

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



ANAYANSI ELIZABETH ALMAZÁN MORALES  
WENDY KAREN PAOLA SALGUERO TEJADA

GUATEMALA, OCTUBRE 2017

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

“EFECTOS NEGATIVOS EN EL DESEMPEÑO LABORAL CAUSADOS POR  
ESTRÉS EN LOS CONDUCTORES DE LAS LÍNEAS SUR Y CENTRAL DEL  
TRANSMETRO DE LA CIUDAD DE GUATEMALA”

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

POR

ANAYANSI ELIZABETH ALMAZAN MORALES

WENDY KAREN PAOLA SALGUERO TEJADA

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE

ORIENTADORAS VOCACIONALES Y LABORALES

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

TÉCNICAS UNIVERSITARIAS

GUATEMALA, OCTUBRE 2017

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



MA. MAYNOR ESTUARDO LEMUS URBINA  
DIRECTOR

LICENCIADA JULIA ALICIA RAMÍREZ ORIZÁBAL  
SECRETARIA

LICENCIADA KARLA AMPARO CARRERA VELA  
LICENCIADA CLAUDIA JUDITT FLORES QUINTANA  
REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

PABLO JOSUE MORA TELLO  
MARIO ESTUARDO SITAVÍ SEMEYÁ  
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

LICENCIADA LIDEY MAGALY PORTILLO PORTILLO  
REPRESENTANTE DE EGRESADOS



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



c.c. Control Académico  
CIEPs.  
Reg.058-2016  
CODIPs. 1613-2017

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

28 de julio de 2017

Estudiantes

Anayansi Elizabeth Almazán Morales  
Wendy Karen Paola Salguero Tejada  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto QUINTO (5º.) del Acta CUARENTA Y SEIS GUIÓN DOS MIL DIECISIETE (46-2017), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 28 de julio de 2017, que copiado literalmente dice:

**QUINTO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“EFECTOS NEGATIVOS EN EL DESEMPEÑO LABORAL CAUSADOS POR ESTRÉS EN LOS CONDUCTORES DE LAS LÍNEAS SUR Y CENTRAL DEL TRANSMETRO DE LA CIUDAD DE GUATEMALA”**, de la carrera de **Orientación Vocacional y Laboral**, realizado por:

**Anayansi Elizabeth Almazán Morales**  
**Wendy Karen Paola Salguero Tejada**

**CARNÉ No. 2012-16849**  
**CARNÉ No. 2012-20044**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Fabiola Díaz Montenegro y revisado por la Licenciada Iris Janeth Nolasco Molina. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **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,

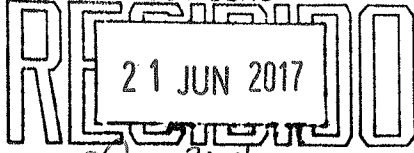
“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal  
**SECRETARIA**



Escuela de Ciencias Psicológicas  
Recepción e Información  
CUM/USAC



INFORME FINAL

FIRMA: [Signature] HORA: 3:04 Registro: 741

Guatemala, 20 de julio de 2017

Señores  
Consejo Directivo  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Iris Janeth Nolasco** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**“EFECTOS NEGATIVOS EN EL DESEMPEÑO LABORAL CAUSADOS POR ESTRÉS EN LOS CONDUCTORES DE LAS LÍNEAS SUR Y CENTRAL DEL TRANSMETRO DE LA CIUDAD DE GUATEMALA”.**

**ESTUDIANTES:**  
Anayansi Elizabeth Almazán Morales  
Wendy Karen Paola Salguero Tejada

**CARNE No.**  
2012-16849  
2012-20044

**CARRERA:** Orientación Vocacional y Laboral

El cual fue aprobado el 25 de mayo del año en curso por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 19 de julio de 2017, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

[Signature]

Licenciado Estuardo Rafael Espinoza Méndez  
Coordinador  
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.  
“Mayra Gutiérrez”





CIEPs. 028-2017  
REG. 058-2016

Guatemala, 20 de julio de 2017

**Licenciado Rafael Estuardo Espinoza Méndez**  
**Coordinador**  
**Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs**  
**Escuela de Ciencias Psicológicas**

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

**“EFECTOS NEGATIVOS EN EL DESEMPEÑO LABORAL CAUSADOS POR ESTRÉS EN LOS CONDUCTORES DE LAS LÍNEAS SUR Y CENTRAL DEL TRANSMETRO DE LA CIUDAD DE GUATEMALA”.**

**ESTUDIANTES:**  
**Anayansi Elizabeth Almazán Morales**  
**Wendy Karen Paola Salguero Tejada**

**CARNÉ No.**  
**2012-16849**  
**2012-20044**

**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 25 de mayo 2017, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

**Licenciada Iris Janeth Nolasco**  
**DOCENTE REVISORA**



Guatemala, 5 de enero 2017

Licenciada  
Miriam Elizabeth Ponce Ponce  
Coordinadora  
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs-  
“Mayra Gutiérrez”


Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de investigación titulado “Efectos negativos en el desempeño laboral causados por estrés en los conductores de las líneas sur y central del Transmetro de la ciudad de Guatemala de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala” realizado por las estudiantes WENDY KAREN PAOLA SALGUERO TEJADA, CARNÉ 201220044 y ANAYANSI ELIZABETH ALMAZÁN MORALES, CARNÉ 201216849.

El trabajo fue realizado a partir del 1 de febrero del 2016 hasta el 2 de enero del 2017.

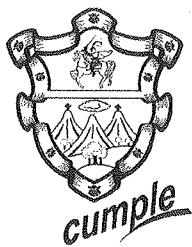
Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,

  
Licenciada Fabiola Díaz Montenegro  
Psicóloga y Orientadora vocacional y laboral  
Colegiado No. 6138  
Asesora de contenido

Licda. Fabiola Díaz Montenegro  
Colegiado 6138



La ciudad es  
**como**  
**TÚ**

Empresa Municipal de Transporte de la Ciudad de Guatemala y sus áreas de influencia urbana EMT  
Dirección de Operaciones.

Guatemala 16 de Enero de 2017

Licenciada  
Miriam Elizabeth Ponce Ponce  
Coordinadora  
Centro de Investigaciones en  
Psicología –CIEPs-  
“Mayra Gutierrez”


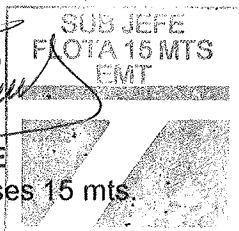
Estimada Licenciada.

Por este medio le informo que las estudiantes:  
WENDY KAREN PAOLA SALGUERO TEJADA, Carné- 201220044  
ANAYANSI ELIZABETH ALMAZAN MORALES , Carné- 201216849  
Realizaron en esta institución 150 test y talleres a 50 conductores de las líneas Sur y Central como parte del trabajo de Investigación titulado “Efectos negativos en el desempeño laboral causados por estrés en los conductores de la líneas sur y central del transmetro de la ciudad de Guatemala” en el periodo comprendido de los meses de octubre de 2016 a enero 2017 en horario de 11:00 a 15:00 horas.

Las estudiantes en mención cumplieron lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro Particular.

Atentamente.

**FREDY SAGASTUME**  
Subjefe de Predio Buses 15 mts.  
EMT- TransMetro  
56951237  
0 Av. 4-33 zona 4  
Predio Playa 2.





**PADRINOS DE GRADUACIÓN**

**POR**

**Anayansi Elizabeth Almazán Morales**

Edwin Nevil Trejo Carrillo

Abogado y Notario

Colegiado No. 4136

**POR**

**Wendy Karen Paola Salguero Tejada**

Jaime Benedicto Agustín Vásquez

Licenciado en Economía

Colegiado No. 2613

## **DEDICATORIAS**

**Wendy Karen Paola Salguero Tejada**

- A:** Agradezco infinitamente a Dios por darme la vida y las fuerzas de seguir adelante, darme la oportunidad de poder tener salud y culminar mis estudios de manera satisfactoria por ponerme en esta universidad porque sé que es el recorrido de un largo camino pero me siento feliz de llegar hasta aquí y ser quien soy por eso estoy eternamente agradecida con mi señor.
- DIOS:**
- PADRES:** Por su apoyo incondicional, impulsarme a seguir adelante y motivarme cada día sin ellos no fuera posible este éxito en mi vida.
- HERMANOS:** Por formar parte de mi vida y darme la motivación de seguir adelante.
- AMIGOS:** Que conocí en la universidad, les agradezco por todo el apoyo y el cariño durante este tiempo, por la motivación brindada unos con otros para culminar este proceso llevándonos experiencias enriquecedoras.

## DEDICATORIAS

### Anayansi Elizabeth Almazán Morales

**A:** Este trabajo se lo dedico a Dios, porque sin su  
**DIOS:** ayuda mi vida hace mucho tiempo no tendría sentido ni dirección.

**PADRES:** En especial a mi madre quien frente a las adversidades siempre mantiene su postura de nobleza y amor para todos quienes la rodeamos; a mi padre porque sin su ayuda y protección no hubiese llegado hasta donde estoy hoy; a mis hermanos, pues sin su tolerancia, apoyo y amor incondicional no hubiese podido realizarlo, a mi novio quien fue parte de las noches de desvelo y el trabajo arduo durante todo este proceso.

**UNIVERSIDAD:** Gloriosa San Carlos de Guatemala, por haberme abierto sus puertas y permitirme ser parte de ella, así como también a los licenciados que cada semestre nos brindaron sus conocimientos y apoyo para poder ser cada día mejores en lo que amamos.

**AMIGOS:** Hermanos de carrera, Wendy, Ely, Maria Renneé, Jerson y Yancarlo, quienes fueron mis propulsores y mis pilares fuertes durante tiempos angustiantes. Así como también mi amiga Salomé, quien también me brindó su apoyo en todos los niveles imaginados.

## **AGRADECIMIENTOS**

**A:**

**LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Y ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS:** por ser nuestra casa de estudios y enriquecernos de conocimientos que nos permitan desarrollarnos como profesionales.

**LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA:** por brindarnos el apoyo necesario para llevar a cabo esta investigación y así apoyar a la mejora de un servicio en beneficio a la población.

**LA ASESORA LICENCIADA FABIOLA DÍAZ:** por su apoyo incondicional y aportación de conocimientos durante esta investigación.

**A LA REVISORA LICENCIADA JANETH NOLASCO:** por sus conocimientos, motivación y apoyo durante este proceso de investigación.

## ÍNDICE

Resumen

Prólogo

### CAPÍTULO I

#### 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1 Planteamiento del problema .....	14
1.2 Marco teórico	
1.2.1 Antecedentes .....	18
1.2.2 Desempeño laboral .....	20
1.2.3 Estabilidad laboral .....	21
1.2.4 Estrés y clima laboral .....	24
1.2.5 Salud laboral .....	34
1.2.6 Satisfacción laboral .....	36

### CAPÍTULO II

#### 2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Enfoque y modelo de investigación .....	37
2.2 Técnicas	
2.2.1 Técnica de muestreo .....	38
2.2.2 Técnica de recolección de datos .....	38
2.2.3 Técnica de análisis de datos .....	40
2.3 Instrumentos .....	42
2.4 Operacionalización de objetivos .....	43

### **CAPÍTULO III**

#### **3. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

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

3.1.1 características del lugar.....	44
3.1.2 características de la muestra.....	44
3.2 Presentación y análisis de resultados.....	49
3.3 Análisis general.....	52

### **CAPÍTULO IV**

#### **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

4.1 Conclusiones.....	53
4.2 Recomendaciones.....	54

Bibliografía

Egrafía

Anexos

## RESUMEN

### **“Efectos negativos en el desempeño laboral causados por estrés en los conductores de las líneas sur y central del Transmetro de la Ciudad de Guatemala.”**

Autoras: Wendy Karen Paola Salguero Tejada y Anayansi Elizabeth Almazán Morales.

El estudio se realizó en las oficinas centrales de la municipalidad, ubicadas en 21 calle 6-77, zona 1, centro cívico, palacio municipal y en 0 avenida 4-33 Playa II, zona 4 de la ciudad de Guatemala. La muestra se tomó en base a las rutas del eje sur y eje norte del Transmetro específicamente; trabajando con 50 colaboradores de género masculino, comprendidos entre las edades de 23 a 60 años.

Se desarrollaron objetivos para lograr la disminución de los efectos negativos causados por el estrés; se determinó la necesidad institucional de combatir dichos efectos, se socializaron las acciones tomadas para el control de los efectos negativos y los beneficios institucionales obtenidos fueron evaluados; enfocándose en el aumento del desempeño laboral de los conductores.

El enfoque de investigación fue cuali-cuantitativo, con un muestreo de 50 conductores correspondientes al turno de la jornada matutina debido a la facilidad de horario para lograr mejor interacción. Como técnicas de recolección de datos se utilizó la observación directa y participativa, el análisis de contenido para la interpretación de información y como instrumentos el cuestionario y entrevista.

Esta investigación se desarrolló dando respuesta a las interrogantes ¿Qué técnicas pueden aplicar para manejar de mejor manera el estrés generado día con día de manera rápida y efectiva?, ¿Qué beneficios traerá la disminución de dicho estrés en cuanto a clima laboral se refiere? y ¿Qué beneficios puede traer la aplicación de dicha investigación a la población en general?

Al concluir la misma se conocieron los diferentes efectos que causan el estrés y la repercusión directa de estos, en el desempeño laboral; generando un servicio al cliente de mala calidad.

## PRÓLOGO

Al implementar un nuevo sistema de transporte público en la ciudad capital, se implementó también una cantidad considerable de cambios a nivel social como a nivel laboral, que se fueron haciendo cada vez más tangibles en la vida de los colaboradores de este sistema de transporte y en general de los habitantes de la ciudad.

Se puede observar a través de estas relevantes mejoras que la municipalidad de la ciudad de Guatemala, ha puesto énfasis en mejorar de manera eficaz el transporte público para los usuarios, aumentando los recursos y la participación de un gran número de colaboradores para que dichas mejoras sean posibles, pero por otro lado se reconoce una gran deficiencia por parte de las autoridades municipales en propiciar un ambiente laboral sano para los conductores del Transmetro, lo cual trajo a luz el cuestionamiento ¿En qué afectan estas condiciones a los conductores? los cuales son una parte vital en el funcionamiento correcto y eficiente de este medio de transporte.

La línea de investigación fue la de estrés, calidad de vida laboral, bienestar y prevención de riesgos psicosociales, ya que con ella se analizan tanto los factores personales como sociales y organizacionales que influyen en el bienestar y la calidad de la vida laboral, destacando los desarrollos y transferencias en las actuaciones profesionales de análisis y prevención de riesgos laborales y en la prevención y gestión del absentismo, y otras conductas de retirada.

En la presente investigación se desarrollaron objetivos para la disminución de los efectos negativos causados por el estrés; se determinó la necesidad institucional de combatir dichos efectos, se socializaron las acciones tomadas para el control de los efectos negativos y los beneficios institucionales obtenidos fueron evaluados; enfocándose en el aumento del desempeño laboral de los conductores.



Finalmente se realizaron talleres con los pilotos de las distintas unidades del Transmetro, se brindaron diversas técnicas para el afrontamiento efectivo del estrés; así como también la mejora en su desempeño laboral, y una mejora significativa en su vida personal que era el punto de descarga del estrés que manejan día con día. Así como también es de gran relevancia social, ya que busca una visión integral del puesto que desempeñan los conductores del Transmetro, considerando la relación irrefutable que existe entre las condiciones laborales de gran relevancia para este estudio y el estrés que se genera diariamente en el desempeño del mismo.

Este estudio permitió una apertura de conocimientos en un área poco explorada, posibilitando que los resultados obtenidos puedan ser utilizados para rediseñar estrategias que optimicen las condiciones laborales, por parte de las jefaturas y profesionales encargados o preocupados de su mejoramiento, pudiendo utilizarse además como insumo para políticas públicas del ministerio de transporte y telecomunicaciones.

Como limitaciones se puede mencionar el poco alcance que se tiene a información en cuanto a las diversas maneras de disminuir el estrés por parte de los conductores, así como la poca comunicación que se maneja entre autoridades, mandos medios y pilotos. La falta de recursos para actividades de recreación y los descansos rotativos que se les asignan, son también fuente de estrés pues debido a esto los pilotos no pueden hacer planes para viajes de ocio y recreación.

Esta investigación significa enriquecimiento académico invaluable para las tesis que lo realizaron, así como también una experiencia personal por demás enriquecedora; por lo cual se extiende un agradecimiento cordial a las autoridades que autorizaron dicho proyecto, Licenciado Jorge Palacios, el señor Roberto Santiago, y a todos los pilotos en general que brindaron sus experiencias personales con la disposición y buena actitud, así como también por brindar el tiempo y toda la información necesaria para realizar la investigación.

## CAPÍTULO I

### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Cada etapa de la vida tiene diferentes características que van ligadas a reacciones y maneras de afrontar diferentes situaciones; el estrés es una de ellas, ya que afecta a una gran población en el mundo entero, y cada vez conlleva a más consecuencias, tanto en la vida personal, en la salud, como en el desempeño laboral “*Una de las fuentes de estrés especialmente relevante en la actualidad es la proveniente del conflicto entre la vida personal y el trabajo.*”<sup>1</sup> De hecho, esta preocupación por el equilibrio o conciliación es uno de los factores determinantes para el exceso de estrés; razón por la cual todos estamos experimentándolo, debido a que está presente en el desgaste físico y mental que se vive a diario.

Hoy en día, se ve que los trabajadores que más producen estrés laboral son aquellos donde las exigencias superan los conocimientos y habilidades de los mismos; Lo cual conlleva a un costo personal, social y económico notable, ya que las consecuencias del estrés laboral no se limitan al ámbito profesional sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar. Los constantes cambios que se producen en el entorno y las nuevas tecnologías, provocan variación en la naturaleza del trabajo.

Esto implica nuevos retos e incremento de las demandas al trabajador, todos estos problemas producidos debido a las exigencias que enfrentamos diariamente, se engloban en un solo término que conocemos como estrés. “*El estrés se puede definir como un proceso de relación entre el sujeto y el entorno, y se produce cuando dicha relación se percibe amenazante y desbordante de los propios recursos y pone en peligro el bienestar o salud personal.*”<sup>2</sup> El estrés se manifiesta de diferentes

---

<sup>1</sup> PEIRÓ Silla, José María. El absentismo laboral: antecedentes, consecuencias y estrategias de mejora, España: Universitat de Valencia; 2008. p. 42

<sup>2</sup> ROCAÑÍN Fuentes, Carlos José. ¡Mobbing! acoso laboral: psicoterrorismo en el trabajo. 1a. Ed. Madrid España: Arán Ediciones S.L; 2004. p. 11

maneras en los conductores, quienes diariamente llevan una jornada de trabajo sobrecargada debido a arduas capacitaciones por implementación de nuevas unidades etc. Muestran su disgusto a través de un bajo desempeño y poniendo en peligro su salud tanto física como mental. Uno de los síntomas más predecibles debido al estrés son los dolores musculares, fatiga y cansancio extremo dentro de horas laborales *“Las personas a veces asumen costes derivados del estrés a corto plazo para conseguir beneficios en un horizonte más lejano, mientras que otras circunstancias (por ejemplo, cuando no cuentan con reservas de capital psicológico) renunciarán a oportunidades en el largo plazo para prevenir y evitar los daños que pueden sufrir en el corto plazo.”*<sup>3</sup>

Cuando hablamos del estrés producido dentro de las distintas organizaciones, Guatemala es un país propenso a la violencia y la pobreza; esto hace que el estrés en las personas aumente de nivel, por preocupaciones que se viven diariamente, y todo esto hace que el desempeño laboral de los mismos no sea el esperado, lo que causa, ausencia, impuntualidad, desgaste, incumplimiento y muchas veces enfermedades crónicas causadas por el estrés que imposibilitan al trabajador llevar a cabo adecuadamente sus funciones.

En las distintas rutas que cubre el Transmetro se observaron muchos factores que propician el incremento del estrés en los pilotos, siendo los más evidentes; el exceso de afluencia de usuarios, principalmente los días viernes y domingo, así como también el tráfico y los embotellamientos en esos días. Gracias a las entrevistas grupales, se pudo constatar de manera vivencial los alcances que puede tener el exceso de estrés, desde el deterioro de relaciones interpersonales y familiares, hasta las repercusiones físicas; las cuales en su mayoría son gástricas y arteriales. Con las técnicas para la disminución del estrés brindadas a los pilotos, se desea general un bienestar biopsicosocial para ellos; así como también la mejora en el desempeño laboral de manera tangible.

---

<sup>3</sup> PEIRÓ Silla, José María. Estrés laboral y riesgos psicosociales: investigaciones recientes para su análisis e investigación. España: Universitat de Valencia ; 2009. p. 16

## 1.2 MARCO TEÓRICO

### 1.2.1 Antecedentes

La investigación “Detección de los niveles de estrés en los transportistas de combustibles de la empresa ADIME, S.A.” por la autora Rosa Amelia Noriega Morales tiene como objetivo detectar los niveles de estrés de los colaboradores dentro de esta empresa. El estrés y el bajo desempeño ha sido un gran fenómeno social que ha afectado grandemente a las personas de distintas edades en especial personas adultas que laboran actualmente. El estrés puede provenir de cualquier situación o pensamiento que puede durar un largo lapso de tiempo. Se tiene conocimiento que las industrias hoy en día suelen preocuparse más por la productividad que generará la empresa que por su capital humano.

Identificar algunos de los efectos negativos que se generan a causa del estrés en un trabajador, es una manera de ayudar a mejorar la calidad de vida de las personas y lograr un buen desempeño laboral. Existen distintos tipos de estresores que provocan respuestas físicas y emocionales, llegando a convertirse en enfermedades que afectan al trabajador a corto y largo plazo.

También existen distintas técnicas y métodos que pueden ayudar a la persona a afrontar una situación de estrés, ya que el estrés se considera un proceso teniendo etapas distintas de crisis de inicio a fin. Los empleados que trabajan en un puesto o cargo donde tienen la presión de eficiencia, productividad y sobretodo, brindando un servicio tienden a sufrir con más frecuencias crisis de estrés bajando así su desempeño laboral.

El estrés tiene un lado positivo y negativo, ya que de cierta manera ayuda al trabajador a mantener su motivación para terminar un trabajo determinado a tiempo teniendo así una excelente satisfacción y un buen desempeño laboral. Se debe dar la información necesaria a los empleados dentro de las organizaciones para que

tenga conocimiento de que manera puede afrontar alguna crisis de estrés para lograr una mejor calidad de vida.

Por otra parte la investigación “Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas” de la autora Linda Michelle Herrera Piedrasanta tiene como objetivo determinar la relación que tiene el estrés y el desempeño del trabajador en el área de ventas según su edad, la autora hace énfasis a la búsqueda en relación al estrés y el desempeño, ya que el desempeño de los trabajadores siempre se ha sido considerado como la base para desarrollar la efectividad y éxito dentro de una empresa.

Hoy en día, el estrés está en toda la sociedad y es la causa de varios problemas que influyen en su salud mayormente si la persona se siente amenazada en su seguridad, por el tipo de trabajo que desempeña.

El estrés engloba una serie de síntomas, patologías y señales de alerta que pueden llegar a afectar a la persona en su vida laboral; es por eso la importancia de identificar que el estrés es un factor limitante en el desempeño de los conductores, logrando que la empresa llegue a tener un mejor desempeño y bienestar psicológico en los empleados.

El estrés afecta en el desempeño laboral de los empleados y en su bienestar psicológico. Lo cual influye de manera negativa y se considera que se debe realizar la investigación para encontrar los estresores principales causantes del mismo y los niveles de estrés los cuales están afectando. Esto se considera para lograr una optimización y así un mejoramiento en el desarrollo tanto como del servicio, los empleados y los usuarios del transporte.

La satisfacción laboral como se menciona en la investigación “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una Industria Cerealera” de la autora Florencia Cecilia Sánchez, cuyo objetivo principal es la identificación de la relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológicos en los trabajadores.

El estrés y el manejo de vehículos especialmente que presta un servicio público están vinculados entre sí, ya que el estrés ocasiona efectos negativos en el conductor los cuales pueden afectar grandemente en su salud física y emocional, pero también en los usuarios del servicio.

La satisfacción laboral va ligada con las condiciones de trabajo del empleado, ya que si este no está satisfecho generalmente su trabajo será mediocre. En este ámbito generalmente es de gran importancia porque se presta un servicio al ciudadano y más comprometido porque va ligado de manera municipal; las autoridades tienen el compromiso de brindar el mejor servicio a los usuarios y para ello los colaboradores deben tener una buena estabilidad emocional y física para que logren un desempeño ideal y una satisfacción laboral de manera personal.

Se necesita tener conocimiento exacto de lo que es el estrés y sus síntomas, ya que muchas personas excusan sus actitudes o reacciones a causa del estrés cuando realmente, no es este el causante de las mismas. El estrés afecta de manera positiva y negativa. Los conductores regularmente no se toman como trabajadores formales o simplemente, consideran que manejar un vehículo por muchas horas es sumamente fácil, desconociendo de qué manera está afectando su bienestar psicológico y desempeño laboral.

Un desempeño laboral es uno de los principales objetivos que una empresa desea conseguir en cada uno de sus empleados, ya que teniendo una adecuada estabilidad física y mental se logra el mayor rendimiento de los trabajadores obteniendo como resultados una mejor producción de la misma.

### **1.2.2 Desempeño laboral**

El desempeño laboral es un factor importante en la productividad dentro de una empresa u organización, ya que a través de este se puede medir el rendimiento satisfactorio de un colaborador. Los empleados deben comprender que la gestión del desempeño, no es una amenaza sino una oportunidad para poder desarrollarse en el ámbito laboral y ser reconocidos por el desempeño obtenido. Los colaboradores deben conocer la estructura de recompensas y el modelo asociado al cumplimiento de objetivos.

El análisis del desempeño de una persona es una herramienta para dirigir y supervisar a los empleados teniendo varios objetivos como el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, la mejora de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos.

El desempeño se evalúa para decirles a los conductores cómo están realizando su trabajo. A partir de las evaluaciones, los supervisores y sus subordinados pueden reunirse y revisar el comportamiento del trabajador en relación con el empleo, recordando que la mayoría de las personas necesitan y esperan esa retroalimentación.

El análisis de desempeño de una persona, posee tres etapas fundamentales: lo cual consiste inicialmente en la fijación de objetivos, en la que se establecen los objetivos principales del puesto, a través de una reunión. Seguido de la etapa intermedia o de evaluación del progreso y antes de llegar al período final de la evaluación es aconsejable establecer con frecuencia, una reunión en donde se realice un balance de lo actuado en ese ejercicio en curso y el avance en la consecución de objetivos. Al final del período, reunión final de evaluación de los resultados, que serán mostrados al colaborador y a la vez se le brindará retroalimentación de los mismos.

*“Habitualmente se cree que las evaluaciones de desempeño se realizan para decidir si se aumentan los salarios o no, o a quienes hay que despedir.”<sup>4</sup> Esto puede ser cierto en ocasiones, pero el significado de las evaluaciones es mucho más rico y tiene otras implicaciones en la relación jefe-colaborador y en la relación más durable entre la empresa y los empleados.*

*“La retroalimentación es una parte clave y esencial en el proceso de la evaluación de desempeño, ya que a través de esta se le da a conocer al colaborador la manera en la cual trabaja y los resultados que se obtienen gracias a ésta,”<sup>5</sup> así como también los fallos que pueda estar teniendo; por lo cual se le brindan herramientas para realizar las tareas designadas de una manera más eficaz, y por lo tanto obtener resultados satisfactorios en la siguiente evaluación que se le realice.*

Realizar una retroalimentación es de gran importancia dentro de una empresa mayormente si esta presta un servicio de beneficio para la sociedad. Es necesario que una empresa realice retroalimentación y capacitaciones constantes de las tareas en los colaboradores, debido a que muchos empleados olvidan la manera adecuada de realizar su trabajo o simplemente la rutina del mismo hace que pierdan el interés por mejorar y cumplir adecuadamente con las tareas y responsabilidades, viendo su trabajo a largo plazo como un fastidio.

El desempeño laboral cumple un papel importante y clave dentro de una organización, ya que a través de este se puede medir la satisfacción del empleado dentro de su trabajo y la productividad de la empresa en la sociedad. Los conductores tienen diariamente distintos estresores que perjudican tener un buen desempeño laboral, pero también con la práctica de distintas técnicas se puede tener un adecuado manejo asertivo ante situaciones de estrés y así mejorando el desempeño y el bienestar emocional y físico del colaborador.

---

<sup>4</sup> ALLES, Martha Alicia. Dirección estratégica de recursos humanos por competencias: Evaluación del desempeño. 2a. Ed. Buenos Aires: Ediciones Granica; 2011. p. 267

<sup>5</sup> *Ibíd.*, p. 275.



### **1.2.3 Estabilidad Laboral**

La estabilidad laboral es una responsabilidad de doble vía entre el patrono y el trabajador para asegurar su participación efectiva en el clima laboral mientras ambos garanticen la entrega satisfactoria y de valor de los procesos, productos o servicios que ambos ofrezcan. Además, es de suma importancia brindar una estabilidad laboral a los trabajadores tomando en cuenta su desarrollo y crecimiento tanto profesional como laboral; ya que este propicia la realización adecuada de las actividades específicas asignadas para cada puesto que se analiza.

De eso depende un mejor desempeño laboral, que se considera como elemento primordial para poder medir la eficiencia y los logros de una organización. Propiciar estabilidad laboral conlleva también el generar en los colaboradores tranquilidad, salud, motivación y salud emocional, lo cual propulsiona el deseo del colaborador a dar su esfuerzo máximo y visualizar nuevas metas trazadas en planes distintos que lo lleven a mejorar su posición en la organización y en la sociedad.

Cuando se obtiene un resultado negativo en cuanto al desempeño del colaborador y éste ha obtenido buenos resultados en el pasado, considerando los malos momentos personales que los colaboradores pueden experimentar; o cualquier situación especial, se tiene la opción de implementar un programa especial de mejora del rendimiento tomando en cuenta todo lo anteriormente mencionado. Para implementar de manera correcta dichos programas especiales, es necesario preparar un cronograma que señale puntualmente la fecha de inicio, fechas de revisiones parciales y firmas de la persona involucrada, su supervisor y el responsable inmediato del área.

#### 1.2.4 Estrés y clima laboral

Es de suma importancia que las investigaciones sobre el estrés se enfoquen de manera puntual en aspectos de tiempo, lo cual implica que los estudios no deben realizarse enfatizando las causas entre estresores y consecuencias; sino implica también la consideración en orientación al futuro de las personas, refiriéndose a las vivencias del estrés y las acciones a tomar para prevenirlo. Como cita Peiró Silla *“La evaluación del estrés no sólo debería considerar una perspectiva “presentista” sino orientada al futuro. En muchos casos los planes e intenciones personales son los que dan sentido a la situación.”*<sup>6</sup>

Las investigaciones sobre el estrés laboral deben poseer un enfoque que se refiera al tiempo que maneja el colaborador. Deben ser tomados en cuenta de igual manera los planes tanto a presente que el colaborador posee, porque son estos los que dirigen las actitudes y el desempeño que los colaboradores manejan.

El valor que los colaboradores le den a una situación, calificándola como una amenaza o una oportunidad, en la mayoría de casos estará influida por lo que se espera de esta. Es de suma importancia analizar todas las posibles fuentes de estrés ya sean amenazantes o de oportunidad que pueden ser anticipados en relación a los planes, intenciones y expectativas que el colaborador posee.

Según Peiró Silla, la investigación debe ser utilizada para comprender de manera clara como pueden beneficiarse los trabajadores de la anticipación de acontecimientos futuros, los cuales desean o temen y por ende previniendo los efectos negativos que estos podrían generar y maximizando los positivos. Se debe analizar de manera integral como los diferentes estresores pueden afectar el desempeño, puesto que incluso el carácter del colaborador puede ser una causa inherente del éxito o fracaso de su labor, y a través de ello tomar ventaja de debilidades que puedan poseerse en cuanto a personalidad y convertirlas en fortalezas.

---

<sup>6</sup> PEIRÓ, Op.cit., p. 25

Todo lo anterior conlleva, la inclusión del desarrollo y crecimiento personal obteniendo como resultado la satisfacción integral del colaborador dentro de la organización.

Debe anticiparse siempre todo tipo de situaciones sin rayar en la paranoia y convertirlo en proactivo, para propiciar el desarrollo de todos los ámbitos de la vida del colaborador. Con este enfoque, se aprovechan todas las oportunidades de crecimiento y desarrollo, en cualquier ámbito que puedan surgir, lo cual ayudará al colaborador a responder de manera más eficiente ante cualquier situación que pueda acontecer.

*“El afrontamiento anticipatorio se centra en los esfuerzos para tratar con un acontecimiento crítico que es bastante probable que ocurra en un futuro próximo. Y el afrontamiento proactivo se centra en el aprovechamiento de oportunidades de desarrollo, en ocasiones auto-promovidas”<sup>7</sup>* estas van a permitir la obtención de reservas de capital psicológico que ayudarán al colaborador a responder mejor a situaciones estresantes que pudieran acontecer.

Propiciar también un clima laboral sano es fundamental para propiciar un manejo adecuado del estrés laboral, ya que diversos mecanismos psicológicos llevan a los colaboradores de un grupo a tal grado de confianza que comparten sus emociones y efectos, lo cual a su vez genera un contagio general que a menudo es de las emociones negativas en su mayoría, llegando a convertir en tóxico el ambiente laboral en que estos se relacionan.

El trabajo y las organizaciones son realidades sociales integradas que se dan en diferentes niveles. Algunos fenómenos se sitúan en el nivel individual, implicando conductas y procesos psicológicos, tales como la percepción, motivación, aprendizaje y toma de decisiones.

---

<sup>7</sup> *Ibíd.*, p. 30

Otros suceden a nivel colectivo como los conflictos interpersonales o intergrupales. Además los fenómenos de un nivel pueden influir, y en ocasiones lo hacen, sobre otro.

En esta línea, Klein y Kozlowski (2000), señalan que un enfoque que tome en consideración múltiples niveles y combine perspectivas tanto personales como grupales producirá una ciencia más integrada de las organizaciones. Los desarrollos recientes en los métodos de investigación han aumentado las posibilidades del análisis riguroso de este tipo de fenómenos. Esos análisis, cuando consideran las influencias de los niveles más elevados sobre los más básicos, permiten comprender las influencias del contexto sobre los comportamientos de las personas y sus características individuales.

En la mayoría de ocasiones, diversos mecanismos llevan a los miembros de un equipo de trabajo a compartir sus emociones y afectos, lo cual genera el clima emocional del grupo. Varios mecanismos se ponen en juego. En primer lugar, la exposición a las mismas fuentes de estrés y su interpretación vista de igual manera, favorece una emoción compartida emergente. Ahora bien, existen diferencias entre cada individuo que podrían alterar ese resultado. Por eso hay que considerar otros mecanismos.

El contagio es uno de ellos. Las emociones con frecuencia se inducen en otros por contagio, más o menos consciente. *“El papel del líder y de otras personas con ascendencia sobre los miembros dentro del grupo juegan aquí también un papel significativo.”*<sup>8</sup> A través de la interacción se puede influir no solo en la forma de entender la realidad sino también en las vivencias emocionales que el grupo experimenta.

---

<sup>8</sup> PEIRÓ, Op.cit., p. 35

### 1.2.5 Salud Laboral

El estrés laboral es un fenómeno generado a nivel mundial, por el cual muchas entidades se involucran en el proceso de erradicación del mismo, ya que al ser una causa de diferentes padecimientos psíquicos puede llegar a ser una pandemia si no se investiga y erradica a tiempo. La raíz del estrés generado por el trabajo, es evidentemente ocasionado en las dimensiones sociales y económicas del individuo, ya que la crisis financiera es algo que ha alcanzado a todos de manera indistinta y se busca a toda costa una solución efectiva de la misma.

Tanto las personas que tienen un trabajo fijo como las personas desempleadas sufren de un alto grado de estrés referente al ámbito laboral, las primeras por un futuro próximo incierto en el cual temen perder su empleo actual y las segundas por la urgencia de colocarse dentro del ámbito laboral lo antes posible.

Es bien sabido que en tiempos de incertidumbre aumenta no sólo el “malestar individual”, sino también el “malestar colectivo”, reduciéndose de modo significativo las “redes de apoyo social” que lo contrarresten. “En todo caso, es evidente que, al margen de su dimensión social y económica, la persistente crisis financiera y de empleo que nos golpea han ido aumentando los “trastornos psíquicos” de las personas en general, y de los trabajadores, tanto los que pierden su empleo como los que mantienen una importante “amenaza” de pérdida en el futuro próximo, generan una mayor atención de sus patologías mentales.”<sup>9</sup>

De ahí que un tema de análisis recurrente, desde diferentes perspectivas, es el de las relaciones entre la gestión de la crisis y los cambios y la gestión de la salud mental de las personas en general, y de los trabajadores en particular, además de, la gestión socialmente saludable de la crisis.

---

<sup>9</sup> SALUD Laboral: conceptos y técnicas para la previsión de riesgos laborales. Por Ruíz, Carlos [et al.]. 3a. Ed. Barcelona, España: Masson; 2007. p. 127

En este sentido, y aunque es evidente que el “nivel de sufrimiento” es muy “difícil de cuantificar”, una manera que podría permitir comparar correctamente los acontecimientos en los diferentes momentos de nuestras vidas, al no contar con “estadísticas fiables”, sí crecen las quejas y percepción de este tipo de malestar entre la población, cuya estimación sí se fija a través de las encuestas. Es por esto que la OIT (Organización Internacional del Trabajo) insiste en incluir, entre las “nuevas tendencias” en materia de seguridad y salud en el trabajo, la tendencia relativa a los problemas de salud y bienestar emocional entre los trabajadores; tal como han advertido a lo largo del año 2010 diferentes organizaciones internacionales,

La OMS denuncia que la mayoría de los países invierte menos del 2% de su presupuesto nacional en salud mental y pronostica que el dinero destinado a este ámbito se reducirá a causa de la crisis financiera internacional. En consecuencia, el creciente proceso de “psiquiatrización” de los problemas sociales se enfrenta a la debilidad de la financiación, dispositivos y competencias de gestión al respecto, en general y en especial dentro de las organizaciones laborales. La OMS ha pronosticado que la crisis financiera traerá más estrés, depresiones y otros desórdenes mentales, mayores cuanto menores son las posibilidades de afrontamiento financiero por quienes lo sufren.

Las previsiones señalan que una de cada cuatro personas en el mundo sufrirá un trastorno psicológico (depresión, cuadro de ansiedad, etc.) a lo largo de su vida. *“Para la evaluación y el control de los problemas de salud relacionados con el trabajo son necesarias intervenciones desde muchas perspectivas, además desde la propiamente sanitaria.”*<sup>10</sup>

La OMS en su labor como organismo transnacional, realiza un arduo trabajo por incluir entre las tendencias innovadoras de salud-enfermedad la materia de

---

<sup>10</sup> Ibíd., p. 132

salud laboral, aun siendo evidente la dificultad de cuantificación del sufrimiento, realizando encuestas por medio de las cuales las investigaciones en cuanto a padecimientos por el estrés laboral se refiere sean fiables; y por lo tanto los programas y procedimientos que se sigan para la erradicación de los distintos padecimientos que sufren los colaboradores sean eficaces y eficientes. *“La práctica profesional de la salud laboral surge como respuesta al conflicto entre la salud y las condiciones de trabajo y se ocupa de la vigilancia e intervención sobre las condiciones de trabajo y la salud de los trabajadores.”*<sup>11</sup>

La Organización Mundial de la Salud ha publicado bajo el título salud mental y bienestar en el lugar de trabajo (mental health and well-being at the workplace), un informe con el que se da a conocer la importancia de la prevención de la salud mental en el trabajo. Con él se pretende, al mismo tiempo, fomentar planes de actuación para eliminar la estigmatización y discriminación que sufren las personas con enfermedad mental, facilitando su reincorporación al mundo laboral. El texto critica que durante los periodos de crisis económica, se introducen medidas de austeridad y recorte sobre áreas que no se consideran una prioridad, como los servicios de salud.

Este informe está basado en las intervenciones de una reunión de expertos sobre salud mental y bienestar en el lugar de trabajo, organizada en 2009 por la OMS. En este quedó plasmado que existe un cuerpo de evidencia científica creciente acerca de la importancia de la consideración de los aspectos psicológicos en el lugar de trabajo. El documento incluye también ejemplos de buenas prácticas en prevención y promoción de la salud mental que se están llevando a cabo en empresas y organizaciones de algunos países europeos, como el Reino Unido.

---

<sup>11</sup> RUIZ, Op.cit., p. 125

El aumento del estrés laboral a causa de la crisis financiera es inminente; y a raíz de este el aumento en trastornos psíquicos como la depresión, ansiedad, entre otros; por lo cual es sumamente importante fomentar planes para la inclusión de las personas que tengan cualquier padecimiento, siempre y cuando sea en un ambiente controlado, facilitando su reincorporación al ambiente laboral. *“La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define la salud laboral como el grado completo de bienestar físico, psíquico y social; y no sólo como ausencia de enfermedad de los trabajadores como consecuencia de la protección frente al riesgo.”*<sup>12</sup>

Para la evaluación y el control de los problemas de salud relacionados con el trabajo son necesarias intervenciones e investigaciones desde muchas perspectivas, además de la sanitaria. Es la relación entre trabajo y salud, sus consecuencias y prevención; así como también la forma de contrarrestar las posibles causas de los problemas de salud. La práctica profesional de la salud laboral surge como respuesta al conflicto entre la salud y las condiciones de trabajo y se ocupa de la vigilancia e intervención sobre las mismas.

La salud laboral pretende fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones. De hecho, los principales objetivos de la salud laboral son identificar y eliminar o modificar los factores relacionados con el trabajo que presenten un efecto perjudicial para la salud del trabajador, así como aquellos factores con un efecto beneficioso sobre salud y el bienestar del trabajador.

Aunque los anteriores son los objetivos centrales de la salud laboral, también se consideran como objetivos primordiales el tratamiento y la rehabilitación de los trabajadores que han sufrido un problema de salud, aunque su carácter sea casi exclusivamente sanitario.

---

<sup>12</sup> BOADA, Grau Joan y FICAPAL, Cusí Pilar. Salud y trabajo. 1a. Ed. Catalunya España: Universitat Oberta de Catalunya; p. 122



Para alcanzar sus objetivos, la salud laboral se apoya en las diferentes ramas desde distintas especialidades. La seguridad en el trabajo, la higiene industrial, la ergonomía, la medicina del trabajo, la epidemiología laboral reflejan distintas respuestas, todas necesarias, todas en función de la naturaleza y el origen del nivel de riesgo. La premisa principal es adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo. La salud puede entenderse como el esfuerzo organizado por la sociedad para prevenir los problemas de la misma.

La idea que sirve de premisa esencial a la práctica de la salud laboral es que todos los problemas de salud relacionados con el trabajo son, por definición, susceptibles de prevención, ya que sus determinantes se encuentran precisamente en las condiciones de trabajo. Las considerables diferencias en las tasas de accidentalidad laboral entre distintos países dan a conocer claramente las posibilidades de prevención.

Los problemas de salud relacionados con el trabajo, como las lesiones o las enfermedades, son problemas con un impacto social y sanitario tan importante que se debe considerar la salud laboral como un área de prioridad en la Salud Pública. La salud física y psicológica pueden ser perjudicadas por el mismo trabajo, el medio o las condiciones del lugar de trabajo (físicas o psíquicas) y por los instrumentos materiales que en él existen.

Si al colaborador se le considera como un ser humano y no como un ente de producción, dicho empleado estará sometido a las satisfacciones y padecimientos propios de su lugar de trabajo; así su bienestar y su salud dependerá tanto de su lugar de trabajo como del bienestar de las personas más cercanas que laboran con él; junto con el resto de su entorno.

*“En la actualidad, por la relevancia de la información en los procesos de producción precisan esfuerzo mental en tareas que tradicionalmente requerían sólo*

*fuerza muscular.*”<sup>13</sup> Existen diversas razones que fundamentan la prevención de los riesgos laborales; entre ellas se destacan las éticas, las humanas, las sociales, las legales, las económicas y las derivadas de la responsabilidad social corporativa.

Un trabajo resulta estresante si la adaptación del trabajador a su ambiente laboral es pobre o desajustada. La falta de equilibrio entre la persona y su entorno puede provocar una serie de efectos y consecuencias que, si son experimentadas durante un período de tiempo largo, conllevarán al desarrollo de distintas enfermedades tanto físicas como mentales. Por el contrario, un buen ajuste al ambiente laboral generará resultados positivos reflejados en el bienestar y desarrollo personal.

A través de los mecanismos de afrontamiento con los que cuenta el colaborador, trata de modificar las características del ambiente o su propia persona para conseguir un mejor ajuste entre ambos; mientras que por medio de los mecanismos de defensa, el colaborador distorsiona su percepción del contexto o de su propia forma de ser con el objetivo de reducir la tensión asociada con el desajuste entre ambos.

Los mecanismos de afrontamiento eficaces mejorarán la adaptación, y por el contrario los mecanismos de defensa sólo podrán mejorar la adaptación percibida. Este ajuste percibido es también muy importante, ya que es el que determina las respuestas que da el colaborador ante los desajustes estresantes.

Los instrumentos que se pueden utilizar para evaluar el intercambio entre el individuo y su entorno son los cuestionarios, escalas o inventarios estandarizados que permiten obtener datos sobre la forma en que los trabajadores perciben sus condiciones de trabajo, las reacciones ocasionadas en el organismo por las mismas y algunas características del colaborador o de su entorno psicosocial que tienen una influencia inherente en la experiencia de estrés laboral.

---

<sup>13</sup> OTERO López, José Manuel. Estrés laboral y burnout. 1a. Ed. España: Díaz de Santos; 2015. p. 608

En otras palabras, son cuestionarios generales de estrés laboral, que evalúan, además de los detonantes de estrés (estresores laborales) y la respuesta de estrés, normalmente síntomas físicos y psicológicos. *“Estos informes son fáciles de administrar y presentan la ventaja de haber sido utilizados en numerosos estudios, por lo que los investigadores pueden comparar los datos obtenidos de diferentes muestras.”*<sup>14</sup> Con los informes existe la posibilidad de evaluar únicamente un aspecto del proceso del estrés o si fuera necesario todas las variables consideradas en el desarrollo del mismo.

El estrés literalmente mata. Hasta hace poco tiempo no se conocía con claridad sus mecanismos, pero se está comenzando a comprender que la frustración prolongada, la ira, los sentimientos de vulnerabilidad, el dolor y otras emociones negativas estimulan las células del cerebro a producir compuestos químicos que afectan a todo el cuerpo incluyendo nuestro sistema inmunológico. Al debilitarse nuestras defensas, se manifiesta toda una gama de desórdenes físicos como ataques cardíacos, úlceras gástricas, dolores de espalda, colitis y enfermedades de las encías.

Esta relación entre la mente y el cuerpo se vuelve más comprensible si se reconoce que el estrés influye en la mente y esta a su vez afecta a la química de las otras células del cuerpo. Lo que las personas piensan de sí mismos determina sus relaciones interpersonales, lo cual a su vez afecta la forma de ver la vida. Si una persona se siente mal consigo misma, es decir, se considera sin valor, inútil o mala, el mundo puede parecerle hostil y amenazante.

Se conoce que los efectos del estrés son peligrosos, y también que en la mayor parte de los casos no se puede eliminar las causas del estrés. Lo que sí se puede hacer es alterar, disminuir y a veces eliminar los efectos que el estrés produce en cada persona. Algunas personas construyen mecanismos de autodefensa, como una personalidad áspera u ofensiva, diseñada para evitar el

---

<sup>14</sup> *Ibíd.*, p. 122

contacto con los demás. Estas reacciones afectan de manera negativa cualquier relación potencial o existente. Las situaciones personales de tipo mental, emocional y físico que golpean seguirán presentándose y si a esto se añaden como componente la descortesía, contaminación auditiva, embotellamientos de tránsito y otras molestias, es sorprendente que los seres humanos sobrevivan ante las situaciones de estrés.

Estos son factores que diariamente viven las personas en el país mayormente las personas que tienen un empleo que carece de importancia dentro de la ciudad. Se considera que los conductores no pueden presentar síntomas de estrés, ya que a simple vista se ve que es un trabajo sencillo por el tener que conducir solamente por la ciudad, pero no lo es. Basados en observaciones el empleo de conductor o piloto es uno de los más estresantes dentro del mundo industrial basado en una página web llamada noticias universal la cual publicó en abril de 2016 un ranking de los diez empleos más estresantes a nivel mundial y el de piloto tanto de bus, metro, taxistas y avión poseen el primer lugar en trabajos estresantes.

Esto se debe a distintos factores extrínsecos como intrínsecos, el estrés debería ser una reacción puntual ante un peligro potencial, que permita el enfrentamiento o la huida de la situación que lo está provocando. Es por ello que cuando se da en el ámbito laboral es tan complejo, ya que ninguna de las dos opciones se encuentra disponible. El empleado cambia la situación de manera rápida, ni tampoco puede dejar de ir a trabajar. Lo que conlleva que la situación se vuelva crónica, la reacción de alerta se produce en reiteradas ocasiones, con las consecuencias mencionadas previamente.

A largo plazo pueden surgir otro tipo de reacciones, muchas de ellas relacionadas con distintos síntomas que se manifiestan de manera física como: dolores de cabeza, síntomas musculares o gastrointestinales.

Existen distintos factores que pueden ocasionar estrés laboral, los principales factores desencadenantes se relacionan con la sobrecarga de trabajo, la excesiva responsabilidad y sobrevaloración de las nociones de éxito o fracaso. También se puede mencionar que el clima organizacional influye de manera considerable en el ámbito en que la persona se mueve todos los días.

Los factores extrínsecos en función de determinadas características personales la situación se puede compensar o agravar. Los trabajadores generalmente utilizan la resiliencia para enfrentarse a las adversidades de forma exitosa. Una persona resiliente puede estar expuestas al mismo nivel de estrés que cualquier otra, pero sin embargo responden de mejor manera e incluso logran obtener aprendizajes.

La población con mayor riesgo de padecer estrés laboral está entre los 30 y los 45 años de edad. En este momento de la vida se combina una exigencia personal, en donde muchos tienen a su cargo familia y la entrada a un nivel del mercado laboral que es altamente competitivo. Es decir, se suma la carga personal que cada uno lleva en ese momento de la vida con el nivel de competencia laboral. Pero en la actualidad el estrés ha perjudicado a personas más jóvenes, ya que desde la mayoría de edad empiezan a trabajar, los conductores que laboran aproximadamente entre los 22 a los 60 años de edad y generan la misma carga de estrés entre ellos.

Se discute separadamente la relevancia de tres formas principales de estresores sociales: (1) *sucesos vitales (cambios agudos que requieren reajustes drásticos durante un corto periodo de tiempo; "estrés reciente")*, (2) *estrés de rol (demandas persistentes que requieren reajustes durante periodos de tiempo prolongados; "estrés crónico")*, y (3) *contrariedades cotidianas (mini-eventos que requieren pequeños reajustes diarios, los sucesos menores o "estrés diario")*.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> SANDÍN, Bonifacio. El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Revista internacional de psicología clínica y de la salud*, 3 (1): 141-157, 2003.

Estos tres tipos de estresores pueden contribuir de forma independiente en la predicción de las perturbaciones de la salud asociadas al estrés. El estrés se presenta de dos maneras en un individuo y ambos causan impacto en la salud laboral del mismo. El estrés positivo o eustrés es un tipo de estrés es una forma necesaria que un individuo debe de llevar en sí, así se logra tener un estado de alerta esencial para lo realizado de manera física y mental para obtener un mayor desempeño en el lugar donde se desenvuelva. Es de gran importancia que el individuo pueda manejar este tipo de estrés, ya que logrará tener un estilo de vida constante realizándose de manera correcta y conllevar a una satisfacción en todas sus actividades a realizar.

“El estrés negativo o distrés se encuentra en una serie de problemáticas que pasan los colaboradores, ya que las dificultades donde se encuentran o los niveles de estrés determinan un riesgo en su salud”<sup>16</sup> Por eso los empleados se sienten sobrecargados de tareas, las cuales no logran llevar a cabo de manera correcta, y luego la empresa percibe un bajo desempeño de parte de ellos, pero no analizan cuales son las causas reales de dicha situación.

La conducción de transporte público urbano constituye uno de los oficios más estresantes. La estabilidad física y emocional contribuyendo gran manera al mejoramiento del desempeño laboral y el bienestar psicológico. Todo momento o situación a la que una persona pueda enfrentarse dentro del medio ambiente externo puede ser un factor muy fuerte como estresor. La respuesta al estrés es el esfuerzo del cuerpo por adaptarse con mayor precisión, para mantener la homeostasis. El estresor le hace ciertas exigencias al cuerpo y en consecuencia éste debe adaptarse a ellas. El estrés se presenta como resultado de esta misma necesidad de adaptarse.

---

<sup>16</sup> OTERO Op.cit., p. 203

### 1.2.6 Satisfacción Laboral

*“La satisfacción laboral se ha asociado con un aumento del bienestar del análisis de la bibliografía especializada surgen diversos aspectos del trabajo que lo favorecen, tales como un buen clima organizacional y la relación entre supervisor y subordinado.”<sup>17</sup>*

La satisfacción laboral es de gran importancia en la realización de todo tipo de trabajo, no solamente en la salud laboral sino también en términos de desempeño y calidad.

El desempeño de los colaboradores es seguramente una de las formas más significativas que tiene una satisfacción en el trabajo, donde el empleado demostrará el gusto obtenido en sus tareas y se verá reflejado en cómo responde a la empresa con la productividad. De lo contrario sí no se siente satisfecho en el trabajo seguramente esto se verá reflejado en la rotación de personal.

El desempeño de los colaboradores es un factor que determina en el lazo que existe entre la satisfacción y la rotación de personal. En diversas organizaciones tratan de mantener satisfecho al colaborador con remuneraciones, premios, reconocimientos, entre otros, para evitar la rotación en donde la mayoría de las organizaciones creen que esta es la resolución al problema del bajo rendimiento laboral y la falta de satisfacción. La satisfacción laboral es un tema que se ha abordado a lo largo del tiempo ya que muchas empresas tienen la dificultad para poner énfasis e importancia en el capital humano, que es el motor principal dentro de una organización.

---

<sup>17</sup> PREDICTORS of psychological well-being of nurses in Alexandria por Arafa Mostafa Ahemd [et al.]. Egipt.: international journal of nursing practice 9; 2003. p. 313-320

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

El estrés, el clima, el desempeño y la satisfacción laboral van de la mano para lograr la mejor estabilidad física y mental de un colaborador, ya que si este no está satisfecho generalmente su trabajo será mediocre. En este ámbito generalmente es de gran importancia porque se presta un servicio al ciudadano y más comprometido porque va ligado de manera municipal, las autoridades tienen el compromiso de brindar el mejor servicio a los usuarios y para ello los colaboradores, deben tener una buena estabilidad emocional y física para que logren un desempeño ideal y una satisfacción laboral de manera personal.



## CAPÍTULO II

### 2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### 2.1 Enfoque y modelo de investigación

El enfoque de investigación que se implementó es cuali-cuantitativo, ya que se buscó la comprensión de ciertas conductas que están afectando la salud, y el ámbito laboral de los conductores dentro de esta institución que presta un servicio a la sociedad, afectando de igual manera a los usuarios que utilizan este transporte. Se determinaron los principales efectos negativos causados por estrés, que repercuten en el desempeño laboral de los colaboradores a través de técnicas como la observación, entrevista, encuesta, grupos focales, acompañados de ciertos instrumentos tales como: un protocolo de observación, entrevista estructurada, test de estrés laboral (Cuestionario de Problemas Psicosomáticos, Escala General de Satisfacción) y cuestionarios para valorar el estrés.

Se dio seguimiento al Programa Gominola, el cual fue diseñado por el grupo Albor-Cohs, una organización independiente, constituida por un equipo consultor de psicología, y consultores en ciencias humanas. El Programa Gominola es un método eficaz para resolver a corto plazo problemas causados por estrés durante un período de uno a dos meses realizando talleres que contengan actividades para controlar y disminuir el estrés. En la información obtenida en el trabajo de campo se aplicó un análisis del discurso para la interpretación de los instrumentos y se plantearon tablas comparativas y esquemas para la descripción de los mismos. También se logró proporcionar a través de dicha investigación técnicas para el manejo asertivo del estrés. Esta investigación se realizó bajo la línea de salud mental y realidad guatemalteca que relacionan las variables de trabajo en base a la Psicología Industrial.

## **2.2 Técnicas:**

### **2.2.1 Técnica de muestreo:**

Se trabajó con un muestreo por intención de 50 conductores de género masculino, comprendidos entre las edades de 23 a 60 años aproximadamente, correspondientes al turno de la jornada matutina que laboran en las líneas 13 y 12 (eje sur y eje central) del Transmetro de la ciudad de Guatemala que contaban con el perfil deseado para lograr los objetivos planteados durante los meses de junio a diciembre del año 2016.

### **2.2.2 Técnicas de recolección de datos:**

Las técnicas que se utilizaron en el trabajo de campo son las siguientes:

- **Observación**

Consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamiento o conducta manifiesta. Puede utilizarse como instrumento de medición en diversas circunstancias. Para determinar la aceptación de un grupo respecto a un fenómeno. Se realizó inicialmente una observación durante los meses de agosto y septiembre logrando determinar las distintas reacciones ante situaciones de estrés e identificando los efectos negativos que eran causados por el mismo afectando el desempeño laboral de los colaboradores.

- **Cuestionario**

Es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Se utilizó un cuestionario estructurado que consistió de dos partes lo cual reflejó la experiencia subjetiva de los trabajadores durante los últimos tres meses, se analizó la respuesta afectiva que muestran frente al contenido de su puesto de trabajo, lo que permitió realizar un primer análisis sobre las razones que inducen estrés en los conductores que repercuten en su desempeño. Se realizó seguidamente de las observaciones en el mes de octubre en las oficinas centrales de la municipalidad ubicadas en 21

calle 6-77, zona 1, Centro Cívico, Palacio Municipal, y en 0 avenida 4-33 Playa II, zona 4 de la ciudad de Guatemala.

- **Grupo focal**

Se utilizó esta modalidad de entrevista grupal abierta semi-estructurada, con un grupo de 50 conductores seleccionados correspondientes al turno de la jornada matutina debido a la facilidad de horario para lograr mejor interacción y de las rutas con más afluencia de usuarios con mayor posibilidad de generar estrés basado en observaciones realizadas previamente. De manera que discutieron y respondieron, desde la experiencia personal, un cuestionario para valorar el estrés que presentaban, derivado del Programa Gominola para control del mismo, el cual se ha considerado como un método muy eficaz para resolver en un plazo de uno a dos meses problemas a causa del estrés. Fueron evaluados y supervisados en talleres semanales durante los meses noviembre y diciembre en las oficinas ubicadas en 0 avenida 4-33 Playa II, zona 4 de la ciudad de Guatemala.

- **Entrevista**

Se realizó una entrevista estructurada dirigida hacia el Licenciado Jorge Francisco Palacios Aldana director del Transmetro, para conocer la necesidad institucional de determinar los efectos negativos, que afectan el desempeño laboral de los conductores. Esta se realizó en las primeras semanas de septiembre, en conjunto con las observaciones. Se aplicó la entrevista estructurada al Licenciado Roberto Santiago supervisor de las líneas 13 y 12, para evaluar la mejora del desempeño continuo de los conductores, durante el tiempo de investigación lo cual corresponde al mes noviembre y diciembre del año 2016.

### **2.2.3 Técnicas de análisis de datos:**

Se trabajó inicialmente para la interpretación de la observación realizada durante los meses de julio y agosto un análisis de lo descrito en el diario de campo para conocer la necesidad institucional de determinar los efectos negativos del estrés, que afectan el desempeño laboral de los conductores. El un análisis de discurso, para lograr la comprensión de todo tipo de mensaje que se emitieron con los colaboradores durante la entrevista grupal en la aplicación de los test cuestionario de problemas psicosomáticos y escala general de satisfacción, el cual permitió indagar sobre cuáles son las causas de dicho estrés, facilitando la toma de decisiones en caso necesario. Se identificaron los efectos negativos en los conductores, ante las distintas situaciones causadas por estrés; el cual fueron calificadas por medio de una escala sumatoria del 1 al 6, en donde en la primera parte 1 es nunca y 6 con mucha frecuencia y la segunda parte 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho. No contando con un límite de tiempo para realizar los test. El seguimiento del Programa Gominola, el cual fue evaluado inicialmente por medio de un cuestionario sin límite de tiempo, cuenta con un encabezado en el extremo superior izquierdo, indicando la universidad y consta de 10 interrogantes en donde N refleja nunca y MV muchas veces, también talleres semanales para que los colaboradores tuvieran un control adecuado ante los efectos negativos causados por estrés en el desempeño laboral. Entrevistas realizadas al Director Jorge Palacios y el supervisor Roberto Santiago para evaluar los beneficios institucionales y el aporte de la investigación.

## **2.3 Instrumentos:**

### **2.3.1 Diario de campo**

El diario de campo se utilizó como guía para registrar la observación realizada a los 50 conductores durante los meses de agosto y septiembre en horas laborales de 6:00 a 18:00 horas en las líneas sur y central.

### **2.3.2 Guía de observación**

Esta guía permitió encausar la acción de observar y determinar los efectos negativos causados por estrés. Se estructuró a través de opciones (siempre, a veces, nunca) que responden interrogantes estructuradas lo cual favorecen la organización de los datos recogidos. Ver anexo 1

### **2.3.3 Test de estrés laboral**

El cuestionario estructurado consta de dos partes, el primero de ellos es conocido como cuestionario de problemas psicosomáticos o CPP, consiste en un total de 11 ítems en los que se describen los síntomas más habituales asociados al estrés y en los que el colaborador señala la frecuencia con que se han manifestado durante los últimos 3 meses. La suma de los valores de todas las respuestas puede tomar un valor comprendido entre 12 (No existe síntoma alguno de estrés) y 72 (estrés máximo).

El punto medio se establece en 42 puntos. No obstante, dicha valoración es demasiado simplista, siendo conveniente prestar atención a cualquier valoración de un ítem entre 4 y 6, especialmente si se da en 2 o más ítems, de un mismo colaborador, lo que podría ser un claro indicativo de situaciones de estrés grave.

Dando a conocer cuáles son los efectos negativos asociados al estrés. El segundo de ellos, conocido como "Escala general de satisfacción", permitió indagar sobre cuáles son las causas de dicho estrés. Se identificaron los efectos negativos en los conductores, ante las distintas situaciones causadas por estrés; fueron calificadas por medio de una escala sumatoria del 1 al 6 en donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho. No teniendo un límite de tiempo para la resolución de los cuestionarios. Ver anexos 2 y 3

#### **2.3.4 Cuestionario para valorar el estrés**

Este se deriva del Programa Gominola para el control de estrés y ansiedad. Es una guía que contiene interrogantes previamente estructuradas, que se utilizaron para recabar información sobre algunas de las circunstancias sociales y afectivas en las que se encuentran actualmente relacionadas con los efectos negativos del estrés logrando el mejoramiento y bienestar emocional durante la duración del programa de 6 semanas. Protocolo de cuestionario. Ver anexo 4 y 5

#### **2.3.5 Entrevista estructurada**

Esta entrevista es una guía que consta de 5 interrogantes, evidenció la necesidad institucional de determinar los efectos negativos que afectan el desempeño laboral de los conductores, y se pudo evaluar la mejora del desempeño continuo de los conductores durante el tiempo de investigación. Ver anexos 6 y 7

## 2.4 Operacionalización de objetivos

Objetivos Específicos	Variable / Categorías	Técnicas e Instrumentos	Técnicas de análisis estadístico
Conocer la necesidad institucional de determinar los efectos negativos del estrés en el desempeño laboral de los conductores.	-Desempeño laboral -Necesidad Institucional	<b>Entrevista</b> -Entrevista estructurada Ver anexo 6	-Análisis del discurso -Interpretación de entrevista
Identificar los efectos negativos del estrés en el bajo desempeño laboral de los conductores del Transmetro.	-Efectos negativos del estrés	<b>Observación</b> -Guía de observación Ver anexo 1 -Diario de campo <b>Encuesta</b> Test de Estrés laboral -CPP ver anexo 2 -Escala General de Satisfacción Ver anexo 3	-Análisis e interpretación -Tablas comparativas y esquemas.
Socializar las acciones que tomará la Municipalidad de Guatemala dando seguimiento al Programa Gominola para que los colaboradores ejerzan un control adecuado ante los efectos negativos del estrés.	-Control adecuado del estrés	<b>Grupos focales</b> - Cuestionario para valorar el estrés y programa de prácticas en la vida diaria ver anexo 4 y 5	-Análisis del discurso -Tablas comparativas y esquemas.
Evaluar los beneficios institucionales y personales del manejo asertivo del estrés y mejora del desempeño laboral.	-Beneficios Institucionales -Desempeño laboral -Identificación de efectos negativos	<b>Entrevista</b> -Entrevista estructurada Ver anexo 7	-Análisis del discurso -Interpretación de entrevista

## CAPÍTULO III

### 3. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 3.1 Características del lugar y de la muestra

La investigación se realizó principalmente en las oficinas centrales de la municipalidad ubicadas en 21 calle 6-77, zona 1, centro cívico, palacio municipal y en 0 avenida 4-33 Playa II, zona 4 de la ciudad de Guatemala.

La municipalidad es una dirección que participa en el desarrollo integral de la ciudad con la ejecución de políticas, estrategias, programas e intervenciones, de carácter participativo y sostenible, dirigidos a promover la salud y ofrecer mejores oportunidades a sus habitantes. El Transmetro es un sistema de transporte público de tipo autobús de tránsito rápido que funciona desde el 3 de febrero de 2007 en la ciudad de Guatemala. Cuenta con 60 estaciones, 4 estaciones de andén dividido, 9 estaciones de trasbordo, con 6 líneas; línea 12 sur, línea 13 corredor central, línea 01 centro histórico, línea 06 norte, línea 18 nororiente, línea 02 hipódromo del norte. Se compone aproximadamente de 300 autobuses y de 520 millones de pasajeros desde su inauguración.

El eje sur inicia desde la zona 1 en la ciudad de Guatemala, recorre el centro cívico, avenida bolívar, estación trébol, la calzada Raúl Aguilar Batres y finalmente en la estación centra sur. El eje central Norte recorre lugares íconos importantes de la ciudad de Guatemala, como lo es la Torre del Reformador, el Acueducto de Pinula, Banco de Guatemala. Recorre desde el Centro Cívico de la zona 1, pasa por la zona 4, seguido a la zona 9 y finalmente la zona 13.

#### 3.1.2 Características de la muestra:

La muestra se realizó en base a dos líneas del Transmetro correspondientes a las líneas sur y central con 50 colaboradores de género masculino, comprendidos entre las edades de 23 a 60 años aproximadamente, de condición socioeconómica media,



nivel educativo de primaria y secundaria, distintos tipos de religión y condición laboral aceptable. Brindando la municipalidad los recursos necesarios para la investigación.

### **3.2 Presentación y análisis de resultados**

Se dan a conocer los resultados obtenidos, a través del trabajo de campo, mostrando cada instrumento aplicado un resultado específico, éstos se unificaron para obtener la interpretación final y lograr la identificación de los efectos negativos en el desempeño laboral causados por estrés. La investigación se realizó en base a dos líneas del Transmetro correspondientes a las líneas sur y central con 50 colaboradores de género masculino, comprendidos entre las edades de 23 a 60 años.

Los resultados son presentados de la siguiente forma:

Principalmente para la observación se utilizó una guía estructurada que constó de 10 interrogantes para recabar la información necesaria para la identificación de los efectos negativos en los conductores y su repercusión en el servicio. Conjuntamente con una entrevista con 5 interrogantes dirigida al licenciado Jorge Palacios y Roberto Santiago director y supervisor del Transmetro.

La realización de los cuestionarios consistió en la respuesta de ítems, para la identificación de los efectos negativos vinculado con la satisfacción en el trabajo, para lograr una mejora en el manejo asertivo del estrés. En el análisis general se muestran interpretación detallada de los resultados. Los siguientes datos muestran la distribución de los trabajadores según sus características.

#### **Distribución de los trabajadores según edad.**

Jóvenes (23-35 años) (23)

Adultos (35-50 años) (20)

Mayores (> 50 años) (7)

**Total 50**

A continuación se presentan los resultados a partir del test CPEA, (Cuestionario para evaluar el estrés actual), CPS (cuestionario de problemas psicosomáticos) y EGS (escala general de satisfacción), el cual determinaron los efectos negativos causados por estrés que afectan el desempeño laboral que manifiestan los sujetos del objeto de estudio.

#### Tabla comparativa No.1

##### Cuestionario para medir el estrés actual

	<b>Preguntas</b>	<b>N</b>	<b>AV</b>	<b>BV</b>	<b>MV</b>	<b>TOTAL</b>
1	¿Me ha costado concentrarme en mi trabajo?	20	15	13	2	50
2	¿Me canso con facilidad?	8	7	30	5	50
3	¿Me irritaba con cualquier contrariedad?	13	12	17	8	50
4	¿Me costaba empezar a dormir?	35	8	5	2	50
5	¿Me desperté una o más veces en la noche?	10	13	20	7	50
6	¿Me desperté con sensación de no haber descansado?	5	9	11	25	50
7	¿Tuve dolores en alguna parte del cuerpo?	7	3	35	5	50
8	¿Se me olvidan las cosas	4	6	28	12	50
9	¿Me costaba mucho estar relajado/a?	2	3	37	8	50
10	¿Presenté problemas intestinales?	26	15	6	3	50

*Fuente:* cuestionario aplicado a los conductores de la ruta eje sur y norte del Transmetro de la ciudad de Guatemala.

**DESCRIPCIÓN:** Los resultados evidencian que las respuestas de bastantes y muchas veces fueron de 202 y 77 de 500 respuestas, el cual muestra que los efectos negativos que mayormente presentan los conductores se encuentran en las preguntas: 2, 6, 7, 8 y 9. Mostrando estrés medio alto.

Tabla comparativa No. 2

Cuestionario de problemas psicosomáticos

	Preguntas	N	CN	PV	AV	CF	CMF	TOTAL
		1	2	3	4	5	6	
1	Imposibilidad de conciliar el sueño	1	4	3	2	5	35	50
2	Jaquecas y dolores de cabeza	1	10	6	7	3	23	50
3	Indigestiones o molestias gastrointestinales	11	10	9	5	6	9	50
4	Sensación de cansancio extremo o agotamiento	0	3	2	5	14	26	50
5	Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.	12	13	10	5	4	1	50
6	Respiración entrecortada o sensación de ahogo.	13	12	11	9	3	2	50
7	Disminución del apetito	12	23	2	3	4	6	50
8	Temblores musculares (por ejemplo tic nerviosos o parpadeos)	1	3	3	3	10	30	50
9	Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.	1	1	2	6	12	28	50
10	Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	7	6	7	15	10	5	50
11	Tendencias a sudar o palpitaciones.	8	8	10	4	15	5	50

*Fuente:* cuestionario aplicado a los conductores de la ruta eje sur y norte del Transmetro de la ciudad de Guatemala.

**DESCRIPCIÓN:** en la tabla se puede observar que los items con mayor frecuencia son: 1, 2, 4, 8 y 9 el cual muestra los efectos negativos que mayormente presentan los conductores.

Tabla comparativa No.3

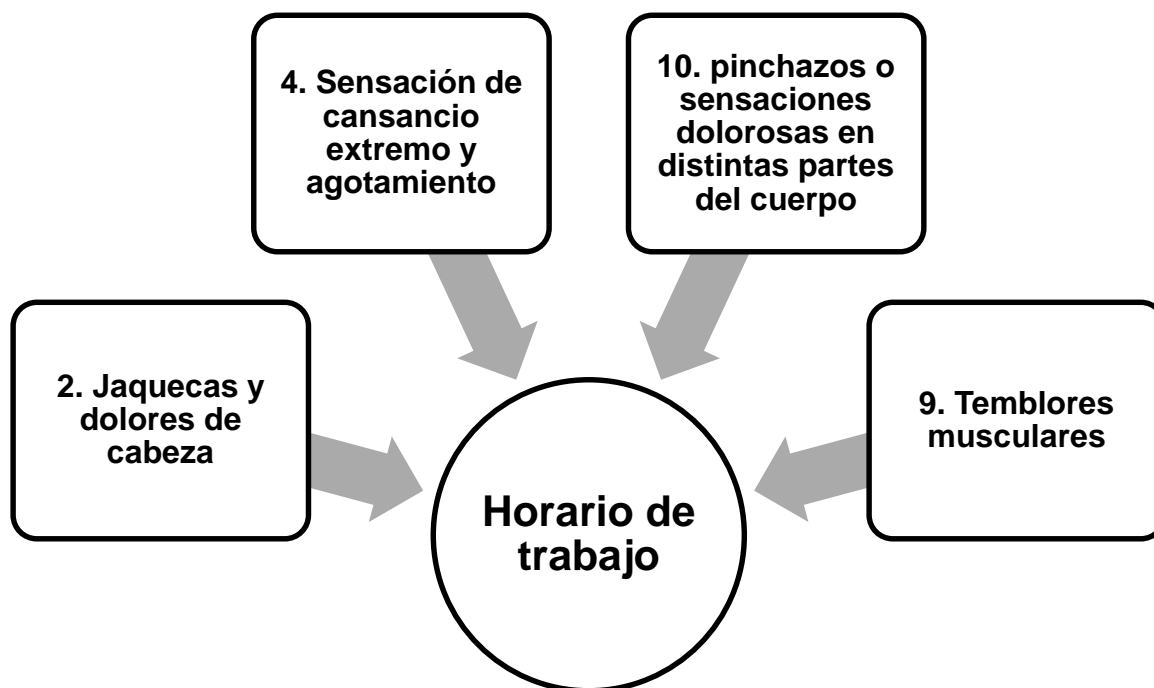
Escala General de satisfacción

	MI 1	I 2	MOI 3	NSNI 4	MOS 5	S 6	MS 7	TOTAL
1. Condiciones físicas de su trabajo.	2	2	6	5	6	19	10	50
2. Libertad para elegir su propio método de trabajo.	5	5	10	15	6	4	5	50
3. Sus compañeros de trabajo.	3	2	5	8	12	15	5	50
4. Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho.	23	7	5	3	6	4	2	50
5. Su superior inmediato.	5	6	9	7	13	6	4	50
6. Responsabilidad que usted tiene asignada.	2	2	6	5	15	10	5	50
7. Su salario.	1	1	2	1	30	9	6	50
8. La posibilidad de utilizar sus capacidades.	2	3	6	13	9	7	10	50
9. Relación entre dirección y trabajadores en su empresa.	2	2	2	30	14	0	0	50
10. Sus posibilidades de promocionar.	25	15	3	2	2	3	0	50
11. El modo en que su empresa está gestionada.	1	2	7	15	5	15	5	50
12. La atención que se presta a las sugerencias que usted hace.	20	8	3	9	3	3	4	50
13. Su horario de trabajo.	31	10	3	2	1	2	1	50
14. La variedad de tareas que realiza en su trabajo.	3	12	5	3	7	8	12	50
15. Su estabilidad en el empleo.	2	2	1	2	5	13	25	50

*Fuente:* cuestionario aplicado a los conductores de la ruta eje sur y norte del Transmetro de la ciudad de Guatemala.

**DESCRIPCIÓN:** en la tabla se puede observar que los items con mayor insatisfacción son: 4, 10, 12 y 13 el cual se relaciona que el horario de trabajo principalmente es una de las causas de los efectos negativos del estrés que presentan los conductores y afectan el desempeño labora

Esquema No.4



*Fuente:* respuestas con mayor frecuencia en los cuestionarios aplicados a los conductores de la ruta eje sur y norte del Transmetro de la ciudad de Guatemala.

**DESCRIPCIÓN:** el horario de trabajo es la causa principal que indicaron los 50 conductores que afecta mayormente en su salud, presentando síntomas físicos como jaquecas, sensación de cansancio, aumento y pérdida de apetito, temblores musculares. Lo cual mediante los talleres permitió una mejora en el control y cuidado de la salud, así como la propuesta de un plan de acción para que la Municipalidad de Guatemala tome las medidas correspondientes.

### **3.3. Análisis general**

Esta investigación se realizó en relación a los efectos negativos del estrés que afectan el desempeño laboral de los conductores de la línea 12 y 13, (sur y central norte) del Transmetro de la ciudad de Guatemala. Con la llegada de un nuevo sistema de transporte público en la ciudad capital, surgieron cambios en beneficio a los ciudadanos.

El transporte público del Transmetro ha crecido y mejorado considerablemente en los últimos años, ya que la demanda de uso por parte de los pobladores ha incrementado, teniendo un servicio regular debido a cambios que presentaron los conductores en relación al manejo, salud física, mental y sobrecarga por falta de unidades.

Inicialmente en la entrevista realizada al licenciado Jorge Palacios director del Transmetro, se pudo conocer que la municipalidad había observado los cambios negativos en el desempeño de los conductores, específicamente de las rutas sur y central debido a la afluencia de personas que a diario utilizan estas líneas. Seguidamente en la guía de observación se pudo comprobar que los conductores estaban sufriendo de algún problema de estrés y que sin dudas el desempeño laboral había disminuido repercutiendo en el servicio.

Los conductores del Transmetro demuestran sentido de pertenencia con la municipalidad de Guatemala. En cuanto a su salario, condiciones laborales y libertad en la realización de sus actividades existe una aceptación positiva. Poseen claridad respecto a sus valores, integridad, normas, trabajo en equipo.

A nivel general a través de la técnica grupo focal realizada a los colaboradores, se obtuvieron comentarios positivos en cuanto a las relaciones laborales con sus compañeros de trabajo, sin embargo existe poca comunicación e

insatisfacción respecto a las relaciones con superiores debido a que no se les otorga el reconocimiento por un trabajo bien realizado.

A través de los cuestionarios realizados (para evaluar el estrés actual y el de problemas psicosomáticos) se logró la identificación de los efectos negativos y se pudo notar que los conductores sufrían estrés y que afectaba su desempeño laboral. Con base a estos cuestionarios se reflejan los efectos negativos mayormente en los ítems que hacen referencia a molestias como: imposibilidad de conciliar el sueño, jaquecas, dolores de cabeza, temblores musculares y sensación de cansancio extremo o agotamiento. También a través del cuestionario EGS (escala general de satisfacción) se pudo relacionar con base a la insatisfacción del horario de trabajo, esto se observó en las respuestas sobretodo en el ítem número 13 un 90% respuestas de insatisfacción.

Al ser identificados los efectos negativos a través de los 3 cuestionarios se procedió a la realización de talleres acerca del manejo asertivo del estrés y lograr un aumento en el desempeño laboral. Durante los talleres realizados se pudo observar la tensión y la dificultad de que accedieran a asistir a los talleres debido a que la comunicación entre superiores y conductores no es 100% efectiva. Iniciando los talleres se pudo notar el estrés que los conductores poseían debido a la molestia referente a: las relaciones con su superior inmediato, el no reconocimiento por el trabajo bien realizado y mayormente el horario.

En relación a la posibilidad de promocionar, se observó que los conductores muestran insatisfacción, sin embargo no es de sus prioridades debido a que su salario es bueno y su nivel académico en su mayoría es bajo, por lo cual están conscientes y conformes con su puesto de trabajo y responsabilidades delegadas.

Durante los talleres se logró enseñar distintas técnicas a los conductores y supervisores para el manejo asertivo en alguna situación de estrés y que se pueda mejorar el desempeño laboral y mantener una salud adecuada a través de la relajación progresiva, realización de ejercicios musculares, autocontrol cognitivo, relajación y control de respiración deshaciendo los malos pensamientos, técnicas

de mejora de los hábitos de vida familiar, laboral y social: música, ejercicio, descanso adecuado, comer saludablemente, relajación muscular, reducir sustancias dañinas etc. Durante un mes para la observación de alguna mejora.

Se procedió a realizar distintas observaciones para una evaluación, abordando el transporte público en las dos líneas durante varios días a la semana observando el comportamiento en cuanto al manejo y el servicio que se da en el mismo. También a la realización de una entrevista de evaluación dando una propuesta de seguimiento para que la municipalidad tome las acciones necesarias para mejorar aún más esta situación.

Con los resultados de esta investigación se determina que el estrés y el desempeño laboral están relacionados debido a que los efectos negativos del mismo repercuten en el desempeño debido a los cambios físicos que se dan en los colaboradores mostrándose indiferentes ante el servicio; pero también las condiciones laborales en cuanto a horario se determinó ser una de las causas mayores que repercuten en este bajo desempeño.



## CAPÍTULO IV

### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones

- El estrés generado por el trabajo es ocasionado debido a las dimensiones sociales y ambiente donde labora el colaborador.
- El estudio concluye que los conductores de las líneas sur y central del Transmetro poseen efectos negativos a causa del estrés que son generados principalmente por las condiciones de su trabajo principalmente el horario.
- Existe correlación entre el estrés y el desempeño del conductor. Ya que los distintos factores generados por estrés repercuten en el rendimiento laboral afectando su salud física y mental.
- Los efectos negativos causados por estrés en el desempeño laboral en los conductores se pueden determinar principalmente por: el cansancio, dolores físicos, pérdida de memoria a corto plazo, dificultad de relajación.
- Los conductores tienen jornadas laborales de 10 o más horas al día, debido a capacitaciones constantes que recibe, lo que provoca problemas de salud y es un efecto principal que causa el estrés y afecta su desempeño laboral.
- El estrés no es la única causa que influye y se relaciona con el desempeño de los colaboradores, en esta investigación se puede ver que sí existe relación con el bajo desempeño laboral y el estrés pero existen otros factores que afectan el mismo.

## 4.2 Recomendaciones

- Es importante que las autoridades de la municipalidad de Guatemala den seguimiento a programas como Gominola o Mindfulness, que enseñan técnicas para que los colaboradores en general puedan tratar temas de estrés y mantener un desempeño adecuado en el trabajo.
- Realizar una investigación de manera más profunda en donde se puedan identificar otros factores del estrés que estén afectando el desempeño de los colaboradores.
- Los conductores deben principalmente poner en práctica las distintas técnicas para lograr un control y manejo asertivo en alguna situación de estrés que presenten.
- Realizar un estudio a otros colaboradores de la Municipalidad que posiblemente estén expuestos a varios factores que afecten su salud física y mental.
- Realizar capacitaciones que ayuden a mejorar el ambiente de las relaciones interpersonales entre los distintos niveles jerárquicos.

## BIBLIOGRAFÍA

ALLES, Martha Alicia. Dirección estratégica de recursos humanos por competencias: Evaluación del Desempeño. 2a. Ed. Buenos Aires: Ediciones Granica; 2011. 478 p.

BAZINET, André. La evaluación del rendimiento: métodos para la evaluación de los mandos intermedios en la empresa. Barcelona: Herder; 1984. 164 p.

BOADA, Joan y FICAPAL, Pilar. Salud y trabajo. 1a. Ed. Catalunya España: Universitat Oberta de Catalunya; 2012. 201 p.

BALSEIRO, Almario Lasty. El Síndrome de burnout: Como factor de riesgo laboral en el personal. 1a. Ed. Trillas; 2010. 250 p.

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. México: 2007. Editorial McGraw Hill. 500 p.

GARCÍA, Ma. del Pilar y ORTÍZ, Frida. Metodología de la investigación: el proceso y sus técnicas. México: Limusa Noriega; 2000. 179 p.

HERNÁNDEZ, Sampieri, R. Metodología de la Investigación. México: 2006. Editorial McGraw-Hill. 850 p.

OTERO López, José Manuel. Estrés laboral y burnout. 1a. Ed. España: Díaz de Santos; 2015. 608 p.  
ISBN 978-84-9969-955-4

PEDRAZA Esperanza, AMAYA Glenys y CONDE Mayrene. Desempeño laboral y estabilidad del personal. *Revista de ciencias sociales*, 16 (3): 505, julio - septiembre 2010.

PEIRÓ Silla, José María. Estrés laboral y riesgos psicosociales investigaciones recientes para su análisis y prevención: Enfoque multinivel sobre el estrés laboral. 1a. Ed. Universitat de Valencia; 2009. 52 p.

PREDICTORS of psychological well-being of nurses in Alexandria por Arafa Mostafa Ahemd [et al.]. Egipt: international journal of nursing practice 9; 2003. 350 p.

ROCAÑIN Fuentes, Carlos José. ¡Mobbing! acoso laboral: psicoterrorismo en el trabajo. 1a. Ed. Madrid España: Arán Ediciones S.L; 2004. 80 p.

SALUD Laboral: conceptos y técnicas para la previsión de riesgos laborales. Por Ruíz, Carlos [et al.]. 3a. Ed. Barcelona, España: Masson; 2007. 483 p.

SOKOLOFF, Arthur. Vida sin estrés, principios básicos de la sabiduría oriental para combatir la tensión y la ansiedad. Norma; 2003. 207 p.

VIDAL, José y CAMPOS Francisco. Empleo, estrés y salud. Pirámide; 2001. 232 p.

YANES, Jesús. El control del estrés y el mecanismo del miedo. EDAF; 2008. 320 p.

ISBN 9788441420441

## **EGRAFÍA**

CHIANG Vega, María, SALAZAR Botello, Carlos y NÚÑEZ Partido, Antonio. Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal. Revista *Hospital tipo 1 theoria* [en línea]. 2005, vol. 16, no. 2. [fecha de consulta: 12 de junio 2016].

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206>

ISSN 0717-196X

# **ANEXOS**

## Ficha Técnica

<b>Nombre</b>	<b>TEST DE ESTRÉS LABORAL 1ª Parte - Cuestionario de Problemas Psicosomáticos.</b>
<b>Autores</b>	Hock (1988), adaptación García (1993)
<b>Descripción</b>	Consiste en un total de 11 ítems en los que se describen los síntomas más habituales asociados al estrés y en los que el trabajador debe señalar la frecuencia con que se han manifestado durante los últimos 3 meses.
<b>Objetivo</b>	Identificar los efectos negativos que tienen los 50 conductores de las rutas eje sur y eje norte del Transmetro ante las distintas situaciones causadas por estrés, el cual son calificadas por medio de una escala sumatoria del 1 al 7.
<b>Tiempo de Resolución</b>	El cuestionario de Problemas Psicosomáticos no tiene límite de tiempo en su aplicación.
<b>Corrección e Interpretación</b>	La suma de los valores de todas las respuestas puede tomar un valor comprendido entre 12 (No existe síntoma alguno de estrés) y 72 (nivel de estrés máximo). El punto medio se establece en 42 puntos. No obstante, dicha valoración es demasiado simplista, siendo conveniente prestar atención a cualquier valoración de un

	<p>ítem entre 4 y 6, especialmente si se da en 2 o más ítems de un mismo trabajador, lo que podría ser un claro indicativo de situaciones de estrés graves.</p>
--	---



## CUESTIONARIO DE PROBLEMAS PSICOSOMÁTICOS

Anexo 2

<b>Nombre y apellidos:</b> _____ <b>Edad:</b> _____
<b>Sexo:</b> _____ <b>Ruta:</b> _____ <b>Fecha:</b> _____

### Instrucciones:

A continuación se muestran 11 ítems que muestran diferentes síntomas psicósomáticos. Para cada uno de ellos, señale con un círculo en qué grado los ha experimentado durante los últimos 3 meses, siendo 1 "nunca" y 6 "con mucha frecuencia". A continuación se muestra una descripción más detallada de cada una de las posibles respuestas:

- 1- Nunca.
- 2- Casi nunca.
- 3- Pocas veces.
- 4- Algunas veces.
- 5- Con relativa frecuencia.
- 6- Con mucha frecuencia.

1. Imposibilidad de conciliar el sueño.	1	2	3	4	5	6
2. Jaquecas y dolores de cabeza.	1	2	3	4	5	6
3. Indigestiones o molestias gastrointestinales.	1	2	3	4	5	6
4. Sensación de cansancio extremo o agotamiento.	1	2	3	4	5	6
5. Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.	1	2	3	4	5	6
6. Respiración entrecortada o sensación de ahogo.	1	2	3	4	5	6
7. Disminución del apetito.	1	2	3	4	5	6
8. Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5	6
9. Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.	1	2	3	4	5	6
10. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	1	2	3	4	5	6
11. Tendencias a sudar o palpitaciones.	1	2	3	4	5	6

## Ficha Técnica

<b>Nombre</b>	<b>TEST DE ESTRES LABORAL 2ª Parte Escala General de Satisfacción</b>
<b>Autores</b>	Warr, Cook y Wall publicada (1979, adaptación Jesús Pérez Bilbao y Manuel Fidalgo Vega.
<b>Descripción</b>	<p>El siguiente test de estrés laboral refleja la experiencia subjetiva de los trabajadores, analizando la respuesta afectiva que muestran frente al contenido de su puesto de trabajo, lo que nos permite realizar un primer análisis sobre las razones que inducen estrés en los empleados.</p> <p>Este test fue diseñado con la intención de ser breve pero robusto. Además el empleo de instrucciones claras y vocabulario sencillo, permiten el auto cumplimentado por parte de cualquier trabajador, sin necesitar de un entrevistador especialmente cualificado.</p> <p>Para asegurar la validez de las respuestas, se recomienda garantizar el anonimato a los entrevistados.</p>
<b>Objetivo</b>	Identificar los efectos negativos que tienen los 50 conductores de las rutas eje sur y eje norte del Transmetro ante

	<p>las distintas situaciones causadas por estrés, el cual son calificadas por medio de una escala sumatoria del 1 al 7.</p>
<p><b>Tiempo de Resolución</b></p>	<p>El cuestionario de Escala General de Satisfacción no tiene límite de tiempo en su aplicación.</p>
<p><b>Corrección e Interpretación</b></p>	<p>El test anterior permite obtener 3 puntuaciones diferentes. Una mayor puntuación indica un mayor nivel de satisfacción.</p> <p>- <b>Nivel de satisfacción general:</b> Corresponde a la suma de todos los ítems. Su valor mínimo es de 15 (mínima satisfacción) y su valor máximo de 105 (máxima satisfacción). El punto medio o neutral se establece en 60 puntos.</p> <p>- <b>Nivel de satisfacción intrínseca:</b> Aborda la satisfacción respecto a factores intrínsecos al puesto de trabajo, tales como la responsabilidad, el contenido de la tarea o la promoción. Para su obtención se debe realizar la suma de los ítems pares (2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14). Su valor mínimo es de 7 (Mínima satisfacción) y su valor máximo de 49 (máxima satisfacción). El punto medio o neutral se establece en 21 puntos.</p>

**- Nivel de satisfacción extrínseca:**

Aborda la satisfacción respecto a factores extrínsecos al puesto de trabajo, tales como la organización, el horario o la remuneración económica.

Para su obtención se debe realizar la suma de los ítems impares (1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

Su valor mínimo es de 8 (Mínima satisfacción) y su valor máximo de 56 (máxima satisfacción). El punto medio o neutral se establece en 32 puntos.

Si bien el análisis utilizando la suma de puntuaciones puede ser representativa del nivel de satisfacción general, intrínseca y extrínseca del colectivo, es importante realizar un análisis pormenorizado, prestando especial atención a la valoración por debajo de 4 de cualquier ítem.

## ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN

Nombre y apellidos: _____	Edad: _____
Sexo: _____	Ruta: _____ Fecha: _____

### Instrucciones:

A continuación se muestran varios aspectos relacionados con su puesto de trabajo. Señale con un círculo cómo se siente con respecto a cada uno de ellos en una escala del 1 al 7, siendo 1 "muy insatisfecho" y 7 "muy satisfecho". Para ayudarle a elegir mejor la opción más acorde a sus sensaciones le mostramos en detalle el significado de cada número de la escala:

- 1- Muy insatisfecho.
- 2- Insatisfecho.
- 3- Moderadamente insatisfecho.
- 4- Ni satisfecho ni insatisfecho.
- 5- Moderadamente satisfecho.
- 6- Satisfecho.
- 7- Muy satisfecho.

1. Condiciones físicas de su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
2. Libertad para elegir su propio método de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
3. Sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
4. Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5	6	7
5. Su superior inmediato.	1	2	3	4	5	6	7
6. Responsabilidad que usted tiene asignada.	1	2	3	4	5	6	7
7. Su salario.	1	2	3	4	5	6	7
8. La posibilidad de utilizar sus capacidades.	1	2	3	4	5	6	7
9. Relación entre dirección y trabajadores en su empresa.	1	2	3	4	5	6	7
10. Sus posibilidades de promocionar.	1	2	3	4	5	6	7
11. El modo en que su empresa está gestionada.	1	2	3	4	5	6	7
12. La atención que se presta a las sugerencias que usted hace.	1	2	3	4	5	6	7
13. Su horario de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
14. La variedad de tareas que realiza en su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
15. Su estabilidad en el empleo.	1	2	3	4	5	6	7

## Ficha Técnica

<b>Nombre</b>	<b>Guía de observación</b>
<b>Autoras</b>	Wendy Salguero, Anayansi Almazán (2016)
<b>Descripción</b>	Esta guía permitirá encausar la acción de observar y determinar los efectos negativos causados por estrés. Se estructura a través de opciones (siempre, a veces, nunca) que responden preguntas estructuradas lo cual favorecen la organización de los datos recogidos.
<b>Objetivo</b>	Identificar los efectos negativos causados por estrés que afectan el desempeño laboral de los conductores de las rutas eje sur y eje norte del transmetro de la ciudad de Guatemala.
<b>Tiempo de Resolución</b>	La guía de observación no tiene límite de tiempo en su aplicación.
<b>Corrección e Interpretación</b>	Se realiza un análisis de la observación e interpretación de anotaciones realizadas en el diario de campo.

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Psicológicas  
Departamento de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs.- Mayra Gutiérrez  
Responsables: Wendy Salguero / Anayansi Almazán



### Guía de observación

#### DATOS GENERALES:

Fecha: \_\_\_\_\_

Ruta a observar: \_\_\_\_\_

Nombre de la observadora: \_\_\_\_\_

1. ¿Las condiciones físicas en el trabajo son inadecuadas?

**Siempre** \_\_\_\_\_ **a veces** \_\_\_\_\_ **nunca** \_\_\_\_\_

2. ¿Realizan los conductores actividades laborales en un espacio físico restringido?

**Siempre** \_\_\_\_\_ **a veces** \_\_\_\_\_ **nunca** \_\_\_\_\_

3-¿Se expone el conductor a riesgos físicos, químicos y biológicos constantemente?

**Siempre** \_\_\_\_\_ **a veces** \_\_\_\_\_ **nunca** \_\_\_\_\_

4-¿Se expone a riesgo psicológico constantemente?

**Siempre** \_\_\_\_\_ **a veces** \_\_\_\_\_ **nunca** \_\_\_\_\_

5- ¿Le facilita la institución el equipo adecuado para la protección personal?

**Siempre** \_\_\_\_\_ **a veces** \_\_\_\_\_ **nunca** \_\_\_\_\_

6-¿Realiza las actividades laborales en condiciones inseguras?  
(Condiciones físicas de material, equipos, planta física, puertas de seguridad  
señalización de áreas de riesgo, rampas para desplazamiento).

**Siempre** \_\_\_\_\_ **a veces** \_\_\_\_\_ **nunca** \_\_\_\_\_

7. ¿El conductor muestra síntomas de estrés a causa de la afluencia de usuarios?

**Siempre** \_\_\_\_\_ **a veces** \_\_\_\_\_ **nunca** \_\_\_\_\_

8. ¿En qué horarios el conductor se observa más estresados?

**Explique** \_\_\_\_\_

9. ¿Poseen descansos adecuados durante el día?

**Siempre** \_\_\_\_\_ **a veces** \_\_\_\_\_ **nunca** \_\_\_\_\_

10. ¿La alimentación de los conductores es de manera adecuada?

**Siempre** \_\_\_\_\_ **a veces** \_\_\_\_\_ **nunca** \_\_\_\_\_

**OBSERVACIONES GENERALES:**

---

---

---

---

---

---

---

---



## Ficha Técnica

<b>Nombre</b>	<b>Cuestionario para valorar el estrés actual</b>
<b>Autoras</b>	Anónimo, Adaptación (2016) Wendy Salguero, Anayansi Almazán
<b>Descripción</b>	Gominola se ha comprobado durante los últimos quince años como un método muy eficaz para resolver, en un plazo de uno a tres meses, problemas referentes al estrés y recuperar el bienestar emocional.
<b>Objetivo</b>	Identificar los efectos negativos causados por estrés que afectan el desempeño laboral de los conductores de las rutas eje sur y eje norte del transmetro para que ejerzan un control adecuado ante los efectos negativos causados por estrés que afectan su desempeño laboral.
<b>Tiempo de Resolución</b>	El cuestionario para valorar el estrés actual no tiene límite de tiempo en su aplicación. El programa tiene duración de un mes.

## **Corrección e Interpretación**

Se inicia con una fase de evaluación en la que le solicitamos información sobre algunas de sus características personales y las circunstancias sociales y afectivas en las que se encuentra actualmente, relacionadas con su malestar emocional. Mediante una entrevista grupal y el análisis de la misma resolviendo el cuestionario se establece una conclusión inicial.

A continuación, Gominola sigue con una fase de adquisición y aprendizaje de recursos para prevenir y hacer frente al Estrés.

Se emplean a lo largo de varias sesiones, semanales y quincenales, diversas técnicas breves y sencillas:

- Relajación progresiva
- Autocontrol cognitivo
- Mejora de los hábitos de vida familiar, laboral y social.

El aprendizaje de estas habilidades se va perfeccionando y consolidando a través de un programa de prácticas en la vida diaria, diseñando de acuerdo a sus características y

	<p>circunstancias anteriormente evaluadas, y supervisadas en consultas semanales.</p>
--	---



Universidad de San Carlos de Guatemala  
 Escuela de Psicológicas  
 Departamento de Investigaciones en Psicología  
 -CIEPs.- Mayra Gutiérrez  
 Responsables: Wendy Salguero / Anayansi Almazán

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL ESTRÉS ACTUAL**

<b>Nombre y apellidos:</b> _____ <b>Edad:</b> _____ <b>Sexo:</b> _____ <b>Ruta:</b> _____ <b>Fecha:</b> _____
--

**Instrucciones:**

A continuación le presentamos una lista de cosas que le pueden suceder. Indique la frecuencia con que le ha sucedido cada una de ellas durante los dos últimos meses. Para hacerlo marque con una equis **X** la casilla correspondiente, de acuerdo con la siguiente escala.

**N= Nunca    AV= Alguna vez    BV= Bastantes veces    MV= Muchas veces**

1. ¿Me ha costado trabajo concentrarme en mi trabajo?  
 N \_\_\_ AV \_\_\_ BV \_\_\_ MV \_\_\_
2. ¿Me canso con facilidad?  
 N \_\_\_ AV \_\_\_ BV \_\_\_ MV \_\_\_
3. ¿Me irritaba con cualquier contrariedad?  
 N \_\_\_ AV \_\_\_ BV \_\_\_ MV \_\_\_
4. ¿Me costaba empezar a dormir?  
 N \_\_\_ AV \_\_\_ BV \_\_\_ MV \_\_\_
5. ¿Me desperté una o más veces en la noche?  
 N \_\_\_ AV \_\_\_ BV \_\_\_ MV \_\_\_
6. ¿Me desperté con sensación de no haber descansado?  
 N \_\_\_ AV \_\_\_ BV \_\_\_ MV \_\_\_
7. ¿Tuve dolores en alguna parte del cuerpo?  
 N \_\_\_ AV \_\_\_ BV \_\_\_ MV \_\_\_
8. ¿Se me olvidan las cosas?  
 N \_\_\_ AV \_\_\_ BV \_\_\_ MV \_\_\_
9. ¿Me costaba mucho estar relajado/a?  
 N \_\_\_ AV \_\_\_ BV \_\_\_ MV \_\_\_
10. ¿Presenté problemas intestinales?  
 N \_\_\_ AV \_\_\_ BV \_\_\_ MV \_\_\_

## Programación de gominola

Anexo 5

Objetivo	Actividades	Dirigido a:	Recursos	Respon-sables	Tiempo de ejecución	
Conocer las circunstancias sociales y afectivas relacionadas con su malestar emocional. para lograr un manejo asertivo del estrés.	Realización de una entrevista grupal a través de la técnica grupo focal.		Institucionales: -Salón -Sillas -Mesas -Pizarrón  Materiales: -Micrófono -Lapiceros -Diario de campo -Cámara digital -Hojas		Semana 1 2 horas	
Aprendizaje de técnicas para prevenir y hacer frente al estrés.	Relajación progresiva -Realización de ejercicios musculares.	50 conductores de las líneas sur y central del Transmetro de la ciudad de Guatemala.	Económicos: -Comida -Transporte -Agua	Wendy Salguero y Anayansi Almazán	Semana 2  25 minutos	
	Autocontrol cognitivo -Relajación y control de respiración deshaciendo los malos pensamientos.		Humanos_ -Personal de la municipalidad		Semana 3 Día 1 20 minutos Día 2 20 minutos	
Evaluación	Enseñar técnicas de mejora de los hábitos de vida familiar, laboral y social: -Música -Ejercicio -Descansar -Comer saludablemente -Relajación muscular -Reducir sustancias dañinas etc.		Tecnológicos: Memoria usb Internet cañonera			Semana 4 Día 1 25 minutos Día 2 25 minutos Día 3 25 minutos
	Entrevista con el director Jorge Francisco Palacios Aldana y supervisor Roberto Santiago.					Semana 6  20 minutos

## Ficha Técnica

<b>Nombre</b>	<b>Guía de entrevista</b>
<b>Autoras</b>	Wendy Salguero, Anayansi Almazán (2016)
<b>Descripción</b>	Entrevista estructurada es una guía que consta de 5 preguntas dirigida hacia el licenciado Jorge Francisco Palacios Aldana director del Transmetro lo cual se realizará por medio de un diálogo con los investigadores.
<b>Objetivo</b>	Conocer la necesidad institucional de determinar los efectos negativos que afectan el desempeño laboral de los conductores.
<b>Tiempo de Resolución</b>	La entrevista tiene un límite de tiempo de 20 minutos.
<b>Corrección e Interpretación</b>	Se realiza un diálogo entre investigadoras y director del transmetro el cual se determinará a través de un análisis la necesidad institucional de conocer los efectos negativos causados por estrés en los colaboradores.

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Psicológicas  
Departamento de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs.- Mayra Gutiérrez  
Responsables: Wendy Salguero / Anayansi Almazán



### **Guía de entrevista**

1. ¿Desde hace cuánto tiempo los conductores han demostrado un desempeño laboral bajo?
2. ¿Dé que manera esta investigación ayudará a la municipalidad de Guatemala?
3. ¿Cuáles son los beneficios institucionales de identificar los efectos negativos causados por estrés?
4. ¿Cuáles son los beneficios institucionales de la implementación de un programa para el mejoramiento del desempeño laboral y manejo de estrés?
5. ¿Considera que el desempeño laboral de los conductores afecta en el servicio?

## Ficha Técnica

<b>Nombre</b>	<b>Guía de entrevista</b>
<b>Autoras</b>	Wendy Salguero, Anayansi Almazán (2016)
<b>Descripción</b>	Entrevista estructurada es una guía que consta de 5 preguntas dirigida hacia el licenciado Jorge Francisco Palacios Aldana director del transmetro lo cual se realizará por medio de un diálogo con los investigadores.
<b>Objetivo</b>	Permitirá evaluar la mejora del desempeño continuo de los conductores durante el tiempo de investigación
<b>Tiempo de Resolución</b>	La entrevista tiene un límite de tiempo de 20 minutos.
<b>Corrección e Interpretación</b>	Se realiza un diálogo entre investigadoras y director del transmetro el cual se determinará a través de un análisis la necesidad institucional de conocer los efectos negativos causados por estrés en los colaboradores.



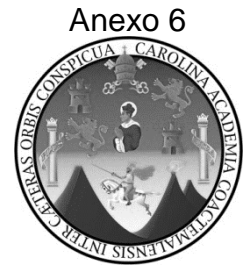
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Psicológicas  
Departamento de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs.- Mayra Gutiérrez  
Responsables: Wendy Salguero / Anayansi Almazán



### **Guía de entrevista**

1. ¿La investigación cumplió con las necesidades de la institución?
2. ¿Los conductores han mejorado su desempeño laboral durante los últimos dos meses?
3. ¿Dé que manera ayudo a la institución la identificación de los efectos negativos causados por estrés?
4. ¿Dé que manera ayudo a la institución el manejo asertivo del estrés de los conductores?
5. ¿Ha habido cambios de mejora en relación al servicio del Transmetro?

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Psicológicas  
Departamento de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs.- Mayra Gutiérrez  
Responsables: Wendy Salguero / Anayansi Almazán



### Guía de entrevista

1. ¿Desde hace cuánto tiempo los conductores han demostrado un desempeño laboral bajo? *Los conductores han demostrado un bajo rendimiento hace aproximadamente seis meses atrás.*
2. ¿Dé que manera esta investigación ayudará a la municipalidad de Guatemala? *En la municipalidad hemos notado cambios en los conductores pero no sabemos con especificación cuales son los factores que les está afectando.*
3. ¿Cuáles son los beneficios institucionales de identificar los efectos negativos causados por estrés? *Los beneficios de la institución al identificar estos efectos son beneficios más que todo para el conductor, para que nuestra institución mejoré el desarrollo del talento humano que tenemos acá.*
4. ¿Cuáles son los beneficios institucionales de la implementación de un programa para el mejoramiento del desempeño laboral y manejo de estrés? *Se considera que como autoridades nos ayudará a poder implementar un programa para apoyar de una mejor manera a nuestros colaboradores y conjuntamente mejorar el servicio que se les otorga a los ciudadanos.*
5. ¿Considera que el desempeño laboral de los conductores afecta en el servicio? *En parte sí, ya que muchas veces bajan el rendimiento al momento de conducir, disminuyen su paciencia y distintos factores están afectando su salud por lo que se pueden notar cansados, irritados etc. Lo cual es algo que no beneficia a la imagen de la institución.*

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Psicológicas

Departamento de Investigaciones en Psicología

-CIEPs.- Mayra Gutiérrez

Responsables: Wendy Salguero / Anayansi Almazán



### Guía de entrevista

1. ¿La investigación cumplió con las necesidades de la institución? *Sí, debido a que se logró identificar específicamente cuales son los factores negativos que están afectando el desempeño de los conductores.*
2. ¿Los conductores han mejorado su desempeño laboral durante los últimos dos meses? *Sí, ya que las tesis a través de talleres lograron el objetivo de enseñar distintas técnicas para que los conductores posean un mejor manejo del estrés. Esto es un proceso que se llevará a cabo a través de un programa propuesto entre otros para lograr el desempeño de los colaboradores.*
3. ¿Dé que manera ayudo a la institución la identificación de los efectos negativos causados por estrés? *Se logró la identificación de efectos específicos del estrés y mejorar la comunicación por medio de la sensibilización que realizaron las tesis, ya que solamente se pretende apoyar al capital humano de nuestra institución.*
4. ¿Dé que manera ayudo a la institución el manejo asertivo del estrés de los conductores? *Se pudo notar cambios durante los meses de noviembre, diciembre y enero durante la realización del taller denominado gominola por parte de las tesis.*
5. ¿Ha habido cambios de mejora en relación al servicio del Transmetro? *Se han notado cambios poco a poco, no drásticamente pero si ha mejorado la salud de los colaboradores y sobretodo nos permite a nosotros como autoridades a poder manejar situaciones causadas por este tipo de problema.*

## **Propuesta para la reducción y manejo asertivo del estrés**

El estrés laboral es un fenómeno generado a nivel mundial, la raíz del estrés generado por el trabajo, es ocasionado en las dimensiones sociales y ambiente laboral del individuo. Cuando existe estrés laboral, el trabajador está expuesto a factores como, las relaciones interpersonales, el medio ambiente, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización, que en algún momento pueden influir en el desempeño laboral afectando a las personas que dependen de su trabajo y si es un servicio público que se presta afecta a la sociedad misma.

Es por eso que, con esta propuesta presentada a continuación que surge de la investigación “Efectos negativos en el desempeño laboral causados por estrés en los conductores de las líneas sur y central del Transmetro de la ciudad de Guatemala”, se pretende orientar a los conductores para orientarlos y apoyarlos a desarrollar habilidades que les permita controlar y reducir el estrés.

### **Objetivos**

#### Objetivo General

- Reducir otros efectos negativos del estrés para prevenir mayores consecuencias que afectan el desempeño laboral.

#### Objetivos Específicos

- Lograr que los conductores posean el conocimiento y técnicas necesarias para el manejo asertivo del estrés.
- Llevar a cabo distintas técnicas y ejercicios de manera constante para ayudar a mejorar el desempeño laboral.

## Metodología

El programa se llevará a cabo en un tiempo de 2 meses correspondiente a 8 sesiones, 1 cada semana, durando 30 minutos cada sesión. El día y la hora se dejarán a disposición de la municipalidad de Guatemala. El grupo de colaboradores

Objetivo	Actividades	Recursos
Conocer el concepto de estrés e identificar sus causas y signos.	¿Qué es el estrés? ¿De dónde viene el estrés? Estímulos provocadores Síntomas	Institucionales: -Salón -Sillas -Mesas -Pizarrón
Realización de una entrevista por medio de un grupo focal	Permitir a los participantes expresarse libremente, pero con un moderador, sobre el tema de la ansiedad y del estrés.	Materiales: -Micrófono -Lapiceros -Diario de campo -Cámara digital -Hojas
Enseñar distintas técnicas para manejo asertivo del estrés por medio de talleres grupales.	Técnica de relajación 1: técnica de respiración en tres tiempos (respiración profunda)	Económicos: -Comida -Transporte -Agua  Humanos_ -Personal de la municipalidad  Tecnológicos: Memoria usb Internet cañonera
	Técnica de relajación 2: relajación muscular progresiva de Jacobson	
	Técnica de relajación 3: escaneo del cuerpo (meditación)	
	Técnica de relajación 4: Mindfulness	
	Técnica de relajación 5: visualización o imaginación guiada (meditación)	
	Técnica de relajación 6: ejercicios rítmicos combinados con Mindfulness	

correspondiente a cada sesión no debe ser mayor a 15 personas.

Actividades y lecturas extraídas de la siguiente egrafía: <http://www.recursosdeautoayuda.com/los-mejores-libros-de-autoayuda>