

García, C. (2006). *Estrés laboral en personal de la unidad de emergencia gineco-obstétrica. Hospital Clínico Regional Valdivia*. (Tesis de licenciatura, Universidad Austral de Chile). Recuperado de: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/fmg216e/doc/fmg216e.pdf>

González, E. (2005). *Relación entre el estrés laboral y la salud de los trabajadores de la planta central de una industria papelera de la ciudad capital*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

González, J. (2009). *Auto-control. Fórmulas para controlar el estrés*. Madrid: Edimat Libros, S.A.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. (4ª. ed.). México: McGraw-Hill. 143

Lazarus, P. y Folkman, G. (2011). *Estrés crónico*. Chile: Edimat Libros, S.A.

Luargas, M. (2009). *Relación entre el estrés laboral y la salud de los trabajadores de la planta central de una empresa de comida rápida de la ciudad capital*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Meza, M. (2005). *Manejo del estrés laboral en empresas miembros de la Asociación de Gerentes de Recursos Humanos*. Tesis inédita, Universidad Francisco Marroquín, Guatemala.

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (1987). *El estrés físico y psicológico en el trabajo*. España: Autor.

O'Hanlon, B. (2000). *Cómo entender el Estrés con sentido común*. (1ª. ed.). México: Grupo Editorial Tomo, S.A.

Organización Mundial de la Salud. (1999). *El estrés y sus reacciones*. México: Autor

Oyarzún, R. (2001). *Muestreo en Investigación Cualitativa*. Chile: Universidad Austral de Chile.

Palacios, R. (2011). *Estrés laboral en madres trabajadoras*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Palmero, F., Fernández, E., Martínez, F. y Cholif, M. (2009). *Psicología de la Motivación y de la Emoción*. Madrid: McGraw-Hill.

Peiró, J. (2011). El estrés Laboral: Una perspectiva individual y colectiva. *Revista de la Facultad de Psicología Social y de las Organizaciones, Universidad de Valencia*. 13, 18-38.

Pérez, C. (2011, 12 de marzo). *Una aproximación psicoanalítica del estrés*. [Mensaje en blog]. Recuperado de: 144

<http://camiloramirez.jimdo.com/articles/estr%C3%A9s/una-aproximaci%C3%B3n-psicoanal%C3%ADtica-del-estr%C3%A9s/>

Pinzón, S. (2000). Estrés y Desempeño. *Revista Amiga Prensa Libre, Guatemala S.A.*

Pritchard, A. (2009). Estrés y Trabajo. *Revista del Instituto Andaluz de Administración Pública, Universidad Complutense de Madrid.* 1, 3-10.

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional.* (13ª. ed.) México: Pearson Educación.

Schultz, D. (1991). *Psicología Industrial.* (3ª. ed.) México: McGraw Hill.

Selye, H. (2007). *The stress of life.* New York: Vida.

Sindicato de Enfermería (2011). *Guía para la prevención del estrés.* (Home page). Recuperado de: [https://osha.europa.eu/data/links/oshinfo\\_1242](https://osha.europa.eu/data/links/oshinfo_1242)

Tello, A. (2011). *Efectos asociados a la presencia de estrés laboral en trabajadores de atención pre-hospitalaria que se desempeñan en la Cruz Roja Ecuatoriana.* (Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana). Recuperado de: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1333/12/TESIS%20ANDRES%20TELLO>

Vásquez, M. (2007). *Mobbing, Violencia física y estrés en el trabajo.* Barcelona: Gestión 2000.

Winowski, S. (2003). *Como sobrevivir a un estrés insoportable.* (Home page). Recuperado de: <http://www.suconsulta.com/ESTRES.htm>

**ANEXOS**

No. Sujeto

**Anexo I**  
**Guía de entrevista**  
**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
**Facultad de Humanidades**  
**Departamento de Psicología Industrial/Organizacional**  
**Tesis**

No.	Pregunta
<b>1. Factor Familiar</b>	
1	¿Qué rol tiene dentro de su familia?
2	¿Cuáles son sus responsabilidades dentro de su familia?
3	¿Cree que las responsabilidades le generan estrés? Si / No ¿Por qué?
4	¿Cuándo está con su familia piensa constantemente en sus actividades laborales?
5	¿Cómo maneja el estrés laboral para que este no afecte su vida familiar?
<b>2. Factor Laboral</b>	
6	¿Considera que ha padecido de estrés laboral? ¿Cuándo?
7	¿Qué factores cree que le generan más estrés en su trabajo?
8	¿Considera que su desempeño se ve afectado cuando está bajo situaciones de estrés?
9	¿Considera que le genera estrés realizar otra carrera de ruta que no esté asignada? ¿Por qué?
10	Tratar con clientes molestos, abusivos o pesados, ¿Es un factor desencadenante de estrés? ¿Por qué?
11	Los policías de tránsito y las multas le generan estrés ¿Por qué?
12	El demás transporte (vehículos y buses) le generan estrés ¿Por qué?
<b>3. Factor Económico</b>	
13	¿Considera que los gastos que mantiene mensualmente son un factor que le genera estrés en sus labores diarias? ¿Por qué?
14	¿Cuenta con alternativas de ingreso adicional a su trabajo? ¿Cuáles?
15	En su familia, ¿Quiénes más aportan económicamente para sufragar los gastos?
16	¿Cuenta con algún ahorro que pueda utilizar en caso de una emergencia?
<b>4. Factor Social</b>	
17	En el año existen temporadas de alta demanda, ¿Estas temporadas le generan estrés? ¿Por qué? ¿Cuáles son las temporadas?
18	¿Ha sido víctima de extorsiones, asaltos o algún otro tipo de violencia? ¿Estas situaciones le generan estrés? ¿Por qué?
19	¿Considera que la violencia en la que vivimos le genera estrés? ¿Por qué?
<b>5. Factor Salud</b>	
20	¿Considera que su salud se ve afectada al padecer estrés laboral? ¿Por qué?
21	¿Cómo manejaría el estrés laboral, para que este no repercuta en las demás áreas de su vida?
22	¿Ha presentado alguna vez padecimientos físicos por el manejo de estrés laboral? ¿Cuáles?
23	Cuando se ve afectado por el estrés, ¿Acude a un profesional de la salud para que le ayude a manejar la situación?
24	Consuma algún medicamento o realiza alguna actividad para controlar el estrés ¿Cuál?

## **Perfil de Profesionales que validaron la guía de entrevista**

A continuación se presenta el perfil académico y de experiencia de los expertos que validaron el instrumento de investigación:

### **Perfil No. 1**

- ❖ Género: Masculino
- ❖ Licenciado en Psicología General
- ❖ 10 años de experiencia
- ❖ Edad: 38 años

### **Perfil No. 2**

- ❖ Género: Femenino
- ❖ Licenciada en Psicología General
- ❖ 10 años de experiencia
- ❖ Edad: 37 años

### **Perfil No. 3**

- ❖ Género: Femenino
- ❖ Licenciada en Psicología Clínica
- ❖ 5 años de experiencia
- ❖ Edad: 28 años