

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPS-  
“MAYRA GUTIÉRREZ”**



**“DETECCIÓN DE LOS NIVELES DE ESTRÉS EN LOS  
TRANSPORTISTAS  
DE COMBUSTIBLE DE LA EMPRESA ADIME, S.A.”**

**ROSA AMELIA NORIEGA MORALES**

**GUATEMALA, MAYO DE 2012**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPS-  
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“DETECCIÓN DE LOS NIVELES DE ESTRÉS EN LOS  
TRANSPORTISTAS DE COMBUSTIBLE DE LA EMPRESA  
ADIME, S.A.”**

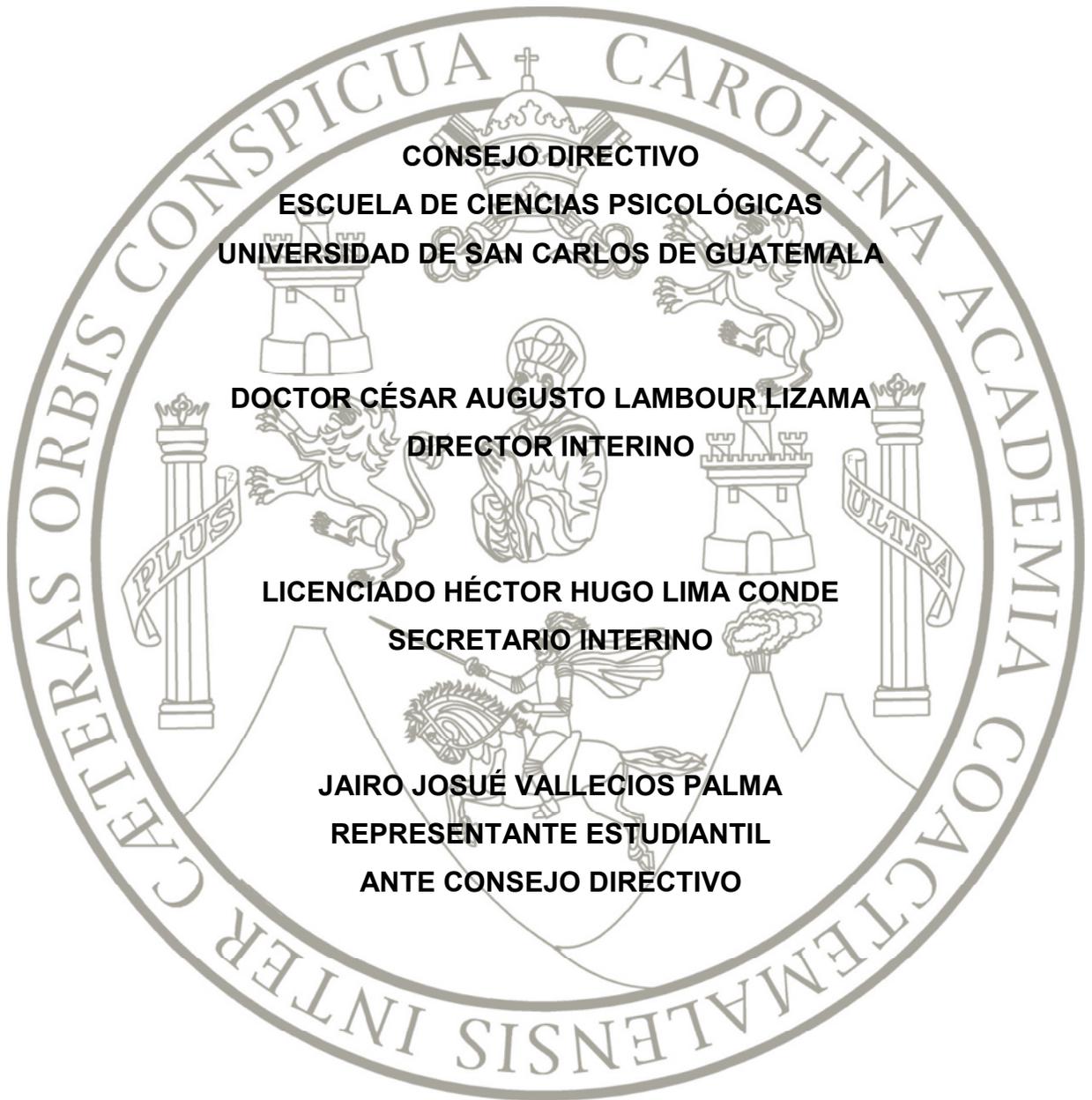
**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE  
CONSEJO DIRECTIVO  
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**POR  
ROSA AMELIA NORIEGA MORALES**

**PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE  
ORIENTADORA VOCACIONAL Y LABORAL**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
TÉCNICA UNIVERSITARIA**

**GUATEMALA, MAYO DE 2012**



**CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**DOCTOR CÉSAR AUGUSTO LAMBOUR LIZAMA  
DIRECTOR INTERINO**

**LICENCIADO HÉCTOR HUGO LIMA CONDE  
SECRETARIO INTERINO**

**JAIRO JOSUÉ VALLECIOS PALMA  
REPRESENTANTE ESTUDIANTIL  
ANTE CONSEJO DIRECTIVO**



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM -

9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CC. Control Académico

CIEPs

Reg. 091-2011

DIR. 1,196-2012

De orden de Impresión Final de Investigación

18 de mayo de 2012

Estudiante

**Rosa Amelia Noriega Morales**

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiante:

Transcribo a ustedes el ACUERDO DE DIRECCIÓN UN MIL CIENTO OCHENTA Y OCHO GUIÓN DOS MIL DOCE ( 1,188-2012), que literalmente dice:

**“UN MIL CIENTO OCHENTA Y OCHO:** Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“DETECCIÓN DE LOS NIVELES DE ESTRÉS EN LOS TRANSPORTISTAS DE COMBUSTIBLE DE LA EMPRESA ADIME, S.A.,”** de la carrera de Orientación Vocacional y Laboral, realizado por:

**Rosa Amelia Noriega Morales**

**CARNÉ No. 2005-14191**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por Licenciada María Alejandra García Paz y revisado por Licenciada Meli Johana Cárcamo Duarte. Con base en lo anterior, se **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

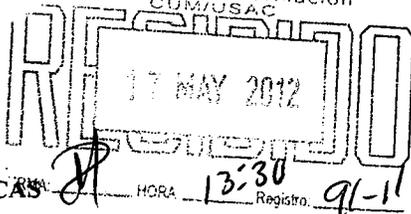
Doctor César Augusto Lambour Lizama  
DIRECTOR INTERINO





ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-  
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"  
Tel. 24187530 Telefax 24187543  
e-mail: usapsic@usac.edu.gt

Escuela de Ciencias Psicológicas  
Recepción e Información  
CUM/USAC



CIEPs 490-2012  
REG: 091-2011  
REG: 139-2011

**INFORME FINAL**

Guatemala, 16 de mayo 2012

SEÑORES  
CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Meli Johana Cárcamo Duarte ha procedido a la revisión y aprobación del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN titulado:

**“DETECCIÓN DE LOS NIVELES DE ESTRÉS EN LOS TRANSPORTISTAS DE COMBUSTIBLE DE LA EMPRESA ADIME, S.A.”**

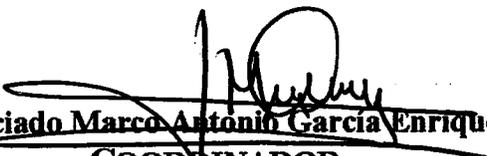
ESTUDIANTE:  
**Rosa Amelia Noriega Morales**

CARNE No.  
**2005-14191**

CARRERA: **Orientación Vocacional y Laboral**

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 10 de mayo 2012 y se recibieron documentos originales completos el día 15 de mayo 2012, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
**Licenciado Marco Antonio García Enriquez**  
**COORDINADOR**



**Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. “Mayra Gutiérrez”**

c.c archivo  
Arelis



CIEPs: 491-2012  
REG: 091-2011  
REG 139-2011

**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usaopsic@usac.edu.gt

Guatemala, 16 de mayo 2012

**Licenciado Marco Antonio García Enríquez,  
Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs.-"Mayra Gutiérrez"  
Escuela de Ciencias Psicológicas**

**Licenciado García:**

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**, titulado:

**"DETECCIÓN DE LOS NIVELES DE ESTRÉS EN LOS TRANSPORTISTAS DE  
COMBUSTIBLE DE LA EMPRESA ADIME, S.A."**

**ESTUDIANTE:  
Rosa Amelia Noriega Morales**

**CARNE NO.  
2005-14191**

**CARRERA: Orientación Vocacional y Laboral**

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el día 04 de mayo 2012 por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

**Licenciada Mel Johana Cárcamo Duarte  
DOCENTE REVISOR**



Areliis./archivo

Guatemala, marzo de 2012

Licenciado  
Marco Antonio García Enríquez  
Coordinador Centro de Investigaciones en  
Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez"  
CUM

Estimado Licenciado García:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del Informe final de investigación titulado "Detección de los niveles de estrés en los transportistas de combustible de la empresa ADIME, S.A.", realizado por la estudiante ROSA AMELIA NORIEGA MORALES, CARNÉ 2005-14191.

El trabajo fue realizado a partir del 7 de abril de 2011 hasta el 15 de marzo de 2012.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs, por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular me suscribo,

Atentamente,



Licenciada María Alejandra García Paz  
Psicóloga y Orientadora Vocacional y Laboral  
Colegiado No. 2557  
Asesora de contenido

MGP/mgp  
cc. Archivo



2ª. Calle 8-01, Zona 14  
Edificio Las Conchas  
01014 Ciudad de Guatemala  
Guatemala, C.A.  
Apartado Postal: 298 (01901)  
Tels. Administración: (502) 2285 1400 /  
2285 1444 / 2285 1717  
Fax: (502) 2285 1721  
Tel. Servicio al Cliente: (502) 2285 1747

Guatemala, febrero de 2012

Licenciado  
Marco Antonio García Enríquez  
Coordinador Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"

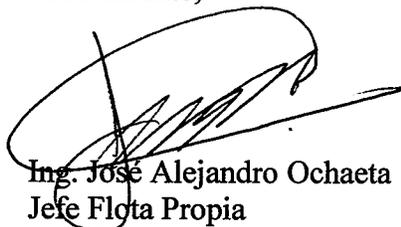
Licenciado García:

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que la estudiante Rosa Amelia Noriega Morales, carné 2005-14191, realizó en esta organización el trabajo de campo correspondiente al proyecto de investigación: "Detección de los niveles de estrés en los transportistas de combustible de la empresa ADIME, S.A."; durante el período comprendido de septiembre del 2011 a enero del 2012, en horarios diversos debido a la naturaleza del trabajo de los pilotos.

La estudiante en mención cumplió con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra organización.

Sin otro particular me suscribo,

Atentamente,



Ing. José Alejandro Ochaeta  
Jefe Flota Propia

**MADRINA DE GRADUACIÓN**

**ALBA AMANDA PEDROZA QUEL  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA  
COLEGIADO 874**

## **DEDICATORIA**

- A DIOS: Por permitirme realizar mis sueños y por ser la luz que ilumina mi camino.
- A MIS PADRES: Francisco Noriega y Amelia Morales de Noriega.  
Por estar siempre conmigo en las buenas y en las no muy buenas, dándome su apoyo incondicional, y por ser mis ángeles de la guarda.
- A MI ESPOSO: Oscar Lorenzana  
Por apoyarme en el logro de esta meta y estar siempre presente.
- A MIS HIJOS: Luis Pablo y Karla Lorenzana  
Por ser mi motivación para seguir adelante y por quererme tanto.
- A MIS HERMANOS Y FAMILIARES: Por siempre estar conmigo y ser parte de mi historia.
- A MIS AMIGOS: Por permitirme conocerlos, por apoyarme y formar parte de nuestras historias.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad de San Carlos de Guatemala, por ser parte importante en mi formación.

A la Escuela de Ciencias Psicológicas, por ser la directamente responsable del logro de esta meta académica.

A la empresa ADIME, S.A., por abrirme sus puertas incondicionalmente para poder realizar la investigación para el logro de mis objetivos, en especial a los Ingenieros José Cordón y José Alejandro Ochaeta.

A todos los colaboradores de la empresa ADIME, S.A.: pilotos, monitores y jefes, que fueron mi objeto de estudio, por el apoyo y confianza depositada en mi persona.

A mi asesora Licda. María Alejandra García Paz, por su apoyo y paciencia durante todo el proceso.

A mi revisora Licda. Meli Johana Cárcamo Duarte, por su apertura, fluidez y apoyo, permitiendo que Guatemala pueda tener profesionales que contribuyan a la salud mental de su población.



1.1.2.3.1.6 Relaciones trabajo familia	21
1.1.2.3.1.7 Estrés tecnológico	22
1.1.2.3.1.8 La productividad de nuestros tiempo	23
1.1.2.3.2 Burnout	24
1.1.2.3.2.1 Tips para mantener el burnout bajo control	25
1.1.2.4 Técnicas para afrontar el estrés	26
1.2 Delimitación	27
<b>CAPÍTULO II TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>28</b>
2.1 Técnicas	28
2.1.1 Selección de la población meta	28
2.1.2 Recolección de datos	28
2.1.3 Técnicas de análisis estadístico de datos	28
2.2 Instrumentos	29
2.2.1 Escala de apreciación del estrés EAE	29
2.2.2 Maslach Burnout Inventory MBI	29
<b>CAPÍTULO III PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>31</b>
3.1 Características del lugar y de la población	31
3.1.1 Características del lugar	31
3.1.2 Características de la población	31
3.2 Presentación de resultados	34
3.3 Interpretación final de los resultados	48

<b>CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>52</b>
4.1 Conclusiones	52
4.2 Recomendaciones	54
Bibliografía	58
E-grafía	61
Anexos	62
Resumen	76

## PRÓLOGO

La finalidad de medir y detectar los niveles de estrés en los transportistas de combustible de la empresa ADIME, S.A., fue identificar cómo afectan las condiciones estresantes a los pilotos y su repercusión en su rendimiento laboral, personal, familiar y social.

Existen aspectos que son las causas del estrés y se denominan estresores, dentro de los que están los extrínsecos o ambientales y los intrínsecos, que se refiere a la forma que el individuo maneja los acontecimientos externos tomando en cuenta factores genéticos, experiencia entre otros. El estrés es el causante de muchas afecciones, tanto físicas, sociales, emocionales, familiares. Es de suma importancia aprender a reconocer los signos y síntomas para poder actuar en el momento oportuno y no permitir que llegue a extremos lamentables en la salud afectando la calidad de vida.

Es necesario considerar el estrés laboral, estimando que posiblemente no se tome en cuenta y no se evalúen todas las repercusiones que tiene en muchas áreas tanto personales, sociales, familiares, laborales. Una de las consecuencias de mayor relevancia del estrés laboral en las personas, es lo que se le conoce en la actualidad como burnout o “quemarse en el trabajo”, que consiste en mantener un estrés continuado, sin tregua, que se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y la impresión de rendir menos.

La detección de los niveles de estrés se realizó con 30 pilotos de sexo masculino de la empresa ADIME, S.A., mediante la aplicación de las pruebas estandarizadas: Escalas de Apreciación del Estrés EAE, que cuenta con 4 subescalas, de las cuales se aplicaron tres: EAE-G Escala general de estrés,

EAE-S Escala de estrés socio-laboral y EAE-C Escala de estrés en la conducción; así como la prueba Maslach Burnout Inventory MBI, en este instrumento se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo.

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Planteamiento del problema y marco teórico**

#### **1.1.1 Planteamiento del problema**

El estrés es un término que en la actualidad se ha puesto muy de moda, debido a los constantes cambios que viven nuestras sociedades. La globalización, es uno de esos aspectos que influyen en los cambios, pues ya no se depende únicamente de situaciones locales, sino más bien es a nivel mundial la competencia existente. Para poder mantenerse a la vanguardia, tanto las empresas como las personas, es necesario dedicar mucho más tiempo y esfuerzo a la realización de las actividades; la tecnología contribuye en los procesos de comunicación mundial, sin embargo es desde un punto de vista, una fuente de esclavitud, debido a que es mucho más fácil localizar a las personas en cualquier momento y a cualquier hora del día; por lo cual es casi imposible no responder a un llamado, ya que la misma tecnología pone a disposición las herramientas para la comunicación. Cuando la informática no estaba tan en boga, era muy difícil que las personas contaran con teléfono para comunicarse y en nuestro país, para poder hablar por teléfono con alguien, en algunas comunidades, era necesario hacer una cita y concertar fecha y hora para poder realizar la comunicación; lo que se llevaba a cabo a través de la única empresa de telecomunicaciones que operaba en Guatemala.

En esta época el internet mantiene a las personas en constante comunicación con el mundo en cuestión de segundos, lo que es maravilloso para el crecimiento industrial, tecnológico, avances médicos; en resumen, son muy valiosos sus aportes, sin embargo, como humanos no estamos todos preparados para esa sobrecarga que conlleva responder a todo el entorno, tanto laboral, profesional, familiar, personal, social, etc., siendo el tiempo un obstáculo

determinante que no permite satisfacer a cabalidad todas las áreas de la vida de las personas. Poco a poco se acumulan los pendientes, llegando al punto de no poder cumplir, lo que genera el famoso estrés, que es la tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves.

En base a lo anterior, la idea del estudio “Detección de los niveles de estrés en los transportistas de combustible de la empresa ADIME, S.A.”, surgió luego de observar la poca relevancia que se le pone a este sector laboral, considerando importante identificar los niveles de estrés que manejan los pilotos de dicho transporte, y como estos se ven afectados en forma individual y su repercusión en la empresa; ya que a un plazo no muy largo, las consecuencias son sufridas por toda la sociedad; afectando áreas como las económicas, sociales, familiares, de salud entre otras.

### **1.1.2 Marco teórico**

Relacionado al tema de estrés, existe una gran cantidad de información de mucha utilidad, tanto de sus orígenes, sus causas, consecuencias, así como mecanismos de cómo controlarlo para poder mejorar la calidad de vida de las personas; considerando que en la actualidad es casi inevitable padecer del mismo debido a los acelerados cambios que se están produciendo en la humanidad, los cuales se dan en todos los ámbitos de la vida de las personas, tanto individual, familiar, social, laboral, económico; no obstante se enfatizó en el estrés que manejan los pilotos de transporte de combustible y sus consecuencias en su rendimiento en laboral.

#### **1.1.2.1 Antecedentes**

Desde principios del siglo XX se utiliza el término estrés, para definir situaciones que producen un cambio tanto fisiológico como psicológico en nuestro organismo; lo cual es difícil de definir ya que depende en gran medida de la persona que lo sufre, sus experiencias y su percepción<sup>1</sup>. Muchas veces es la propia persona la que establece ciertas situaciones que le producen estrés, como por ejemplo el nivel de exigencia que tiene para consigo misma, pues es común en algunos individuos exigirse demasiado y tratar de quedar bien con todos, queriendo llegar a niveles de perfección y aceptación que no están a su alcance.

El estrés Ha sido tema de especulación y estudio desde la época de los antiguos griegos. Dentro de ellos están Empédocles, quien hizo la primera referencia escrita a la homeostasis, que es un estado continuo de armonía y equilibrio en el cuerpo. Hipócrates concibió la salud como un equilibrio armonioso y la enfermedad como una desarmonía causada por fuerzas perturbadoras de la naturaleza. Epicuro reconoció las causas psicológicas del

---

<sup>1</sup> Losyk, Bob, 2006: No te quemes: *Cómo vencer el estrés y avanzar en el trabajo*. Pp. 31.

estrés y escribió que hacerle frente al estrés emocional podía mejorar la calidad de vida<sup>2</sup>.

A principios del siglo XIX, Claude Bernard sacerdote católico y fisiólogo francés<sup>3</sup> en el milieu interieur, descubrió que mientras más complejo sea un organismo, más complejos tienen que ser sus mecanismos adaptativos para mantener constante el milieu interieur o ambiente interior .

En 1914 Walter Cannon condujo experimentos que identificaron la respuesta de luchar o huir y la fisiología que la respalda. Descubrió que los retos físicos y emocionales activan la misma respuesta. Encontró que había un nivel crítico de estrés, basado en la magnitud y duración del factor estresante, que podría hacer que los mecanismos homeostáticos fallaran.

En 1924 Walter Rudolf Hess<sup>4</sup> (premio nobel), utilizó los términos ergotrópico y trofotrópico para diferenciar los roles del sistema simpático y parasimpático del sistema nervioso autónomo, que interactúan con procesos psicológicos y respuestas físicas para adaptarse a las exigencias del entorno.

En 1936 Hans Selye identificó una reacción al estrés compuesta de tres fases que denominó síndrome de adaptación general. Creyó que el síndrome de adaptación general involucraba principalmente al sistema nervioso y al endocrino. Las tres fases de la respuesta al estrés que definió son alarma, resistencia y agotamiento.

---

<sup>2</sup> McClellan Stephanie, 2010: Que estrés .Pp. 44-45.

<sup>3</sup> 1995: Pequeño Larousse Ilustrado Pp.1153.

<sup>4</sup> Ídem

Dentro de los investigadores contemporáneos están Jamers Henry, M.D., quien exploró e introdujo la importancia de la percepción y de la ansiedad en la activación de la respuesta al estrés. Peter S. Sterling y Joseph Eyer de la Universidad de Pennsylvania, fueron pioneros en la combinación de las ciencias sociales y la medicina. Crearon el término aostasis, que hace referencia a los procesos complejos y activos por los cuales un organismo mantiene la estabilidad o la homeostasis a través de la acomodación y la adaptación a acontecimientos previsibles. Es un concepto de equilibrio más dinámico que el de homeostasis. Shelley E. Taylor, psicóloga de la Universidad de California en los Ángeles, identificó la respuesta de cuidar y entablar amistades y la función de la hormona oxitocina como una respuesta al estrés y un mecanismo de supervivencia. Bruce McEwen, jefe de laboratorio de neuroendocrinología en la Universidad Rockefeller en Nueva York, acuñó el término carga alostática, que se refiere al desgaste que el cerebro y el cuerpo sufren por el estrés crónico<sup>5</sup>.

En Guatemala se han realizado diversas investigaciones relacionadas al estrés, empero, para los fines de esta tesis, se delimita al estrés en pilotos. En la Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de ciencias Psicológicas, para fines de graduación, Edgar Leonel del Águila Mayorga, realizó en el año de 1992 un estudio denominado: El Stress en pilotos de microbuses urbanos en sus respectivos turnos diurno y nocturno<sup>6</sup>, cuyo objeto de estudio fueron los pilotos de microbuses localizados en el Pilar final 20 calle de la zona 10 capitalina; en el referido estudio se aplicó un cuestionario de indicadores de estrés así como entrevista dirigida, llegando a la conclusión que los pilotos de microbuses sí trabajan bajo un alto nivel de estrés.

---

<sup>5</sup> McClellan Stephanie, Op.Cit. Pp.6.

<sup>6</sup> Del águila Mayorga, Edgar Leonel, 1992: El stress en pilotos de microbuses urbanos en sus respectivos turnos diurno y nocturno. Pp.58.

Otro estudio realizado en la Universidad de San Carlos de Guatemala, en la Escuela de Ciencias Psicológicas, para fines de graduación, en el año 2002, por Marta Alicia Paiz Mayorga, el cual se denomina: Niveles de estrés que sufre el piloto aviador en la empresa<sup>7</sup>, se realizó con pilotos aviadores comerciales en Aeronáutica civil, situada en la zona 13 de la ciudad de Guatemala. Se utilizaron diversas técnicas e instrumentos dentro de los que cabe mencionar la observación, entrevista estructurada, test de escala de Holmes-Rahe de adaptación social; se llegó a la conclusión que a los pilotos aviadores les causa estrés el vuelo con mal tiempo y que dichos pilotos descargan su estrés ingiriendo bebidas alcohólicas, fumando cigarrillos y tomando medicamentos.

En la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, Gilda Isabel Barrios Bravo, realizó un estudio para fines de graduación en la carrera de Licenciatura en Psicología, en el año 2007, denominado: Estrés en conductores de transporte colectivo<sup>8</sup>, una de las conclusiones a la que se llegó en la citada tesis es que a los conductores de transporte colectivo, no se les brinda ninguna ayuda psicológica, tanto de parte de la municipalidad, de la policía municipal de tránsito, ni de los propietarios de los transportes; lo cual conlleva a un desequilibrio en las funciones que deben cumplir en su trabajo y por esta razón llegan a tener desajustes emocionales que deben ser tratados por un especialista en salud mental.

### **1.1.2.2 Estrés**

#### **1.1.2.2.1 Fisiología del Estrés**

La respuesta de estrés de lucha y huida, es útil como reacción a corto plazo ante estímulos amenazantes, pero a largo plazo, resulta perjudicial. Esta respuesta incluye un aumento de la actividad de la división simpática del sistema nervioso neurovegetativo y un incremento de la secreción de hormonas de la

---

<sup>7</sup> Paiz Mayorga, Marta Alicia, 2002: Niveles de estrés que sufre el piloto aviador en la empresa. Pp. 48.

<sup>8</sup> Barrios Bravo, Gilda Isabel, 2007: Estrés en conductores de transporte colectivo. Pp.51.

glándula suprarrenal: adrenalina, noradrenalina y glucocorticoides. La corticoliberina, que estimula la secreción de corticotropina, por parte del lóbulo anterior de la hipófisis, también se segrega en el encéfalo, donde induce algunas de las respuestas emocionales ante situaciones estresantes. Aunque los niveles altos de adrenalina y de noradrenalina pueden elevar la presión arterial, la mayor parte de los efectos nocivos para la salud provienen de los glucocorticoides. La exposición prolongada a niveles altos de estas hormonas puede aumentar la tensión arterial, dañar el tejido muscular, inhibir la respuesta inflamatoria y deprimir la actividad del sistema inmunitario. Se ha comprobado que una serie de situaciones estresantes aumentan la vulnerabilidad de las personas frente a las enfermedades infecciosas. El principal mecanismo por el que el estrés altera la función inmunitaria es el aumento de los niveles de glucocorticoides en sangre<sup>9</sup>.

#### **1.1.2.2.2 Etapas del estrés**

El estrés consta de cuatro etapas: alarma, adaptación, fatiga y finalización. A continuación una breve explicación de cada una de ellas.

##### **1.1.2.2.2.1 Etapa de alarma (la reacción de lucha o huida)**

Cuando una persona reacciona ante una amenaza, lo hace mediante lucha o huida. Se tensan los músculos, aumenta la presión sanguínea y la frecuencia cardíaca; se acelera la respiración y todo el cuerpo está listo para accionar<sup>10</sup>.

##### **1.1.2.2.2.2 Etapa de adaptación**

Luego del intenso estímulo, el cuerpo debe adaptarse y compensar todos los cambios fisiológicos ocurridos a consecuencia de la alarma, a este intento de volver lo más rápido posible a la normalidad se le denomina homeostasis o

---

<sup>9</sup> Carlson, Neil R., 2006: Fisiología de la conducta. Pp. 620-632.

<sup>10</sup> Nuernberger, Phil, 1998: La transformación del estrés en energía vital positiva. Pp.76-78 .

equilibrio. El problema radica en que generalmente no se logra tener el equilibrio que se tenía antes de la alarma, ya que sigue una situación de alerta en el inconsciente de la persona, lo que evita que el cuerpo se relaje por completo; situación que va provocando niveles crónicos de estrés, acostumbrándose la persona a niveles más altos de estímulo y tensión en el organismo<sup>11</sup>.

#### **1.1.2.2.2.3 Etapa de fatiga**

Esta se da cuando el estímulo continúa, o bien nuevas amenazas, lo que en algún momento empiezan a agotar las reservas de combustible del cuerpo, se utilizan los recursos en exceso, se extenua y se fatiga. Cuando se presenta esta etapa, la persona tiene que trabajar más y más para obtener los mismos resultados que antes, llegando al punto de estar en lo que se denomina quemado; en donde el cuerpo empieza a deprimirse y esta vulnerable a las enfermedades<sup>12</sup>.

#### **1.1.2.2.2.4 Etapa de finalización**

Cuando un organismo se encuentra frente a constante estrés, se desgasta, lo que como ya se indicó, produce enfermedad y en algunos casos la muerte<sup>13</sup>.

#### **1.1.2.2.3 Síntomas de estrés**

Podemos clasificarlos en síntomas emocionales y físicos<sup>14</sup>

- **Dentro de los síntomas emocionales y mentales se pueden citar**  
**citar:** ataques de pánico o ansiedad, las fobias, la depresión, la rabia, los trastornos alimenticios, y la baja autoestima, comportamiento errático, pérdida del sentido del humor e incapacidad para tomar decisiones.

---

<sup>11</sup> Nuernberger, Phil. Op.cit. Pp.9.

<sup>12</sup> ídem

<sup>13</sup> ídem

<sup>14</sup> Davies, Philippa, 2003: Aprende a funcionar bajo presión. Pp. 12.

También dentro de los síntomas mentales y emocionales están la actitud negativa, preocupación, pensamientos obsesivos, tristeza, olvidos constantes, soledad, confusión, falta de concentración, impotencia, insomnio, pesadillas y hasta suicidio<sup>15</sup>.

- **Dentro de los síntomas físicos del estrés están:** tensión/dolor muscular, espasmos musculares, dolores de cabeza, migrañas, tensión mandibular, rechinar de dientes, fatiga/agotamiento, estreñimiento, diarrea, indigestión, úlceras, temblores, asma, palpitaciones cardíacas, presión sanguínea alta, respiración superficial y rápida<sup>16</sup>; agravamiento de enfermedades de la piel como eczema y acné<sup>17</sup>, entre otros.

Es importante que la persona cuando presente alguno de estos síntomas busque ayuda de un profesional de la salud, para poder estar bajo control y tener un diagnóstico exacto del origen de sus afecciones, ya que en algunos casos pueden ser producidas por otros factores distintos al estrés.

#### 1.1.2.2.4 Estresor

Se les denomina estresores a los estímulos que provocan o causan la respuesta biológica y psicológica, tanto del estrés normal como de los desarreglos que llegan a convertirse en enfermedades, dependiendo de la cronicidad de los mismos<sup>18</sup>.

#### 1.1.2.2.5 Tipos de estresores

Se pueden clasificar según ciertos criterios:

- **Momento en que actúan:** remotos, recientes, actuales, futuros.
- **Período en que actúan:** muy breves, prolongados, crónicos.

---

<sup>15</sup> Losyk, Bob. Op.cit. Pp. 5.

<sup>16</sup> Ídem

<sup>17</sup> Davies, Philippa. Op.cit.Pp.10.

<sup>18</sup> Orlandini, Alberto, 1999: El estrés: *Qué es y cómo evitarlo*. Pp. 18.

- **La repetición del tema traumático:** único o reiterado.
- **La cantidad en que se presentan:** únicos o múltiples.
- **La intensidad del impacto:** microestresores y estrés cotidiano, estresores moderados, estresores intensos, estresores de gran intensidad.
- **La naturaleza del agente de estrés:** físicos, químicos, fisiológicos, intelectuales, psicosociales.
- **La magnitud social:** microsociales, macrosociales.
- **El tema traumático:** marital, familiar, ocupacional, etc.
- **La realidad del estímulo:** real, representado, imaginario.
- **La localización de la demanda:** exógena o ambiental, endógena, intrapsíquica.
- **Los efectos sobre la salud:** positivo o eustrés, negativo o distrés<sup>19</sup>.

#### 1.1.2.2.6 Consecuencias del estrés en la salud

Existen varios trastornos psicosomáticos que afectan a las personas por estrés, dentro de los que se citan:

- **Trastornos cardiovasculares:** Síntomas cardíacos de ansiedad, arritmias cardíacas y muerte súbita por estrés, hipotensión arterial, desfallecimiento o síncope vaso-vagal por estrés, hipertensión arterial emocional, espasmo vascular ocular por el estrés, espasmo coronario por situaciones psicotraumatizantes, lesiones del endotelio vascular.
- **Trastornos respiratorios:** Disnea o dificultad respiratoria ansiosa, síndrome de hiperventilación por mayor frecuencia y amplitud respiratorias, tos por estrés.

---

<sup>19</sup> Orlandini, Alberto. Op.cit. Pp. 11.

- **Trastornos digestivos:** Gingivitis ulceronecrotizante aguda por estrés, aerofagia o deglución de aire emocional, disfagia o dificultad para deglutir por estrés, vómitos emocionales, úlceras gástricas por estrés, cólicos, diarrea o estreñimiento por estrés.
- **Trastornos de micción:** Disuria o dificultad en la micción y retención urinaria psicogénica, cistitis y polaquiuria (pequeñas y repetidas micciones) por estrés, enuresis o incontinencia urinaria por estrés.
- **Trastornos del sistema sanguíneo:** Neutrofilia o exceso de glóbulos blancos de origen emocional, policitemia o exceso de glóbulos rojos por estrés, aumento de la coagulación por incremento del factor coagulante tromboxano B-2 y aumento de la agregación plaquetaria y del fibrinógeno.
- **Trastornos de piel:** Prurito o picazón emocional, sudoración exagerada por estrés, cambios vasculares rubor y palidez por psicotraumas, alopecia o caída del cabello del cuero cabelludo por estrés.
- **Trastornos de la musculatura estriada:** Cefalea por contractura de la musculatura de la cabeza, bruxismo o rechinar de los dientes por contractura de la musculatura masticatoria, lumbalgia o dolor lumbar por contractura muscular por estrés. Hipertonía y dolor musculares o mialgia de tensión de otros grupos musculares; hipotonía muscular, aflojamiento de las piernas y caída por estrés.
- **Trastornos del sistema nervioso:** Mareos o vértigos por estrés, desarreglos del sistema vegetativo por estrés.
- **Trastornos del sistema inmunitario:** Inmunosupresión por estrés e infecciones y neoplasias oportunistas, el estrés como factor de riesgo de resfrío común, herpes bucal, faringitis, etc.

- **Trastornos del sistema endocrino:** Aumento del cortisol por estrés, aumento emocional de la prolactina u hormona mamaria, aumento emocional de la hormona tiroidea, disminución psicogénica de la hormona antidiurética con diabetes insípida, aumento de la glicemia plasmática por estrés<sup>20</sup>.

#### 1.1.2.2.7 Mecanismos de enfrentamiento del estrés o coping

- **Habilidad asertiva:** Expresar los sentimientos, ideas, preferencias, sin dañar los intereses de los demás.
- **Negociación:** Es opuesta a la agresión y es la disposición de la persona a otorgar concesiones a cambio de ventajas.
- **Ganarse al prójimo:** Para obtener poder sobre otras personas, algunos acuden a la seducción, gentileza e incluso a otorgar regalos; sin embargo sin aclararle a la otra persona sus verdaderas intenciones de obtener algún favor a cambio.
- **Sumisión:** Consiste en someterse ante el otro con el objeto de obtener el fin de la agresión o bien obtención de algún beneficio.
- **Evitación:** La persona evita a los sujetos, lugares o circunstancias en donde ha sido perjudicado.
- **Catarsis o confidencias:** Consiste en verbalizar el conflicto con el fin de obtener alivio.
- **Elaboración de un programa y desempeño de tareas:** Elaborar un plan proporciona tranquilidad y guía en la resolución de un conflicto.
- **Modificación de la meta:** Cuando se fracasa en el proceso de consecución de una meta, la persona cambia de rumbo, como por ejemplo, cambiar de profesión.

---

<sup>20</sup> Orlandini, Alberto. Op.cit. Pp. 11.

- **La oración:** Es una práctica que permite que la persona pueda relajarse y suprimir la ansiedad y la cólera mediante la repetición de un texto simple que le provoca un estado de serenidad.
- **La resignación:** La aceptación de algo que no tiene una solución es una forma aceptable de minimizar el conflicto que genera estrés.
- **Comparaciones optimistas:** Las comparaciones con las desventuras de otras personas, puede contribuir a reducir el estrés ante una situación de conflicto.
- **Elogios a sí mismo:** estos pueden contribuir con las percepciones de desamparo, dolor, reveses y tragedias que deterioran la estima de la persona.
- **Consumo de drogas y alcohol:** Es un mecanismo que utilizan muchas personas, ya que el consumo de dichos estupefacientes les permite evadir la realidad mediante más horas de sueño, disminución de la ansiedad, y obtención de una alegría transitoria.
- **Búsqueda de información:** Ante cualquier evento desconocido, se genera estrés, es por ello que algunas personas se tranquilizan mediante el conocimiento de lo que les causaba incertidumbre.
- **Afiliación a grupos y petición de ayuda a la red de apoyo social:** Esta acción provee solidaridad, consejo, atención, información, auxilio y protección.
- **Solicitud de ayuda psicológica, social y legal:** Esto provoca a la persona obtener sostén y alivio<sup>21</sup>.

### 1.1.2.3 Estrés laboral

El estrés en el entorno laboral es un problema creciente, inhabilitante y con un costo personal, social, familiar y económico muy importante. Los gastos y

---

<sup>21</sup> Orlandini, Alberto. Op.cit.Pp.11.

pérdidas derivadas por el costo del estrés son cuantiosos y aumentan año tras año. Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes profesionales y la escasa motivación en el trabajo<sup>22</sup>.

### 1.1.2.3.1 Desencadenantes del estrés laboral

#### 1.1.2.3.1.1 Ambiente físico y de trabajo

- **Ruido:** Puede ser un estresor importante en algunos ambientes laborales. Puede medirse en términos físicos en aspectos como la intensidad, variabilidad, frecuencia. Las condiciones desagradables de trabajo debido al ruido pueden incidir en forma negativa en la satisfacción, productividad, vulnerabilidad a accidentes, incrementa los errores. Bajo estas condiciones se disminuye las conductas de ayuda y se incrementa la hostilidad.
- **Vibración:** Esta puede ser producida por maquinas de impacto, o por trabajar sobre soportes con vibraciones. Los estudios realizados han señalado que la exposición continua a vibraciones de impacto, produce incremento en las catecolaminas, daños en la espina dorsal y alteraciones en el funcionamiento neurológico<sup>23</sup>.
- **Iluminación:** La luminosidad, brillo y contraste en forma inadecuada, puede tener consecuencias negativas para la visión, dolores de cabeza, fatiga visual entre otros.
- **Temperatura:** Los factores de temperatura en el ambiente, humedad, velocidad del movimiento del aire y temperatura de radiación, predicen el confort térmico. No obstante trabajos que se realizan bajo exceso de calor y que requieren destreza manual, puede causar accidentes ya que la misma tiende a deteriorarse.

---

<sup>22</sup> Rovira, Blanca [http://www.microsoft.com/business/smb/es-es/rrhh/estres\\_laboral.msp](http://www.microsoft.com/business/smb/es-es/rrhh/estres_laboral.msp)

<sup>23</sup> Peiró, José María, 2000: Desencadenantes del estrés laboral. Pp. 40-41.

- **Higiene:** La suciedad, el polvo, la falta de ventilación, la inadecuación de las áreas de descanso y el mantenimiento de los sanitarios, son aspectos que causan insatisfacción, irritación y frustración.
- **Toxicidad:** Muchos trabajos requieren el manejo de productos tóxicos, que pueden tener consecuencias importantes para la salud a corto o a largo plazo, si son manejados en condiciones inadecuadas.
- **Condiciones climatológicas:** Estas condiciones cuando no son adecuadas afectan el bienestar físico, la moral, la motivación de las personas y también aumentan la vulnerabilidad a los accidentes.
- **Disponibilidad y disposición del espacio físico para el trabajo:** El hacinamiento y su antagónico “la falta de personas”, son estresores importantes así como los ambientes cerrados o abiertos, dependiendo de la actividad que se realice<sup>24</sup>.

#### 1.1.2.3.1.2 Principales demandas estresantes del trabajo

- **Trabajo por turnos y trabajo nocturno:** Este fenómeno es un estresor importante ya que tiende a provocar fatiga, problemas gastrointestinales, problemas emocionales y psicológicos ya que se ve alterado el ritmo circadiano del sueño y vigilia, los patrones de temperatura corporal y el ritmo de excreción de adrenalina.
- **Sobrecarga de trabajo:** Se habla de sobrecarga cuantitativa que es el exceso de actividades a realizar en un determinado tiempo, y la cualitativa, excesivas demandas en relación con competencias, conocimientos y habilidades del trabajador. Como contraparte la falta de trabajo también genera estrés. Las afecciones más comunes como consecuencia de este estresor son afecciones coronarias, conducta de fumar, insatisfacción, baja autoestima, niveles altos de colesterol, tasa cardíaca elevada.

---

<sup>24</sup> Peiró, José María. Op.cit.Pp.16.

- **Exposición a riesgos y peligros:** La percepción de riesgos puede producir ansiedad, lo que puede repercutir en las propias conductas de seguridad, en el rendimiento y bienestar psicológico.

#### 1.1.2.3.1.3 Contenidos del trabajo

- **Oportunidad para el control:** se puede hablar del control intrínseco que es la influencia de la persona sobre el contenido de su propio trabajo, como planificación, procedimientos etc. Y el control extrínseco se refiere a aspectos del ambiente de trabajo como salarios, horarios, políticas de la empresa etc. Estudios que se han realizado han demostrado que la falta de control produce consecuencias psíquicas y somáticas negativas y visto desde el ángulo contrario, el exceso de control que conlleva responsabilidad, también tiene consecuencias negativas; por lo que debe mantenerse un equilibrio.
- **Oportunidad para el uso de las habilidades:** Las pocas o excesivas oportunidades para utilizar las habilidades, son generadores de estrés, ya que pueden producir bienestar psicológico o bien crear dificultades estresantes, dependiendo la percepción que tenga la persona. Además se ha observado que a mayor nivel ocupacional, mas oportunidad para el uso de dichas habilidades.
- **Variedad de tareas:** Se ha observado que el trabajo rutinario continuado durante varios años, disminuye la flexibilidad de ideas en las personas, además la monotonía es una característica del trabajo que tiene un índice alto de predicción de infarto de miocardio. Como contraparte, tener un amplio rango de tareas de las que ocuparse exige alta concentración y atención lo que puede provocar estrés al no poder atender adecuadamente todas las demandas.
- **Identidad de la tarea:** Es el grado en que un trabajo requiere la realización de una tarea global e identificable, es decir realizar una unidad

de trabajo con sentido, desde el comienzo hasta el final y con un resultado visible. Esta característica está asociada a la satisfacción laboral, en tanto que la falta de identidad con la tarea y demasiada fragmentación pueden ser estresores significativos en el trabajo; como ejemplo se puede citar la realización de ropa en las maquiladoras en Guatemala, en donde unas personas hacen ruedos, otras pegan botones, etc.

#### 1.1.2.3.1.4 Relaciones interpersonales y grupales

- **Tipos de relaciones:** Las relaciones desconfiadas, sin apoyo, poco cooperativas y destructivas, pueden producir elevados niveles de estrés en el trabajo.
- **Relaciones con los superiores:** El tratamiento desconsiderado y los favoritismos de los superiores, son fuentes de estrés; también se puede mencionar una supervisión constante y exagerada como fuente de estrés, además cuando las personalidades del superior como del subalterno, no son compatibles también crea estresores poderosos, pues se puede mantener en constante discordia y choque<sup>25</sup>.
- **Las relaciones con los compañeros:** La rivalidad, conseguir condiciones ventajosas, falta de apoyo entre iguales, generan estrés.
- **Relaciones con usuarios y clientes:** En estudios realizados con personas que prestan servicios, se ha observado que están muestran niveles de estrés importantes, así como sentimientos de despersonalización, agotamiento emocional entre otras.
- **La presión del grupo:** Tanto los grupos formales como los informales someten a presión a sus miembros para que se adapten a las normas del mismo. Estas presiones pueden generar estrés, sí para poder cumplir con

---

<sup>25</sup> Peiró, José María. Op.cit.Pp.16.

dichas normas, los individuos tienen que cambiar valores y creencias de relevancia para ellos.

- **El conflicto:** Este cumple funciones positivas porque estimula la búsqueda de mejores soluciones a los problemas y puede aumentar la motivación, buscar mejores formas de funcionamiento etc., sin embargo cuando es una situación de oposición, y más cuando ésta es continuada y lo que pretende es relevante para los miembros del grupo, es probable que se generen respuestas emocionales y situaciones de estrés que pueden provocar frustración, tensión, insatisfacción, agotamiento emocional, molestias somáticas, insomnio, entre otras<sup>26</sup>.

#### 1.1.2.3.1.5 Estresores relacionados con aspectos organizacionales

- **Estructura organizacional:** Generalmente la centralización de la organización en la toma de decisiones, muestra relaciones positivas con la alienación de los trabajadores y negativas con la satisfacción laboral. La complejidad vertical así como la formalización de operaciones y procedimientos, presentan relación negativa con la satisfacción, la primera debido al exceso de niveles y la segunda porque es muy probable que los profesionales lo consideren una amenaza a su autonomía laboral.
- **Clima Organizacional:** Algunas características del clima organizacional han mostrado relaciones importantes con experiencias de estrés laboral y consecuencias negativas sobre la salud y el bienestar psicológico; dentro de ellas está la falta de participación, la falta de implicación en la toma de decisiones, sentimientos de deshumanización, restricción sobre la eficacia del propio trabajo por recorte de recursos<sup>27</sup>.

---

<sup>26</sup> Peiró, José María. Op.cit.Pp.16.

<sup>27</sup> Ídem

#### 1.1.2.3.1.6 Relaciones trabajo familia

- **Procesos relacionados con el rol:** Se mencionan tres formas de relaciones: **conflicto entre roles**, laboral y familiar ya que son incompatibles uno con el otro; **la sobrecarga de rol**, es decir que uno de los roles que se desempeñan presenta más demandas que el otro provocando desequilibrio; y **acumulación de roles**, que resulta ser positivo en algunos casos, ya que se elevan las posibilidades de interacción social de la persona.
- **Procesos de desbordamiento o de generalización:** Se refiere a las experiencias o cambios que se generan en el ámbito laboral, que se desbordan y alcanzan el ámbito familiar o viceversa, sin embargo es más común que se presente del ámbito laboral y que alcance el familiar.
- **Proceso de socialización:** Los valores, actitudes y habilidades adquiridos en la familia, influyen en el comportamiento de las personas en el trabajo, y viceversa, siendo necesario reconocer que no necesariamente estos patrones aprendidos se adaptan adecuadamente en los dos ámbitos en mención, por lo que es una fuente de estrés.
- **Estresores originados en el seno de la familia:** Se pueden mencionar situaciones como matrimonio, nacimiento de un hijo, inicio o finalización escolar de los hijos, abandono del hogar por parte de los hijos, enviudamiento; los anteriores son considerados como del proceso evolutivo; empero también existen los estresores ocasionales como lo son: la muerte de un hijo, enfermedad grave, separación de la pareja, divorcio, muerte prematura, accidente importante de un miembro de la familia, cambio de residencia, entre otros; que se considera que producen índices de estrés más elevados que los primeros.
- **Estresores crónicos de la vida diaria familiar:** Se refiere a los aspectos de la vida cotidiana que son fuentes de estrés, dentro de los que se pueden mencionar conflictos entre esposos, entre padres e hijos por falta

de respeto, desobediencias, o bien por no aceptación del rol que le corresponde y no poder cambiarlo.

- **Fuentes extrafamiliares de estrés familiar:** Los roles paralelos que desempeñan los miembros de la familia, pueden causar estrés, como por ejemplo, pertenecer a la junta directiva de vecinos, asistir a clubes, o algún otro rol que requiera de tiempo, energías, atención, dedicación, etc. Incluso el mismo trabajo; que le resta tiempo a las actividades que realiza la familia en conjunto, limitando sus recursos.
- **Existen otros estresores en la relación familia trabajo:** las características personales, características del trabajo, cambios de residencia por razones de trabajo, teletrabajo o trabajo en casa, así como los conflictos que ocasiona el hecho que los dos cónyuges trabajen, más cuando las actividades a las que se dedican son diferentes<sup>28</sup>.

#### 1.1.2.3.1.7 Estrés tecnológico

Los inventos realizados en la época actual, permiten que se puedan hacer cada vez más cosas en menos tiempo. Además estamos en la capacidad de realizar más de una cosa a la vez, por ejemplo escuchar música y contestar un correo; esto da la impresión de ser más rápidos que personas de generaciones anteriores, pero lo paradójico, es que en apariencia toda esa tecnología que se supera cada poco a sí misma, fue creada para facilitar la vida; lo que no es verdad, ya que cada vez se tienen muchas más responsabilidades y tareas, las personas pasan más de ocho horas trabajando sin concluir las actividades diarias. Esta acumulación de trabajo es lo que en forma paulatina, va generando niveles de tensión que se traduce en estrés afectando muchas áreas de la salud<sup>29</sup>.

---

<sup>28</sup> Peiró, José María. Op.cit.Pp.16.

<sup>29</sup> Servan-Schreiber, Jean Louis, 2001: El nuevo arte de vivir el tiempo contra el estrés. Pp. 21-22.

### **1.1.2.3.1.8 La productividad de nuestros tiempos**

Dentro de los aspectos económicos que tienen comprometido el tiempo personal están la productividad, la dispersión y el consumo. Siendo la productividad al mismo tiempo el milagro y la abominación de la actual sociedad avanzada. Como esta sociedad permite que cada vez haya menos gente que fabrique, cada vez más, hace bajar el precio de los productos industriales y agrícolas, y deja desempleados a aquellos que ya no necesita. Los que conservan su empleo tienen cada vez más carga de trabajo. Hay un elemento reciente que impulsa la productividad a niveles record: la globalización, que obliga a las empresas a buscar los mejores servicios al costo más bajo, no importando el lugar del mundo en donde se encuentren; así pues, la productividad libera del tiempo y hace bajar los precios, pero cuando las personas se hallan en el trabajo, lo que aun ocurre con frecuencia, esa misma productividad obliga a ser cada vez más eficaces y por lo tanto a tener cada vez más tensión que en no muy largo plazo produce estrés y sus consecuencias<sup>30</sup>.

La presión para aumentar la productividad y hacer más con menos sigue siendo constante. Se reduce la planilla pero no la cantidad de trabajo, y se espera que con menos personas trabajadoras se haga la misma cantidad de trabajo o más. En la actualidad la gente trabaja más duro porque siente la necesidad de adaptarse a los volúmenes de trabajo, las culturas competitivas, las expectativas de actuación o bien con el fin de superar sus retos personales. En algunos casos es la propia persona la que se presiona para trabajar más horas, y puede tener como causa en algunos casos, la necesidad de escape de la vida personal o familiar que según su percepción o realidad, es problemática;

---

<sup>30</sup> Servan-Schreiber, Jean Louis. Op.cit.Pp.22.

también otra causa puede ser el deseo de sentirse importante y necesario o para aparentar éxito<sup>31</sup>.

### 1.1.2.3.2 Burnout

El burnout laboral o síndrome de quemarse por el trabajo, se ha convertido en una consecuencia del estrés laboral continuado en nuestro tiempo, el cual es un proceso psicológico provocado por un estrés laboral sin tregua, que se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y la impresión de rendir menos; todo ello acompañado de fatiga mental y física ya sea durante la jornada de trabajo o después<sup>32</sup>.

Dentro de los factores laborales que conducen al burnout están: Un jefe exigente, apremios de tiempo, carga de trabajo abrumadora, entorno laboral peligroso, inseguridad laboral, falta de normas y procedimientos, normas y procedimientos rígidos, normas y procedimientos en constante cambio, prestaciones decrecientes, ambigüedad o conflicto en los objetivos, falta de formación, falta de apoyo, falta de reconocimiento, falta de participación de los empleados, pocas probabilidades de ascenso, inexistencia de perspectivas profesionales, conflicto con los compañeros, reducción de la planilla, tareas y actividades repetitivas. El burnout cuenta con cuatro fases: **Fase uno. Entusiastas.** Esta fase se da cuando una persona inicia un nuevo trabajo, con toda la energía y entusiasmo del caso, en donde trata de dar todo lo mejor de sí. Algunas personas se quedan por años en esta fase y logran manejar el estrés adecuadamente, sin embargo otras empiezan a quemar más energía de la inicial para tratar de mantenerse como al principio, provocándoles fatiga, lo que las conduce a la fase dos<sup>33</sup>. **Fase dos. Desanimados.** En esta fase la persona se

---

<sup>31</sup> Dinnocenzo, Debra A., 2002: Calma.com. *La búsqueda de la serenidad en el mundo globalizado*. Pp. 40-41.

<sup>32</sup> Tonon, Graciela, 2008: Calidad de vida y desgaste profesional. Pp.24.

<sup>33</sup> Losyk, Bob. Op.cit.Pp.5.

va desanimando en forma lenta, el trabajo resulta ser diferente a lo que se esperaba. Las expectativas disminuyen y aumenta la desilusión, se incrementa el cansancio diario, que se convierte en fatiga crónica, empieza el aislamiento, la tristeza y confusión. **Fase tres. Deprimidos.** En esta fase la persona cae abruptamente en la cuenta de que tiene problemas, la fatiga se vuelve agotamiento, la tristeza y confusión de la fase anterior dan cabida a la depresión. Se presentan trastornos alimenticios, problemas para dormir, falta de energía, pensamientos negativos, vulnerabilidad a las enfermedades, en general se entra en crisis. **Fase cuatro. Controlar el estrés o quemarse.** Esta fase ha sido descrita por Veninga y Spradley (1981) como “chocar contra el muro”<sup>34</sup>, es una fase de desesperación insoportable, la persona está muy mal emocional y físicamente. Es el momento en que hay que decidir si se sigue igual o tomar decisiones importantes. Si se sigue igual se corre el riesgo de sufrir graves enfermedades como infarto, apoplejía o morir. En esta fase algunas personas se recuperan y otras no, por lo que es muy importante que sea detectado el síndrome en la fase dos, para poder iniciar un programa de reducción y manejo del estrés.

#### **1.1.2.3.2.1 Tips para mantener al burnout bajo control**

Evaluar si la persona está en riesgo del síndrome, aprender a decir no cuando sea el caso y no obligarse a hacer algo que no se quiere hacer por el motivo que sea, no aislarse, es bueno pertenecer a redes de apoyo social, no ser tan perfeccionista ya que esto conduce a frustraciones constantes, la organización es primordial para mantener el control, si tiene gente bajo su responsabilidad, es importante delegar, y no cargarse con todo (los demás también pueden realizar el trabajo), cuidar mente y cuerpo, estar pendientes de los pensamientos y sustituir los negativos por positivos en cuanto aparezcan, tomarse tiempo libre cuando sea necesario, las vacaciones no fueron inventadas

---

<sup>34</sup> Veninga, R.L., 1981: The work stress connection. *How to cope with job burnout*. Pp. 36-73.

solo porque sí, juegan el papel fundamental de renovar energías para continuar otro ciclo laboral<sup>35</sup>.

#### **1.1.2.4 Técnicas para afrontar el estrés**

- Es importante que la persona se permita momentos de inactividad en el trabajo en períodos que sea permitido, es mejor no almorzar dentro de la oficina.
- Alejarse del politiquero de la oficina, ya que ciertas alianzas pueden ser fuentes de estrés y sus consecuencias pueden ser dañinas.
- Controlar el monólogo interno, evitando las ideas negativas, porque aunque la persona muchas veces no es consciente de éste, el monólogo determina como reaccionar y el nivel de estrés que se posee.
- Realizar un análisis de los pros y los contras ante situaciones difíciles, poniéndolos en la balanza y establecer los pasos a seguir.
- Llevar el trabajo a casa de vez en cuando y cuando es necesario está bien, pero no por costumbre, ya que eso interrumpe las actividades familiares y provoca estrés.
- Encontrar un momento para relajarse en casa, antes de seguir con las tareas familiares, esto sirve para cargar baterías y continuar.
- Apreciar lo que se tiene cada día, dar gracias por todo lo positivo y dejar de priorizar las cosas malas que pasan.
- Dormir el tiempo suficiente: ocho horas diarias, según estudios es necesario tomar la siesta, el sueño permite relajarse y recargar energía y ayuda a combatir el estrés.
- Aprender a controlar la ira, esto no significa reprimirla porque eso también es dañino, la idea es saber solucionar las situaciones difíciles; según estudios realizados, las personas que se mantienen furiosas todo el tiempo son más propensas a sufrir infartos y tienden a morir más jóvenes.

---

<sup>35</sup> Losyk, Bob. Op.cit.Pp.5.

- Seleccionar amistades positivas que brinden apoyo y soporte sano.
- Compartir los problemas con otros, permite que puedan llevarse de una manera menos estresante.
- Intentar sonreír cuando se está furioso, esto relaja inmediatamente los músculos faciales.
- La oración es una herramienta eficaz que se dispone en el arsenal de armas contra el estrés.
- Ayudar a otras personas, es una forma de minimizar el propio estrés.
- Los paseos con la familia son fuentes de minimización del estrés, pues cambia la rutina de una semana laboral.
- Hacer ejercicio diariamente o por lo menos tres veces por semana durante media hora, baja los niveles de estrés, ya que dentro de los beneficios de éste, están: reduce el miedo, la ansiedad, la ira y la depresión leve; mejora el humor y la actitud, aumenta la concentración, fortalece el corazón, incrementa los niveles de energía, baja el colesterol y triglicéridos, reduce los riesgos de padecer diabetes, ayuda a dormir, entre otros muchos beneficios<sup>36</sup>.

## **1.2 Delimitación**

La investigación se realizó en la empresa ADIME, S.A., en el predio en donde operan, durante el período comprendido de septiembre del 2011 a enero del 2012. La población objeto de estudio fueron los 30 pilotos con que cuenta la empresa. Se estableció en el proceso de investigación que el síndrome de burnout o quemarse en el trabajo se encuentra presente en los pilotos en un nivel medio, haciéndose necesario tomar medidas para que dicho síndrome no se eleve a niveles altos. El agotamiento emocional es la dimensión con el índice más alto ya que los horarios extendidos y nocturnos les producen cansancio continuo elevando los niveles de estrés de una forma paulatina.

---

<sup>36</sup> Losyk Bob. Op.cit.Pp.5.

## **CAPÍTULO II**

### **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **2.1 Técnicas**

Las técnicas utilizadas en el proceso de investigación, son las que se enumeran a continuación:

##### **2.1.1 Selección de la población meta**

La empresa ADIME, S.A. cuenta con 30 pilotos para sus camiones de transporte de combustible, por lo que la investigación se realizó con el universo de personas, las cuales son de sexo masculino, comprendidas entre las edades de 32 a 56 años.

##### **2.1.2 Recolección de datos**

La recolección de la información se efectuó mediante la aplicación de dos pruebas estandarizadas, y mediante entrevista individual a los 30 pilotos participantes. Los instrumentos se aplicaron en forma individual, utilizando el tiempo disponible de cada uno de los pilotos, en las instalaciones de la empresa, estableciendo el rapport pertinente en cada uno de los casos. Esta sincronización de tiempos se realizó con el Administrador de la empresa y los monitores quienes son las personas intermediarias entre los pilotos y la investigadora.

##### **2.1.3 Técnicas de análisis estadístico de los datos**

Mediante sistema informático se realizaron las gráficas correspondientes a los ítems que se consideraron de mayor relevancia y que reflejan los niveles de estrés de los trabajadores de la empresa, tomando en cuenta aspectos como niveles de síndrome de burnout, agotamiento emocional, realización personal, estrés en la conducción y los aspectos que más les afectan; asuntos sociales, laborales, familiares, económicos. Realizando el análisis en forma descriptiva de

manera que pueda ser comprendido por la población hacia la cual está dirigida la investigación.

## **2.2 Instrumentos**

Los instrumentos que se aplicaron a los pilotos objeto de estudio son dos:

### **2.2.1 Escalas de Apreciación del Estrés EAE**

Esta batería de escalas sobre el estrés ha sido diseñada con el objetivo de conocer el peso de los distintos acontecimientos en la vida de los individuos. Cabe mencionar que sus objetivos son conocer que acontecimientos estresantes han estado presentes en la vida del sujeto y conocer si esos acontecimientos estresantes han dejado de afectarle o todavía le siguen afectando. Consta de cuatro escalas independientes EAE-G Escala general de Estrés que mide salud, relaciones humanas, estilos de vida, asuntos laborales y económicos; EAE-A Escala de acontecimientos estresantes en ancianos (está no aplica para la población meta del presente estudio), EAE-S Escala de Estrés Socio-laboral que mide trabajo en sí mismo, contexto laboral y relación del sujeto con el trabajo; y EAE-C Escala de estrés en la Conducción que mide relación con factores externos (físicos, ambientales, contexto), relación con uno mismo y relación con otros conductores<sup>37</sup>.

### **2.2.2 Maslach Burnout Inventory MBI**

En este instrumento se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo. Consta de 22 ítems con tres escalas: agotamiento emocional AE formada por 9 ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo; despersonalización D está formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de

---

<sup>37</sup> Fernández Seara, J.L., 1996: Escala de apreciación del estrés. Pp.15.

atención; realización personal en el trabajo RP está formada por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización de éxitos en el trabajo<sup>38</sup>.

---

<sup>38</sup> Llana Álvarez, J., 2008: Ergonomía y psicología aplicada: *Manual para la formación del especialista*. Pp. 400-405.

## **CAPÍTULO III**

### **PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **3.1 Características del lugar y de la población**

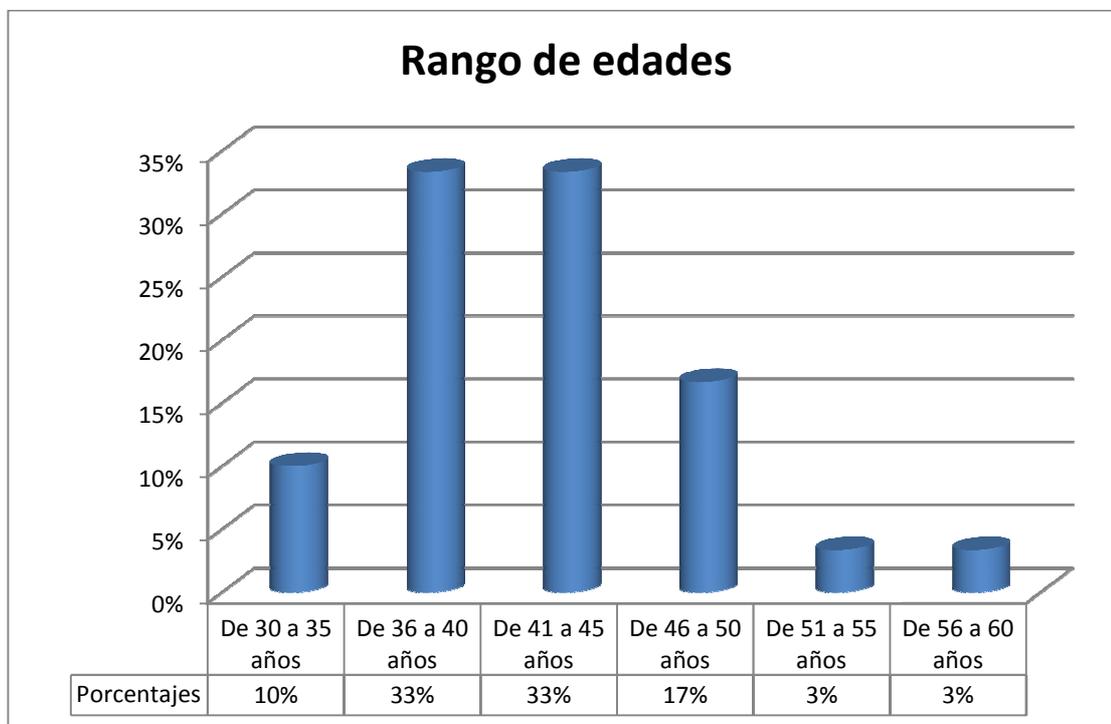
##### **3.1.1 Características del lugar**

La empresa Administración e Inversiones Mercantiles, S.A. ADIME, es una empresa dedicada a la distribución de productos derivados del petróleo, específicamente productos limpios como gasolinas y diesel. Dentro de sus valores están la honestidad, integridad y respeto por las personas y el medio ambiente. Su visión es constituir la mejor organización de transporte de combustible de la región Centroamericana y del Caribe, proporcionando un servicio de calidad, que exceda las expectativas de los clientes finales. Su misión es ser la organización líder en el servicio de transporte de combustible ofreciendo los más altos estándares de seguridad en sus operaciones, mediante capacitación constante a sus colaboradores.

##### **3.1.2 Características de la población**

La empresa cuenta actualmente con 30 pilotos para sus camiones de combustible, quienes se encuentran entre las edades de 32 a 56 años. Tienen diversos niveles de escolaridad desde nivel primario hasta universitarios. Un 43% de los pilotos tienen más de 5 años de laborar en la empresa. Los conductores de los camiones actualmente cuentan con horarios cambiantes y tienen turnos que varían frecuentemente, trabajan de lunes a sábado, teniendo descanso únicamente el día domingo. El tiempo de labores diariamente se distribuye en el predio, en carreteras, en las plantas de combustible y en las estaciones de servicio.

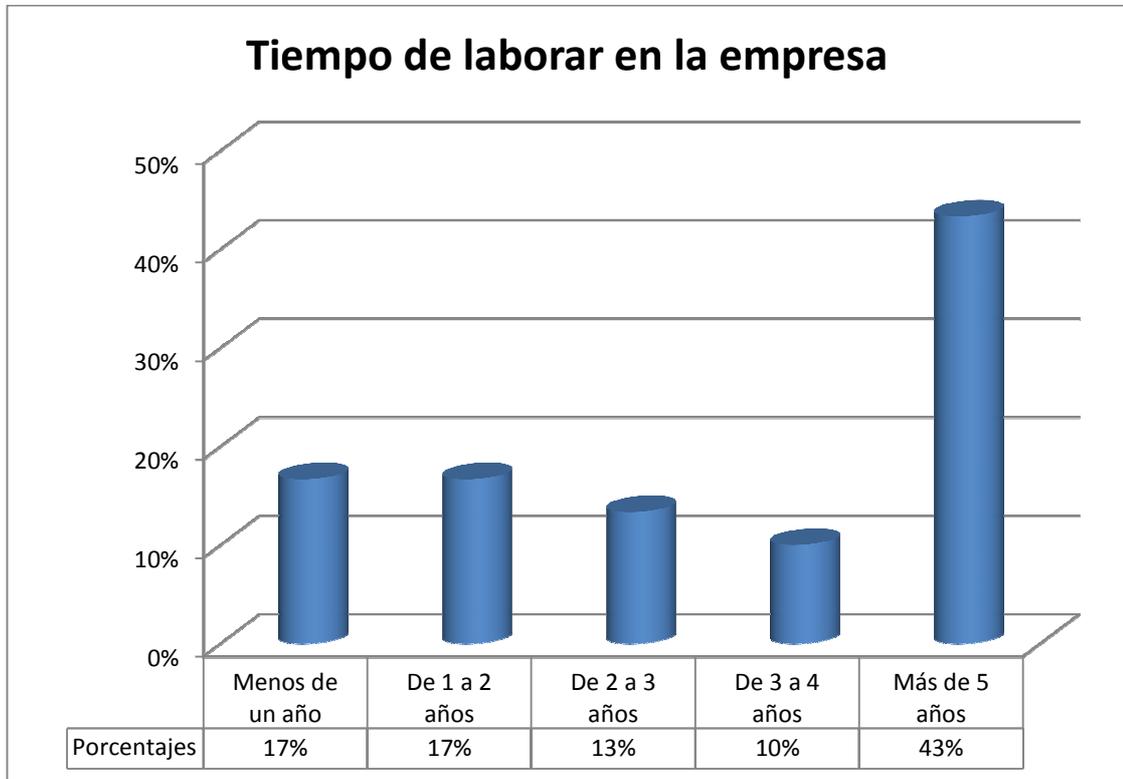
Gráfica No. 1



Fuente: Entrevista individual, pruebas MBI y EAE, encuesta de evaluación del ambiente laboral en la empresa ADIME, S.A., realizada y aplicadas de septiembre 2011 a enero 2012.

**Interpretación:** Como se muestra en la gráfica los pilotos se encuentran entre las edades de 32 a 56 años, siendo evidente que el 66% se encuentra entre las edades de 36 a 45 años. Solamente el 17% se encuentra en el rango de edad de 46 a 50 años y el 6% en el rango de 51 a 60 años. Se observa con claridad que la población objeto de estudio es relativamente joven.

Gráfica No. 2



Fuente: Entrevista individual, pruebas MBI y EAE, encuesta de evaluación del ambiente laboral en la empresa ADIME, S.A., realizada y aplicadas de septiembre 2011 a enero 2012.

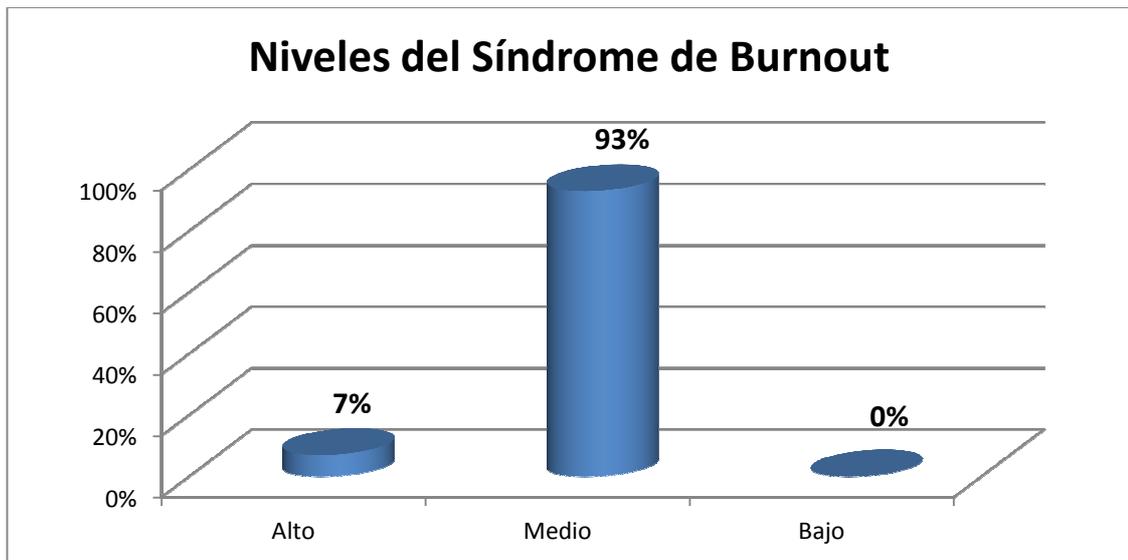
**Interpretación:** La gráfica muestra que el 43% de los pilotos han laborado en la empresa durante 5 años y algunos tienen hasta 11 años de laborar en la misma en forma ininterrumpida, evidenciándose estabilidad laboral, solamente un 17% tiene un año de laborar en la empresa. Estos índices demuestran que en este punto los pilotos se sienten tranquilos contribuyendo a su bienestar emocional.

### 3.2 Presentación de resultados

La aplicación de las pruebas y las entrevistas individuales se realizaron en el predio de la empresa en horarios diversos, debido a la naturaleza del trabajo, durante el período comprendido de septiembre del 2011 a enero del 2012.

Los resultados que se presentan en las siguientes gráficas muestran los porcentajes obtenidos en las pruebas aplicadas a los pilotos: Maslach Burnout Inventory MBI y en la Escala de apreciación del estrés EAE, en las escalas EAE-G, escala general de estrés, EAE-S, escala de estrés Socio-laboral, y EAE-C escala de estrés en la conducción.

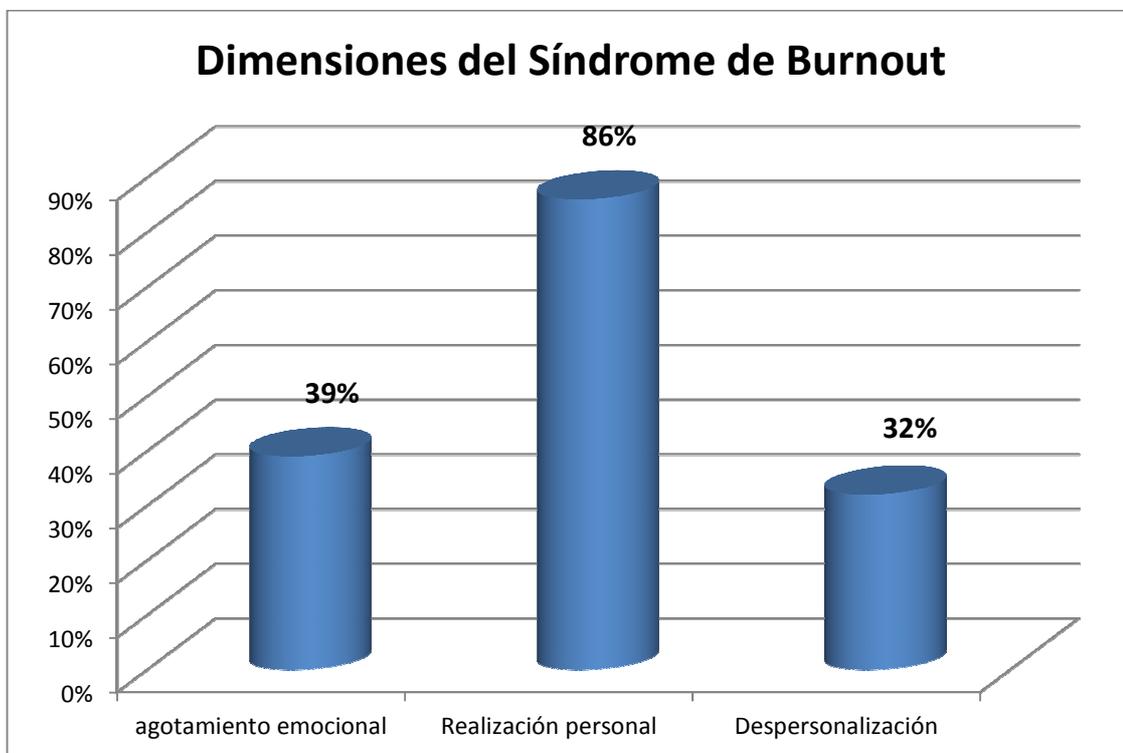
Gráfica No. 3



Fuente: Prueba Maslach Burnout Inventory MBI, aplicada a los pilotos de la empresa ADIME, S.A. de septiembre del 2011 a enero 2012.

**Interpretación:** Como se observa en la gráfica, el 93% de los pilotos está en riesgo medio de padecer el síndrome de Burnout, sin embargo el 7% tiene un riesgo algo de padecer el referido síndrome, por lo que hay que tomar las medidas pertinentes de forma emergente para evitar situaciones graves.

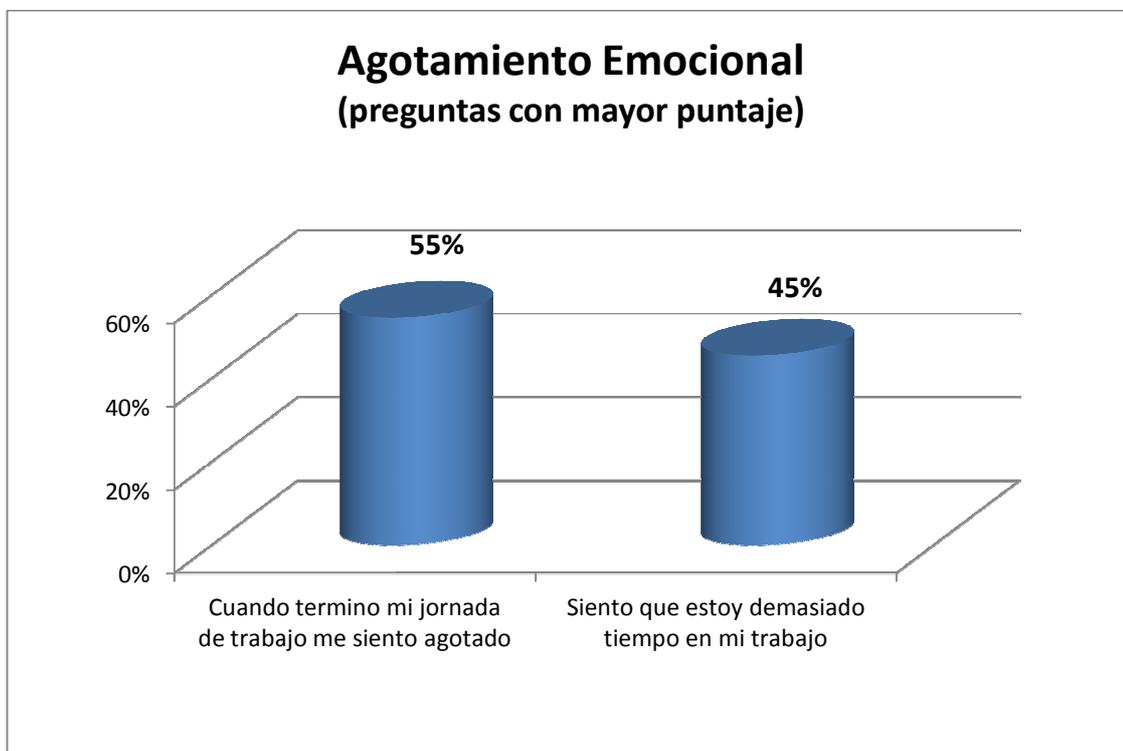
Gráfica No. 4



Fuente: Prueba Maslach Burnout Inventory MBI, aplicada a los pilotos de la empresa ADIME, S.A. de septiembre del 2011 a enero 2012.

**Interpretación:** La gráfica muestra las tres dimensiones del síndrome de burnout, reflejando un 39% de los pilotos con agotamiento emocional, es decir que pueden presentar sentimientos de estar abrumados y agotados emocionalmente por el trabajo y el ambiente en general. 32% muestran despersonalización que se refiere a una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención. Sin embargo el 86% percibe realización personal, en los aspectos evaluados en cuanto a la realización personal se sienten bien.

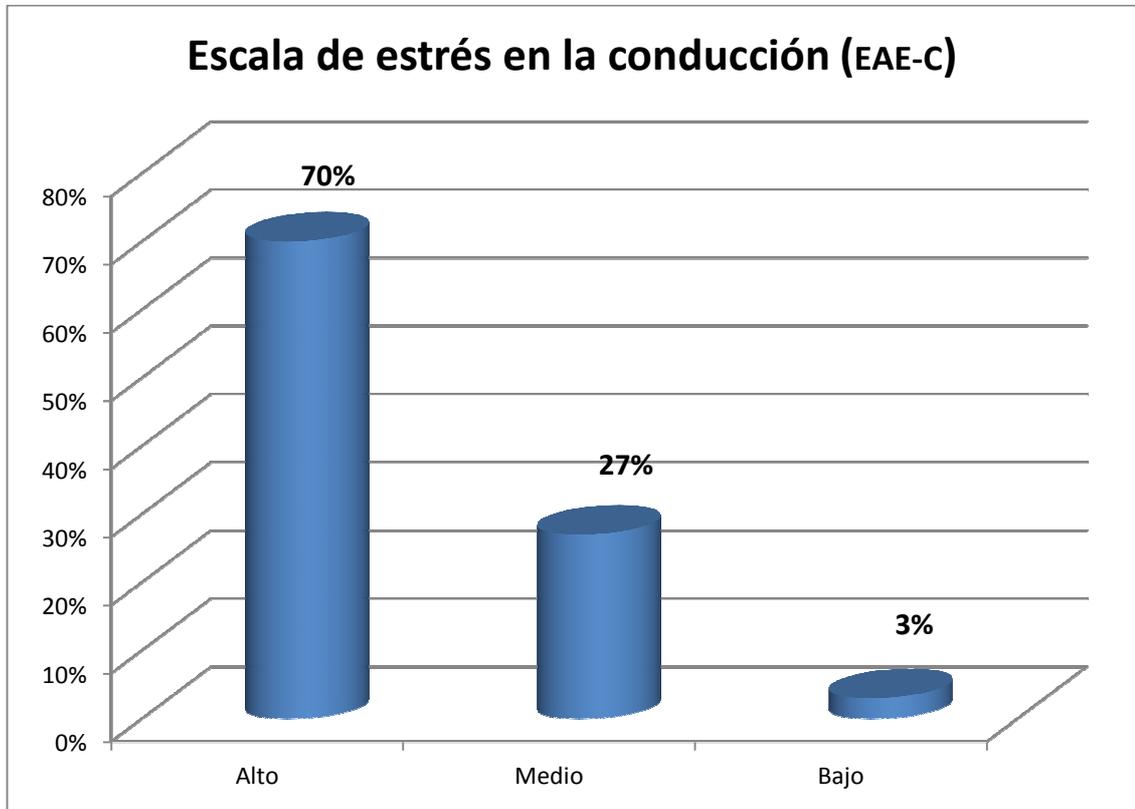
Gráfica No. 5



Fuente: Prueba Maslach Burnout Inventory MBI, aplicada a los pilotos de la empresa ADIME, S.A. de septiembre del 2011 a enero 2012.

**Interpretación:** El agotamiento emocional es una dimensión del síndrome de burnout importante de evaluar, ya que el 39% de los pilotos se sienten agotados, y la gráfica refleja que el 55% siente que cuando termina su jornada de trabajo se sienten cansados, en tanto que el 45% siente que está demasiado tiempo en su trabajo; siendo las dos anteriores los aspectos evaluados que mostraron un mayor porcentaje.

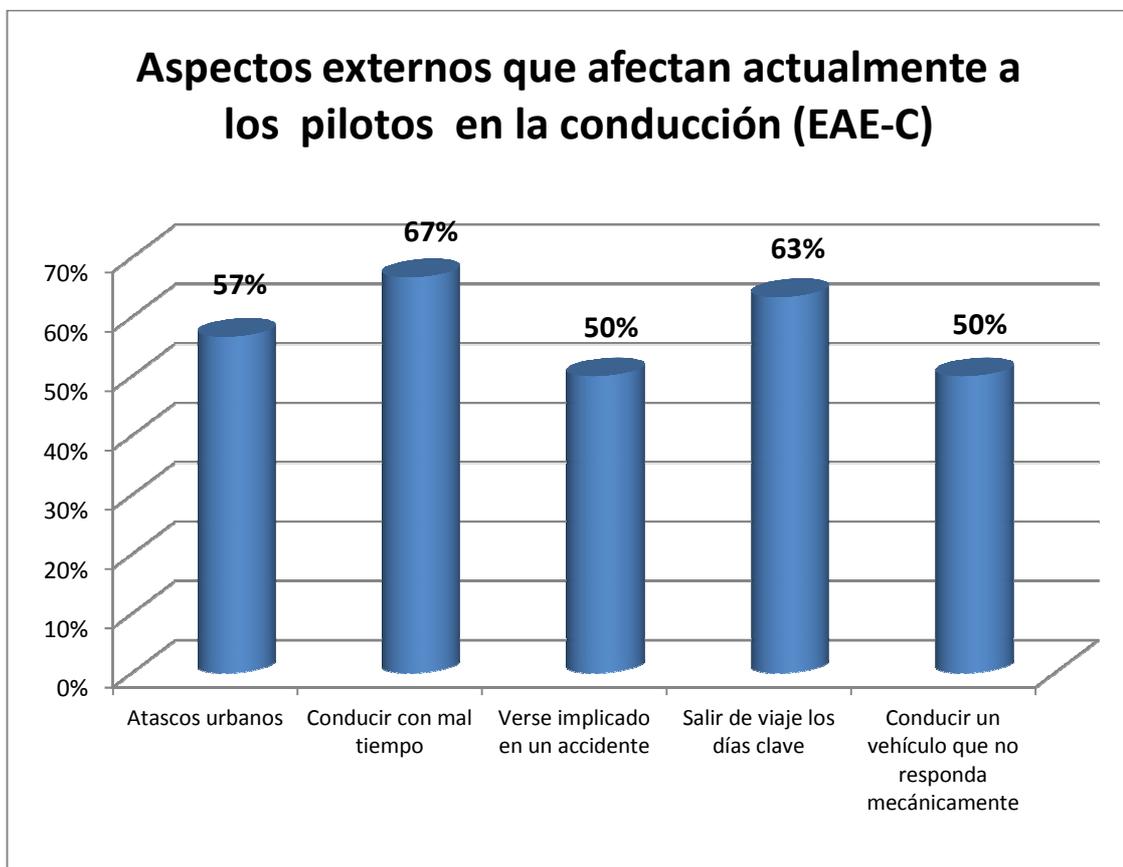
Gráfica No. 6



Fuente: Prueba Escala de apreciación del estrés en la conducción EAE-C, aplicada de a los pilotos de la empresa ADIME, S.A., de septiembre del 2011 a enero 2012.

**Interpretación:** La gráfica muestra que el 70% de los pilotos presentan un alto nivel de estrés en la conducción, el 27% un nivel medio de estrés cuando conducen y solamente un 3% no refleja estrés al conducir. La mayor parte del tiempo laboral los pilotos pasan conduciendo los camiones de combustible, siendo un factor relevante en el deterioro continuo que sufren debido al nivel de estrés que manejan y en muchos casos no es percibido en forma consciente por ellos.

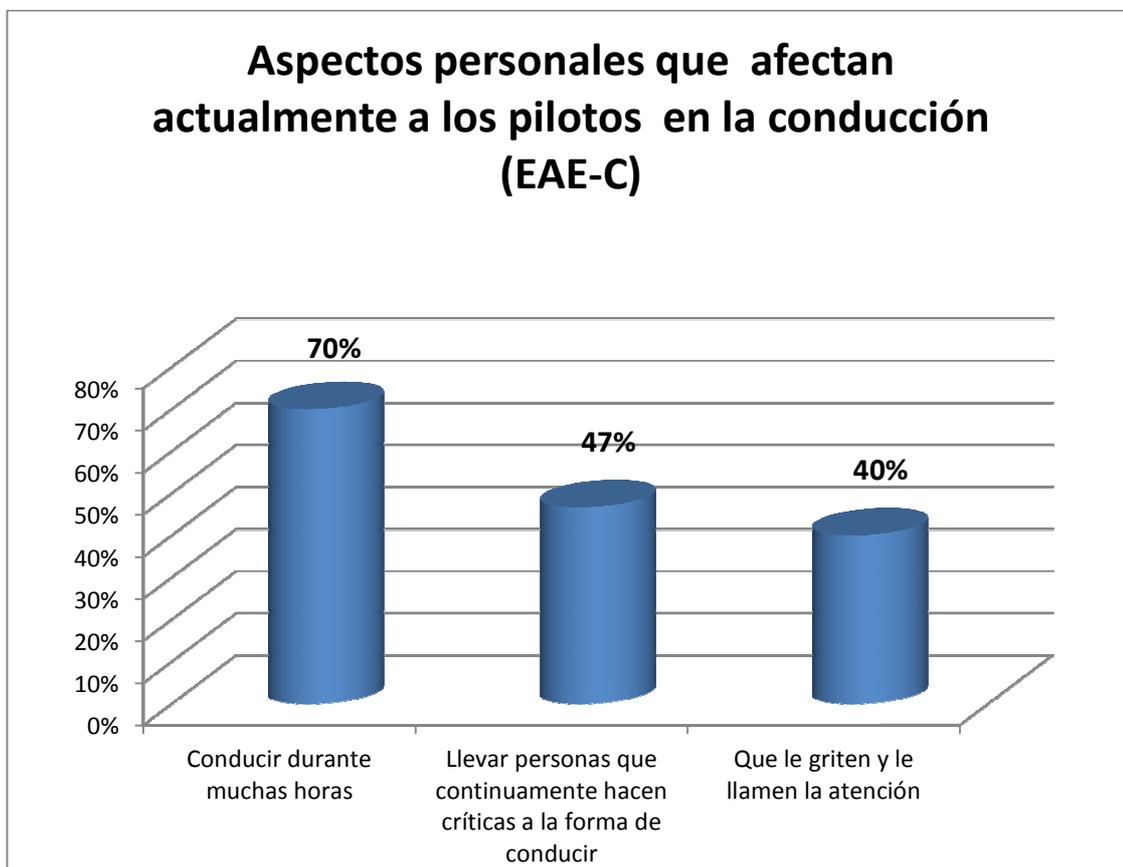
Gráfica No. 7



Fuente: Prueba Escala de apreciación del estrés en la conducción EAE-C, aplicada de a los pilotos de la empresa ADIME, S.A., de septiembre del 2011 a enero 2012.

**Interpretación:** Cinco son los aspectos externos que más afectan a los pilotos al momento de conducir, la gráfica muestra que el 57% de los pilotos se ve afectado actualmente por los atascos urbanos, al 67% les afecta conducir con mal tiempo, el 50% de los pilotos se siente afectado si estuviera implicado en un accidente, salir de viaje los días clave como feriados, días de semana santa, etc. es una situación que le afecta al 63% de los pilotos, y al 50% le genera estrés el hecho de conducir con un vehículo que no responda mecánicamente en forma adecuada.

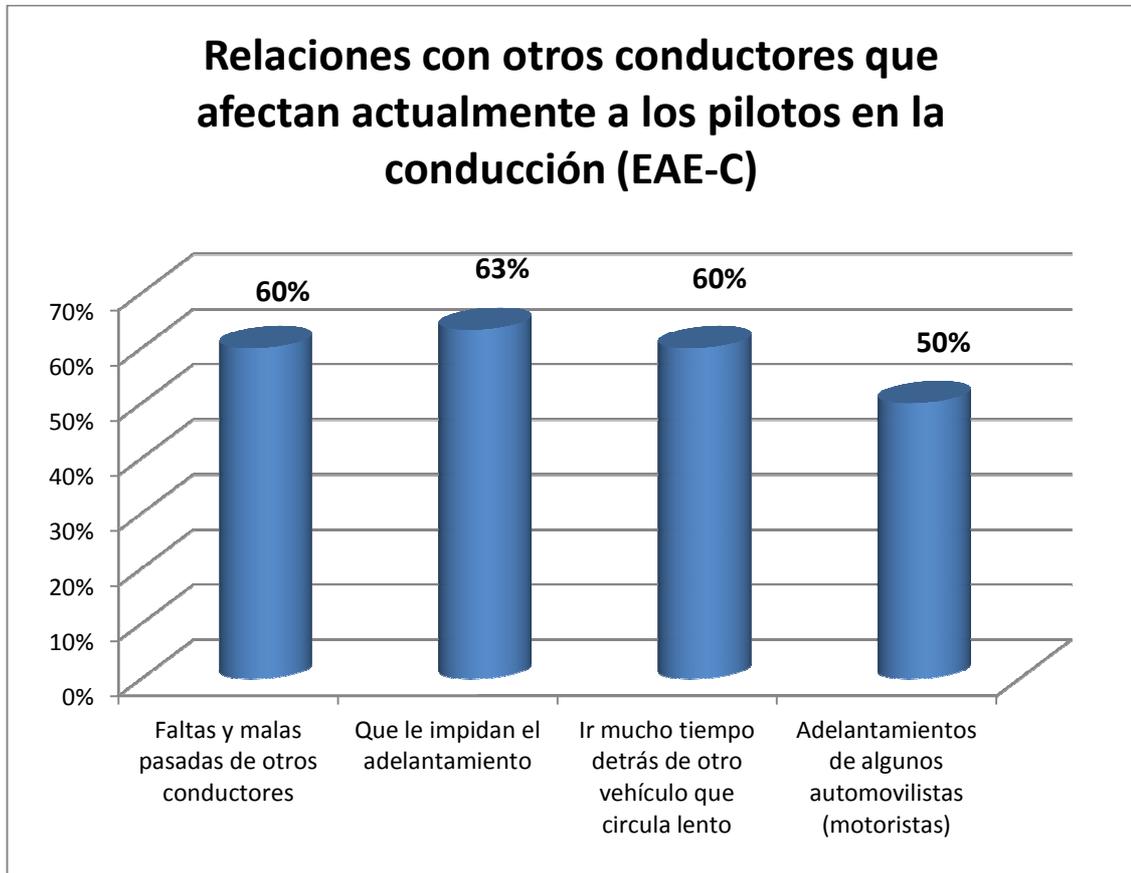
Gráfica No. 8



Fuente: Prueba Escala de apreciación del estrés en la conducción EAE-C, aplicada de a los pilotos de la empresa ADIME, S.A., de septiembre del 2011 a enero 2012.

**Interpretación:** De acuerdo a los aspectos que evalúa la prueba Escala de apreciación del estrés en la conducción, están los aspectos personales, dentro de los más relevantes que afectan actualmente a los pilotos están los siguientes: el 70% de los pilotos se ve afectado en conducir durante muchas horas, tanto por el cansancio físico como emocional, ya que el trabajo requiere mantenerse en alerta constantemente, al 47% le afecta llevar personas que continuamente hacen críticas a su forma de conducir, situación que les genera estrés y en algunos casos cometen errores que normalmente no, y al 40% le afecta que le griten y le llamen la atención pues como humanos se sienten lastimados y agredidos.

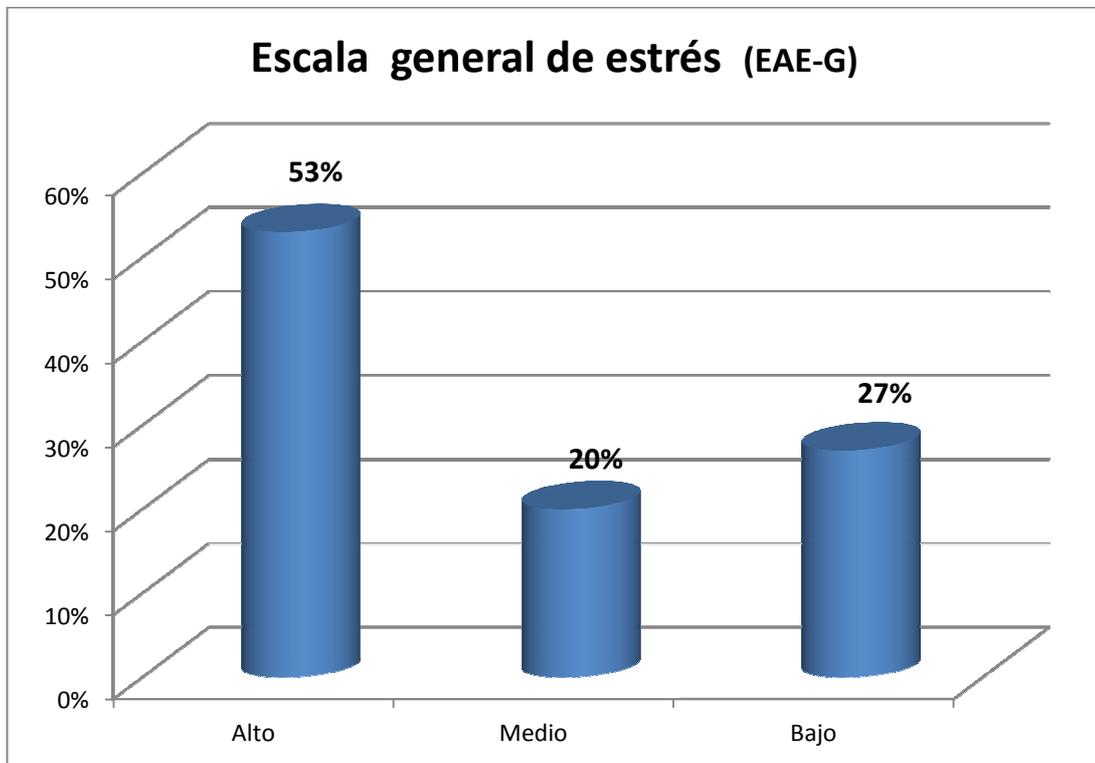
Gráfica No. 9



Fuente: Prueba Escala de apreciación del estrés en la conducción EAE-C, aplicada de a los pilotos de la empresa ADIME, S.A., de septiembre del 2011 a enero 2012.

**Interpretación:** La prueba de apreciación de estrés en la conducción mide aspectos de la relación de los pilotos con otros conductores, evidenciándose en la gráfica que al 60% les afectan las faltas y malas pasadas de otros conductores, al 63% les afecta que le impidan reiteradamente el adelantamiento, al 60% de los pilotos les afecta ir mucho tiempo detrás de otro vehículo que circula lento, y al 50% le afecta el adelantamiento de algunos automovilistas como por ejemplo motoristas.

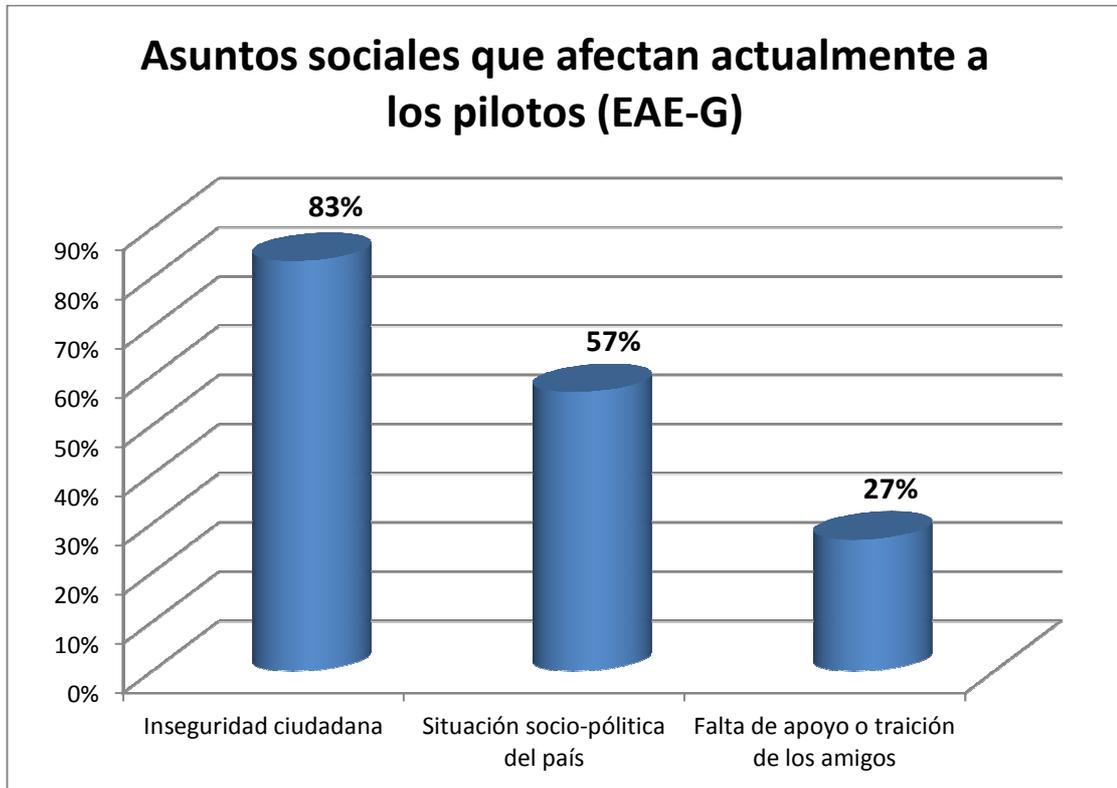
Gráfica No. 10



Fuente: Prueba Escala de apreciación general del estrés EAE-G, aplicada de a los pilotos de la empresa ADIME, S.A., de septiembre del 2011 a enero 2012.

**Interpretación:** La gráfica muestra los niveles de estrés evaluados en la Escala general de estrés, que destaca aspectos generales de la vida de los pilotos, mostrando que un 53% de ellos presenta un nivel alto, un 20% un nivel medio y un 27% un nivel bajo en los aspectos generales como son los familiares, laborales, económicos y sociales.

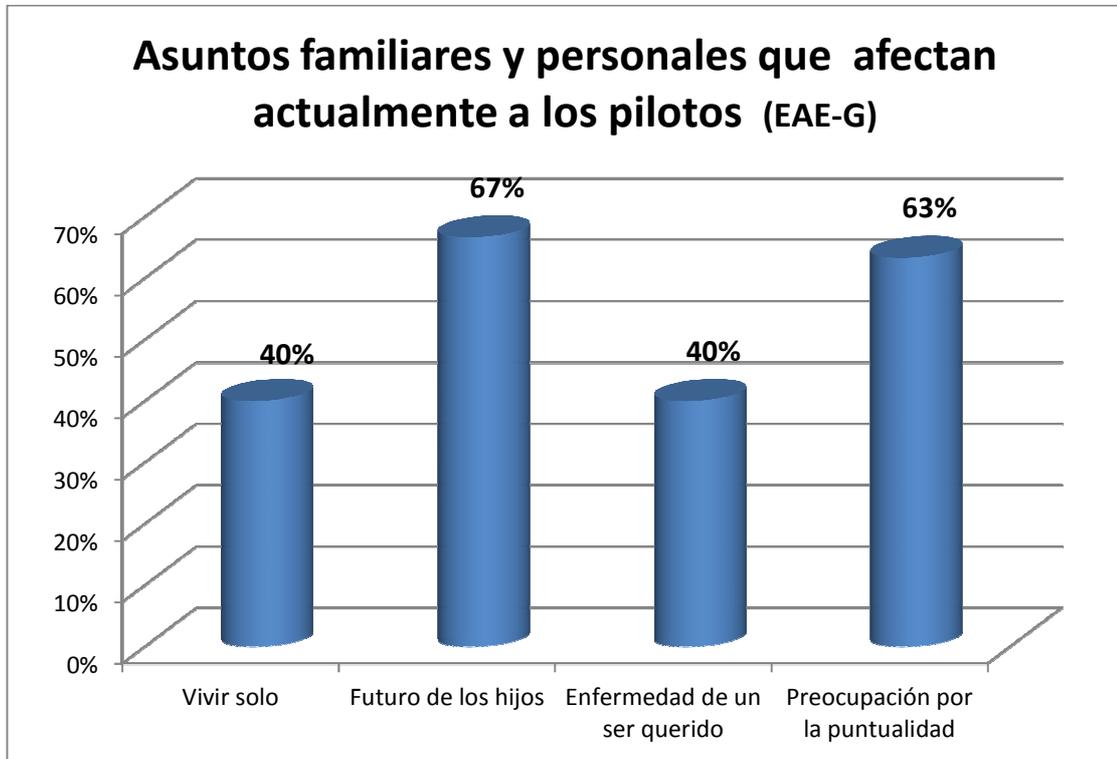
Gráfica No. 11



Fuente: Prueba Escala de apreciación general del estrés EAE-G, aplicada de a los pilotos de la empresa ADIME, S.A., de septiembre del 2011 a enero 2012.

**Interpretación:** Dentro de los asuntos sociales que evalúa la prueba escala de apreciación general del estrés EAE-G, los que les afectan a los pilotos actualmente son: al 83% inseguridad ciudadana, al 57% la situación socio-política del país y al 27% de los pilotos le afecta la falta de apoyo o traición de los amigos. Dichos aspectos son hasta cierto punto percepciones individuales en base a las experiencias que cada uno de ellos ha tenido en su vida.

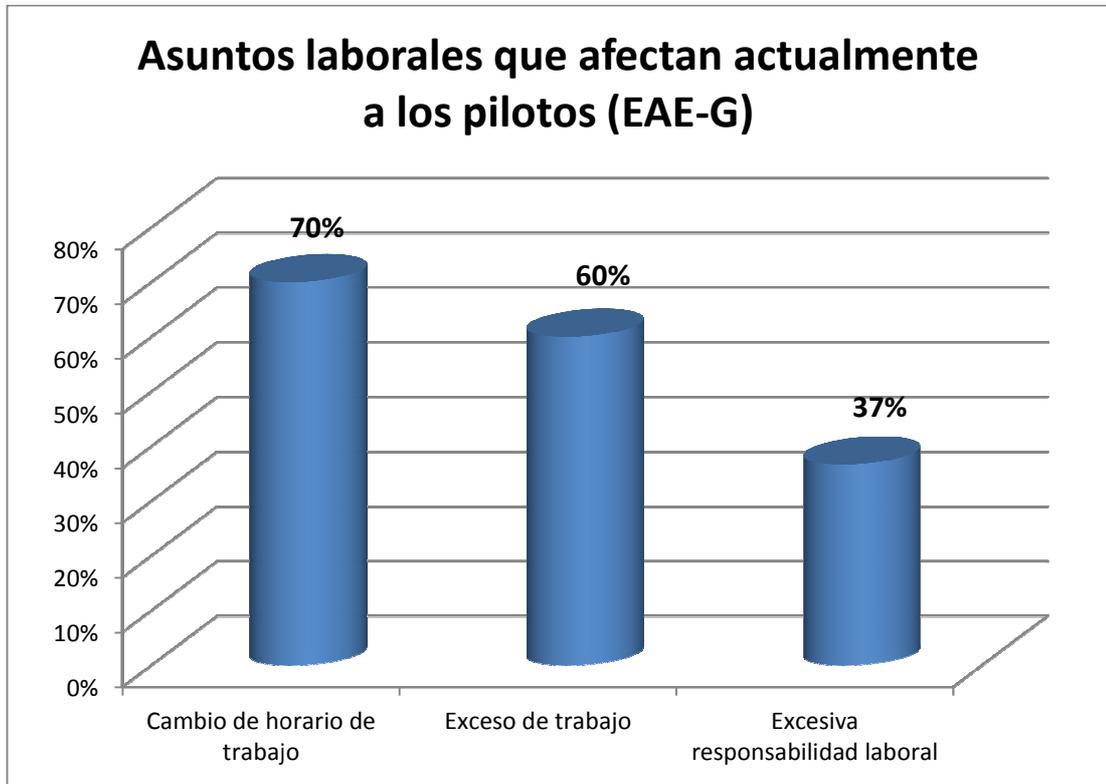
Gráfica No. 12



Fuente: Prueba Escala de apreciación general del estrés EAE-G, aplicada de a los pilotos de la empresa ADIME, S.A., de septiembre del 2011 a enero 2012.

**Interpretación:** Los asuntos familiares que evalúa la prueba Escala apreciación general del estrés EAE-G más relevantes y que afectan actualmente a los pilotos son: al 40% les afecta vivir solo, al 67% de los pilotos les preocupa el futuro de sus hijos, al 40% les afecta la enfermedad de un ser querido, y dentro de los asuntos personales está la preocupación por la puntualidad que les causa estrés al 63% de los pilotos cuando se les presenta esta situación.

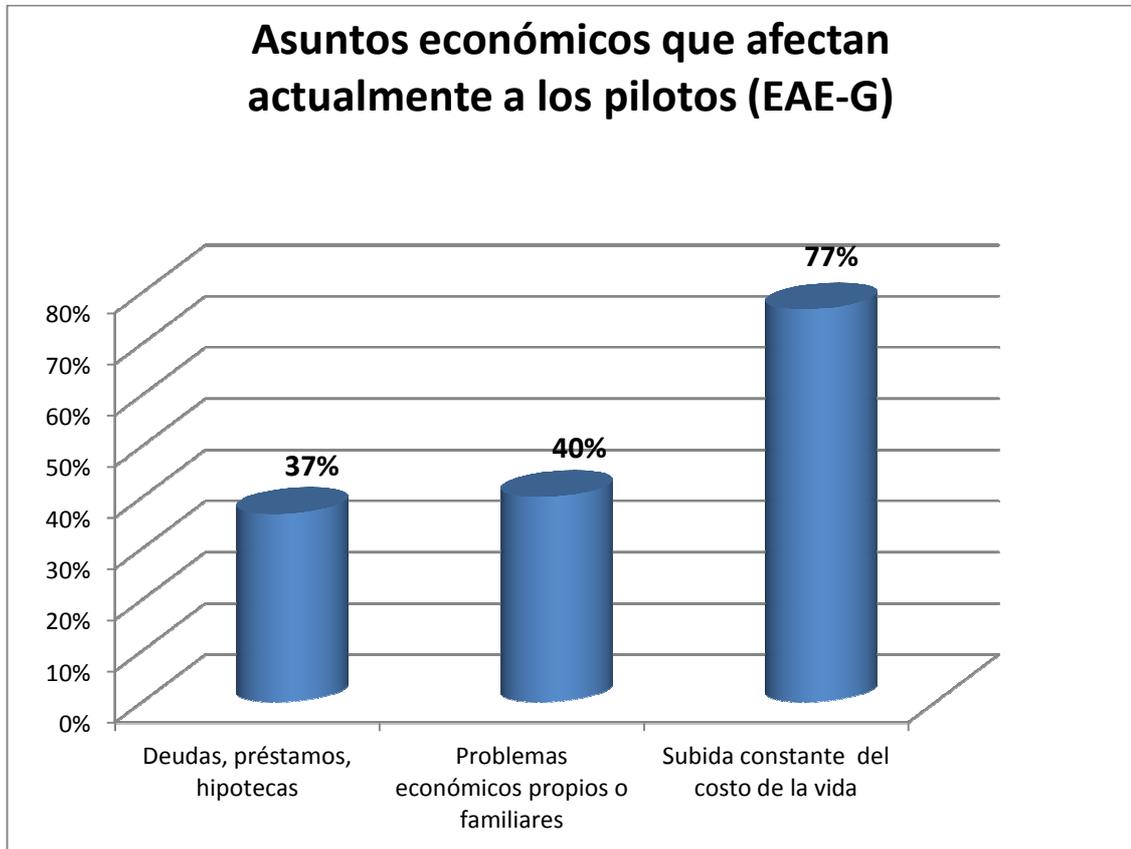
Gráfica No. 13



Fuente: Prueba Escala de apreciación general del estrés EAE-G, aplicada de a los pilotos de la empresa ADIME, S.A., de septiembre del 2011 a enero 2012.

**Interpretación:** Dentro de los asuntos laborales que mide la prueba Escala de apreciación general del estrés y que más afectan actualmente a los pilotos están: al 70% les afecta el cambio de horario de trabajo, el cual generalmente se realiza cada 15 días, al 60% les afecta el exceso de trabajo ya que trabajan algunos días hasta 15 horas diarias en jornadas mixtas y al 37% les afecta la excesiva responsabilidad laboral que perciben con el manejo del combustible y los estándares de seguridad que deben mantener para cumplir de forma segura con su trabajo.

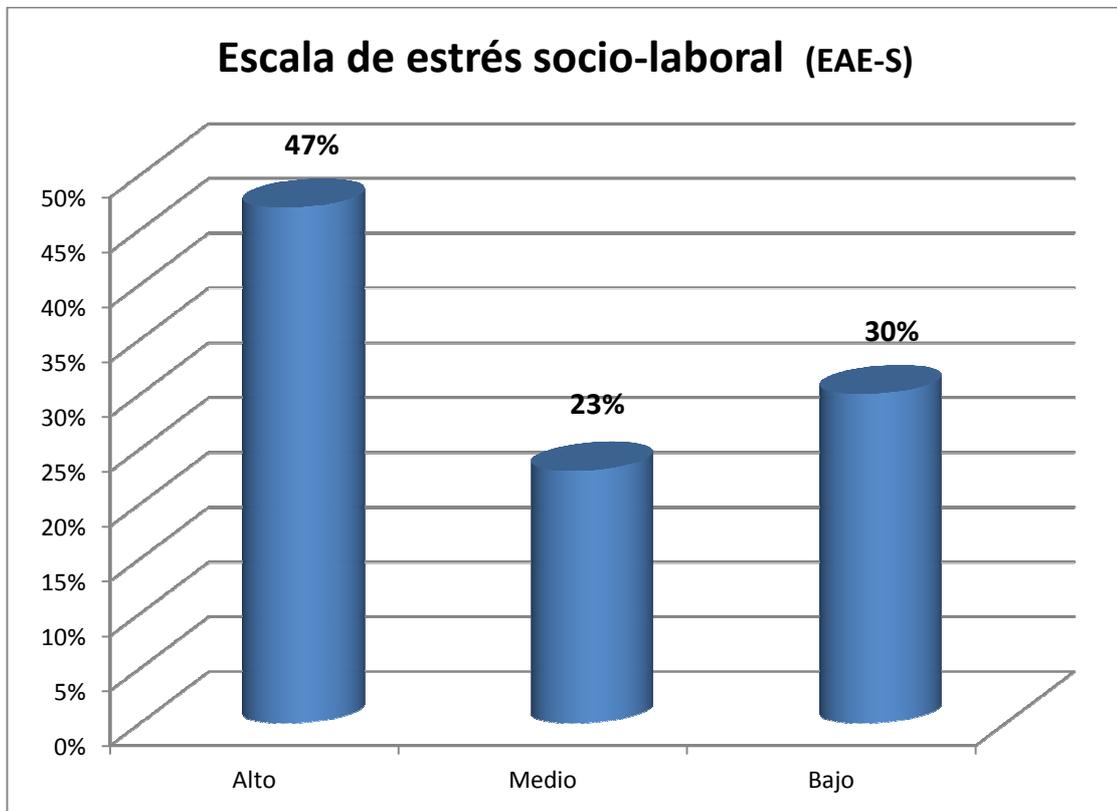
Gráfica No. 14



Fuente: Prueba Escala de apreciación general del estrés EAE-G, aplicada de a los pilotos de la empresa ADIME, S.A., de septiembre del 2011 a enero 2012.

**Interpretación:** Los asuntos económicos más relevantes que mide la prueba Escala de apreciación general del estrés y preocupan más a los pilotos son: al 37% les preocupan las deudas, préstamos e hipotecas, al 40% los problemas económicos propios o familiares y al 77% les afecta la subida constante del costo de la vida, estos aspectos contribuyen a elevar los niveles de estrés en los pilotos que tienen dichas dificultades.

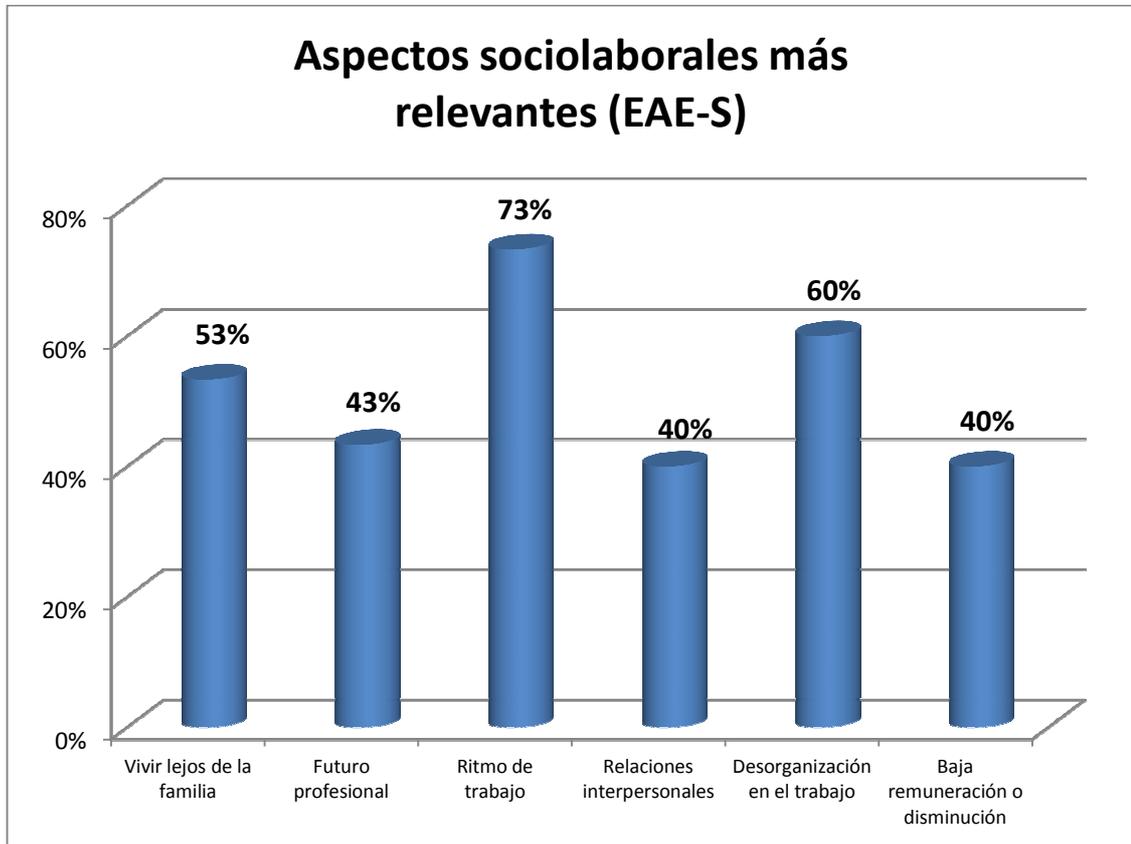
Gráfica No. 15



Fuente: Prueba Escala de estrés Socio-laboral EAE-S, aplicada de a los pilotos de la empresa ADIME, S.A., de septiembre del 2011 a enero 2012.

**Interpretación:** Como lo muestra la gráfica en la escala de estrés socio-laboral, las pruebas aplicadas a los pilotos reflejaron 47% nivel alto de estrés, 23% nivel medio de estrés y 30% nivel bajo de estrés en esta escala.

Gráfica No. 16



Fuente: Prueba Escala de estrés Socio-laboral EAE-S, aplicada de a los pilotos de la empresa ADIME, S.A., de septiembre del 2011 a enero 2012.

**Interpretación:** Los aspectos socio-laborales que más afectan a los pilotos según lo muestra la gráfica y lo reflejó la prueba Escala de estrés Socio-laboral aplicada a los pilotos son: al 53% les afecta vivir lejos de la familia, al 43% les afecta su futuro profesional, al 73% les afecta el ritmo de trabajo, al 40% les preocupa las relaciones interpersonales, el 60% se ve afectado por la desorganización en el trabajo y al 40% de los pilotos les afecta la baja remuneración o disminución de la misma.

### **3.3 Interpretación final de los resultados:**

Como se observa en la gráfica No. 3 el 93% de los pilotos reflejaron en la prueba MBI aplicada, que tienen un nivel medio del síndrome de burnout, lo que implica que es necesario tomar las medidas necesarias para minimizar el riesgo de que estas personas pueden llegar al punto de quemarse, ya que puede tener consecuencias irreversibles, y el 7% muestran niveles altos del síndrome, es importante y urgente evaluar detenidamente a las personas que componen este porcentaje para realizar un plan que permita bajar sustancialmente los niveles de estrés.

En la gráfica No. 4 se visualizan las tres dimensiones que se pueden ver afectadas por el burnout, reflejándose que el 39% de los pilotos muestran agotamiento emocional que se describe en sentimientos de estar abrumando, agotado por el trabajo. La segunda dimensión que es la realización personal muestra que el 86% se sienten realizados en su trabajo, a pesar del cansancio que puedan sentir, lo que puede reflejar que realmente hacen un trabajo que les gusta, empero su condición humana no soporta el trabajo por largas horas y jornadas extendidas. En la tercera dimensión que es despersonalización se observa que un 32% de los pilotos están realizando su trabajo en forma mecánica, sin tomar en cuenta la condición humana de las personas con quienes trabajan, sino los ven como objetos para el logro de sus objetivos.

Por ser el agotamiento emocional un aspecto importante en la calidad de vida de los pilotos, se extrajo de las pruebas las cuestiones que más les afectan, mostrando que el 55% se sienten agotado al terminar su jornada laboral, indicando ellos en la entrevista, que el trabajo continuado de noche y jornadas largas en horarios mixtos, les produce mucho cansancio; el 45% de los pilotos sienten que pasan mucho tiempo en su trabajo, lo que se refleja en el agotamiento emocional.

A continuación el análisis de los resultados de la prueba Escala de apreciación del estrés EAE, empezando con EAE-C: escala de apreciación del estrés en la conducción, considerándola importante ya que es precisamente éste el trabajo que realizan durante todo el día: la conducción de camiones de combustible. Como es de esperarse en la gráfica No. 6 se evidencia que el 70% de los pilotos presentan un nivel alto de estrés en la conducción; en las gráficas 7, 8 y 9 se detallan los aspectos puntuales que más les afectan. En los aspectos externos el 57% se ve afectado por los atascos urbanos pues el cansancio de las jornadas largas de trabajo aunado al estar con movilización lenta les produce cierto agotamiento físico y emocional, al 67% de los pilotos les afecta conducir con mal tiempo, debido al riesgo que se corre en las carreteras, aunque los accidentes que se han dado en la empresa no son muchos, el 50% percibe que si les ocurriera les causaría estrés, al 63% de los pilotos les afecta salir en días clave o festivos como por ejemplo semana santa o feriados tanto por situaciones de tráfico como también por el hecho de no estar con la familia en esos momentos; al 50% de los pilotos les afecta conducir vehículos que no respondan mecánicamente pues esto implica posibilidades de accidentes o bien quedarse varados en lugares poco seguros para esperar la asistencia pertinente.

En los aspectos personales en la conducción que afectan a los pilotos tenemos que al 70% les afecta conducir por muchas horas ya que algunos días a la semana son aproximadamente 15 horas y no menos de 12 en horario mixto; el 47% se ve afectado cuando llevan a una persona que les critica constantemente su forma de conducir, ya que algunos comentan que los ponen ansiosos y algunas veces comenten errores, cosa que no pasa normalmente cuando van solos; al 40% de los pilotos les afecta que le griten y le llamen la atención de una forma inadecuada, pues indican que hay forma para tratar a las personas.

Cuando van circulando por las calles en su relación con otros conductores, el 60% se ve afectado por las malas pasadas de otros conductores como que se les atraviesen imprudentemente, conductores violentos y agresivos; al 63% les afecta que les impidan adelantar a propósito; al 60% de los pilotos les desagrada ir por mucho tiempo detrás de otros vehículos que conducen lento, ya que indican que ellos tienen un límite de velocidad como norma de seguridad de la empresa, sin embargo cuando es muy lento y por mucho tiempo las causa molestia; al 50% les molesta el adelantamiento de algunos automovilistas en especial los motoristas, ya que en algunas ocasiones por ser vehículos relativamente pequeños no alcanzan a verlos y puede producirse accidentes.

De la gráfica 10 a la 14 se presentan resultados de la escala de apreciación de estrés a nivel general EAE-G. En los aspectos sociales, lo más relevante que les afecta a los pilotos es la inseguridad ciudadana ya que es al 83% de ellos. Debido a los acontecimientos políticos acaecidos en el país en los últimos años, el 57% indican verse afectados o les preocupan las situaciones que tienen relación con asuntos políticos.

Dentro de los asuntos familiares y personales al 40% les afecta vivir solos, ya que la mayoría de los días del mes no ven a su familia pues la naturaleza del trabajo no les permite llegar a sus casas diariamente quedándose a dormir en el predio; el 67% muestra inquietud por el futuro de sus hijos, tomando en consideración las situaciones económicas en que se vive actualmente; el 40% se ve afectado por la enfermedad de un ser querido generalmente perteneciente a su familia nuclear o de procreación; al 63% les inquieta la puntualidad, indican que se sienten ansiosos si por cualquier motivo llegan tarde a algún lugar.

Laboralmente, al 70% le afecta los cambios de horarios y turnos rotativos, que es necesario se realicen debido al tipo de actividad a la que se dedican, el 60% percibe que el exceso de trabajo les afecta y se refieren a la cantidad de horas de trabajo diarias, y solamente el 37% percibe que tienen excesiva responsabilidad laboral.

En lo económico, el 37% se ve afectado actualmente por deudas de cualquier naturaleza, ya sea préstamos personales y/o hipotecas; el 40% indican tener dificultades económicas en su núcleo familiar; aunque el 77% se ven afectados por la constante subida del costo de la vida, como vivienda, alimentación, vestuario, salud, educación, etc.

Por último dentro de los aspectos socio-laborales que más les afecta están: al 53% les afecta vivir lejos de la familia, ya que en algunos casos tienen problemas de pareja, o bien con la educación de sus hijos, también indican algunos que sienten que solamente son proveedores económicos, al 73% les afecta el ritmo de trabajo, por los cambios de horario, jornadas extendidas y trabajar en algunas ocasiones en días festivos, pues eso los agota físicamente y los aleja de la familia; el 60% se ven afectados por la desorganización en el trabajo, refiriéndose a los cambios repentinos de turnos y horarios ya que en algunos casos es necesario que trabajen por contingencia en momentos que corresponden a descanso y al 40% les afecta la baja remuneración o disminución de la misma, aludiendo que en algunas ocasiones no reciben completo un bono que tienen como beneficio adicional debido a faltas cometidas por ejemplo pasar la velocidad límite establecida y algunas otras que están establecidas en la empresa.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 Conclusiones**

- El 93% de los pilotos muestra nivel medio del Síndrome de Burnout o quemarse en el trabajo y el 7% muestra un nivel alto del referido síndrome.
  
- De las tres dimensiones del síndrome de burnout, el agotamiento emocional es el más relevante e importante evaluar y dar seguimiento, debido a que puede llegar a situaciones de quemarse en el trabajo ya que se sienten agotados y que pasan mucho tiempo en el trabajo, pudiendo tornarse con consecuencias graves e irreversibles para los pilotos que lo sufren, repercutiendo en su vida personal y familiar.
  
- Los pilotos a pesar del cansancio que perciben e indican tener, se sienten altamente realizados en su trabajo, lo que significa que lo que hacen les gusta, aspecto importante para poder tener una buena autoestima.
  
- Los pilotos sufren estrés en la conducción siendo los aspectos externos que más les afectan: los atascos urbanos, conducir con mal tiempo, riesgos de accidentes, conducir en días festivos y conducir vehículos que no estén en perfectas condiciones.
  
- Siempre en la conducción los aspectos personales que más les afectan son: conducir por muchas horas, llevar personas que critiquen constantemente su forma de conducir, y que les griten o les llamen la atención.

- En relación a otros conductores lo que más les afecta a los pilotos es las faltas y malas pasadas de otros conductores como imprudencias o prepotencias, incluso actos violentos, que les impidan el adelantamiento de forma intencional, conducir por mucho tiempo detrás de un vehículo que circula muy lento y la imprudencia de conductores como por ejemplo los motoristas, ya que señalan los pilotos que por el tamaño de las motocicletas muchas veces se les hace difícil visualizarlos, pudiendo ocasionarse algún accidente.
- En base a los resultados obtenidos en la prueba Escala general de estrés EAE-G, los asuntos sociales que más les afectan a los pilotos son: inseguridad ciudadana, situación sociopolítica del país y falta de apoyo de los amigos. En relación a los asuntos personales y familiares los que más les afecta son: vivir solos, el futuro de sus hijos, enfermedades de seres queridos y la puntualidad.
- En el área laboral evaluada en la prueba EAE-G los aspectos que más les afectan a los pilotos son: cambio de horario de trabajo, exceso de trabajo y excesiva responsabilidad laboral. Los aspectos económicos que son más relevantes son: deudas, préstamos e hipotecas, problemas económicos y subida constante del costo de la vida.
- Los resultados de la prueba EAE-S Escala de estrés en el área socio-laboral dentro de los puntos más significativos para los pilotos están: vivir lejos de la familia, su futuro profesional, ritmo de trabajo, relaciones interpersonales, desorganización en el trabajo y baja remuneración o disminución de la misma.

## 4.2 Recomendaciones

- Los resultados y los conocimientos existentes sobre esta actividad laboral que es la conducción, permite comprobar que los pilotos sufren estrés por razones externas e internas. Dentro de algunas medidas que se pueden tomar para minimizar el efecto nocivo del estrés en los pilotos, es su control alimenticio, cosa que ya se está tomando en consideración por parte de la empresa, aspecto que es realmente plausible; sin embargo es recomendable, tomando en consideración que la mayoría del tiempo durante la semana laboral se encuentran realizando el trabajo y descansan en el predio, contar con una persona que permanentemente pueda prepararles sus alimentos para que tengan una verdadera alimentación balanceada y que esta persona se mantenga en contacto con el profesional en nutrición que lleva la evolución de los pilotos.
- Realizar ejercicio diario es muy importante y necesario ya que permite minimizar los niveles de estrés, ayuda a tener mejor calidad de sueño, reduce enfermedades, entre otros beneficios. Se recomienda que los pilotos cuenten con áreas y equipo para realizar ejercicios y hacer deporte; además contar en forma semanal con un entrenador que pueda indicarles cuales son los ejercicios más apropiados para cada uno así como el tiempo y cantidad que deben realizar.
- Contar con una revisión médica periódica, ya que culturalmente la mayoría las personas de sexo masculino se rehúsan asistir a control médico con regularidad y niega la presencia de enfermedad; asistiendo a control cuando ya no es una situación preventiva, sino cuando la enfermedad está instalada; y en el caso de los pilotos y la variación de horarios tanto para alimentación, como para el descanso, y todas las demás actividades inherentes a las personas; hay más propensión a

enfermedades o trastornos que pueden ser tratados adecuadamente si se detectan a tiempo.

- Dentro de los períodos destinados a vigilia o tiempo de estar despierto y trabajo, en personas normales, existen dos períodos de baja de la vigilancia o alerta en los rendimientos psíquicos y motores; estos períodos ocurren normalmente entre las 13:00 a 16:30 horas y entre las 04:00 y 05:30 horas, en estos períodos es cuando generalmente ocurren con mayor frecuencia accidentes de tránsito, los más graves accidentes laborales y la mayor cantidad de errores en el trabajo<sup>39</sup>, por lo anterior se recomienda que cada piloto se observe y comunique a la administración cuales son los períodos en donde se siente más somnoliento y menos alerta para tomar las medidas necesarias que eviten accidentes.
- Se recomienda que los pilotos duerman 8 horas y en condiciones de total oscuridad, clima agradable, que cuenten con un lugar fijo, limpio e individual y libre de ruido para poder recrear lo más posible un ambiente nocturno aunque sea en horas de luz.
- Para efectos de socialización se recomienda que los pilotos cuenten con un área para realizar actividades sociales con sus propios compañeros como por ejemplo contar con una mesa de ping pon. Además para estimular la creatividad y que puedan mostrar otras habilidades que posean, se recomienda realizar en forma trimestral o semestral un fin de semana cultural en donde se puede involucrar a las familias ya sea en forma participativa o solo presencial.

---

<sup>39</sup> Santibáñez, ibcia, 2007: Jornada laboral, flexibilidad humana en el trabajo y análisis del trabajo pesado. Pp. 15.

- Es importante organizar los horarios para que los pilotos puedan visitar a sus familias con lapsos más cortos que los semanales, o bien que puedan estar en su casa por lo menos 2 días completos a la semana; pues en varios casos los que viven en los departamentos, van a sus casas cada 15 días, y el tiempo que les ocupa la movilización tanto de ida y regreso a sus casas puede tomarles varias horas; situación que no les posibilita estar un tiempo prudencial con su familia, y casi es de entrada por salida, restringiendo tener un tiempo de calidad con ellos; siendo un aspecto importante en el desarrollo social de las familias.
- La conducción con mal tiempo, vehículos que no estén en perfectas condiciones, y conducir por muchas horas; son algunos aspectos externos que preocupan a los pilotos; por lo que se recomienda realizar un adecuado mantenimiento a los camiones y que el tiempo laboral que es cuando el empleado está a disposición de la empresa, no sea mayor de 12 horas y en caso sea necesario exceder este tiempo, puedan contar al día siguiente con el tiempo para poder tener 8 horas de sueño y además realizar las otras actividades de socialización y ejercicio necesarias para tener una mejor calidad de vida.
- Dentro de los aspectos socio-laborales que más les afecta a los pilotos está vivir lejos de la familia, para lo que se recomienda realizar actividades periódicas que involucren a la familia y gozar de las vacaciones en forma anual y continua.
- Desorganización en el trabajo y disminución de los ingresos son aspectos que de acuerdo a los resultados de las pruebas y en base a las entrevistas, inquietan a los pilotos. Se recomienda que en la medida de lo posible se minimicen los cambios en la planificación de turnos que se realizan, y en caso de contingencia se pueda contar con pilotos que

hayan laborado en la empresa que por alguna razón sana ya no laboren en la misma, y que pueda confiárseles realizar viajes eventuales; lo que beneficia a la empresa, pues no se pagan horas extraordinarias en dichos casos y además se le permite al trabajador permanente, mantener sus días de descanso como se han planificado. En relación a la disminución de ingresos, los pilotos indican de los descuentos que se realizan de un bono extra que reciben, sugiriendo que para la realización de dichos descuentos, que según ellos indican son por faltas cometidas, se evalúe todo el contexto en que se incurrió en el error y tomar en cuenta si fue realmente intencional o las circunstancias se presentaron de una forma que permitió la falta de manera involuntaria.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Barrios Bravo, Gilda Isabel, 2007: **Estrés en conductores de transporte colectivo**, URL, Guatemala, Pp.51.
2. Bernal, Cesar Augusto, 2006: **Metodología de la Investigación**, Ed. Pearson Prentice Hall, México, Pp. 286.
3. Carlson, Neil R., 2006: **Fisiología de la conducta**, Ed. Pearson Educación, Madrid España, Pp. 759.
4. Davies, Philippa, 2003: **Aprenda a funcionar bajo presión**, Ed. Norma, Bogotá Colombia, Pp. 72.
5. Del Águila Mayorga, Edgar Leonel, 1992: **El stress en pilotos de microbuses urbanos en sus respectivos turnos diurno y nocturno**, Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias Psicológicas, Guatemala, Pp. 61.
6. Dinnocenzo, Debra A., 2002: **Calma.com. La búsqueda de la serenidad en el mundo globalizado**, Ed. Paidós, España, Pp. 156.
7. Fernández Seara, J.L., 1996: **Escala de Apreciación del Estrés**, Tea Ediciones, España, Pp.15.
8. García Paz, María Alejandra, 2009: **Incidencia del estrés laboral dentro de una empresa de servicio**, Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias Psicológicas, Guatemala, Pp. 53.

9. Hernández Sampieri, Roberto, 2007: **Metodología de la Investigación**, Ed. Mc GrawHill, México, Pp. 850.
10. Losyk, Bob, 2006: **No te quemes: Cómo vencer el estrés y avanzar en el trabajo**, Ediciones Urano, S.A., Barcelona España, Pp. 253.
11. Llaneza Álvarez, J., 2008: **Ergonomía y psicología aplicada: Manual para la formación del especialista**, Ed. Lex Nova, S.A., España, Pp. 572.
12. McClellan Stephanie, 2010: **Que estrés**, Ed. Norma, Bogotá Colombia, Pp. 309.
13. Morgan Sanabria, Rolando, 1993: **Manual de fichas bibliográficas y de trabajo**, Ed. Talleres de publicaciones Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala, Pp.136.
14. Nuernberger, Phil, 1998: **La transformación del estrés en energía vital positiva**, Ed. Paidós, España, Pp. 398.
15. Orlandini, Alberto, 1999: **El estrés: Qué es y cómo evitarlo**. Ed. Fondo de cultura económica, México, Pp. 220.
16. Paiz Mayorga, Marta Alicia, 2002: **Niveles de estrés que sufre el piloto aviador en la empresa**, Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias Psicológicas, Guatemala, Pp.48.
17. Peiró, José María, 2000: **Desencadenantes del estrés laboral**, Ed. Pirámide, Madrid, España, Pp. 96.

- 18.1995: **Pequeño Larousse Ilustrado**, Ediciones Larousse, Bogotá, Colombia, Pp. 1663.
- 19.Santibáñez, Ibcia, 2007: **Jornada laboral, flexibilidad humana en el trabajo y análisis del trabajo pesado**, Ed. Díaz de Santos, Pp. 264.
- 20.Servan-Schreiber, Jean Louis, 2001: **El nuevo arte de vivir el tiempo contra el estrés**, Ed. Paidós, España, Pp.169.
- 21.Tonon, Graciela, 2008: **Calidad de vida y desgaste profesional**, Espacio Editorial, Buenos Aires, Argentina, Pp. 94.
- 22.Veninga, R.L., 1981: **The work stress connection. *How to cope job burnout***. Little, Brown and Company, Toronto, Pp.293.

## **E-GRAFÍA**

1. Rovira Blanca [http://www.microsoft.com/business/smb/es-es/rrhh/estres\\_laboral.aspx](http://www.microsoft.com/business/smb/es-es/rrhh/estres_laboral.aspx)

# **ANEXOS**

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Centro universitario metropolitano –CUM-  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Centro de Investigación en Psicología –Cieps- “Mayra Gutiérrez”  
Responsable: Rosa Amelia Noriega Morales

EAE

## Escala S

### INSTRUCCIONES

A continuación va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración, etc.

Usted debe decirnos cuáles han estado o están presentes en su vida. Para ello, marcará con una X el SI, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida; de lo contrario marcará el NO.

Solo si ha marcado el SI, señale en qué medida le ha afectado. Para ello, marcará primero con una X en número que usted considere que representa mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que 0 significa nada, 1 un poco, 2 mucho y 3 muchísimo.

En segundo lugar, debe indicar además, si todavía le está afectando o si ya le ha dejado de afectar; en el primer caso, marcará la letra A; si le ha dejado de afectar o apenas le afecta marcará la letra P.

Ejemplo “Castigo inmerecido”	SI	NO	0	1	2	3	A	P
------------------------------	----	----	---	---	---	---	---	---

ESPERE, NO DE LA VUELTA A LA HOJA HASTA QUE SE LE INDIQUE

**NO ESCRIBA NADA EN ESTE EJEMPLAR**  
**Por favor conteste a todos los enunciados**

Escala S

1. Etapa de búsqueda del primer empleo.
2. Situación de empleo eventual o subempleo.
3. Estar en paro.
4. Etapa de preparación profesional.
5. Hacer el servicio militar.
6. Presentarse a una entrevista de selección.
7. Presentarse a exámenes y/u oposiciones.
8. Competitividad laboral.
9. Subida constante del coste de la vida.
10. Situación económica propia de la familia.
11. Deudas, préstamos, hipotecas.
12. Llegar tarde al trabajo, reuniones, entrevistas.
13. Relaciones con los demás compañeros, jefes, subordinados.
14. Sobrecarga de tareas y funciones laborales.
15. Tipo de trabajo (por lo ingrato que es).
16. Horario de trabajo o cambio del mismo.
17. Ritmo de trabajo.
18. Ambiente físico de tu trabajo.
19. Desorganización del trabajo.
20. Que supervisen constantemente tu trabajo.
21. Interrupción constante del ritmo de trabajo.
22. Excesiva responsabilidad laboral.
23. Toma constante de decisiones importantes.
24. Falta de alicientes en el trabajo.
25. Trabajar ante un público exigente.
26. Limitación de tiempo para realizar el trabajo.
27. Pocas posibilidades de ascenso laboral.
28. Recibir constantes reproches de jefes o compañeros.
29. Existencia de enchufes en tu trabajo (familiares o conocidos).
30. No poder realizar el trabajo como a uno le gustaría hacerlo.
31. Baja remuneración o disminución de ingresos.
32. Inseguridad en el puesto de trabajo.
33. Trabajar en algo para lo que no estás preparado.
34. Dependencia del coche u otro medio para ir a trabajar.
35. Vivir lejos de la familia.
36. Cambiar de lugar de residencia o ciudad por el trabajo.
37. Cambio de puesto de trabajo.
38. Periodo de baja laboral.
39. Viajar con frecuencia por razones laborales.
40. Implicación o influencia negativa de la familia en el trabajo.

41. Pérdida de autoridad.
42. Falta de reconocimiento de tu trabajo.
43. No haber conseguido los objetivos propuestos.
44. Fracaso profesional.
45. Éxito profesional alcanzado.
46. Tu futuro profesional.
47. Tener que hacer declaración a la SAT.
48. Etapa de preparación de las vacaciones.
49. Etapa de vuelta de vacaciones e incorporación al trabajo.
50. Cercanía de la jubilación.

Escala S
----------

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Centro universitario metropolitano –CUM-  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Centro de Investigación en Psicología –Cieps- “Mayra Gutiérrez”  
Responsable: Rosa Amelia Noriega Morales

EAE

### Escala C

### INSTRUCCIONES

A continuación va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración, etc.

Usted debe decirnos cuáles han estado o están presentes en su vida. Para ello, marcará con una X el SI, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida; de lo contrario marcará el NO.

Solo si ha marcado el SI, señale en qué medida le ha afectado. Para ello, marcará primero con una X en número que usted considere que representa mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que 0 significa nada, 1 un poco, 2 mucho y 3 muchísimo.

En segundo lugar, debe indicar además, si todavía le está afectando o si ya le ha dejado de afectar; en el primer caso, marcará la letra A; si le ha dejado de afectar o apenas le afecta marcará la letra P.

Ejemplo “Castigo inmerecido”	SI	NO	0	1	2	3	A	P
------------------------------	----	----	---	---	---	---	---	---

ESPERE, NO DE LA VUELTA A LA HOJA HASTA QUE SE LE INDIQUE

**NO ESCRIBA NADA EN ESTE EJEMPLAR**  
**Por favor conteste a todos los enunciados**

Escala C

1. Examen de preparación para sacar la licencia de conducir.
2. Día del examen teórico y/o práctico.
3. La 1ª. etapa de conducción después de obtener la licencia de conducir.
4. Conducir por tu ciudad o zona.
5. Conducir por grandes ciudades desconocidas.
6. Conducir por tramos difíciles (puertos, montañas, desniveles...).
7. Conducir en caravana (con tráfico intenso y lento).
8. Los atascos urbanos.
9. Retención del tráfico (en carretera o entradas a puertos).
10. Retención del tráfico por control policial.
11. La conducción lenta de otros conductores.
12. Ir mucho tiempo por detrás de un vehículo que circula lento y no poder adelantarlo por mucho tiempo.
13. Conducir por la noche.
14. Los viajes largos.
15. La ida y vuelta de vacaciones.
16. Conducir con mal tiempo (lluvia, nieblas, heladas...).
17. Conducir durante muchas horas.
18. Adelantar a vehículos de gran longitud.
19. Verse implicado en un accidente.
20. Discusiones con el agente de tráfico.
21. No llegar a tiempo debido al tráfico (al trabajo, entrevista, cita...).
22. Que me detenga un agente de tráfico sin motivo aparente.
23. Llevar a personas que continuamente hacen observaciones y críticas a mi forma de conducir.
24. Que me griten y me llamen la atención.
25. La conducción de novatos e inexpertos.
26. Las "faltas" y malas pasadas de algunos conductores.
27. Que me impidan reiteradamente el adelantamiento.
28. Que no me cedan el paso y la preferencia.
29. Los adelantamientos de algunos automovilistas (motoristas).
30. La conducción de algunos conductores (imprudentes, temerarios...).
31. Que otros cometan infracciones delante de mí.
32. Que los peatones crucen por donde no deben o cuando no les corresponde.
33. Salir de viaje los días clave (puentes, festivos...).
34. No encontrar un lugar para aparcar y tener que dar vueltas.
35. Conducir con un vehículo que no responda mecánicamente.

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Centro universitario metropolitano –CUM-  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Centro de Investigación en Psicología –Cieps- “Mayra Gutiérrez”  
Responsable: Rosa Amelia Noriega Morales

### **Escala G**

### **INSTRUCCIONES**

A continuación va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración, etc.

Usted debe decirnos cuáles han estado o están presentes en su vida. Para ello, marcará con una X el SI, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida; de lo contrario marcará el NO.

Solo si ha marcado el SI, señale en qué medida le ha afectado. Para ello, marcará primero con una X en número que usted considere que representa mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que 0 significa nada, 1 un poco, 2 mucho y 3 muchísimo.

En segundo lugar, debe indicar además, si todavía le está afectando o si ya le ha dejado de afectar; en el primer caso, marcará la letra A; si le ha dejado de afectar o apenas le afecta marcará la letra P.

Ejemplo “Castigo inmerecido”	SI	NO	0	1	2	3	A	P
------------------------------	----	----	---	---	---	---	---	---

ESPERE, NO DE LA VUELTA A LA HOJA HASTA QUE SE LE INDIQUE

**NO ESCRIBA NADA EN ESTE EJEMPLAR**  
**Por favor conteste a todos los enunciados**

Escala G

1. Primer empleo.
2. Situación de paro, desempleo o jubilación anticipada.
3. Época de exámenes u oposiciones.
4. Cambio de ciudad o de residencia.
5. Búsqueda y/o adquisición de vivienda.
6. Deudas, préstamos, hipotecas.
7. Problemas económicos propios o familiares.
8. Estilo de vida y/o forma de ser.
9. Subida constante del coste de la vida.
10. Emancipación, independencia de la familia.
11. Falta de apoyo o traición de los amigos.
12. Infidelidad propia o de la otra persona hacia mí.
13. Hablar en público.
14. Inseguridad ciudadana.
15. Situación socio-política del país.
16. Preocupación por la puntualidad.
17. Vivir solo.
18. Problemas de convivencia con los demás.
19. Presencia de una persona no deseada en el hogar (tía, abuela, pariente).
20. Vida y relación de pareja o de matrimonio.
21. Ruptura de noviazgo o separación de pareja.
22. Ruptura de las relaciones familiares (con los padres, hermanos).
23. Abandono del hogar de un ser querido.
24. Separación, divorcio de mis padres.
25. Nacimiento de otro hijo o hermano.
26. Estudios y/o futuro de mis hijos o familiar cercano.
27. Problemática de drogas o alcohol (propia o familiar).
28. Muerte de algún familiar muy cercano (Cónyuge, padres, hermanos).
29. Muerte de algún amigo/a o persona querida.
30. Embarazo no deseado o deseado con problemas.
31. Aborto provocado o accidental.
32. Tener una enfermedad grave.
33. Envejecer.
34. Enfermedad de un ser querido.
35. Pérdida de algún órgano o función física o psíquica.
36. Problemas sexuales.
37. Someterse a tratamiento, revisión o rehabilitación.
38. Intervención y operación quirúrgica.
39. Ocupar un nuevo cargo o puesto de trabajo.
40. Cambio de horario de trabajo.
41. Exceso de trabajo.

Escala G
----------

- 42. Excesiva responsabilidad laboral.
- 43. Hacer viajes (frecuentes, largos).
- 44. Tiempo libre y falta de ocupación.
- 45. Problemática de relaciones en mi trabajo (con los jefes, compañeros).
- 46. Situación discriminatoria en mi trabajo.
- 47. Éxito o fracaso profesional.
- 48. Desorden en casa, despacho.
- 49. Reformas en casa.
- 50. Dificultades en el lugar donde vivo.
- 51. Preparación de vacaciones.
- 52. Etapa de vacaciones e incorporación al trabajo.
- 53. Servicio militar.

# EAE

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_

Sexo:  M  F Edad: \_\_\_\_\_ Profesión: \_\_\_\_\_

Puesto al que aplica: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** Marque con una (X) el recuadro de la escala a contestar.

G       A       S       C

Compruebe que el numero de la fila donde anota su respuesta, coincide con el del cuadernillo.

**Ejemplo:** Castigo merecido    **SI** **NO**         0   1   2   3         **A**    **P**

	SI	NO	Intensidad				Tiempo			SI	NO	Intensidad				Tiempo	
01.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	28.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
02.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	29.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
03.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	30.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
04.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	31.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
05.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	32.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
06.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	33.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
07.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	34.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
08.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	35.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
09.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	36.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
10.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	37.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
11.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	38.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
12.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	39.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
13.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	40.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
14.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	41.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
15.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	42.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
16.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	43.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
17.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	44.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
18.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	45.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
19.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	46.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
20.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	47.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
21.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	48.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
22.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	49.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
23.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	50.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
24.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	51.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
25.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	52.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
26.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	53.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
27.	SI	NO	0	1	2	3	A	P									

<p style="text-align: center;">Numero de <b>SI</b></p> <p>En <b>A</b>= _____</p> <p style="text-align: center;"><b>Total</b>= <input style="width: 50px;" type="text"/></p> <p>En <b>P</b>= _____</p>	<p style="text-align: center;">Puntuaciones en Intensidad</p> <p><b>A</b>= _____</p> <p style="text-align: center;"><b>Total</b>= <input style="width: 50px;" type="text"/> <b>Centil</b>= <input style="width: 50px;" type="text"/></p> <p><b>P</b>= _____</p>
---	---

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Centro universitario metropolitano –CUM-  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Centro de Investigación en Psicología –Cieps- “Mayra Gutiérrez”  
Responsable: Rosa Amelia Noriega Morales

**PRUEBA MBI**  
**ESTRÉS “SÍNDROME DE BURNOUT” O AGOTAMIENTO**  
**MASLACH**

Iniciales de su nombre: \_\_\_\_\_ Sexo: M  F  Edad: \_\_\_\_\_ años

Nivel de estudios: Primaria  Secundaria  Diversificado

Carrera nivel medio: \_\_\_\_\_

Universidad  Carrera: \_\_\_\_\_

Estado civil: Casado  Soltero  Unido  Hijos: Si  No

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa en realidad su propia vida. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

<p>Por favor, señale la respuesta que considere más adecuada marcándola con una X debajo de la casilla.</p>	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.					
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.					
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.					
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.					
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.					
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.					

7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.					
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.					
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.					
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.					
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.					
13. Me siento frustrado por el trabajo.					
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.					
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					

17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.					
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.					

## RESUMEN

Detectar los niveles de estrés en los transportistas de combustible de la empresa ADIME, S.A., tuvo como objetivos primordiales establecer cuáles son los factores que generan estrés en los pilotos y cuáles son las áreas de su vida más afectadas por el mismo.

El trabajo de campo se realizó con los pilotos de la empresa ADIME, S.A., de septiembre del 2011 a enero del 2012 en el predio de la empresa, fueron 30 pilotos comprendidos entre las edades de 32 a 56 años.

Se aplicaron las pruebas Escala de apreciación del estrés EAE en sus sub escalas: EAE-G escala general de estrés, EAE-C escala de estrés en la conducción, EAE-S escala de estrés socio-laboral. Además se aplicó la prueba Maslach Burnout Inventory MBI, que mide agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Se pudo establecer mediante la información obtenida de las pruebas que el 39% de los pilotos se sienten agotados emocionalmente, sin embargo el 86% se sientes realizados en su trabajo, lo que demuestra que les gusta lo que hacen, situación positiva para su autoestima y para minimizar los efectos que el estrés genera en ellos.

Se concluyó que el 93% de los pilotos sufren el síndrome de burnout en un nivel medio, por lo que es necesario tomar las medidas necesarias para evitar llegar al punto de quemarse en el trabajo, además en las pruebas de escala de apreciación del estrés se estableció que el 70% de los pilotos se ve afectado por el estrés en la conducción, en los aspectos específicos, de atascos urbanos, conducir un vehículo que no esté en perfectas condiciones, conducir por largas horas, el trabajo nocturno, tiempo y condiciones de descanso. Dentro de los aspectos generales que afectan a los pilotos está vivir lejos de la familia, situaciones de costo elevado de la vida, futuro propio y de sus hijos entre otros.