

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

**"ESTRÉS LABORAL EN UN GRUPO DE PILOTOS DE TRANSPORTE PESADO EN UNA
EMPRESA DE LA COSTA SUR DE GUATEMALA."**

TESIS DE GRADO

BRENDA SARAÍ DONIS PALACIOS
CARNET 23596-11

ESCUINTLA, ENERO DE 2016
SEDE REGIONAL DE ESCUINTLA

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

**"ESTRÉS LABORAL EN UN GRUPO DE PILOTOS DE TRANSPORTE PESADO EN UNA
EMPRESA DE LA COSTA SUR DE GUATEMALA."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
BRENDA SARAÍ DONIS PALACIOS

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

ESCUINTLA, ENERO DE 2016
SEDE REGIONAL DE ESCUINTLA

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

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LIC. JOSE ANTONIO GARCIA PEREZ

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. JULIO ANTONIO CARTAGENA WILHELM



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

Sede Regional Escuintla
Teléfono: (502) 78892429
Escuela Oficial Urbana "15 Septiembre"
1a. Avenida 3-40 zona 1
Escuintla, 05001
sedeesc@urf.edu.gt

Escuintla, 07 de noviembre del 2015

Consejo de Facultad
Universidad Rafael Landívar

Estimados señores:

Atentamente me dirijo a ustedes para informarles que he leído y revisado el estudio de Tesis del alumno **Brenda Sarai Donis Palacios**, carné 2359611, quien actualmente cursa el último año de la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional, titulada: **"Estrés laboral en un grupo de pilotos de transporte pesado en una empresa de la costa sur de Guatemala"**.

Después de revisar el trabajo de investigación, considero que el estudio antes mencionado llena los requerimientos establecidos por la Facultad; por tal motivo, solicito nombramiento de revisor para la evaluación del mismo.

Atentamente,

Mgtr. José Antonio García Pérez
Asesor de Tesis
Código de Docente: 1910

En Todo Amar y Servir
San Ignacio de Loyola



Universidad
Rafael Landívar
Tradicón Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 051173-2015

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante BRENDA SARAÍ DONIS PALACIOS, Carnet 23596-11 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD), de la Sede de Escuintla, que consta en el Acta No. 05576-2015 de fecha 14 de diciembre de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"ESTRÉS LABORAL EN UN GRUPO DE PILOTOS DE TRANSPORTE PESADO EN UNA EMPRESA DE LA COSTA SUR DE GUATEMALA."

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 6 días del mes de enero del año 2016.



Irene Ruiz Godoy.

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

AGRADECIMIENTOS

- A DIOS** Por su infinito amor, por brindarme sabiduría y la oportunidad de ver realizado mis sueños y derramar en mí muchas bendiciones.
- A MI ESPOSO** Omar Peralta por brindarme su apoyo incondicional, darme palabras de aliento y estar a mi lado en los buenos y malos momentos de mi vida.
- A MIS HIJOS** Gabriel Peralta y Mariám Peralta, por motivarme con su amor, permitirme ser un ejemplo para ellos y por la paciencia brindada.
- A MIS PADRES** Vidal Donis y Sarai Palacios por brindarme sus consejos y experiencias de vida.
- A MIS HERMANOS** Victoria Donis y Ariel Itzep, por su cariño sincero y ser una fuente de inspiración para mi vida.
- A MIS AMIGOS** Stefanny González Claudia Ortega y Gloria Letona, gracias por su amistad y apoyo incondicional.
- A LA EMPRESA** Por abrir sus puertas y por la oportunidad de desarrollar la presente investigación. Lic. Fredy Hidalgo Linares y Lic. Jaime Argueta gracias por brindarme su confianza y el apoyo recibido para realizar el presente estudio.
- A MI ASESOR:** Lic. José Antonio García por brindarme su orientación y conocimientos

INDICE

Contenido	Pág.
I. INTRODUCCIÓN	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	37
2.1 Objetivos	38
2.1.1 Objetivo General	38
2.1.2 Objetivos Específicos	38
2.2 Elementos de Estudio	38
2.3 Definición de Variables	39
2.3.1 Definición Conceptual	39
2.3.2 Definición Operacional	39
2.4 Alcances y Limites	39
2.5 Aporte	40
III. MÉTODO	42
3.1 Sujetos	42
3.2 Instrumento	43
3.3 Procedimiento	46
3.4 Tipo de investigación y metodología estadística.	47
IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	48
V. DISCUSION	64
VI. CONCLUSIONES	67
VII. RECOMENDACIONES	69
VIII. REFERENCIAS	70
ANEXOS	1

RESUMEN

El presente estudio de investigación se realizó con el objetivo de determinar las causas del estrés laboral en un grupo de pilotos de transporte de carga pesada en una empresa de la costa sur de Guatemala, se utilizó la población total que corresponde a 25 pilotos de edades entre 25 y 60 años todos de género masculino.

Para lograr los objetivos establecidos se utilizó un test para medir las causas del estrés laboral creado por la investigadora, que consta de 20 ítems con una escala de tipo Likert el cual mide los factores de falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, dificultades interpersonales manifestaciones físicas del estrés y manifestaciones psicológicas.

La investigación es de tipo descriptiva y la presentación de los resultados se hace por medio de gráficas de barras con medidas de tendencia central en las que se describen los principales resultados encontrados durante la investigación.

Se concluyó por medio de la investigación que los dos factores causantes de estrés laboral, son falta de apoyo organizacional y sobrecarga laboral, los cuales se encuentran en el nivel medio de estrés laboral por lo que se recomendó a la empresa elaborar programas de prevención de estrés para evitar posibles descontentos y mantener un agradable clima laboral.

Ya que a largo plazo el estar sometidos al estrés laboral puede derivar en complicaciones severas y aumentar los niveles de accidentalidad, a los pilotos de transporte de carga pesada se indica, realizar los ejercicios recomendados en el programa de prevención de estrés, que se realizó.

I. INTRODUCCIÓN

En los tiempos actuales con la globalización y la avanzada tecnología, se experimenta un fenómeno de tipo emocional y anímico llamado estrés, el cual es ocasionado por las presiones propias de las actividades rutinarias. Esto no solamente afecta a la persona individualmente, sino también a su entorno, aunque es algo muy común debido a las obligaciones y el cumplimiento de horarios. Esta situación genera diversas consecuencias que afectan a la salud y al nivel económico. Este padecimiento podría generar una baja de productividad y el descenso en la calidad de vida de la persona que lo manifiesta.

El entorno de las personas está en constante cambio por lo que cierta cantidad de estrés es necesaria para que el organismo responda adecuadamente a los retos y cambios de la vida diaria. Algunos individuos tienen problemas de ansiedad que causan reacciones extremas de estrés, convirtiendo pequeñas dificultades en crisis mayores. Si una persona se siente tensa, enojada o preocupada con frecuencia, es posible que sufra de ansiedad. Ocasionalmente se sabe de tragedias ocurridas en las carreteras del país, sin poderse determinar que la causa haya sido ocasionada por un factor que puede estar oculto tan profundamente como la mente del piloto.

Dicha investigación es de suma importancia para la ciencia debido que servirá de referencia para nuevas investigaciones acerca de las causas y manifestaciones del estrés laboral, de la misma forma ofrecerá a la carrera de Psicología Industrial/Organizacional, un documento que contiene información para las futuras generaciones de estudiantes, a la sociedad le es de suma importancia debido a que se ponen de manifiesto los distintos tipos de

estrés para tener la capacidad de prevenirlo, a la instituciones le ofrecerá con dicha investigación una ayuda para identificar la existencia de estrés laboral en sus colaboradores.

La presente investigación tiene como objetivo identificar el nivel de las causas del estrés laboral propias de la actividad de un grupo de pilotos de transporte pesado en una empresa de la costa sur en Guatemala, tomando en cuenta los factores falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, dificultades interpersonales, manifestaciones físicas y manifestaciones psicológicas.

Para ello se ha tomado como referencia, realizar una investigación en una empresa de transporte pesado de la costa sur de Guatemala, ya que se ha indicado que debido a la demanda de concentración y tiempo el nivel de estrés es alto. A continuación se presentaran diversos estudios que se han realizado dentro del país sobre el tema.

Lima (2014), en el estudio de tipo descriptivo realizado en Guatemala que tuvo como objetivo identificar los estresores más relevantes que se manifiestan durante las actividades de ruta de un grupo de pilotos de cabezales, el instrumento de medición utilizado fue un cuestionario con una serie de preguntas de 40 ítems tipo escala Likert. Fue dirigido a un total de 40 pilotos los que abarcaban una escolaridad de nivel primario a diversificado y los cuales correspondían al género masculino. Para medir los resultados de esta investigación, se utilizó como método estadístico la media y se realizaron gráficas de cada factor para comparar cuales son los que más afectan en la labor diaria de los pilotos, obteniendo como resultado que los estresores más relevantes se conforman básicamente por la inseguridad y el poco tiempo que la profesión deja para dedicarle a la familia. Por lo que se indican como principales conclusiones que los accidentes y las fallas mecánicas no son causantes de estrés

debido a que ha sido bajo el nivel de accidentalidad. Por el contrario, las multas y penalizaciones viales conjuntamente con la violencia, aumenta el nivel de ansiedad en los pilotos, por lo que se recomendó con base en esta investigación, que se realice una reorganización de horarios para que los pilotos compartan más tiempo con su familia. En la parte de la inseguridad se recomienda asignar un agente de seguridad para que acompañe en cada unidad.

En otras investigaciones como la de De León (2014), quien realizó un estudio de tipo descriptivo el cual tuvo como objetivo principal determinar cuáles son los niveles de estrés, previo a la evaluación del desempeño en los empleados del registro nacional de las personas (RENAP), para lo cual se utilizó como instrumento de medición, el test estandarizado Escala de Apreciación del Estrés (AE), el cual se aplicó a 12 colaboradores, 5 de género masculino y 7 de femenino, con una escolaridad de diversificado. El método estadístico utilizado fue el programa Stats, con lo que se obtuvo como resultado que los colaboradores presenten un nivel bajo o poco significativo de estrés, por lo que se concluye que los colaboradores de la organización han sufrido ciertos inconvenientes estresantes; sin embargo a la mayoría de ellos no les afectan o han sido superados satisfactoriamente en comparación con los eventos estresantes que se han presentado. Se recomendó implementar ejercicios de relajación para los trabajadores que laboran en la organización, con el objetivo de mantener los niveles bajos de estrés que se presentan actualmente.

Por su parte Ortiz (2013), indica en la investigación de tipo cualitativa que tuvo como objetivo, conocer la percepción por parte de un grupo de repartidores de comida rápida respecto a los factores que les provocan estrés laboral. El instrumento utilizado para la recopilación de datos para dar seguimiento a la investigación, es una entrevista

semiestructurada para la cual se necesitaron 15 sujetos de género masculino con una escolaridad de diversificado. Por ser un estudio de modalidad cualitativa, no se utilizó ningún tipo de tratamiento estadístico y los resultados fueron presentados por medio de matrices individuales resumidas de forma gráfica, obteniendo como resultado de la investigación que la principal causa de estrés, deriva de la responsabilidad familiar que tienen a su cargo cada sujeto por lo cual se concluye que, aunque las preocupaciones familiares influyen para provocar estrés, la mayoría de los entrevistados trata dentro de sus posibilidades, no mezclar las preocupaciones personales o económicas con las actividades laborales. Se recomendó que la empresa evalúe la asignación de turnos cortados para establecer si fuera posible, un horario más flexible que les permita realizar sus actividades personales y compartir tiempo con su familia.

Así mismo, Cruz (2013), realizó una investigación de tipo cuantitativa transaccional descriptiva, con el objetivo de identificar cuáles son los principales factores de estrés que afectan a los padres y jóvenes adultos que laboran y estudian al mismo tiempo. Se utilizó un instrumento diseñado propiamente para esta investigación, el cual es auto aplicable, se tomaron en cuenta 25 estudiantes de la Universidad Rafael Landívar del Campus Central Guatemala, tanto de género masculino como femenino con una escolaridad superior. La metodología estadística que se utilizó fueron las medidas de tendencia central, obteniendo como resultado que los principales factores de estrés se deben a que algún miembro de la familia se encuentre mal de salud, el poco tiempo para dedicarle a la misma, por lo tanto se concluye que el factor tiempo es estresor preocupante, debido a que se tiende a presionar para terminar la carrera de acuerdo al tiempo establecido. Dentro de las recomendaciones se encuentran realizar actividades familiares como estrategias personales, para encontrar el balance tanto a nivel familiar como económico, escolar y laboral.

Seguidamente Herrera (2012), en su investigación de tipo descriptiva, la cual tuvo como objetivo general, determinar la relación que tiene el estrés y el desempeño del trabajador en el área de ventas según su edad. Para recolectar la información, utilizó el test de nombre EAE (Escala de Apreciación del Estrés). La población estuvo conformada por 34 personas de género masculino con una escolaridad de diversificado. En cuanto a la metodología estadística, se utilizó el programa estadístico SPSS. Se obtuvo como resultado, que el estrés no tiene relación con el desempeño de los colaboradores del departamento de ventas. Tampoco hay relación entre el estrés y el desempeño con la edad de los mismos. Por lo tanto, se concluye que puede haber otros factores que influyen y se relacionan con el desempeño laboral, pues en este estudio, el estrés evidenció no tener ningún impacto sobre el colaborador. Se recomendó que la empresa realice actividades para no perder la estabilidad emocional de sus colaboradores.

A nivel internacional, varios autores han realizado estudios relacionados con el estrés laboral, y como afecta a los colaboradores de las organizaciones. A continuación se detallan los autores consultados:

Oramas (2013), realizó una investigación en Cuba de tipo descriptiva con un diseño transversal, cuyo objetivo fue detectar la presencia del estrés laboral y el síndrome de burnout en personal docente cubano de enseñanza primaria. El instrumento utilizado fue la escala sintomática de estrés (ESE). La muestra que se utilizó fue de 621 sujetos los cuales se dividen en 523 de género femenino y 98 de género masculino con edades de 20 a 65 años de diferente estado civil y provincia de residencia. La metodología estadística consistió en el programa PASW Statistics. Los resultados de la investigación revelan que el agotamiento emocional es el componente del burnout más afectado y sus mejores predictores son el estrés

laboral. Se concluyó que el grupo de docentes estudiado, presenta una alta frecuencia de estrés laboral fundamentado en síntomas de estrés y una vivencia de estar estresados en su trabajo. Recomienda implementar en el sistema de gestión integral del capital humano de los docentes y la realización de evaluaciones periódicas, que permitan detectar precozmente indicios de estrés laboral y burnout e intervenir al respecto.

Así mismo Miranda (2008), realizó una investigación en Caracas, Venezuela de tipo descriptiva, cuyo objetivo fue establecer los niveles de estrés laboral de la población en estudio, conformada por todos los sujetos que laboran en el servicio de psicoanálisis del hospital Dr. Domingo Luciani. El instrumento utilizado fue un cuestionario de estrés laboral. La muestra que se utilizó fue de 72 trabajadores con diferentes niveles de estudio, funciones y responsabilidades. La metodología estadística consistió en pruebas paralelas. Los resultados de la investigación revelan que el 62% del personal del servicio presentó un nivel bajo de estrés laboral, 34% un nivel medio y un 4% un nivel alto. Se concluyó que no se encontró una prevalencia de edad, años de servicio y estado civil en el personal que presentó niveles de estrés medio y alto. Recomendó realizar estudios que permitan profundizar en la identificación de las causas del estrés laboral en el personal que labora en el servicio de psicoanálisis del hospital Dr. Domingo Luciani.

Continuando con Blanco (2011), quien realizó una investigación en Venezuela, de tipo no experimental, explicativo; con un diseño de investigación transversal, con el objetivo de determinar la influencia del estrés en el trabajo de un grupo de fisioterapeutas. Se utilizó como instrumento, el cuestionario del modelo de esfuerzo –recompensa - implicación (ERI), aplicado a 222 mujeres y 117 hombres con un nivel académico universitario. El método estadístico utilizado fue la media y la desviación típica. Obteniendo como resultados de

dicho estudio, que con mayor recompensa y satisfacción en el trabajo se disminuye el estrés, por lo que se concluye evidenciándose que las exigencias emocionales del trabajo tienen un impacto negativo sobre la salud de este grupo de trabajadores, se recomendó que cada colaborador cuente con cierto tiempo de receso entre paciente y paciente para reducir el estrés provocado por el esfuerzo físico.

Como indicó Iglesias (2011), de España, en un estudio de tipo no experimental de carácter transversal, que se realizó con el objetivo de identificar los factores de estrés más prevalentes en los alumnos del primer curso de la facultad de enfermería, utilizando como instrumento de medición una encuesta que se le aplicó a 20 mujeres y 20 hombres con un nivel académico universitario, utilizando un método estadístico de tablas para el vaciado de datos, con lo cual se obtuvo como resultado que el tener que presentar exámenes ha sido uno de los estresores más relevantes, por lo que se concluye que es el estrés académico, el factor fundamental presente en los estudiantes sufren de estrés. Se recomienda a los alumnos para la reducción de estrés académico que realicen un cronograma de estudio fuera del horario de clases en la universidad.

Así mismo Domínguez (2010), realizó un estudio en España, con el objetivo determinar los tipos de niveles y relación existentes entre el estrés laboral con respecto a la responsabilidad de los trabajadores de atención a la salud, utilizando como instrumento un cuestionario de toma de datos, que se aplicó a 200 colaboradores tanto de género masculino como femenino, utilizando el método estadístico SPSS para el vaciado de datos, obteniendo como resultado que a mayor responsabilidad de los empleados, aumenta el nivel de estrés en ellos, por lo que se concluye que los niveles de estrés tienden a aumentar cuando aumentan

las responsabilidades, por lo que se recomendó que se dividan entre más personas para delegar de manera equitativa las mismas.

De acuerdo con las investigaciones indicadas tanto nacionales como internacionales, se puede deducir que el estrés en los pilotos de transporte de carga pesada es un agente que afecta de manera negativa cuando sobrepasa las capacidades de superarlo por parte del individuo.

Para ampliar la investigación sobre el estrés que afecta a los pilotos, es necesario fundamentar con diferentes autores acerca del tema. Frecuentemente se escucha y utiliza la palabra estrés y algunos términos asociados a este, como miedo, ansiedad, angustia, fatiga o depresión, aunque es muy difícil incluso para los investigadores y científicos delimitar claramente de que se está hablando y cuál es su significado. El alcance y las consecuencias asociadas a estos conceptos y los términos de estrés, miedo y ansiedad se mezclan en el lenguaje cotidiano y muchas veces incluso con el lenguaje científico, de tal forma que su definición es en suma difícil, porque son conceptos que describen situaciones y estados psicológicos y psicobiológicos, los cuales son diferentes pero mezclados entre sí, por lo tanto las empresas de transporte pesado se han interesado en detectar para luego prevenir el estrés laboral en sus pilotos, considerando que el oficio de piloto de transporte de carga pesada demanda mucha concentración mental y tiempo, debido a los cumplimientos de horarios establecidos para la entrega de las cargas.

Para desarrollar el estudio sobre el estrés laboral en pilotos de carga pesada, se detallan a continuación información teórica, en la cual se pretende ampliar las ideas en relación a la investigación donde algunos autores han expuesto acerca del tema.

Estrés

Según Mena y Campos (2002), definen estrés como, constructo interactivo, que forma una reacción en el individuo en el ámbito tanto fisiológico como psicológico, ante estímulos ambientales y sociales que conlleva un proceso de adaptación o desequilibrio del organismo.

Con base al anterior citado podemos definir que el estrés procede de un cuerpo sometido a sobre carga excesiva de trabajo, siendo las tensiones de índole mental relacionadas a su vez con la tensión corporal y viceversa, con la cual la tensión y el estrés no son sinónimos la primera es el producto del segundo.

La manera en la cual se manifiesta el estrés en los individuos, varía de acuerdo a sus condiciones biológicas y con sus patrones de pensamiento, según sus experiencias de vida, siendo una manifestación fisiológica en el cuerpo, manejando diversos mecanismos de defensas al momento de enfrentar situaciones de la vida cotidiana.

Entre las manifestaciones fisiológicas que presentan las personas con estrés están: aceleraciones del corazón, nerviosismo, úlceras gastrointestinales, irritabilidad, pérdida de apetito, sudoración, dilatación de pupilas, aumento de la presión arterial entre otros síntomas. Estas manifestaciones físicas causan problemas en la salud y el bienestar de los individuos para el desarrollo de las actividades habituales.

Entre las manifestaciones psicológicas que se ven afectadas por causas del estrés se pueden mencionar: baja auto estima, tristeza, frustración, sensación de inseguridad,

desesperación, aislamiento y causando apatía en las personas, desequilibrando su estado de ánimo.

Por otra parte para González (2006) hace mención que el estrés es el estado psicofísico que se experimenta ante un desajuste entre la demanda percibida y la percepción de la propia capacidad para hacer frente a dicha demanda.

Con lo anterior citado se podría resumir que el estrés es un estado que inicia con pensamientos negativos que se van formando de manera progresiva, afectando el estado físico y mental, dando como resultado de la falta de interés respecto a los principales síntomas, causando un desgaste en la mayor parte del cuerpo.

Según Chiavenato (2002), su teoría se basa que el estrés es un conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de la persona frente a estímulos o elementos productores de estrés en el ambiente, siendo una situación dinámica en que la persona enfrente una oportunidad, restricción o demanda relacionada con lo que se desea obtener.

Basado en los pensamientos anteriormente expuestos, se puede decir que el estrés es el estado de desequilibrio que presenta un individuo ante la presencia de demandas que sobrepasan la capacidad humana, provocando una tensión activa, disminuyendo la concentración de la persona por ende se ven afectadas en su entorno laboral, social, familiar, físico y mental, siendo la regulación del estrés importante para mantener un bienestar en todas las áreas que lo rodea, En la actualidad el desinterés referente al tema del estrés, se debe a la falta de credibilidad de las manifestaciones psicológicas que se presentan antes de

las manifestaciones físicas, atendiendo el conflicto cuando este se ha manifestado de manera agravada deteriorando la salud física y mental del individuo.

Cuando una persona se acostumbra a vivir de una manera relajada, una pequeña complicación puede llegar a provocar un estado de estrés elevado, lo que va a repercutir de manera negativa en la vida del individuo. Por el contrario, existen algunas personas para las cuales los pequeños episodios de estrés, los afectan de manera positiva, debido a que los alientan a salir adelante y vencer el reto, que es la situación a la que se está enfrentando, por lo cual es importante enfatizar en las diferencias entre el estrés positivo (eustres) y el estrés negativo (distress). Debido a que el estrés negativo resulta de situaciones estresantes que persisten en el tiempo y por lo tanto producen consecuencias negativas para la salud, no contribuye a la obtención de metas trazadas por el individuo, en resumen el estrés consiste en la suma de los cambios que tienen lugar en todo momento en el organismo.

El ser humano está dotado para detectar las señales que indican peligro y de la misma forma el estrés se detecta debido a que se va presentando por fases.

Según Rapin (2004), hace mención que las fases de estrés están divididas en tres, siendo estas: alarma, vigilancia y desaparecimiento de estrés, provocando impulsos nerviosos que afecten las condiciones físicas y psicológicas de las personas.

Con base a lo anterior mencionado podemos definir las fases del estrés de la siguiente manera:

- a) **Fase de alarma:** Se constituye cuando se alerta por la existencia de un agente estresante.

b) Fase de resistencia: Se indica que se presenta, cuando la persona que padece de estrés se frustra al darse cuenta que no está teniendo el mismo rendimiento que antes y que pierde mucha energía sin razón aparente, por lo cual tiene que hacer frente al trabajo en forma fatigada. Esta fase va más allá de la fase de alarma.

c) Fase de agotamiento: Esta fase se caracteriza por episodios de fatiga, ansiedad y la depresión, la cual en ocasiones se puede dar de forma separada o simultáneamente. La fatiga que se presenta en estos casos, no se alivia con descansar lo necesario normalmente, esta fase de agotamiento va acompañada de otros síntomas como nerviosismo, irritabilidad, tensión e ira.

Causas del estrés

Adams (2000) detalla las causas del estrés como cualquier acontecimiento, persona u objeto, que se observa como cualquier situación que provoca una respuesta en el individuo, tales causas son:

- Exceso de responsabilidades
- El ambiente en el que estamos la mayor parte del tiempo
- Pensamientos negativos
- Pérdidas importantes
- Exposición a entornos bulliciosos

Estas manifestaciones de estrés se pueden dividir de diversas formas que afectan al individuo de manera compleja, estas causas se pueden describir de la siguiente manera:

- a) **Causas psicológicas:** Son provocadas por causa de la actividad del propio individuo por su forma de observarse y el significado que da a la problemática que le conducen al estrés, las cuales producen comportamientos y actitudes que afectan de manera negativa a nivel emocional al individuo.

- b) **Causas Bioecológicas:** Estas causas son producidas por las actividades normales o anormales que realiza una persona en el ámbito ecológico y físico que le rodea.

- c) **Causas psicosociales:** Se refiere a la interacción entre la gestión social y la interpretación del comportamiento ante las personas y la manera en que los sentidos y la mente los interpretan.

Con lo expuesto por el autor anterior se puede definir que el estrés es un proceso natural de la recepción de las situaciones y la necesidad de adaptarnos al entorno, debido a que cualquier impulso mal recibido, puede ser causante de estrés en una persona. No necesariamente tiene que ser una situación de presión extrema hacia el individuo, si no que el estar sometido a pequeños conflictos por largos periodos, es causante de estrés. La manera en que la persona se enfrenta a ello, es en lo que se difiere, debido a que lo que para una persona puede ser algo insignificante para otra puede ser causa de tensión extrema, por lo que se indica que lo realmente significativo es la forma en que cada individuo afronta la situación de cambio y el proceso de adaptación al cual está siendo sometido.

Estas causas se manifiestan de distintas maneras, dependiendo de la personalidad del individuo pueden ser más propensas a los estresantes, debido a que existen personas que

viven con estrés pero no les afecta para la realización de sus actividades cotidianas y su desenvolvimiento en los distintos roles que representan.

Síntomas del Estrés

De acuerdo con Cano citado por Díaz (2014), que define esta condición como “una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social”.

Con lo anterior citado podemos definir que esta condición como “una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social”. De tal manera y atendiendo la clasificación que propone, podemos agrupar los síntomas derivados del estrés de la siguiente manera:

a) nivel cognitivo:

- Pensamientos negativos sobre la propia persona
- Pensamientos positivos sobre los demás
- Temor de evidenciar las propias dificultades
- Dificultad para concentrarse, pensar o estudiar.
- Dificultades para decidir
- Preocupación
- Temblores
- Inseguridad

Los síntomas descritos anteriormente pueden afectar directa o indirectamente en el desenvolvimiento de los pilotos, específicamente en el área de concentración ya que este es

un elemento fundamental para su oficio para resguardar su seguridad y la de los demás, así como del material que transportan.

b) Nivel fisiológico:

- Sudoración
- Tensión muscular
- Palpitaciones
- Taquicardia
- Temblores musculares
- Malestares estomacales
- Sequedad en la boca
- Dolores de cabeza
- Mareos
- Nauseas

De la misma manera estos malestares fisiológicos pueden interrumpir el desarrollo de las actividades, lo que redundará en inversión de tiempo y de los recursos consiguientes.

c) nivel motor y observable:

- Evitación de situaciones temidas
- Fumar, comer o beber en exceso
- Intranquilidad motora
- Llanto
- Inmovilidad

Todos estos síntomas dificultan actividades en donde se requiere concentración y esfuerzo físico, tal es el caso de quienes se dedican a conducir todo tipo de vehículos, se puede resumir el proceso de estrés de la siguiente forma:



Fuente: Elaboración propia.

Desde el análisis de Cano citado por Díaz (2014) la mayoría de personas están sometidas a ambientes generadores de estrés entre ellos la violencia, endeudamiento económico, la falta de oportunidades laborales, horarios ajustados y entre quienes cuentan con un empleo, el sentido de urgencia con que se manejan frecuentemente los tiempos de entrega de materiales, productos terminados, bienes y servicios de las empresas en todas sus ramas, ha derivado en la generalización de los padecimientos asociados al exceso de estrés y mediante estas preocupaciones, se generan los síntomas del estrés.

El estrés supone una reacción de síntomas complejos a nivel biológico, psicológico y social, que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés. Estos síntomas no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos y diagnósticos para determinar el nivel de reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos de estos síntomas producidos por el estrés, pueden ser fácilmente identificados por la persona que padecen dichos síntomas.

La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos al estrés es la ansiedad; además de producir ansiedad, puede producir enfado, ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales que se pueden identificar con mayor facilidad.

Además de estas reacciones emocionales también se pueden identificar otros síntomas producidos por el estrés como el agotamiento físico, la falta de rendimiento, dolores musculares entre otros, finalmente si el estrés es muy intenso prolongándolo en el tiempo en el cual no es tratado se puede pueden llegar a producir enfermedades físicas y desordenes mentales, que definitivamente pueden derivar en problemas de salud mucho más complejos.

Es de suma importancia tratar el estrés con los síntomas leves que provoca de esta manera evitar llegar al colapso de los individuos y lograr restablecer el cuerpo y estabilizar el estado emocional como físico, de esta manera puedan reincorporarse a sus actividades.

Manifestaciones del estrés

Tranvers y Cooper (1997) hacen mención que las manifestaciones de estrés se dividen en tres tipos emocionales, conductuales y fisiológicas que repercuten en el individuo.

Con base a lo anterior citado, podemos ampliar las manifestaciones las cuales son:

a) Manifestaciones emocionales

- Sentimientos de ansiedad
- Depresión
- Insatisfacción

- Temor

Continuando con Travers y Cooper (1997) se siguen detallando las manifestaciones

b) Manifestaciones conductuales

- Desequilibrio alimenticio
- Consumo excesivo de tabaco, alcohol u otro tipo de adicción

c) Manifestaciones fisiológicas

- Dolencias cardíacas
- Enfermedades sicosomáticas
- Fatiga

d) Trastornos respiratorios

- Taquipnea
- Asma
- Hiperventilación

e) Trastornos cardiovasculares

- Hipertensión arterial
- Alteraciones del ritmo cardíaco
- Dolores musculares
- Mareos

f) Trastornos inmunológicos

- Desarrollos de enfermedades infecciosas

g) Trastornos endocrinos

- Hipotiroidismos
- Síndrome de cushing
- Hipertiroidismo

h) Trastornos dermatológicos

- Sudoración excesiva
- Dermatitis atópica
- Caída del cabello
- Urticaria crónica

i) Trastornos sexuales

- Eyaculación precoz
- Impotencia
- Vaginismo
- Alteraciones de la libido

Cuando el individuo comienza a ampliar una serie de conductas poco tradicionales en las que puede llegar al punto de producir temores o fobias que conllevan a una condición crítica como lo son los trastornos de ansiedad.

Tipos de estrés

Opi (2010) hace mención que existen diversos tipos de estrés que en algunas personas resultan a consecuencia de la propia estructura genética y en otros depende de su tipo de personalidad, afectando de diversas formas al individuo.

Con base a lo anterior mencionado podemos definir los tipos de estrés de la siguiente manera

Tabla No. 1

Tipos de Estrés	Características	Consecuencias
Estrés Agudo	Se da de manera inmediata e intensa por presiones del ambiente o ideas futuras de peligro.	Puede ser estimulante (resulta agotador si pasa cierto tiempo).
Estrés Episódico	Estrés agudo por periodos, más fácilmente se presenta en la personalidad interactiva, mas no es exclusivo de ellos.	Puede producir brusquedad, hostilidad, prisa e irritabilidad.
Estrés Crónico	Es un estrés que se mantiene por largo periodo sin que se solucione.	Puede producir suicidio, cáncer y crisisnerviosa.

Fuente: Adaptación personal de la Asociación de Psicología Americana (2007).

a) Estrés Agudo

Vicente y Valverde (2003) define el estrés agudo como un mecanismo de alerta o defensa que se desencadena por una situación específica, que surge de forma ocasional no afecta gravemente la salud física y el bienestar.

Se hace mención con lo anterior citado que el estrés agudo son pequeñas dosis de tensiones que surge de las preocupaciones pasadas recientes y las exigencias futuras. Este tipo de estrés produce agotamiento, así mismo es fácil su detección a pesar de estas características el estrés en algunas ocasiones suele ser necesario para mantener el interés en la realización de actividades y cumplimiento de metas. Por lo tanto el organismo se puede adaptar con facilidad a estos cambios necesarios para mantener un rendimiento adecuado.

b) Estrés agudo episódico

Mora (2008) hace mención que el estrés agudo episódico se manifiesta en personas cuyas vidas esta desordenadas, se mantienen en crisis y en caos, manejando sus pensamientos de forma negativa.

Con base a lo anterior citado, el estrés agudo episódico se genera la poca organización de tiempo requerido para el cubrimiento de actividades, en este tipo de estrés se hacen notorias las siguientes emociones: Agitación, mal carácter, tensión, irritabilidad y ansiedad. A consecuencia de esto las relaciones interpersonales se ven afectadas cuando las personas con las cuales estos individuos se relacionan se sienten ofendidos y contestan con hostilidad real, se ven afectadas por la energía nerviosa que caracteriza a una persona que muestra este tipo de estrés, su estilo de vida y sus rasgos de personalidad son tan habituales que no aceptan que manifiestan los síntomas de estrés agudo episódico.

c) Estrés crónico

Según Dvorkin, Cardinali y Lermoli (2010) hacen referencia que el estrés crónico se puede definir como la acumulaciones de episodios de estrés de baja magnitud y retirados a largo tiempo.

Con base a la cita anterior podemos argumentar que un individuo que sufre estrés crónico, siente agotamiento y desgaste físico en el diario vivir, por lo tanto afecta psicológica y físicamente con manifestaciones progresivas exteriorizando pensamientos deprimentes hundiendo al ser humano dentro de un estado de ánimo crítico lo cual manifiesta el estrés provocado por las presiones o exigencias mediante un lapso que al individuo le parece interminable.

Estrés laboral

Fuertes y Cabrera (2007) se refiere al estrés laboral con un proceso de relación entre el sujeto y el entorno, el cual se produce cuando el individuo se siente amenazado de los recursos y pone en peligro el bienestar o la salud personal.

Con lo anterior mencionado podemos plantear que el estrés laboral es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones excesivas a las que está sometido un colaborador durante las horas laborales, el estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad y no solo incluye situaciones en que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma.

Por otra parte Rubio (2007), hace referencia que el estrés laboral, son una serie de situaciones que afectan a un alto porcentaje de trabajadores en general y este conlleva un costo personal, psicológico y económico relevante, el estrés se ve relacionado con muchos factores entre ellos la satisfacción laboral que implica un conjunto de actitudes de valoración personal.

Basado en los pensamientos anteriormente expuestos podemos definir que el estrés laboral se manifiesta en la sociedad cada vez en aumento el cual puede afectar el clima profesional, todo esto a consecuencia de las exigencias que demanda cada día los procesos y la calidad del trabajo que en la actualidad se deben de mantener.

La estrategia de los riesgos laborales provocados por estrés, cambia el ritmo del incremento de la innovación del desarrollo de nuevos factores de riesgo en la transformación del trabajo a lo que se refiere es que el estrés también afecta en el sentido de las destrezas de las personas involucradas.

Se continua con Rubio (2007), en nuestro medio existen una variedad de elementos que se constituyen como desencadenantes de estrés, por tal razón se vive en un estado casi permanente de ansiedad influido por situaciones familiares, económicas, ambientales, sociales como la violencia y la delincuencia. Toda esta situación converge para que el trabajador desarrolle sus actividades con una carga previa de estrés, que sumado al que se genera por la actividad laboral desemboque de manera negativa en la realización de actividades de trabajo.

Estresores

Lorente y Martínez (2003), define el concepto de estresores como multidimensional que afecta por medio de tensiones crónicas de la vida cotidiana, con aspectos externos que rodean al individuo.

Con lo anterior citados, podemos denominar estresores como a todas aquellas situaciones que son desencadenantes de estrés, se puede determinar que las exigencias diarias pueden ser uno de ellos pero no es algo que se da manera automática, básicamente cuando a una persona se le solicita una exigencia para la cual no se siente capacitado en desarrollar, por otra parte si la persona si se siente con el potencial suficiente para ejercer dicha actividad aunque esta represente un esfuerzo, se llevará a cabo de manera más relajada; esto se enfoca generalmente a las capacidades de procesamiento y limitaciones humanas que posee cada individuo.

Los estresores más comunes están catalogados como piogénicos y psicosociales, los primeros se refieren a aquellos estímulos o situaciones que son capaces de producir cambios bioquímicos con lo cual se facilita la respuesta del estrés. Los segundos se refieren a la interpretación cognitiva o el punto de vista que se le dé, independientemente de cada persona a un acontecimiento en específico, por lo consiguiente se describirán los distintos tipos de estresores:

Tipos de estresores

Felipe y González (2010), hace mención que los tipos de estresores se manifiestan mediante tensiones crónicas a consecuencia de factores internos y externos en los que se ven envueltos los individuos en su entorno.

Con lo anterior citado podemos describir los tipos de Estresores de la siguiente manera:

a) Externos

Son todos los factores que rodean al individuo y que causan malestares o dificultades para la realización de sus funciones.

b) Internos

Son propios de las características personales del individuo tales como introversión, extroversión y los pensamientos negativos.

c) Psicológicos

Se le llama estresores psicológicos a todas aquellas respuestas anímicas ante una situación que desborda la capacidad de asimilación, en la cual surgen cambios mentales en la persona creando reacciones psicósomáticas por lo tanto se le denomina estresores psicológicos a toda situación u objeto que produzca una alteración mental que no se pueda controlar y estos pueden ser identificados de la siguiente manera:

- Frustración
- Ira
- Sentimientos de inferioridad
- Miedos

Estos tipos de estresores dependen de los pensamientos que generan las personas sobre su entorno.

d) Psicosociales

Estos factores son los que lleva al pensamiento y a la percepción que tiene el individuo con su entorno, los cuales podemos mencionar:

- La ambigüedad de roles
- Conflictos de roles
- Sobre carga de trabajo

Cuando se hace mención de estresores psicosociales nos referimos a los mecanismos que le permiten al ser humano desenvolverse socialmente, siendo esto de gran influencia para su desempeño funcional o por lo contrario afectar y convertirlo altamente disfuncional, estos mecanismos son generados por las creencias, cultura, valores y principios, en el cual se interpreta y percibe la vida.

e) Físicos

Según Cortés (2007) las condiciones ambientales son todo aquello que rodea al colaborador y que puede ser causas de riesgos al contaminar el ambiente como:

Con lo anterior citado se le denomina estresores físicos a todas aquellas situaciones que tienen la capacidad para producir cambios en el organismo y que se pueden apreciar a nivel físico, describiéndolos de la siguiente manera:

- **Iluminación:** Este factor se maneja para realizar las tareas, utilizando uno de los sentidos primordiales que es la vista, siendo la iluminación un apoyo para facilitar las labores visuales. Para manejar adecuadamente la iluminación se debe tener en cuenta los elementos que son: (color, intensidad de la luz, distancia, contraste, tamaño del objeto e iluminación de los fondos). Estos elementos son fundamentales para la productividad.

- **Ruido:** Es uno de los primordiales agentes de estrés que transmite con mayor periodicidad el ambiente de trabajo. El ruido afecta las áreas de las organizaciones causando daños físicos (sordera, alteraciones fisiológicas, mala comunicación, pérdida de capacidad auditiva entre otras, llegando al punto de causar alteraciones psicológicas.
- **Temperatura:** Este elemento afecta las condiciones de trabajo, sobre carga fisiológica o estrés térmico, provocando trastornos de salud.
- **Vibración:** Es causado por el uso maquinarias o por trabajar sobre soportes de vibración causando malestares físicos y distracciones para el cumplimiento de tareas.

Consecuencias de los estresores físicos

Con lo anteriormente citado Cortez (2007) dentro de las principales consecuencias que se generan por los estresores físicos se identifican:

- Aumenta el riesgo de contraer enfermedades
- Picores en la piel
- Diarrea
- Trastornos gástricos
- Mareos
- Migraña

Estresores comunes en el trabajo

Dentro de los estresores más comunes en el trabajo se encuentran los siguientes:

- a) Falta de apoyo organizacional
- b) Sobre carga laboral
- c) Dificultades interpersonales
- d) Manifestaciones físicas
- e) Manifestaciones psicológicas

a) Falta de apoyo organizacional

Según Leka (2004), hace referencia que una mala organización del trabajo es una de los principales motivos de falta de apoyo; es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas de trabajo y la manera en que se gestionan, pueden provocar estrés.

Con lo anteriormente citado se puede argumentar que el exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen en una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de los demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

Los asalariados estresados desarrollan desde problemas gastrointestinales y cardíacos hasta dolores de espalda migrañas o hipertensión, depresión, ansiedad, conflictos familiares, abandono de la profesión, malestar psicológico intenso y desarrollo de adicciones.

Así mismo, la falta de apoyo organizacional es un factor problema que se manifiesta y afecta a la motivación e identificación de los colaboradores, por lo tanto se debe dar énfasis para la realización de estudios, para mejorar las condiciones y el ambiente de trabajo para que el colaborador sienta el apoyo de la Organización.

b) Sobre carga laboral

Napione (2008) hace referencia que la sobrecarga laboral es un factor que provoca agotamiento emocional y físico, siendo estresantes que se manifiestan en el trabajo.

Con base a lo anteriormente citado, se argumenta que la sobre carga laboral es la consecuencia del trabajo excesivo en condiciones de presión de cumplimiento de horario, coincidiendo con el fin de la jornada laboral, el individuo empieza a sentir que disminuye su atención y su capacidad del mismo. Los síntomas que surgen corresponden a un primer nivel de fatiga, que podríamos llamar fatiga normal. Estar expuesto a condiciones de carga mental en el trabajo puede producir importantes problemas de salud en los colaboradores.

La consecuencia más directa que se pueden manifestar son las siguientes:

- Problemas cardiovasculares
- Trastornos musculo esqueléticos
- Depresión
- Abuso de sustancias
- Trastornos psiquiátricos leves
- Burnout
- Baja auto percepción de la salud

Desde el punto de vista organizacional la carga mental está relacionada con menores niveles de rendimiento, absentismo, accidentalidad y una mayor propensión a abandonar la organización debido a las consecuencias de la sobre carga laboral que llegan cuando el trabajo exige concentración, esfuerzo prolongado, exigencias excesivas.

Con lo anteriormente citado Napione (2008), los descansos no son suficientes para la recuperación de la energía física del colaborador para continuar con las tareas diarias, iniciando un estado de fatiga prolongada o crónica.

En determinados puestos, la sobrecarga de trabajo puede originar en los colaboradores, sentimientos de ansiedad y estrés que se manifiestan en forma de agotamiento, tanto físico como psicológico.

En estas condiciones, la carga mental puede ocasionar dos tipos de absentismo, uno de menor duración y gravedad, que se deriva de la necesidad de "escapar" del trabajo, siguiendo una estrategia de evitación de la situación desagradable buscando un tiempo para descansar y reponerse de la tensión ocasionada por el trabajo estresante; el segundo trata de las consecuencias que para la salud del trabajador son más graves y que deriva en un aumento de la accidentalidad y de las bajas por enfermedad.

Dentro del factor de exigencias del trabajo se incluyen aspectos relativos al ritmo de trabajo excesivamente rápido, la presencia de cansancio o fatiga, las instrucciones de trabajos inadecuados o inexistentes, la realización de tareas infrecuentes y el exceso de horas continuadas de trabajo, todos ellos propios del fenómeno que conocemos como carga mental.

En general se concluye que los colaboradores que han estado bajo sobre carga laboral llegan a manifestar problemas de inseguridad, estrés, irritabilidad y descontento con el puesto de trabajo afectando su rendimiento laboral causando una mala productividad a las organizaciones, siendo de suma importancia tomar en cuenta que exceder las funciones de trabajo pueden demandar a un buen colaborador dejando ir un elemento productivo.

c) Dificultades interpersonales

Con base a Napione (2008), las relaciones interpersonales en el trabajo son de suma importancia para la empresa y constituyen un papel crítico para el desarrollo adecuado de las actividades de la misma; es decir que, con una relación interpersonal correcta entre los colaboradores y con los supervisores o jefes inmediatos se tiene una identificación con sus compañeros de trabajo y por lo tanto con la empresa, ya que si por el contrario las relaciones interpersonales son malas tendrán un efecto negativo en su entorno, es necesario contar con una buena comunicación interpersonal para que los colaboradores tengan una actitud favorable, para lograrlo se puede utilizar un adecuado lenguaje corporal, intercambio social adecuado, amabilidad, aunque no se puede ignorar que existen ciertas barreras que dificultan las relaciones interpersonales, como los son:

- Diferencias sociales
- Diferencias raciales
- Diferencias culturales
- Educación
- Posición social
- Religión

d) Manifestaciones físicas

Las manifestaciones físicas de estrés son dolencias que surgen como consecuencia del exceso de trabajo y suelen pasar desapercibidas debido a que el individuo se acostumbra a sus efectos y los toma como normales, dichas expresiones pueden observarse en diferentes zonas del cuerpo.

e) Manifestaciones psicológicas

Se continúa con Napione (2008), las manifestaciones se desencadenan en síntomas psicológicas debido a la liberación de tensión del organismo; esto también altera los recursos anímicos viéndose afectados la actitud de los individuos y provocando que el desempeño de sus actividades no sea el más óptimo, al presentar síntomas tales como:

- Angustia
- Cambios en el estado de ánimo
- Preocupación excesiva
- Inseguridad
- Insomnio
- Intranquilidad

Dichas manifestaciones psicológicas provocadas por el estrés tienen grandes repercusiones para el individuo.

Reducción y control del estrés

Landy y Conté (2005), dan a conocer la reducción y el manejo del estrés, manifestado en tres categorías: intervenciones primarias, secundarias y terciarias, siendo estas fundamentales para que el colaborador tenga un equilibrio físico como mental.

Con base a lo anterior expuesto podemos describir las siguientes estrategias funcionales para el control y reducción del estrés

a) Estrategias de intervención primaria

Este tipo de estrategia se basa en la transformación y eliminación de los tipos de estresores que se manifiestan en el ámbito laboral, dando como resultados un mejor control de los puestos y el clima de trabajo.

Como se citó anteriormente Napione (2008), menciona que la consecuencia de la eliminación de todos aquellos efectos negativos que puedan causar malestar o descontento para la realización de un trabajo eficiente, de esta manera se podrá lograr una mejor productividad, un clima laboral agradable, identificación con la empresa y solidaridad.

Tener en cuenta que para el control del estrés se debe manejar un programa de detección, previo a la realización de una estrategia para su eliminación; de esta forma identificar los estresores frecuentes en el trabajo, así mismo como los posibles estresores que pueden afectar a un futuro.

El programa para el control de estrés puede estar diseñado para la reducción de estresores físicos, psicológicos y psicosociales que son los más comunes, afectando de manera grave al colaborador. Al momento de establecer estos controles de estrés, los puestos de trabajo pueden ser rediseñados para manejar una mejor participación y eficiencia en el trabajo.

b) Estrategias de intervención secundarias

Este tipo de estrategia se basa en la involucración de modificación de respuestas a los estresores inevitables, en el cual se dirigen específicamente a tratar de controlar los daños que causa el estrés.

El tipo secundario de prevención se alinea con la planificación de estrategias de afrontamiento, enfocándolo a las emociones y reduciendo las respuestas emocionales al estresor; por lo cual dan como resultado la evitación, alejamiento de estresores y de esta forma el colaborador tendrá un bienestar emocional y una buena salud mental.

En ese sentido Landy y Conté (2005) refieren que las estrategias establecidas no requieren de capacitaciones para su ejecución, puesto a que su aplicación se realizan al estilo de vida tal como:

- Entrenamiento físico
- Controlar el peso
- Alimentación sana

Las estrategias de prevención secundarias son fundamentales para evitar influencias negativas como los pensamientos y los conflictos que puedan afectar en las organizaciones.

c) Estrategia de intervención terciaria

Este tipo de estrategia se basa directamente a los síntomas que presentan las personas que están bajo estresores dentro del ámbito laboral, por lo cual busca tratar de sanar los efectos negativos de éstos, tratando con capacitaciones que ayuden a preestablecer a los colaboradores. Dentro de algunos esquemas que dan un buen resultado al momento de su implementación se encuentran los siguientes:

- Cuidados médicos
- Psicoterapia
- Asesoría de crecimiento laboral

Estos programas ayudan específicamente al colaborador, puesto que tiene como principal objetivo brindar apoyo para afrontar el estrés laboral y las posibles tendencias adictivas que se pueden manifestar como drogas y alcohol.

El encargado de la realización de programas de prevención de estrés es el personal de Recursos Humanos; y así lograr un programa exitoso que realmente esté basado en las necesidades de los colaboradores, brindando el apoyo con sus debidas capacitaciones.

La implementación de técnicas de reducción y control del estrés son de suma importancia para las organizaciones, garantizando un bienestar al eje fundamental de la

empresa que es el ser humano, de esta forma crear un ambiente de trabajo sano para el equilibrio físico y mental que emplean los colaboradores para la realización de sus funciones de trabajo.

Pilotos de carga pesada

Según Wong (2007) describe que el oficio de piloto requiere de un conductor capacitado en la conducción técnica, también debe de tener la mente puesta en la seguridad tanto propia y la de los que lo rodean en el ambiente de trabajo y los usuarios del transporte, además que debe de tener respeto por las señales de tránsito tanto en la ciudad como en la carretera.

Con lo anterior citado se indica que la acción de un piloto de carga pesada demanda muchas aptitudes de suma importancia para su desarrollo, por lo que se debe enfatizar que un piloto es una persona de la cual se demanda jornadas largas de trabajo porque se encuentra expuesto a sufrir los embates del estrés laboral.

Al finalizar la información sobre el estrés laboral se puede concluir, que es un fenómeno actual que invade a las empresas, presentando sus consecuencias en los empleados que realizan sus tareas bajo presión y en un ambiente hostil de trabajo. Las repercusiones que tiene el estrés laboral en las empresas son muchas es por ello importante analizar a profundidad las consecuencias que desarrolla en los colaboradores, el presente tema es de gran importancia en el campo de la investigación sobre el estrés laboral.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, las empresas que se dedican a la prestación de servicio de transporte pesado en la costa sur de Guatemala no han tomado en cuenta los agentes estresores que afectan de manera significativa a los pilotos, que son el componente humano de la operación de conducción, siendo el mismo en el país un eje importante en el desarrollo de la economía.

El manejar un vehículo de carga pesada demanda mucha más atención y responsabilidad que el conducir uno liviano, por lo tanto las personas que realizan esta acción deben tener puesta su atención completamente en la actividad que desempeñan sobre todo cuando circula en horarios de mayor afluencia vehicular.

Tomando como causa de todo lo anterior las actitudes negativas como la apatía y el aburrimiento se vuelven impacientes a las diferentes situaciones que deben de enfrentar en el desarrollo de su trabajo, por lo tanto es de suma importancia para el país la implementación de un estudio que refleje el impacto que causa el estrés en los pilotos de transporte pesado, con la finalidad de prevenir la accidentalidad y para la empresa es importante evitar el pago de penalizaciones por entregas atrasadas.

Es por ello de vital importancia analizar el contexto laboral en cuanto al manejo de estrés de los pilotos; por lo que surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el nivel de las causas del estrés laboral propias de la actividad de un grupo de pilotos de transporte pesado en una empresa de la costa sur de Guatemala?

2.1. Objetivos

2.1.1. Objetivo General

Identificar el nivel de las causas del estrés laboral propias de la actividad de un grupo de pilotos de transporte pesado en una empresa de la costa sur de Guatemala.

2.1.2. Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de la falta de apoyo organizacional en un grupo de pilotos de transporte pesado
- Establecer el nivel la sobrecarga laboral en un grupo de pilotos de transporte pesado
- Identificar en qué nivel las dificultades interpersonales son desencadenantes de estrés en un grupo de pilotos de transporte de carga pesada
- Identificar el nivel de manifestaciones físicas des estrés laboral en un grupo de pilotos de transporte pesado.
- Identificar el nivel de manifestaciones psicológicas de estrés en un grupo de pilotos de transporte de carga pesada
- Presentar un programa de prevención de estrés en los pilotos de carga pesada.

2.2. Elementos de Estudio

- Estrés laboral

2.3. Definición de Variables

2.3.1. Definición Conceptual

Estrés laboral

Según Cano (2002) el estrés laboral puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento.

2.3.2 Definición Operacional

Para la presente investigación se utilizó un cuestionario el cual midió los siguientes factores:

- Falta de apoyo organizacional
- Sobrecarga laboral
- Dificultades interpersonales
- Manifestaciones físicas
- Manifestaciones psicológicas

2.4 Alcances y Limites

El estudio abarcó una población de 25 sujetos, comprendidos entre los 25 a 60 años de edad pertenecientes al área de pilotos, se implementó un programa de prevención de estrés

que consiste básicamente en realizar varias técnicas de relajación luego de realizar un viaje largo de trabajo, con el fin de conocer los factores de riesgo al que se exponen los pilotos, así mismo conocer la importancia de la ergonomía para mejorar la salud corporal de los colaboradores.

Entre las limitaciones se encontró el factor tiempo debido a que no se pudo establecer una hora concreta para aplicar el cuestionario a los pilotos, debido a la diferente asignación de rutas para transportar el producto

2.5 Aporte

Con el resultado que se obtuvo en la investigación respecto al tema del estrés vinculado con los puestos de trabajo, se aportó a la empresa el conocimiento de los aspectos que estresan a sus colaboradores al desempeñar sus actividades laborales además el trabajo de investigación podrá ser utilizado por empresas u organizaciones que posean características similares.

Para futuros estudiantes podrá ser de utilidad en la realización de trabajos de investigación en aspectos motivacionales como ganancias económicas.

El aporte que se brindara al país, fue de poner en manifiesto la importancia de la realización de un estudio que identifique indique el nivel de las causas del estrés laboral y los efectos que puede provocar a los colaboradores, de la misma forma se brindara un aporte a la organización puesto que se le ofrecerá con dicha investigación una ayuda para identificar la

existencia de estrés laboral en sus colaboradores, también se busca aportar a la universidad Rafael Landívar un documento con el objetivo de identificar la existencia de estrés laboral.

Se busca contribuir a la Facultad de Humanidades, específicamente a la carrera de Psicología Industrial /Organizacional, que dicha investigación despierte el interés en la importancia que tiene la existencia de estrés laboral, para mejorar el desarrollo de las actividades diarias de los colaboradores, brindando enriquecimiento académico a la misma.

Así mismo se realizó una propuesta la cual será un programa que dará a conocer que es el estrés, causas y manifestaciones, como prevenirlo así como ejercicios de relajación con el fin de reducir el nivel de estrés en los pilotos, aumentar la productividad crear un clima laboral agradable, dichos objetivos se lograrán con la implementación de un programa para la prevención del estrés en los pilotos de carga pesada que incluye medidas preventivas y ergonómicas.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

La presente investigación se realizó en una empresa de transporte de carga pesada ubicada en la costa sur de Guatemala. El grupo a evaluar estuvo conformado por una población total de 25 sujetos, los cuales son pilotos de 25 a 60 años de edad, todos son de género masculino, con tiempo de laborar en la empresa de 1 a 10 años. A continuación se detalla las características de los sujetos:

Tabla No. 2

Edad	
24 a 34	8
35 a 45	10
46 a 60	7
TOTAL	25

Tabla No. 3

Tiempo de laborar	
De 1 mes a 1 año	12
De 2 años a 5 años	4
De 6 años a 10 años	9
TOTAL	25

Tabla No. 4

Estado civil	
Casados	8
Solteros	11
Unidos	6
TOTAL	25

3.2 Instrumento

Para la presente investigación se realizó un cuestionario con el fin de obtener mayor información de acuerdo a los objetivos y tener en cuenta los elementos de estudio necesarios para comprobarlos.

El cuestionario fue elaborado por la investigadora de la presente investigación, así mismo las preguntas fueron validadas por tres profesionales en el tema. Se ha realizado un prueba piloto previo a la aplicación del test que consistió en someter a 5 sujetos a las pruebas, la cual dio como resultado un nivel medio de estrés laboral.

El cuestionario se encuentra conformado por 20 ítems con un tipo de respuestas categorizadas, las cuales están divididas en cinco bloques de aspectos influyentes en el tema de causas del estrés laboral que se detallan a continuación:

- **Falta de apoyo organizacional:** Se refiere al mucho o poco apoyo que le brinda la empresa al colaborador para desarrollar sus actividades como piloto de una unidad de transporte de carga pesada, los ítems que miden dicha característica son 1, 2,3 y 4.

- **Sobrecarga laboral:** Se refiere a las dificultades que pueda tener para cumplir con las responsabilidades que le delega la empresa este factor lo miden los ítems 5, 6,7 y 8.

- **Dificultades interpersonales:** Se refiere a las dificultades que puedan tener con sus compañeros de trabajo supervisores o jefe inmediato, para lo que se utilizaron los ítems 9, 10, 11 y 12.

- **Manifestaciones físicas:** Se refiere a cualquier dolencia física que se manifieste a causa del estrés laboral para medir este factor se utilizan los ítems 13, 14,15 y 16.

- **Manifestaciones psicológicas:** Se refiere a las molestias psicológicas que pueda afectarle en el desarrollo de su labor como piloto de transporte de carga pesada esto lo miden los ítems 17, 18, 19 y 20.

La manera en que el sujeto podrá responder será por medio de un cuadro de cinco opciones de respuesta, en el cual debe elegir entre ellas la que más se adecue según la siguiente escala de Likert:

Nada	Poco	Regular	bastante	mucho
0	1	2	3	4

Al igual que en otros cuestionarios, la estrategia para la obtención de las puntuaciones de cada escala (falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, dificultades interpersonales, manifestaciones físicas, manifestaciones psicológicas) consiste en sumar las puntuaciones obtenidas en cada uno de los ítems que pertenecen a cada escala.

Las cinco escalas están formadas por un total de cuatro ítems cada uno, por ejemplo para obtener la puntuación del factor falta de apoyo organizacional se debe de sumar cada una de las puntuaciones directas obtenidas en cada ítems de este factor, se realizó el mismo procedimiento para cada uno de los factores restantes al finalizar se suman los cinco bloques para obtener el total que corresponde a determinar la existencia de estrés laboral.

FACTORES A EVALUAR	
Factor falta de apoyo organizacional	(Sumatorio ítems 1 al 4)
Factor sobrecarga laboral	(Sumatorio ítems 5 a 8)
Factor dificultades interpersonales	(Sumatorio ítems 9 a 12)
Factor manifestaciones físicas	(Sumatorio ítems 13 a 16)
Factor manifestaciones psicológicas	(Sumatorio ítems 17 a 20)
Total : Estrés laboral	

Fuente: Elaboración propia

Cada uno de los bloques del test para medir estrés laboral está formado de cuatro ítems siendo el valor máximo de cada bloque de 20 y el valor mínimo de 5 la calificación por bloque se presenta a continuación:

Tabla No. 5

Escala de medición		
1	Mínimo	0-30
2	Medio	31-70
3	Alto	71-100

Fuente: elaboración propia

La clasificación por factor del instrumento se describe a continuación:

Falta de apoyo organizacional: Para obtener el nivel de falta de apoyo organizacional se tomo como base la tabla No. 6 donde se describe la puntuación según el nivel en el que se encuentra, la puntuación máxima de este factor es de 16 y el mínimo de 4.

Tabla No. 6

Nivel	Promedio	Escala
Mínimo	4-8	<ul style="list-style-type: none">▪ Nada▪ Poco
Medio	9-12	<ul style="list-style-type: none">▪ Regular
Alto	13-16	<ul style="list-style-type: none">▪ Bastante▪ Mucho

Fuente: elaboración propia

3.3 Procedimiento

A continuación se detallan los pasos que se llevaron a cabo para obtener los datos de la investigación de tesis.

Se solicitó autorización a la gerencia de la empresa, en la cual se llevará a cabo la investigación denominada estrés laboral en un grupo de pilotos de transporte pesado en una empresa de la costa sur de Guatemala

- Se justificó la importancia de la investigación a través del planteamiento del problema
- Se selecciono y definió el tema de investigación
- Se presentó el tema a las autoridades centrales de la Universidad Rafael Landívar
- Se establecieron los alcances y limites para determinar un aporte positivo

- Luego se definió la muestra que se utilizará
- Como instrumento de apoyo, se elaboró un test para determinar las causas y manifestaciones de estrés laboral
- Se realizó la tabulación de datos obtenido por medio del test auto aplicable
- Se realizó el análisis y discusión de resultados
- Se redactaron las conclusiones y recomendaciones de la investigación
- Se concluyó con el informe final

3.4 Tipo de investigación y metodología estadística.

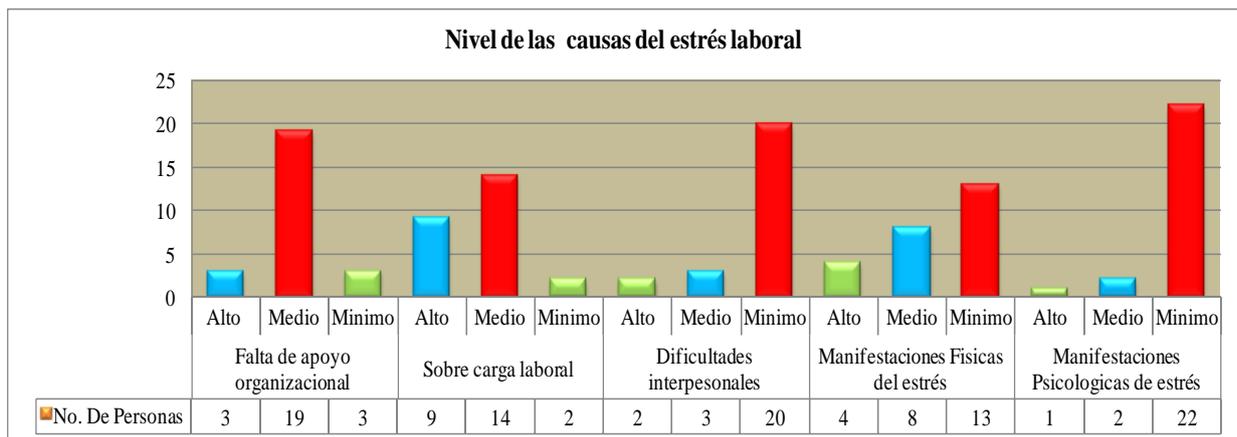
El presente estudio, es de tipo descriptivo con un diseño cuantitativo según Hernández, Fernández y Batista (2003) la investigación descriptiva: busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis Como metodología estadística se realizará una tabulación de las frecuencias las cuales se consignaran en las tablas y cuadros respectivos para generar las graficas correspondientes que describirán la frecuencia de cada respuesta en los distintos ítems y bloques del cuestionario de causas y manifestaciones del estrés labora

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos del test de causas del estrés laboral, el cual fue aplicado a 25 sujetos, con el objetivo de identificar el nivel de las causas del estrés laboral propias de la actividad de un grupo de pilotos de transporte pesado en una empresa de la costa sur de Guatemala.

Resultados obtenidos en relación al nivel de las causas del estrés laboral de un grupo de pilotos de transporte pesado.

Gráfica No. 1



Fuente: Elaboración propia

La gráfica No. 1, indica el resultado obtenido en la aplicación del test para medir el nivel de las causas del estrés laboral, dando como resultado que las causas más elevadas fueron; la falta de apoyo organizacional perteneciendo a un nivel medio debido a que la empresa no brinda el apoyo necesario a los colaboradores, seguido del factor sobrecarga laboral posicionándose de igual manera en un nivel medio ya que los horarios de trabajo se tornan extensos y cuentan con poco tiempo libre para realizar otras actividades, determinando que los factores dificultades interpersonales, manifestaciones físicas y psicológicas del estrés no inciden en el estrés laboral, manteniéndose en un nivel mínimo.

Grafica No. 2



Fuente: Elaboración propia

En la grafica No. 2, se observa como resultado que el 28 % de las personas evaluadas manifiesto haber contado con el apoyo organizacional, la empresa tiene por tanto una oportunidad de mejora en el 72% de sus colaboradores que se encuentran entre el nivel medio y mínimo en lo que al apoyo organizacional se refiere.

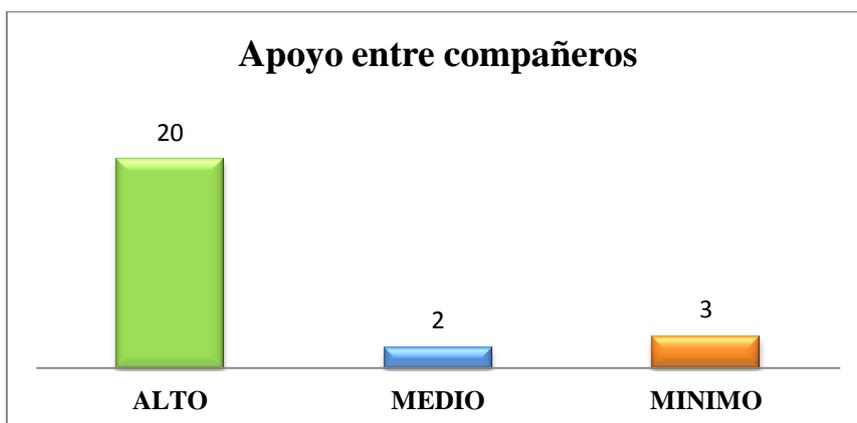
Gráfica No. 3



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados obtenidos en la gráfica No. 3, demuestra que la mayoría de los pilotos depende de las órdenes de sus superiores para desarrollar sus actividades.

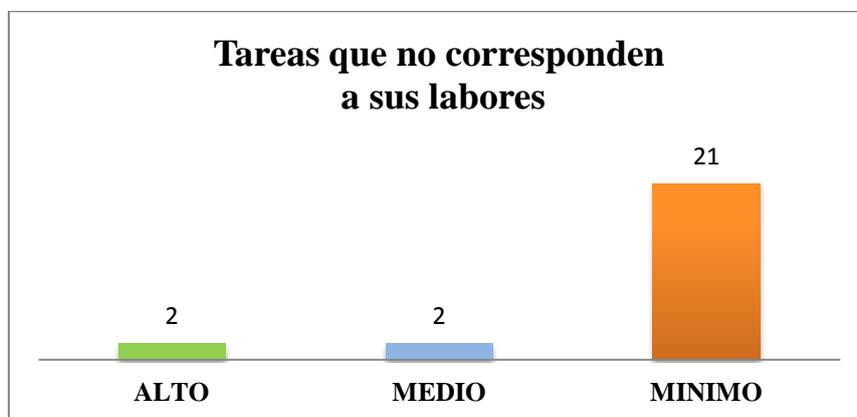
Grafica No. 4



Fuente: Elaboración propia

La gráfica No. 4, refleja que el 80% de los evaluados manifestaron que existe un alto nivel de compañerismo y solidaridad entre los pilotos para desarrollar sus actividades laborales.

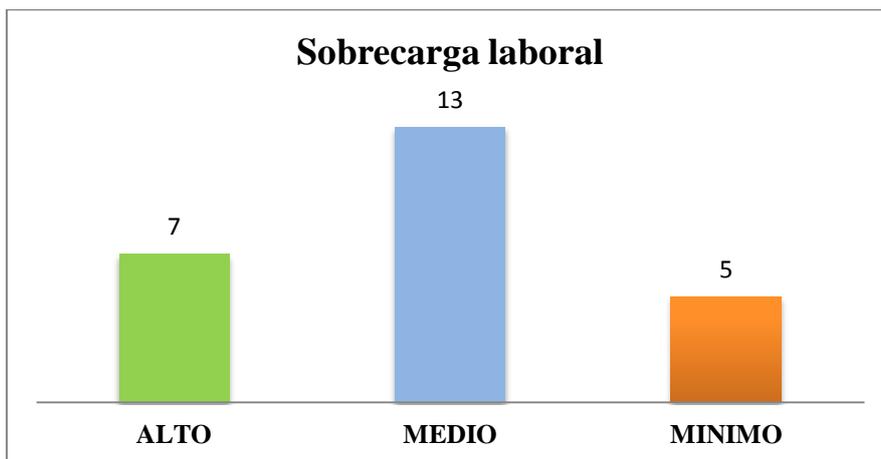
Gráfica No. 5



Fuente: Elaboración propia

Según la gráfica No. 5, refleja que el 84% de los evaluados únicamente realizan labores inherentes a la naturaleza de la actividad para la que fueron contratados.

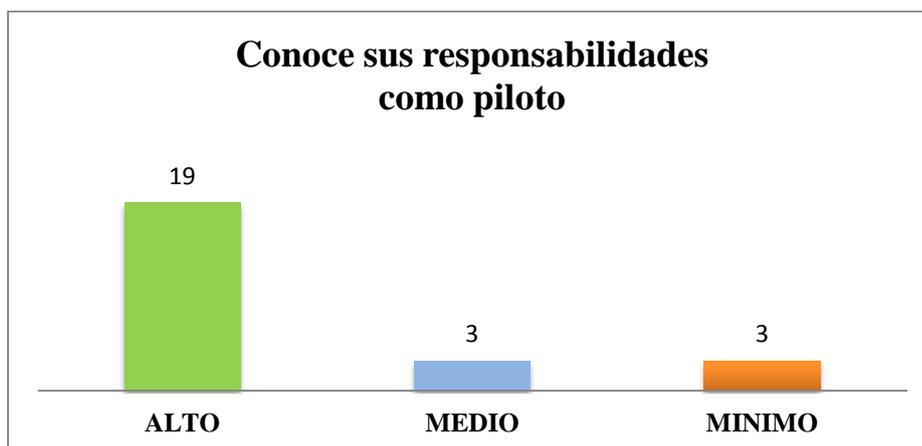
Gráfica No. 6



Fuente: Elaboración propia

La gráfica No. 6 nos deja ver que la actividad de piloto de carga pesada es exigente y demanda muchas horas laborales pero al mismo tiempo reconocen que no interfiere a corto plazo en sus actividades.

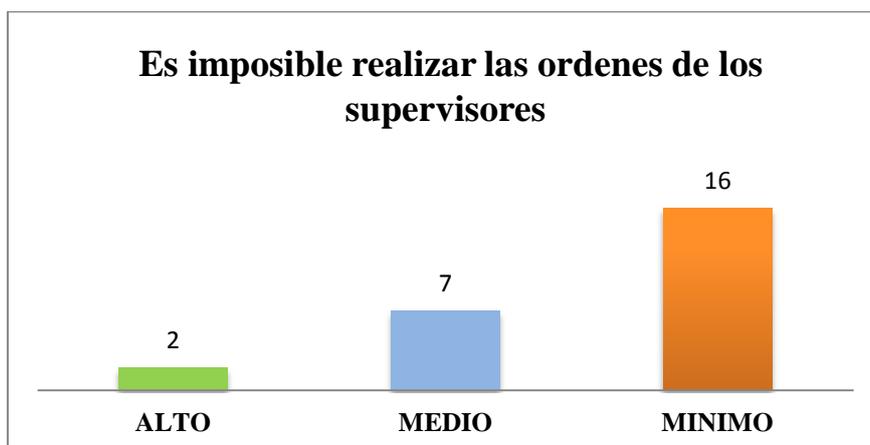
Gráfica No. 7



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica No. 7 se observa que los pilotos están consientes de la responsabilidad que representa el conducir un vehículo de carga pesada al momento de realizar sus actividades y asumen su responsabilidad consientes.

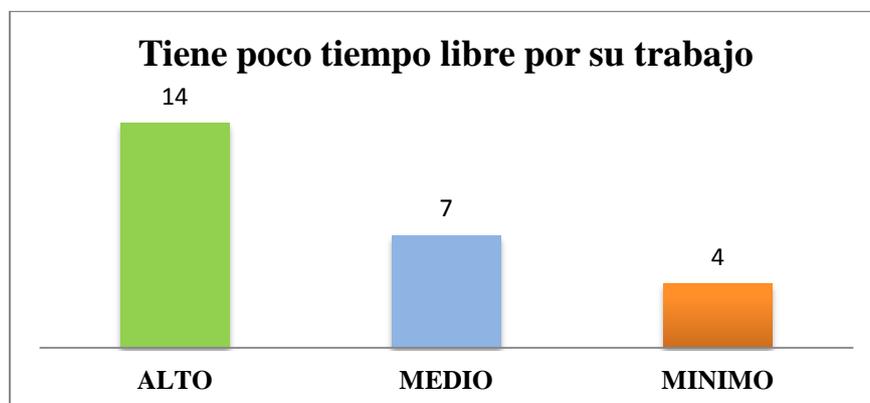
Gráfica No. 8



Fuente: Elaboración propia

Se observó en la gráfica número No. 8, que el 64% de los evaluados manifestó que no tiene inconveniente alguno con las órdenes de sus supervisores para realizar sus actividades

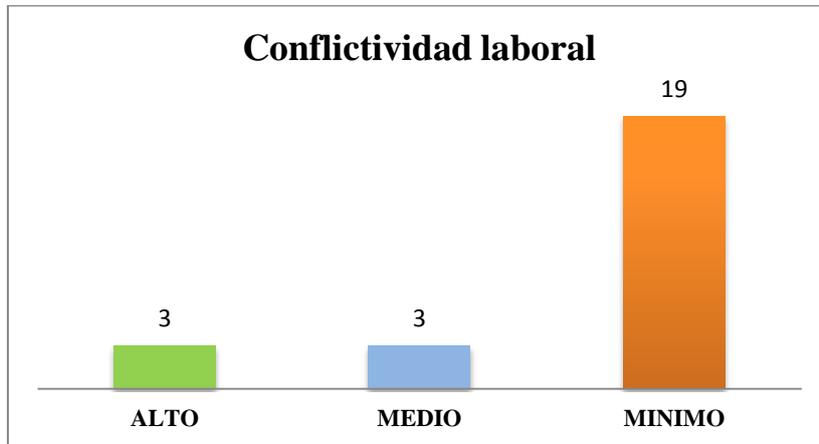
Gráfica No. 9



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la gráfica No.9, La mayoría expresa que tiene poco tiempo libre para sus actividades personales lo cual se debe a la naturaleza de las actividades que se realizan como piloto de carga pesada que demanda gran cantidad de tiempo debido a las distancias que se recorren por las unidades.

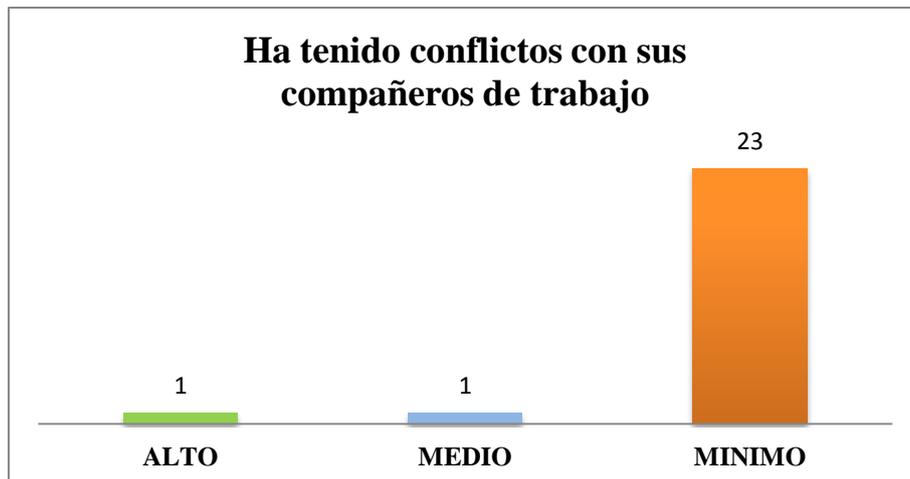
Gráfica No. 10



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica No. 10, se puede observar que la mayoría tiene una conflictividad baja eso debido a que la actividad de los pilotos es individual y la mayoría de tiempo ellos viajan solos en las diferentes rutas de trabajo.

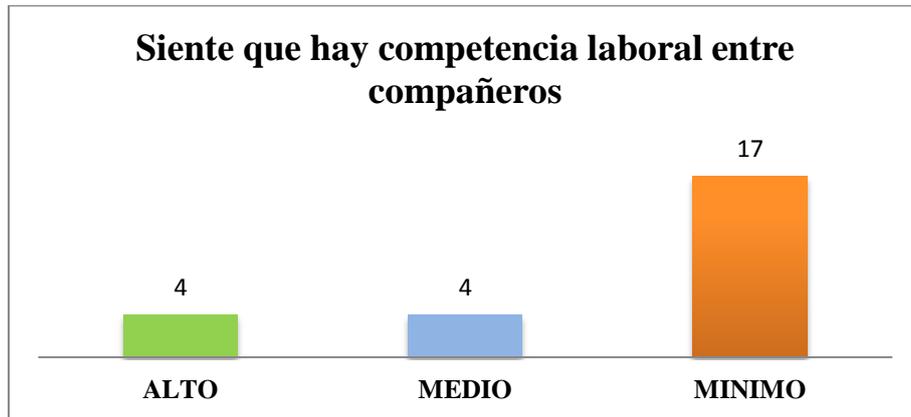
Gráfica No. 11



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados de la gráfica No.11 por la naturaleza de la actividad de los pilotos tienen poca o nula interacción entre ellos por lo que se reduce al mínimo la posibilidad de entrar en conflicto con los compañeros eso se evidencia en la anterior grafica

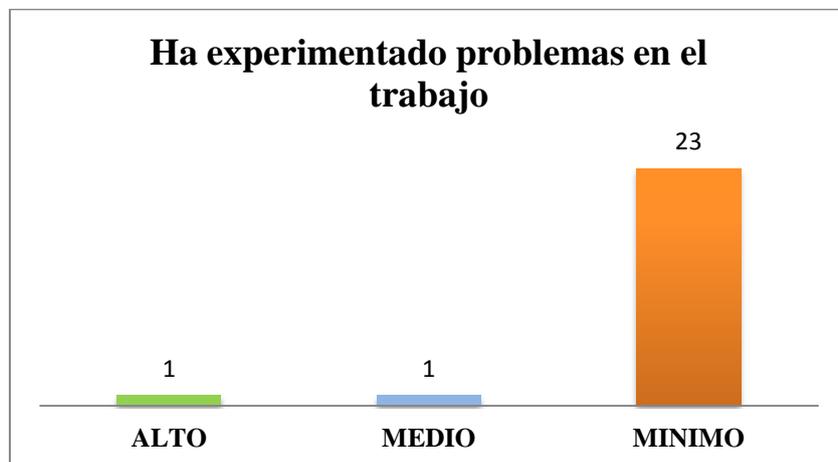
Gráfica No. 12



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados la grafica No. 12 demuestra que la distribución del trabajo está siendo bien programada ya que no provoca competencia laboral entre los colaboradores.

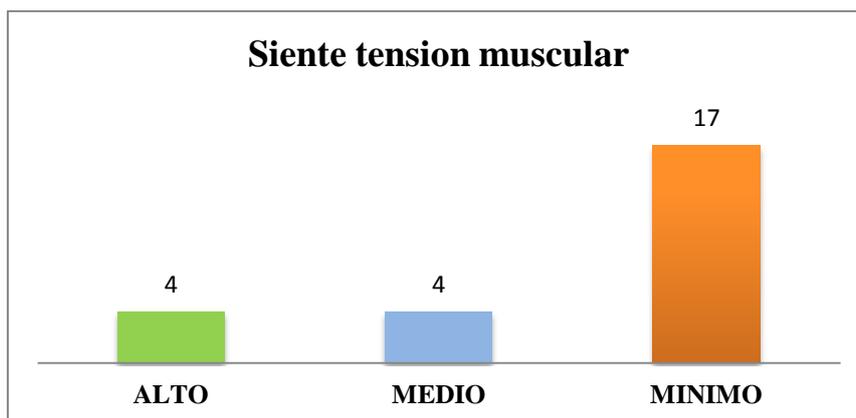
Gráfica No. 13



Fuente: Elaboración propia

La gráfica No. 13, indica como mínimo esto se debe a que la relación interpersonal entre los colaboradores es prácticamente nula, reduciendo con ello la posibilidad de conflictividad laboral. Debido a que no coinciden en horarios ya que estos están escalonados y los tiempos de salida y llegada son excluyentes entre sí

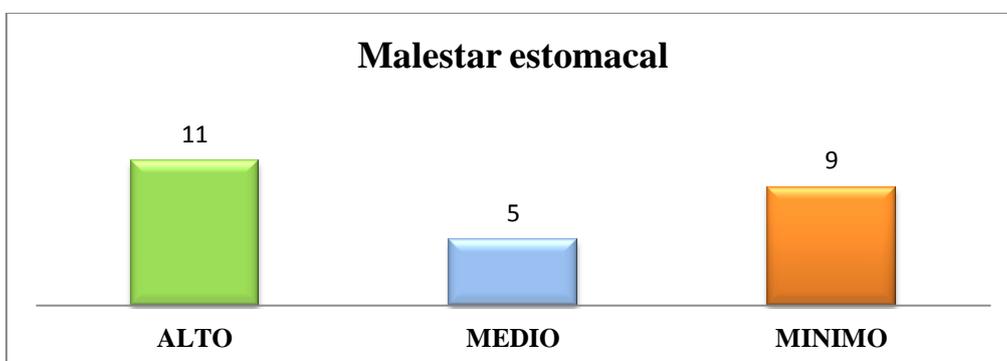
Gráfica No. 14



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica No. 14, se puede apreciar que aunque la mayoría de colaboradores respondieron bastante veces haber sentido un mínimo de tensión muscular por la posición que mantienen al conducir la unidad, se debe evaluar además factores como la edad del piloto y sus años de trabajo.

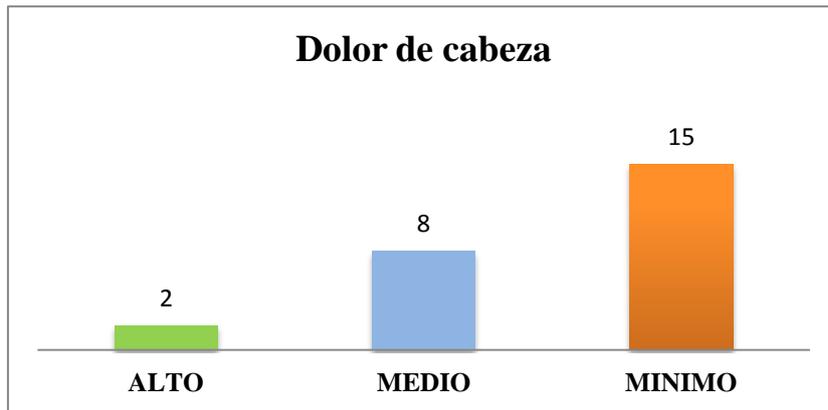
Gráfica No. 15



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos en la gráfica No. 15, se puede apreciar que los pilotos presentan malestar estomacal en un nivel alto generalmente se debe por no cumplir con los horarios de comida, quienes presentan un nivel mínimo se explica debido a que son personas más responsables y organizadas. Esto explica que aunque ellos expresen que no tienen tensión su reacción física dice lo contrario

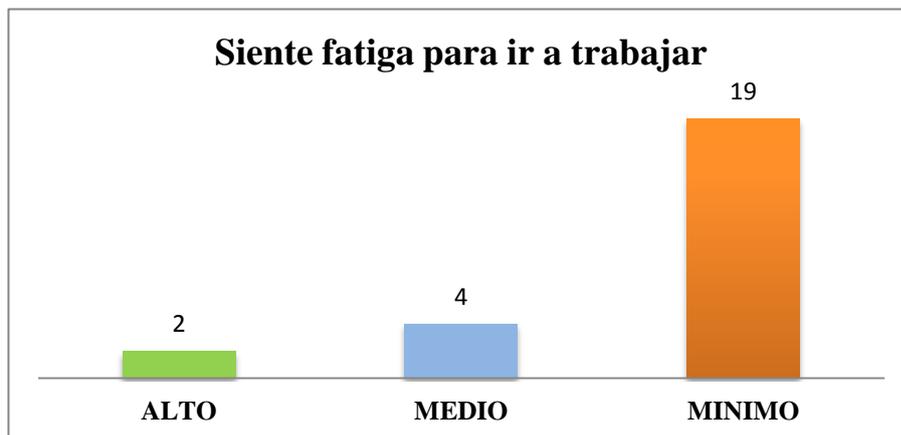
Gráfica No. 16



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica No. 16, lo importante de esta gráfica es que al menos el 40% del total de pilotos manifiesta haber tenido dolor de cabeza lo que representa un porcentaje apreciable en personas que realizan una actividad de alto riesgo como lo es conducir un vehículo de carga pesada

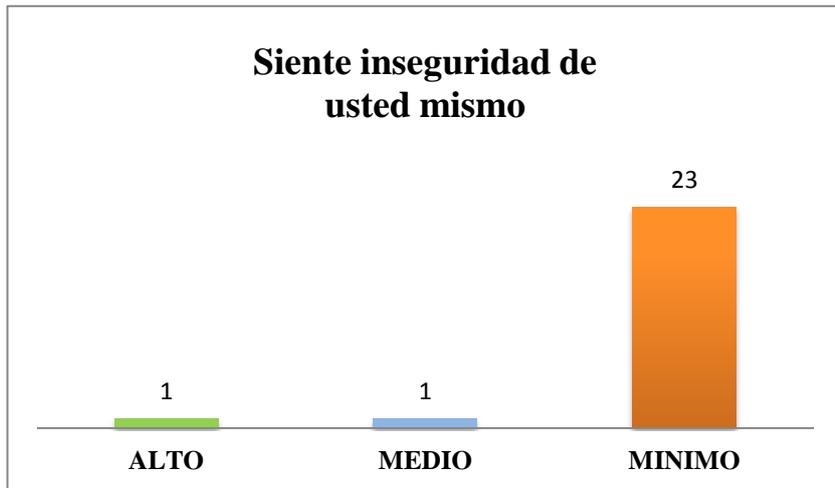
Gráfica No. 17



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica No. 17, se interpreta que el tiempo de recuperación entre jornadas laborales les permite regresar con buena condición para realizar sus actividades ya que la mayoría está en el nivel mínimo que en este caso indica que no siente fatiga para ir a trabajar.

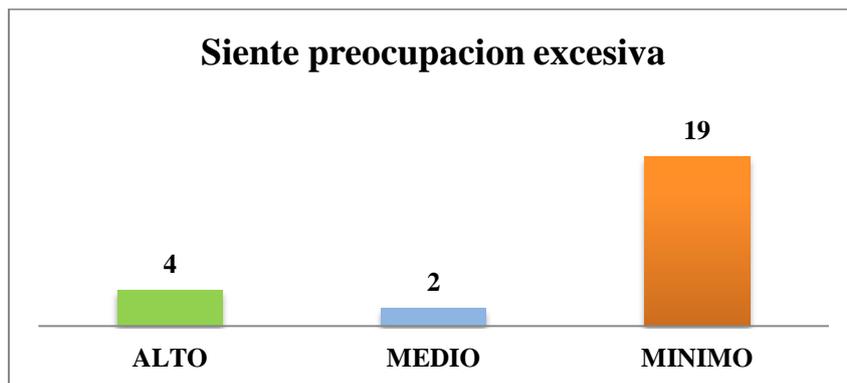
Gráfica No. 18



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos en la gráfica No. La mayoría de los pilotos manifiestan tener un buen nivel de autoestima ya que la mayoría dijo sentir un mínimo de inseguridad en sí mismos. Son bastante seguros en lo que esperan de si mismo.

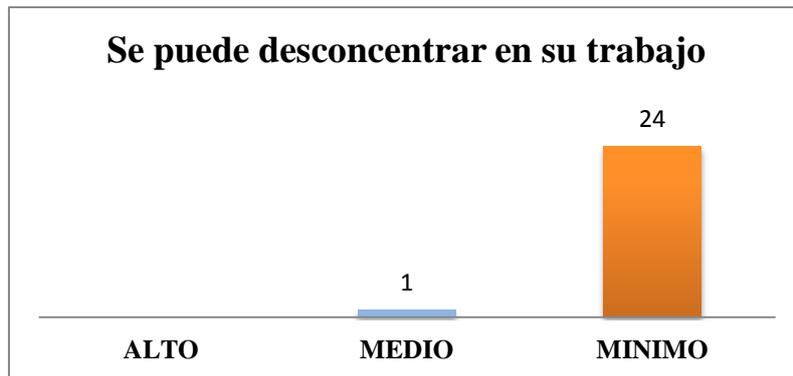
Gráfica No. 19



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados de la gráfica No. 19, la mayoría de los evaluados manifiesta que no tiene preocupaciones excesivas lo que se puede interpretar con estar realizando una actividad que llena sus requerimientos emocionales y lo mantiene ocupado positivamente.

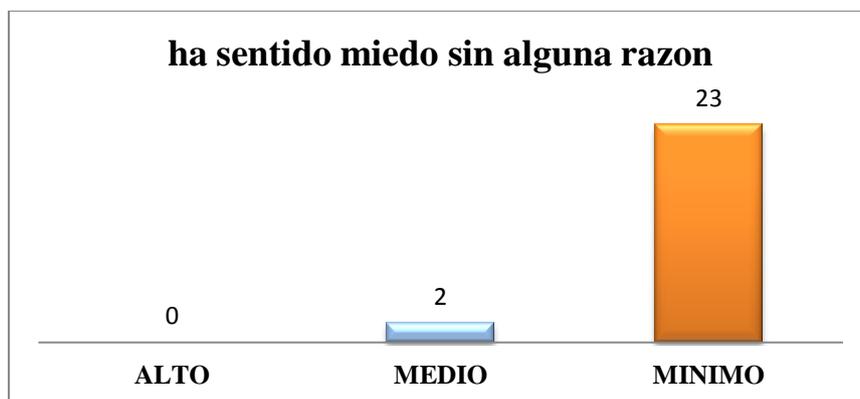
Gráfica No. 20



Fuente: Elaboración propia

La gráfica No. 20 indica que las personas sienten bastante concentración en su trabajo, lo cual es lógico ya que una desconcentración puede resultar en una fatalidad durante la realización de sus actividades tienen que mantener una alta concentración por tanto la mayoría manifiesta que lo contrario es un mínimo

Gráfica No. 21



Fuente: Elaboración propia

La grafica No. 21 indica que ningún colaborador respondió bastante y mucho, 2 trabajadores respondieron regular, 23 personas que no han sentido nada de miedo sin razón lo que se puede interpretar a que tienen confianza en sí mismos y se encuentran plenamente consientes de la responsabilidad que conlleva el manejar una unidad de transporte pesado.

Resultado obtenido con relación al nivel de la causa falta de apoyo organizacional.

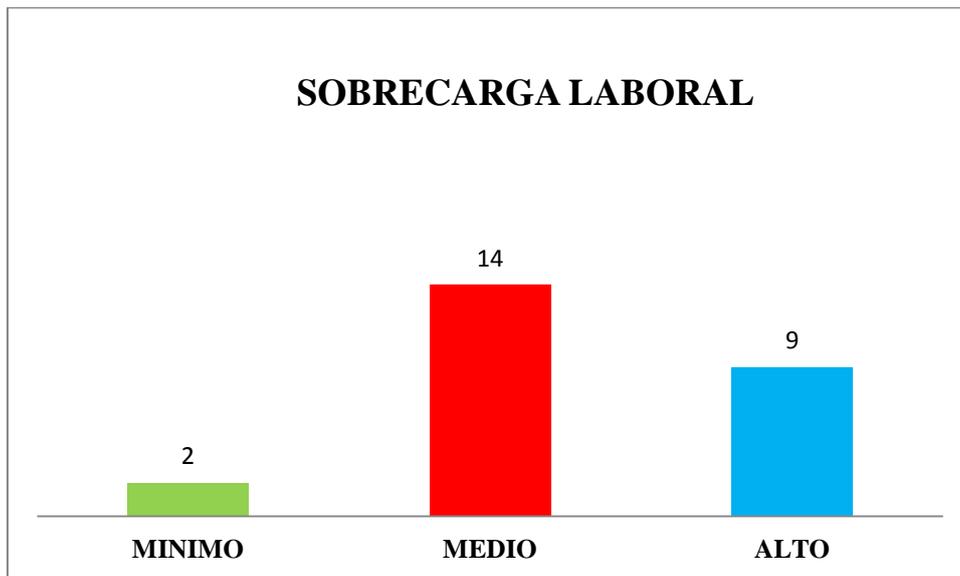
Gráfica No.22



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos la gráfica No.1, existe un nivel medio de influencia del factor falta de apoyo organizacional, donde 19 sujetos pertenecen al 76% de un nivel medio de los resultados obtenidos, 3 representan al 12% del nivel alto y tres representan al otro 12% del nivel mínimo, por lo tanto se indica que el factor en análisis influye en el desempeño laboral, debido a que el mismo ha sido insuficiente así mismo la autoridad que tienen los colaboradores para realizar su trabajo.

Grafica No. 23

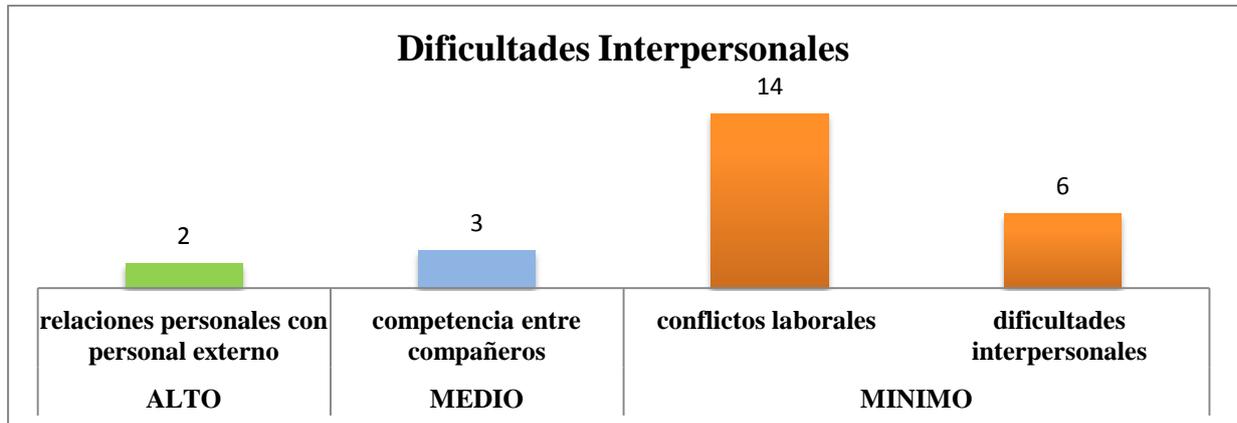


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos la gráfica No.2, indica que 2 personas representan el 8% de la población las que se encuentran en un nivel mínimo debido a que les es imposible realizar todas las órdenes que los supervisores les dan y siente que se les sobrecarga el trabajo, 14 personas más representan el 56% de la población se encuentra en un nivel medio debido a que en ocasiones no cuentan con el tiempo suficiente para realizar el trabajo, 9 personas representa el otro 36% del total de la población que se encuentran en un nivel alto debido a que cuentan con pleno conocimiento de sus funciones. Por lo tanto el factor sobrecarga laboral si influye en un nivel medio causante del estrés en los pilotos.

Resultados obtenidos con relación al nivel de dificultades interpersonales.

Gráfica No. 24

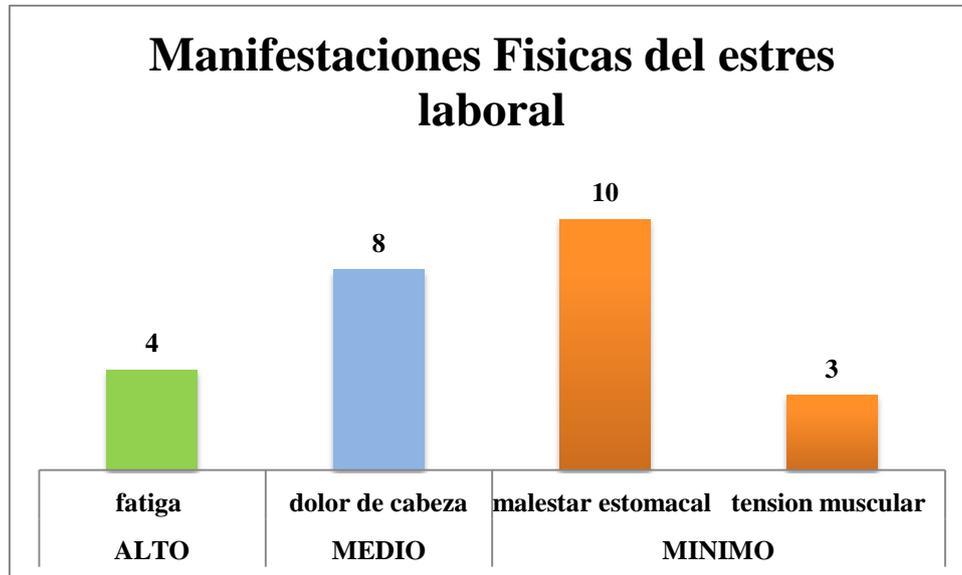


Fuente; elaboración propia

Los resultados obtenidos de la gráfica No. 24, indica que 20 personas representan el 80% de la población total se encuentran en un nivel mínimo debido a que la relación con los compañeros de trabajo en fluida, 3 colaboradores representan el 12% se encuentran en un nivel medio y 2 personas que representan el 8% se encuentran en un nivel alto debido a que son personas competitivas en el trabajo y tienen conflictos en el mismo. Por lo tanto el factor de dificultades interpersonales no influye en las causas del estrés laboral en pilotos.

Resultados obtenidos con relación al nivel de Manifestaciones físicas.

Gráfica No 25

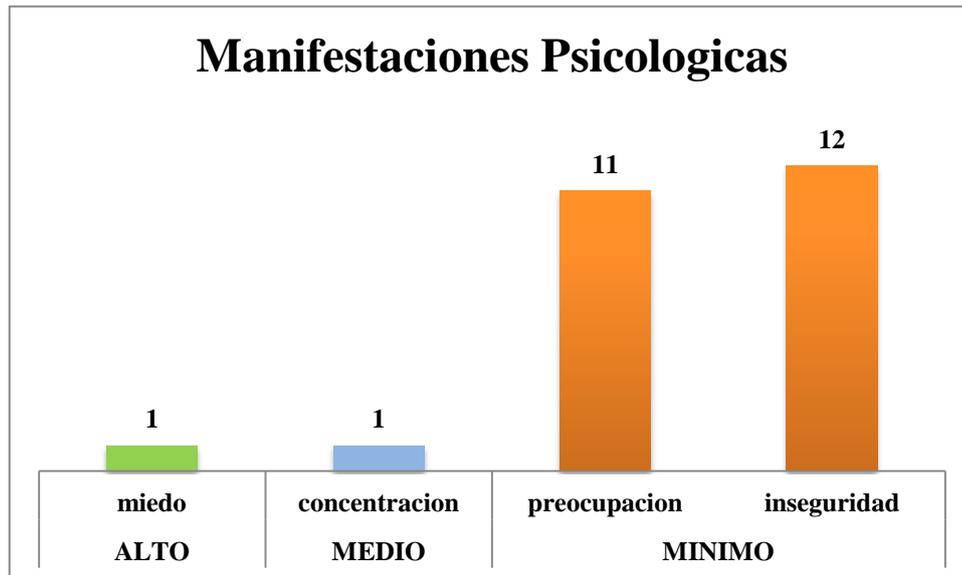


Fuente: elaboración propia

Los resultados obtenidos de la grafica No. 25, indica que 13 colaboradores se encuentran en un nivel mínimo del factor manifestaciones físicas representan el 52% de la población total debido a que padecen poca tensión muscular y no fácilmente sienten malestar estomacal, 8 colaboradores se encuentran en un nivel medio representan el 32%, debido a que en algún momento del día sufren dolor de cabeza y 4 colaboradores se encuentran en un nivel alto debido a que al levantarse por la mañana se sienten fatigados. Por lo tanto se puede corroborar que las manifestaciones físicas del estrés afectan a un nivel mínimo por lo que se indica que este factor

Resultados obtenidos con relación al nivel de las manifestaciones psicológicas

Gráfica No. 26



Fuente: Elaboración propia

En la grafica No. 26, indica que 23 colaboradores representan el 92% de la población se encuentran en un nivel mínimo en cuanto a que no sienten inseguridad y preocupación de sí mismos, lo que manifiesta que son personas con una buena autoestima y desempeñan su labor de manera consiente el resto es no significativo pero es importante reforzar esos aspectos debido a la importancia que reviste el hecho de conducir un vehículo de carga pesada

V. DISCUSION

Con base a los resultados obtenidos con la aplicación del test para medir causas del estrés laboral, es necesario analizar las similitudes y diferencias entre las investigaciones y el marco teórico así mismo relacionarlos con los resultados según los factores.

El objetivo general de esta investigación tipo descriptiva fue identificar el nivel de las causas del estrés laboral propias de la actividad de un grupo de pilotos de transporte pesado en una empresa de la costa sur de Guatemala.

Con base a lo anterior, los resultados del estudio evidencian que los colaboradores manifiestan un nivel medio de las causas de estrés laboral las cuales son: faltas de apoyo organización, debido a que el apoyo que la empresa les brinda es insuficiente y sobrecarga laboral ya que los horarios de trabajo se tornan extensos y cuentan con poco tiempo libre para realizar otras actividades.

Dichos resultados no coincide con la investigación realizada por Lima (2014), que tiene como nombre diagnóstico de los estresores más relevantes manifestados en un grupo de pilotos de cabezal de una organización de transporte pesado, fue de tipo descriptiva que indica que los estresores más relevantes son la violencia, los problemas familiares, fatiga, multas y penalizaciones en ruta los cuales son perjudiciales para el desempeño de su labor. Dicho estudio ha tenido como objetivo identificar los estresores más relevantes que se manifiestan durante las actividades de ruta de un grupo de pilotos de cabezales por lo que se recomienda realizar una reorganización de horarios. Los resultados de esta investigación no coinciden con los de la presente ya que los factores que se indican difieren en su totalidad de

los indicados en la presente investigación e indica que el estrés no afecta de manera significativa en el desempeño de las labores de los pilotos.

En su investigación para determinar cuáles son los niveles de estrés previo a la evaluación del desempeño de los empleados del Registro Nacional de las personas De León (2014) la cual tiene como nombre Niveles de estrés previo a la evaluación de desempeño en los empleados del registro nacional de las personas (Renap) sede del municipio de Chiantla, departamento de Huehuetenango obtuvo como objetivo determinar cuáles son los niveles de estrés, previo a realizar una evaluación de desempeño en los empleados del Registro Nacional de la personas (RENAP). Ha obtenido como resultado que existe un nivel bajo de estrés por lo que se ha indicado que los colaboradores han sufrido algunos cambios, los cuales no han afectado en gran manera a su desarrollo laboral todo esto con base a los factores salud y relaciones humanas se encuentran en un nivel bajo, por lo que coincide con los resultados de la presente investigación, debido a que los factores dificultades interpersonales, manifestaciones físicas del estrés y manifestaciones psicológicas del estrés indicaron que están a niveles bajos, por lo que no afecta a los colaboradores.

Por otro lado Herrera (2012) ha realizado una investigación que se llama Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas con el objetivo de determinar la relación que tiene el estrés y el desempeño del trabajador, correlacionando los factores edad y estrés laboral y edad y desempeño laboral el cual obtuvo como resultado que el estrés no tiene relación con el desempeño del trabajo de los colaboradores, es decir que no les afecta para realizar sus actividades, lo cual coincide con la presente investigación debido a que aunque el estrés

resultado ser de un nivel medio los colaboradores siguen realizando sus actividades con normalidad.

De acuerdo a Miranda (2008) que ha realizado un estudio con el objetivo de establecer los niveles de estrés laboral en los sujetos que laboran en el servicio de bioanálisis del hospital Dr. Domingo Luciani, obteniendo con resultado que el 62% del personal de servicio presentó un nivel bajo de estrés laboral mientras que el 34% se encuentran en un nivel medio y únicamente el 4% de la población se encuentran en nivel alto, lo que difiere con la presente investigación debido a que los sujetos evaluados en la presente se encuentran en su mayoría en un nivel medio.

De igual manera Mena y Campos (2002) indica que el estrés es un constructo interactivo, que forma una reacción en el individuo en el ámbito tanto fisiológico como psicológico, ante estímulos ambientales y sociales que conlleva un proceso de adaptación o desequilibrio del organismo, el presente estudio coincide con lo citado ya que indica que el estrés procede después que un sujeto es sometido a presión tanto física como mental, a su vez afecta el desarrollo de las actividades laborales.

Para finalizar se puede enfatizar que los colaboradores evidencian un nivel de estrés medio el cual no les afecta en gran manera en sus actividades diarias que realizan en la organización.

VI. CONCLUSIONES

- Se identificó que los niveles más altos de las causas de estrés para los pilotos de transporte de carga pesada en una empresa de la costa sur de Guatemala son falta de apoyo organizacional y sobrecarga laboral.
- Se identificó que el nivel de la falta apoyo organizacional en un grupo de pilotos de transporte pesado es medio, en una escala de alto, medio y mínimo, siendo en este nivel no causante de estrés laboral.
- Se estableció que el nivel de la sobrecarga laboral medido en una escala de alta media y mínima es media lo que indica que no es factor desencadenante de estrés en los pilotos y que con ese nivel su desempeño no se ve afectado por el estrés.
- Se identificó que los niveles en que las dificultades interpersonales desencadenan estrés son mínimas debido a que las circunstancias laborales no les permiten interactuar entre sí a los pilotos.
- Se identificó que las manifestaciones físicas del estrés que afectan a los pilotos de carga pesada más recurrente son, el dolor de cabeza, el malestar estomacal y la fatiga así como la tensión muscular. Pudiendo esto afectar su desempeño laboral
- Se identificó que el nivel en que las manifestaciones psicológicas del estrés en un grupo de pilotos de transporte pesado de la costa sur, aunque está presente, no incide en su desempeño en tanto se mantenga en el mínimo

- Se identifico que las manifestaciones psicológicas del estrés laboral se encuentra en un nivel mínimo debido a que los pilotos no sienten inseguridad y preocupación de sí mismos

- Se ha realizado un programa de prevención de estrés que incluye ejercicios de estiramiento y movimiento de brazos que se pueden realizar dentro de la propia unidad de transporte, para evitar las manifestaciones físicas des estrés como dolor de cabeza, tención muscular y dolor estomacal (incluido en anexos).

VII. RECOMENDACIONES

- Al área de recursos humanos, desarrollar planes para la prevención de la sobrecarga laboral y la falta de apoyo organizacional en los colaboradores para evitar posibles descontentos y un deterioro del clima laboral
- Al departamento de recursos humanos impartir talleres de apoyo para los pilotos con la finalidad de ampliar el conocimiento en el área social humanística y de manejo de tiempo.
- Implementar una reestructuración de horarios para que los colaboradores tengan la oportunidad de realizar otras actividades, crear un programa en el cual se realicen actividades recreativas periódicamente para los pilotos
- A la gerencia implementar capacitaciones para mantener un clima laboral sano para mantener las relaciones interpersonales en un nivel adecuado.
- Realizar un análisis de condiciones medioambientales de trabajo para mantener al mínimo las manifestaciones físicas
- Elaborar actividades de motivación para seguir manteniendo la salud mental sana entre los colaboradores, proporcionando la satisfacción laboral
- Al departamento de recursos humanos se le recomienda poner en práctica con los colaboradores los ejercicios establecidos en el programa de prevención de estrés, que se elaboró por parte de la investigadora (adjunto en anexos).

VIII. REFERENCIAS

- Adams, J. (2000). *Estrés un amigo de por vida* (1 ed.). Buenos Aires: Editorial Kier, S.A.
<https://books.google.es/books?id=sahFXNvBlwC&pg=PA7&dq=libros+de+adams+2000&hl=es&sa=X&ei=wjhiVcCCA4avggSU7oPwCA&ved=0CDYQ6AEwBA#v=onepage&q&f=false>
- Blanco, J. (2012). *Estrés laboral, trabajo emocional y salud en profesionales del área de la rehabilitación*. Universidad Central de Venezuela. En red:
http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol12_2_11/rst05211.htm
- Cano, A. (2002). *La naturaleza del estrés Sociedad española para el estudio de la ansiedad y el estrés* consultado 17 de marzo de 2015. .
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>.
- Chavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: McGraw-Hill.
<https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>
- Cortes, J. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales* (9 ed.). Madrid: TEBAR, S.L.
<https://books.google.es/books?id=pjoYI7cYVVUC&printsec=frontcover&dq=T%C3%A9cnicas+de+prevenci%C3%B3n+de+riesgos+laborales&hl=es&sa=X&ei=cR1gVerZFIiMNvcgdgE&ved=0CDQQ6AEwAA#v=onepage&q=T%C3%A9cnicas%20de%20prevenci%C3%B3n%20de%20riesgos%20laborales&f=false>
- Cruz, G. (2013). *Principales factores de estrés en padres jóvenes adultos que estudian y laboran al mismo tiempo*. Tesis inédita universidad Rafael Landívar de Guatemala.

De león, D.(2014).*Niveles de estrés previo a la evaluación de desempeño en los empleados del registro nacional de las personas (RENAP) sede del municipio de Chiantla, departamento de Huehuetenango.*(Tesis de licenciatura inédita) universidad Rafael Landívar de Guatemala.

Domínguez J. (2010) *Estrés laboral por acoso moral en el trabajo síndrome de Bur-nout y su relación con el auto concepto, la adaptación y conducta de la personalidad en el trabajador de atención a la salud.* Universidad de grados en red.
<http://digibug.urg.es/bitstream/10481/6637/1/18970680.pdf>.

Dvorkin, M., Cardinali, D. y Lermoli, R. (2010). *Bases fisiológicas de la practica medica* (14 ed.). Argentina: Editorial medica panamericana.
<https://books.google.es/books?id=dTFeuRRZoy0C&pg=PA821&dq=concepto+estr%C3%A9s+cronico&hl=es&sa=X&ei=9ZxfVeCdAYO1sAScnYHQBw&ved=0CCYQ6AEwAQ#v=onepage&q=concepto%20estr%C3%A9s%20cronico&f=false>

Felipe, L y González, S. (2010). *Psicología para el docente* (1 ed.). México
<https://books.google.es/books?id=q7V3f9PXqssC&pg=PA21&dq=Felipe+y+gonzalez+psicologia+para+el+docente&hl=es&sa=X&ei=2DViVbSDO8efggSm4YD4Aw&ved=0CCAQ6AEwAA#v=onepage&q=Felipe%20y%20gonzalez%20psicologia%20para%20el%20docente&f=false>

Fuertes, J. y Cabrera, J. (2007). *La salud mental en los tribunales* (2 ed.). Madrid, España: ARAN Ediciones. S.L.
<https://books.google.es/books?id=Bp2BrtZUFK4C&pg=PA219&dq=concepto+estres+laboral&hl=es&sa=X&ei=BbVfvfHSMqu1sAS25IGQCA&ved=0CDoQ6AEwAw#v=onepage&q=concepto%20estres%20laboral&f=false>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación* 3ª. Edición. México: McGraw- Hill.

González, M. (2006). *Manejo del estrés*. España: INNOVA.
<https://books.google.es/books?id=IWxbtjdHwZwC&pg=PA8&dq=definici%C3%B3n+de+estres&hl=es&sa=X&ei=hnNdVYeyGoINpP2gLgM&ved=0CCkQ6AEwAA#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20estres&f=false>

Herrera, L. (2012). *Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas*. (Tesis de licenciatura inédita) universidad Rafael Landívar de Guatemala.

Lima, J. (2014). *Diagnóstico de los estresores más relevantes manifestados en un grupo de pilotos de cabecal de una organización de transporte pesado*. (Tesis de licenciatura inédita) universidad Rafael Landívar de Guatemala.

Iglesias M. (2011) *Estudio del estrés percibido por alumnos noveles de ciencias de la salud*. Universidad de Málaga en red.
<http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4906/TDR520IGLESIA%20PARRA.pdf?.sequence=1>

Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial. Introducción a la Psicología Industrial/Organizacional*. México: Editorial McGraw Hill.

Leka (2004). *La organización de trabajo y el estrés*. Reino unido: I- WHO.

Lorente, P. y Martínez, P. (2003). *Evaluación Psicológica y Psicopatológica de la familia* (2 ed.). Madrid, España: Rialp, S.A.
<https://books.google.es/books?id=mHfevHTMkGUC&pg=PA173&dq=concepto+de+estresor>

es&hl=es&sa=X&ei=blfVfDqN_e_sQTf2IHYCA&ved=0CCAQ6AEwAA#v=onepage&q=concepto%20de%20estresores&f=false

Mena, L. y Campos J. (2005), *Evaluación de factores presentes en el estrés laboral*. Chile: Red revistas de psicología

Miranda B.(2008) *Estudio sobre estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del hospital Dr. Domingo Luciani*(Tesis Post grado inédita) Universidad Católica Andrés Bello Venezuela.
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf>

Mora, H. (2008). *Manual del escolta privado*. España: Editorial ECU.
<https://books.google.es/books?id=YL0Ew6xA9PUC&pg=PA165&dq=estres+agudo+episodico&hl=es&sa=X&ei=BD5iVerHoefgwS6ooG4DQ&ved=0CCEQ6AEwAA#v=onepage&q=estres%20agudo%20episodico&f=false>

Napione, M. (2011). *¿Cuándo se quema el profesorado de secundaria?*. Madrid: Editoriales Díaz de Santos, S.A.
https://books.google.es/books?id=GlsDrAw_kYIC&pg=PA3&dq=el+estres+de+los+profesores&hl=es&sa=X&ei=1zBiVcT5DMqlgwT1IICIDg&ved=0CDsQ6AEwAw#v=onepage&q=el%20estres%20de%20los%20profesores&f=false

Opi, J. (2010). *El reto de ser feliz, como vivir sin estrés*. Barcelona: Amat, S.L.
<https://books.google.es/books?id=odQILYrRo5IC&pg=PT103&dq=tipos+de+estres&hl=es&sa=X&ei=rW1fVbLlLrLsASBjIGwDQ&ved=0CC8Q6AEwAg#v=onepage&q=tipos%20de%20estres&f=false>

Oramas A. (2013) *Estudio sobre el estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. (Tesis doctoral inédita). Ministerio de salud pública de Cuba. Disponible en : tesis.repo.sld.cu/.../Tesis_-_ARLENE_ORAMAS_VIERA.pdf

Ortiz, B. (2013). *Percepciones por parte de un grupo de repartidores de una empresa de comida rápida respecto a los factores que les provocan estrés laboral*. (Tesis de licenciatura inédita) universidad Rafael Landívar de Guatemala.

Rapin, R. (2004). *La guía de los nuevos estimulantes* (2ed.). España: Paidotribo. https://books.google.es/books?id=oDN5zAmOEWYC&pg=PA61&dq=fases+del+estres&hl=es&sa=X&ei=1KleVc_B8XfsASFqIAI&ved=0CCYQ6AEwAQ#v=onepage&q=fases%20del%20estres&f=false

Rubio, A. 2007. *¿Cómo enfrentar el estrés laboral?* Costa Rica: Instituto de Investigación en Educación (INIE).

Travers, C. y Coper, C. (1997). *El estrés de los profesores* (1 ed.). Barcelona: PaidosIberica, S.A. <https://books.google.es/books?id=a7bhr27JlIMC&printsec=frontcover&dq=Travers+y+Cooper&hl=es&sa=X&ei=BDJiVb3-EYKqggTu4M4&ved=0CCQQ6AEwAA#v=onepage&q=Travers%20y%20Cooper&f=false>

Vicente, M. y Valverde, F. (2003). *Prevención de riesgos laborales en odontoestomatología* (19 ed.). España: Mad, S.L. https://books.google.es/books?id=G0Z1Z6EdtvIC&pg=PA102&dq=concepto+estr%C3%A9s+agudo&hl=es&sa=X&ei=3XxfVfiQHreZsQS_hYOgBA&ved=0CCAQ6AEwAA#v=onepage&q=concepto%20estr%C3%A9s%20agudo&f=false

Wong, V (2007). *DESARROLLO DEL PROGRAMA TÉCNICO – ECONÓMICO DE CONDUCCIÓN DE CAMIONES PARA UNA EMPRESA DE TRANSPORTE PESADO DE CARGA SECA*
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_1835_IN.pdf

ANEXOS

**ANEXO #1 FICHA TECNICA
FICHA TECNICA
INSTRUMENTO PARA MEDIR ESTRES**

NOMBRE	Test para medir causas del estrés laboral.				
AUTOR	Brenda Saraí Donis Palacios				
OBJETIVO	Determinar las causas y manifestaciones del estrés laboral				
¿QUÉ MIDE?	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Falta de apoyo organizacional ➤ Sobre carga laboral ➤ Dificultades interpersonales ➤ Manifestaciones físicas del estrés ➤ Manifestaciones psicológicas del estrés 				
REACTIVOS	Falta de apoyo organizacional (1, 2, 3, 4) Sobrecarga laboral (5, 6, 7, 8) Dificultades interpersonales (9, 10, 11, 12) Manifestaciones físicas (13, 14,15,16) Manifestaciones psicológicas (17, 18, 19, 20).				
ESCALA DE MEDICIÓN	0 -30 mínimo 31 – 70 medio 71 -100 alto				
PUNTEOS A OBTENER	0	1	2	3	4
	nada	Poco	Regular	bastante	mucho
FORMA DE APLICACIÓN	INDIVIDUAL				
TIEMPO DE APLICACIÓN	30 MINUTOS APROXIMADAMENTE.				
PROFESIONALES QUEVALIDARON EL INSTRUMENTO	Ing. Gustavo Adolfo González Dardón Lic. Hugo Miguel Santos Mérida Lic. Carlos Humberto Reyes				

ANEXO #2 INSTRUMENTO

TEST PARA MEDIR CAUSAS Y MANIFESTACIONES DEL ESTRÉS LABORAL

Datos personales

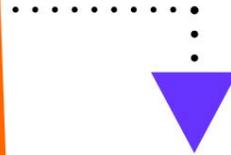
Nombre: _____ **Edad:** _____ **Género:** _____

Años que tiene de ser profesional _____

Instrucciones: A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales debe responder marcando con una **X** la respuesta que mejor represente su situación laboral.

No.	ITEMS	Nada	Poco	Regular	Bastante	Mucho
1.	¿Considera que el apoyo que le brindan de la empresa es poco para desarrollar sus actividades como piloto?					
2.	¿Considera que tiene poca autoridad al momento de tomar decisiones con respecto a su trabajo?					
3.	¿Considera que usted apoya de manera positiva en las labores de sus compañeros?					
4.	¿Le han asignado tareas que no corresponden propiamente a sus labores como piloto?					
5.	¿Se siente con sobrecarga laboral?					
6.	¿Tiene pleno conocimiento de sus responsabilidades como piloto?					
7.	¿Considera que en ocasiones le es imposible realizar todas las órdenes de su supervisor?					

No.	ITEMS	Nada	Poco	Regular	Bastante	Mucho
8.	¿Se siente con poco tiempo libre por causa de las demandas del trabajo?					
9.	¿Ha experimentado conflictos con sus compañeros de trabajo o con su supervisor?					
10.	¿Mantiene relaciones problemáticas con sus compañeros de trabajo?					
11.	¿Siente que hay mucha competencia con sus compañeros de trabajo?					
12.	¿Tiene relaciones problemáticas con compañeros que no sean pilotos? (llaneros, mecánicos o personal de seguridad)					
13.	¿Siente tensión muscular por la posición que mantiene al conducir la unidad?					
14.	¿Ha sentido malestar estomacal por no cumplir con los horarios de comida?					
15.	¿Ha manifestado dolores de cabeza?					
16.	¿Se siente fatigado cuando se levanta por la mañana para ir a trabajar?					
17.	¿Siente inseguridad de usted mismo?					
18.	¿Siente preocupación excesiva?					
19.	¿Le resulta difícil concentrarse en sus labores?					
20.	¿Asentido miedo sin razón alguna?					



**Programa para la prevención
del estrés laboral en pilotos
de Carga Pesada**

I. INTRODUCCION

En la actualidad, las empresas que se dedican a la prestación de servicio de transporte pesado en la costa sur de Guatemala, no han tomado en cuenta los agentes estresores que afectan de manera significativa a los pilotos, que son el componente humano de la operación de conducción siendo el mismo en el país un eje importante en el desarrollo de la economía.

La tensión de cumplir un horario establecido de entrega de carga desde su lugar de origen a su destino, las pocas horas de recuperación del cuerpo, debido a que el manejar un vehículo de carga pesada demanda mucha más atención y responsabilidad que el conducir uno liviano, se derivan en manifestaciones como irritabilidad, baja concentración y alteración nerviosa para evitar todas estas causas y manifestaciones del estrés laboral es necesaria la implementación de un programa para evitar el impacto que causa el estrés en los pilotos de transporte de carga pesada, con la finalidad de prevenir las manifestaciones del mismo.

Es por ello que el presente programa para la prevención de estrés laboral en pilotos de transporte de carga pesada, es una herramienta para prevenir altos niveles de estrés en el lugar de trabajo, así mismo una serie de consejos y ejercicios para la prevención y reducción del estrés.

I. JUSTIFICACIÓN

El presente programa se realiza luego del estudio del estrés laboral en un grupo de pilotos de transporte pesado en una empresa de la costa Sur de Guatemala, el cual está diseñado como una herramienta para proveer y reducir el nivel de estrés producido por la sobre carga laboral.

Según los resultados de la investigación estrés laboral en un grupo de pilotos de transporte pesado en una empresa de la costa sur de Guatemala, las manifestaciones físicas del estrés más frecuentes en los pilotos son dolores de cabeza, tensión muscular y dolores estomacales siendo esto un desafío a la que toda empresa u organización se enfrenta por lo que se deben de establecer medidas de prevención.

II. OBJETIVOS

Objetivo General

- Establecer un programa para la reducción y prevención de estrés en pilotos de transporte de carga pesada.

Objetivos Específicos

- Dar a conocer los factores de riesgo que están expuestos a sufrir los pilotos de transporte pesado y en general, durante la realización de su jornada laboral a diario.
- Dar a conocer la importancia de la ergonomía en el área laboral y así mismo brindar recomendaciones ergonómicas.
- Recomendar la realización de técnicas de relajación luego de varias horas de manejar la unidad.

**VI. Medidas
preventivas para la
reducción del estrés
en pilotos**

Factores de riesgos que están expuestos los pilotos de transporte pesado

Los pilotos de carga pesada y en general, se encuentran expuestos a una serie de factores de riesgo los cuales son:

Factores Físicos

- Ruido producido por el motor del vehículo cuando se encuentra en funcionamiento.
- Ruidos producidos por algún equipo de sonido que se encuentra instalado en la unidad.
- Las vibraciones que se generan cuando la unidad se encuentra en movimiento es un factor que afecta la salud, el confort.
- Variaciones de las temperaturas atmosféricas durante los recorridos en las vías del país.
- Exposición a la intemperie.
- Cambios de temperatura al realizar viajes a diferentes departamentos.
- El deslumbramiento causado por vehículos que transmiten en sentido contrario y el esfuerzo para conducir seguro contribuyen también a la disminución de la visión.

Factores psico-laborales

- El puesto de trabajo de un piloto es una jornada distinta a cualquier otro puesto debido a que tienen jornadas nocturnas y descansan en horas diurnas, estos turnos causan problemas como lo es la fatiga crónica, aburrimiento, trastorno en el ciclo circadiano, y trastornos digestivos por falta de reposo. Las jornadas laborales muchas veces cambian pueden ser de 12 a 14 horas y llegar a extenderse a más 16 horas de trabajo diario, e incluso pueden llegar a volverse una incapacidad para realizar su vida familiar y social, también puede llegar a causar accidentes de tránsito debido a la falta de tiempo y la mala organización de su tiempo.

Factores de riesgos ergonómicos

- Uno de los factores de riesgo ergonómicos en el área laboral de pilotos es la posición de la silla de la unidad que manejan, la posición que adoptan debido muchas veces al mal diseño de la silla les causa dolores de espalda por los discos intervertebrales terminando en dolor, impotencia y hernias. El problema de estas lesiones se debe a la edad al igual que a los problemas prostáticos por la presión constante de esa glándula.

Factor de riesgo prolongado de la postura

- Postura prolongada: Sucede cuando se mantiene una misma postura por más de dos horas, siendo esto inadecuado debido a que se genera un esfuerzo muscular continuo sin permitir alternación en los músculos.
- Postura extremas: Se da cuando los ángulos de confort se encuentran fuera de ángulo aumentando la carga física estática y el consumo energético apareciendo la fatiga.

Recomendaciones ergonómicas para los pilotos

La labor del conductor expone a los conductores a una serie de riesgos ergonómicos y psicosociales causando problemas como lo son: dolores musculares, dolor de cabeza, malestares estomacales, estos síntomas se incrementan debido a la rutina diaria, la monotonía, las jornadas extensas, descansos insuficientes, diseño inadecuado del puesto de trabajo y la tensión por mantener el control del vehículo.

La Silla

La silla es un aspecto ergonómico en el trabajo de los pilotos, la unidad a manejar deberá de tener una silla que controle los componentes estáticos en la postura y así poder evitar la fatiga, para esto es necesario tener en cuenta lo siguiente:

Altura de la Silla

Debe de tener una distancia adecuada, la altura de la silla debe de ser fija y coincidir entre el hueco poplíteo y talón teniendo en cuenta que la persona esté bien sentada apoyando los pies en el piso restando 2 cm de tal manera que el peso de las piernas no comprima los tejidos del muslo ni restrinja la circulación sanguínea.

Profundidad del asiento

Debe de tener una distancia entre los borde anterior y posterior del asiento, coincidiendo con la longitud entre los glúteos y el hueco poplíteo menos de 3 cm, si la profundidad del asiento se excede interrumpirá la circulación sanguínea.

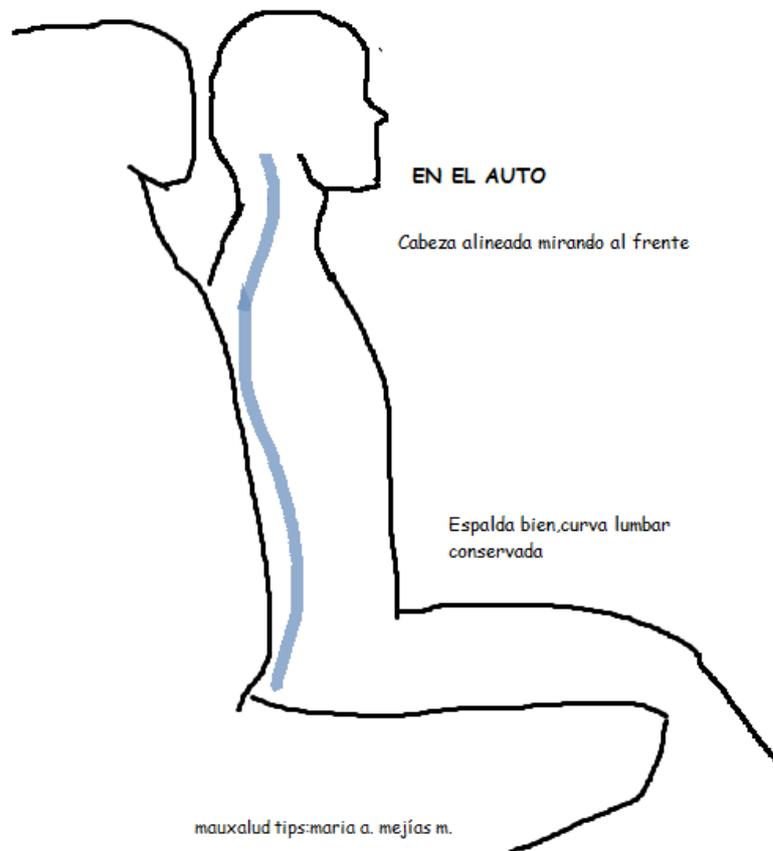
Respaldo de la silla

El respaldo de la silla debe de ofrecer al conductor un soporte, teniendo 4 cm posterior anterior para un mejor apoyo, entre más alto sea el respaldo de la silla, mayor estabilidad le ofrece al conductor. Cuando el conductor conduce, la silla debe de estar en una postura de 100 grados. La importancia de que el respaldo de la silla sea el adecuado es que le brinda a la columna vertebral una mejor manera de acoplarse tratando de conservar su curvas, ya que de esta manera se reduce la presión intradiscal.

- La silla debe desplazarse hacia delante y hacia atrás para que el conductor pueda ubicarla de acuerdo a su comodidad.
- En cuanto a la distancia entre el timón y el piloto, lo ideal es que el antebrazo adquiera un ángulo de 45 grados con la posición de las manos.
- La silla debe ser fabricada de espuma de alta densidad para una mejor transpiración, dándole un mantenimiento de cada tres años debido a que con el uso constante se deteriora, el forro debe de ser de tela cruda de color claro para evitar más color.

Silla del conductor

Imagen #1



Seguridad

- **Cinturón de seguridad:** El conductor debe llevar siempre puesto el cinturón de seguridad, con la condición de que sea en V (doble, cintura-tórax).
- **Conducción:** Para viajes largos deben ir dos conductores y si el viaje es de más de seis horas, deberán tener rotación de conductores cada cuatro horas.

Cabina de la unidad
Imagen #2



Medidas Preventivas para la Organización

La ergonomía es una táctica preventiva dentro de las organizaciones que intenta adaptar las condiciones y organización, dentro del trabajo de una persona, espacios físicos del trabajo, ambiente térmico ruidos, vibraciones, posturas de trabajo , desgates energéticos, es por ello que es importante tomar en cuenta las siguientes medidas de prevención para que los pilotos puedan desarrollar de una mejor manera su trabajo

- Velar por que el área de trabajo de los pilotos se adecue a sus funciones diarias del puesto de trabajo
- Exigir al proveedor documentos que certifiquen el cumplimiento de normativas técnicas, ergonómicas y de seguridad si se llegara a comprar algún asiento para la cabina
- Capacitación a los conductores del uso y ajuste adecuado de la silla, así como la postura que deben de adoptar.

TECNICAS DE RELAJACION PARA LOS PILOTOS

DESPUES DE UN ARDUO VIAJE

- Estiramiento corporal:
- 1. Relaje su cuerpo lentamente
- 2. Ponga su mano izquierda sobre la cabeza he inclínese lentamente hacia la izquierda.
- 3. Coloque sus dos manos detrás del cuello he inclínese hacia enfrente.
- 4. Luego coloque la mano derecha en su cabeza he inclínese hacia la derecha.
- 5. Levante su mano derecha flexionando el codo y empuje con la mano izquierda.
- 6. Levante sus dos manos lo más alto que pueda tómesese de las mano y luego suéltelas.
- 7. Coloque su mano izquierda en la espalda flexione con ayuda de su otra mano y estire el brazo.
- 8. Baje sus dos brazos y espiré lentamente.
- 9. levante la mano derecha y levante la mano izquierda formando una “X” cruzando sus brazos
- 10. Estire su mano izquierda hacia el lado derecho y impuse su codo con la mano derecha hasta lograr estirar bien su brazo.
- 11. Estire sus dos brazo hacia entrante y estire hasta donde pueda
- 12. Coloque su mano derecha en la espalda flexione con ayuda de su otra mano y estire el brazo.
- 13. Estire sus brazos y tome sus manos

- 14. Ponga sus manos en una pared y flexione su abdomen y cabeza hacia abajo.
- 15. Ponga sus manos en la cintura y haga 1 sentadillas.

Estiramiento corporal

Imagen #3



