
Nivel de Estrés en Conductores de una Empresa de Transporte Intermunicipal de la Ciudad de
Sincelejo

Paula Andrea Badel Banqueth
Karen Emilse Núñez Miranda
Laura María Ramírez Portacito.

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR
Facultad de Humanidades y Educación
Programa de Psicología
Sincelejo
2021

Nivel de Estrés en Conductores de una Empresa de Transporte Intermunicipal de la Ciudad de
Sincelejo

Paula Andrea Badel Banqueth
Karen Emilse Núñez Miranda
Laura María Ramírez Portacito.

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Psicóloga

Directora
Maris Alexandra Gutiérrez Calderón
Magister en Gerencia del Recurso Humano

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR
Facultad de Humanidades y Educación
Programa de Psicología
Sincelejo
2021



Nota de Aceptación

4,37 **Aprobado**

Holanda...

Director

JM

Evaluador 1

LD

Evaluador 2

Sincelejo, Sucre, 18 de febrero de 2022

Tabla de Contenido

Resumen.....	7
Abstract.....	8
1. Introducción.....	9
2. Planteamiento del problema	10
3. Justificación.....	12
4. Objetivos.....	14
4.1. Objetivo general	14
4.2. Objetivos específicos.....	14
5. Antecedentes.....	15
6. Marco conceptual	19
6.1. Estrés	19
6.2. Tipos de estrés.....	20
6.3. Estrés laboral	21
6.4. Factores Estresores.....	22
6.5. Factores desencadenantes.....	22
6.6. Desencadenantes del estrés laboral en conductores	23
7. Marco teórico.....	25
7.1. Teoría transaccional del estrés	25
7.2. Teorías basadas en el estímulo.....	26
7.3. Teorías basadas en la respuesta.....	26
8. Metodología.....	28
8.1. Tipo de Investigación.....	28
8.2. Enfoque de la Investigación	28
8.3. Población y Muestra.....	29
8.4. Procedimiento.....	29
8.5. Instrumento.....	30
9. Resultados.....	32
10. Discusiones	35
11. Conclusiones	36

12. Recomendaciones	37
Referencias Bibliográficas	38
Anexos	41

Lista de Figuras

Figura 1. Calificación general de los ítems de estrés laboral.....	32
Figura 2. Obtención del puntaje Bruto total.....	33
Figura 3. Transformación de los puntajes bruto.....	34

Resumen

El estrés es un padecimiento que puede ser causado por diferentes factores dentro de los cuales podemos mencionar riesgos psicosociales como la presión laboral, sobre cargas de trabajos, situaciones que pueden repercutir de manera negativa en la salud del trabajador, provocando consecuencias como dolencias físicas y afecciones psicológicas. El presente trabajo investigativo presenta una muestra de conductores de servicio público, específicamente los conductores de busetas de servicio público, sobre la cual se plantea el siguiente interrogante ¿Cuál es el nivel de estrés en conductores de buses intermunicipales de la ciudad en Sincelejo? Además, se plantea como objetivo central determinar niveles de estrés en conductores de buses de una empresa de transporte intermunicipal del municipio de Sincelejo-Sucre. Se desarrolló un tipo de investigación descriptiva bajo la modalidad del enfoque cuantitativo, para la cual se selecciona una muestra de 60 participantes por muestreo por conveniencia. Los participantes oscilan entre las edades de 25 a 60 años a los cuales se les aplicó un cuestionario para la evaluación del estrés propuesto por la batería de riesgos psicosocial del ministerio de protección social.

Palabras clave: estrés, conductor, medio de transporte y servicios públicos.

Abstract

Stress is a condition that can be caused by different factors within which we can mention psychosocial risks such as work pressure, work overload, situations that can have a negative impact on the health of the worker, causing consequences such as physical ailments and psychological conditions. This research work presents a sample of public service drivers, specifically public service bus drivers, on which the following question is posed: ¿What is the level of stress in intermunicipal bus drivers in the city of Sincelejo? In addition, the main objective is to determine stress levels in bus drivers of an intermunicipal transportation company in the municipality of Sincelejo-Sucre. A descriptive type of research was developed under the quantitative approach, for which a sample of 60 participants was selected by convenience sampling. The participants ranged from 25 to 60 years of age and were administered a questionnaire for the evaluation of stress proposed by the battery of psychosocial risks of the Ministry of Social Protection.

Keywords: stress, driver, means of transportation and utilities.

Introducción

El estrés es una problemática latente en el diario vivir de todos los trabajadores en la actualidad, ya sea por las altas exigencia a nivel laboral que potencializan la aparición de síntomas de ansiedad u otra situación cotidiana, la cual a su vez puede causar deterioro físico y cognitivo en trabajadores o cualquier persona. La presente investigación busca identificar los niveles de estrés y manifestaciones presentes en las personas específicamente aquellas que hacen parte del área laboral, para esta investigación se prioriza el sector transporte del municipio de Sincelejo, sobre el cual se pretende estudiar cómo el estrés y el entorno laboral afecta el desempeño de los conductores intermunicipales de servicio público en esta ciudad.

Para cada persona las causas del estrés pueden variar según la situación a la cual esta expuestas, estas normalmente son generadas cuando una persona se enfrenta a situaciones desconocidas o que están fuera de su control, como por ejemplo factores externos como el ruido, la luz, terceras personas, entre otras. Sin importar el motivo el estrés siempre estará presente de forma negativa, en el caso de los conductores aumenta la probabilidad de provocar o sufrir un accidente de tránsito, cabe aclarar que simplemente el hecho de conducir puede producir estrés puesto que no se tiene un control total por los factores externos involucrados en esta actividad.

Por consiguiente, cabe resaltar que la inestabilidad laboral, lo rutinario de las funciones, las largas horas de trabajo, el tener contacto con diferentes personas para el ejercicio de su labor, marcan un ambiente laboral que genera condiciones inadecuadas en donde los conductores pueden presentar frustración y tensión emocional, lo que trae como consecuencia un alza de los niveles de estrés y desgaste físico, emocional y psicológico. Este aspecto es importante mencionarlo ya que se debe tener conocimiento de cuáles son los factores que activan los niveles de estrés y como se relacionan con aspectos del trabajo y del campo de la salud de los conductores de buses intermunicipales en esta empresa pública.

1. Planteamiento del problema

El origen del término estrés proviene aproximadamente del año 1930 gracias al médico Hans Selye, el cual afirma Ávila (2014) que el estrés se deriva de la asociación de las respuestas fisiológicas que se dan a consecuencia de una situación externa o interna que ejerce una presión sobre el ser humano lo cual produce una reacción orgánica que se encarga de proteger a la persona de situaciones de agresión o peligro, ya sea físico o psicológico.

El estrés es un padecimiento de tipo profesional o laboral ocasionada por múltiples causas, como lo son los componentes de riesgos psicosociales, presiones laborales y estilos de vida que se lleva cotidianamente, la constante exposición a estas situaciones se encuentran fuera de nuestro control, estas situaciones pueden repercutir en una serie de factores que afectan de forma negativa en la salud y traen como consecuencia en ocasiones estrés crónico o agudo afectando de manera negativa la subsistencia del sujeto que lo padece.

Principalmente en los trabajos en donde hay mayor exposición a diferentes elementos como el ruido externo, la iluminación o el contacto con las personas en exceso se cree que existen mayores niveles de estrés, por lo que se cree que es de suma importancia abordar este tipo de problemáticas para tratar de identificar desencadenantes y componentes que tienen una injerencia directa o indirecta en la aparición o aumento de los niveles de estrés en los trabajadores de una organización determinada, para esta investigación conductores de buses intermunicipales asociados a una empresa de servicio público de la ciudad de Sincelejo.

Se ha determinado que el estrés es una problemática que afecta la salud pública a nivel global. Para Navarro et al. (2009), el 30% de la población que trabaja se encuentra afectado por los altos niveles de estrés. En la actualidad, se evidencia que para los trabajadores es más complejo controlar la presión que ejerce las condiciones actuales de su trabajo. El estrés o la ansiedad traen consecuencias a nivel organizacional como abandono del puesto de trabajo o el bajo rendimiento laboral, perdiendo así las organizaciones millonarias ganancias a nivel económico.

Los conductores de servicio público y específicamente los choferes de busetas, manifiestan que con el transcurrir del tiempo sus condiciones laborales se han ido deplorando y las dificultades de la realización de su labor han ido en un aumento constante, lo cual ha afectado

su salud; Asocian que la disminución de la calidad de las condiciones laborales se debe al crecimiento del tráfico vehicular (fototaxismo, busetas, buses, taxis etc.) y por consiguiente el acrecimiento de la profanación del aire y del ruido externo, sumándole a esto los cambiantes y demandantes horarios que deben cumplir, los conflictos que pueden producirse con los consumidores e inconvenientes en el sistema de transporte, son diversas las situaciones a las cuales se encuentran expuestos los choferes y pueden aumentar los niveles de estrés y por consecuente afectar su salud. (Ávila, 2014)

Los conductores distinguen que para desarrollar su labor se requiere de un nivel alto de concentración y en ocasiones no se puede tener un registro sobre todas las labores ejecutadas, lo que indica que los conductores de buses intermunicipal manejan un constante estrés laboral, estos se ven representados a través de la fatiga, sobre carga emocional, síntomas somáticos, tensión muscular. (Atalaya, 2011)

El estrés afecta negativa o positivamente la salud mental, el bienestar físico y emocional de los conductores, produciendo efectos que pueden ser expuestos de acuerdo a la fragilidad del trabajador que se encuentra sometido a diversos tipos de situaciones. Es de suma importancia resaltar que el estrés puede producir reacciones positivas o negativas, de tipo cognitivo, emocional, comportamental y fisiológicas causando efectos negativos para el ambiente laboral, en las relaciones interpersonales e intrapersonales. De todo lo anterior surge la siguiente pregunta problema ¿Cuál es el nivel de estrés de los conductores intermunicipales del municipio de Sincelejo-Sucre?

2. Justificación

Durante el transcurrir del tiempo en todo el mundo se ha ido despertando la preocupación por los efectos negativos que genera el estrés en el ser humano por lo que se ha podido determinar que Colombia no es la excepción en esta problemática, pero en la región Sucreña no se ha estudiado este fenómeno, ni se le ha dado la debida importancia, por lo que es pertinente realizar esta investigación ya que aportara y creara un impacto general en los conductores y en el resto de la población del departamento.

Se ha comprobado que muchos accidentes de tránsito son ocasionados por el elevado nivel de estrés que presenta los conductores, por lo cual esta investigación será direccionada hacia el estrés laboral y todos los aspectos que este implica en el entorno empresarial. Es importante recalcar que lo que se quiere lograr con esta investigación es entender y comprender, cuáles son los niveles de estrés que presentan los conductores, específicamente los conductores de buses intermunicipales de la ciudad de Sincelejo.

Por otro lado, es importante reconocer que el estrés afecta diferentes campos del funcionamiento del individuo como el cognitivo, su parte emocional y conductual, lo cual ocasiona efectos negativos principalmente en el funcionamiento cotidiano del sujeto. Al hablar de estrés es importante aclarar que se refiere a características individuales de los procesos psicológicos que se dan como secuela de una reacción a un escenario o un problema del entorno que es plasmado por una persona, afectando no solo al individuo sino también a su entorno.

Cuando se habla de estrés laboral se hace referencia a la tensión o rigidez que presenta un sujeto, el cual considera que su trabajo le está exigiendo por encima de sus capacidades laborales. Después de haber aclarado estos dos conceptos, se destaca que en el estrés laboral se evidencia en el trabajador a través del agotamiento emocional y apatía por su lugar de trabajo o frente a su entorno laboral; mientras que por otra parte el estrés se presenta en cualquier momento sin importar el lugar o la circunstancia adversas al trabajo.

Se resaltar el significado e importancia de la propuesta investigativa, pues dará a conocer la trascendencia que tiene los altos niveles de estrés en los sitios de trabajo y específicamente en los trabajadores, así mismo nos brindara las bases para poder darle un manejo adecuado y oportuno, ya que en el departamento es un tema muy poco estudiado y en ocasiones irrelevante para muchos, pero que tiene una gran repercusión en la vida laboral de todas las personas y así mismo se pretende despertar conciencia para que los conductores y empleadores busquen los mecanismos adecuados para brindar el acompañamiento con respecto al tema a través de medidas de preventivas en la empresa.

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

- Determinar niveles de estrés en conductores intermunicipales de una empresa de transporte público del municipio de Sincelejo-Sucre.

3.2. Objetivos específicos

- Identificar niveles de estrés en conductores intermunicipales del municipio de Sincelejo-Sucre.
- Describir el nivel de estrés en los conductores intermunicipales del municipio de Sincelejo-Sucre.
- Analizar los efectos del estrés en el aspecto cognitivo, emocional y conductual en los conductores intermunicipales.

4. Antecedentes

Una investigación realizada por Martí et al. (2014), en Portugal, cuyo principal objetivo era valorar los niveles de estrés y conocer los primeros estresores concurrentes en los conductores de transporte público. En el estudio se obtuvieron resultados como que en gran parte los conductores muestreaban una etapa de obstinación hacia el estrés, lo cual se traducía de manera permanente afectaciones psicológicas que perturbaban en el tiempo. También, encontraron que los estresores que aumentaban los niveles de estrés en los conductores estaban directamente vinculados con el rol laboral del conductor, los factores ambientales y la organización propia del puesto de trabajo.

Por otro lado, en México se realiza una investigación que pretendía determinar cuáles eran los niveles de estrés y los elementos que se ligaban al hiperestrés en conductores de la ciudad de Chilpancingo. Sus autores González et al. (2012), concluyeron que el hiperestrés tuvo una incidencia sobre los conductores cerca del 26.7%, ligándolo con estresores como tensiones en la labor, sintomatología ansiosa producida por el excesivo flujo vehicular, además el insomnio también se consideró un estresor. Entre sus conclusiones, los autores señalan que los altos niveles de estrés y el estar expuesto a los estresores mencionados, pueden ocasionar que los conductores se conviertan en un peligro para los usuarios, pues existe un mayor riesgo de que ocasionen un accidente de tránsito.

Para el año de 2014 se realiza una investigación en Chile la cual pretendía evaluar una posible correlación entre los principios de riesgo psicosocial concurrentes en el área de trabajo y la autopercepción de salud y el ambiente laboral en conductores de servicio urbano e interurbano inscritos en la Asociación Chilena de Seguridad. Para determinar una posible correlación entre variables fue necesario la realización de cuatro estudios. Sin embargo, los resultados obtenidos no arrojaron información suficientemente válida que permitiera indicar una correlación. Los resultados más sobresalientes indican que el 93,8% de la muestra de conductores no reportó una alteración en su salud mental.

Coyoy (2014), publica un artículo derivado de una investigación realizada en la ciudad de Quetzaltenango-Guatemala, realizado con la finalidad de establecer los niveles de estrés y

sintomatología ansiosa que sobrellevan conductores de transporte público de esta ciudad. El estudio utilizó la STAI 82 en las categorías SE y AE categoría C como instrumento de medición o recolección de información. La investigación encontró entre sus resultados que cerca del 49% de los conductores presentaban niveles mínimos de ansiedad. Además, el 38% y 13% de los conductores presentaban un nivel normal y alto de ansiedad respectivamente. En lo que concierne al estrés, el 54% de los conductores presentaban un grado mínimo de estrés, mientras que el 40% y 6% presentaban un nivel normal y alto de estrés respectivamente. Entre sus conclusiones, los autores afirman que existen niveles bajos de estrés en los conductores de transporte público de la ciudad de Quetzaltenango en Guatemala.

En la ciudad de Lima-Perú, se realizó un estudio por Atalaya (2011), el cual buscaba examinar los diferentes teóricos que hacen referencia al estrés en el ámbito laboral priorizando aquellos que se refieran a la forma en la que se desenvuelve el suceso de la tensión dentro del puesto de trabajo. El estudio encontró y revela los principales generadores del estrés y las consecuencias que tiene sobre la salud y en el ejercicio de los trabajadores dentro de una organización. De igual forma, presenta una notable comprensión de varias esferas de labor que intervienen en los niveles de estrés que experimentan los trabajadores. Por último, proyectan y da a conocer numerosas estrategias y técnicas para afrontar esta problemática, a partir del estudio teórico.

Guanche, et al. (2006) publican un artículo como producto de una investigación realizada en Cuba. El estudio tenía como finalidad determinar cuáles son los factores de alarma e incidencia para que ocurra un accidente de tránsito con conductores profesionales, a lo cual se le incluye una valoración actual del estado de salud. Los investigadores obtuvieron resultados sobre el aspecto de salud como que el 25,44 % de los conductores refirió presentar una enfermedad, de las cuales se destaca la hipertensión arterial, úlcera péptica, enfermedades del corazón, sacrolumbalgia, entre otras.

Con relación a las condiciones de trabajo en conductores, se realiza una investigación en la Brasil, por Aquino et al. (2017), el objetivo central de esta investigación era examinar las circunstancias laborales de los conductores de autobuses que han producido un alto índice de riesgo de accidentalidad. La investigación es de corte descriptivo y entre los resultados resaltan

que los conductores que trabajan en condiciones de trabajo no adecuadas son más propensos a ocasionar un accidente de tránsito. La investigación concluyó que los conductores que no tienen condiciones de trabajo adecuadas están demostrando una mayor accidentalidad y circunstancias de trabajo impropias que influyen en la salud ocupacional de la organización.

A nivel nacional, Boloño realiza una investigación para el año 2017, en ella se plasma un recorrido por las principales teorías referentes al estrés que presenta los conductores de transporte público en Santa Martha-Colombia. El objetivo de esta investigación era obtener un estado del arte del estrés laboral, haciendo énfasis en aquel que se presenta en conductores de servicio de transporte público, buscando establecer la asociación existente entre los conductores y el estrés, para finalmente proponer un tratamiento de prevención y promoción. La investigación obtiene que a nivel nacional se han trabajado en numerables ocasiones estas dos variables, pero pocas son las propuestas que enfatizan en la prevención de esta patología.

Por otro lado, en la ciudad de Bogotá se realiza una investigación por Useche y Arbelez, en el año 2013, la cual tuvo como objetivo edificar dos cuadernillos que permitan advertir sobre el padecimiento de estrés que presentan los conductores como agentes de tránsito. Entre los resultados, se encuentra el diseño de una cuartilla para conductores de transporte público, permitiendo observar la mortalidad vial y su relación con el estrés en los conductores. En conclusión, los autores recomiendan la realización de otras investigaciones que permitan evaluar el impacto que las cuartillas propuestas, además de replicar la investigación en otras ciudades e Colombia.

Estrés laboral: un fenómeno por los que poco se preocupan, es una investigación realizada en la ciudad de Bogotá, por Prieto (2015), donde su principal objetivo es conocer la afectación de los trabajadores en dos ámbitos: el laboral y el familiar de forma integral, permitiendo así abrirse paso para conocer más sobre la sobrecarga y calidad de vida en el lugar de trabajo, además de correlacionar los roles que manejan los trabajadores en su vida diaria y como estos influyen y desmejoran este fenómeno denominado estrés.

La relación trabajo- estrés laboral en los Colombianos, es un artículo de la autoría de Posada (2011), lo buscaba este estudio es encontrar las afectaciones que tiene el estrés sobre el

ámbito laboral y a su vez demostrar que este puede afectar cualquier persona sin importar su nivel y su sector, también quedo demostrado durante este estudio que el estrés afecta la salud física y psicológica además de la seguridad de las personas, exponiendo que estas a su vez afectan la el ambiente y la cultura organizacional, perjudicando su trabajo y su entorno familiar. Por último, en la actualidad no se encuentran investigaciones relacionadas con esta temática a nivel regional, lo cual le brinda pertinencia a la presente investigación por los aportes significativos que puede aportar a la región.

5. Marco conceptual

5.1. Estrés

Es comprendido como el conjunto de procesos en el cual las exigencias circunstanciales del ambiente envuelven o sobrepasan las capacidades de adaptarse de un individuo abriendo paso a alteraciones en las áreas Psicológicas y biológicas que pueden colocar al individuo en situación de riesgo a enfermedad (Coyoy, 2014). Cuando se habla de estrés se suele dirigir a diversos acontecimientos en los que implica que el individuo sea colocado en situaciones demandantes y que superen o agoten los recursos de afrontamiento que pueda llegar a tener este. (Cano citado por Bolaño, 2017). Según Arbalaez y Useche (2013) este puede ser identificado cuando las circunstancias del contexto o el entorno, ya sea este imaginario o real, sobre pasan o exceden el límite de las capacidades de adaptación de los individuos y como consecuencia ocasionan alteraciones biológicas o psicológicas que afectan el aspecto físico y psicológico de los sujetos.

Por otro lado, Coyoy (2014) afirma que el estrés se presenta, en tres áreas específicas, que son cognitivas, emocional y conductual, estas tres áreas están directamente relacionadas con problemáticas arraigadas al estrés debido a que estas afectan el proceso de tu vida laboral y personal. A continuación, se profundiza un poco más en cada una de estas áreas: El área cognitiva implica las ideas y los pensamientos de los individuos. Por lo que el estrés se muestra en los conflictos que están permanentemente involucrados en una actividad, estas se manifiestan constantemente en la pérdida de atención y escucha, por consiguiente, las consecuencias se concentran en los tipos de memoria del sujeto.

Dentro del componente emocional surgen síntomas como el del autoritarismo, la intranquilidad, la intransigencia y la falta de consideración con las demás personas o compañeros, entonces aparecen los elementos morales que presiden la vida del individuo y estas se disminuyen o se asientan con una menor influencia propia, por lo que se ve manifestado en la disminución de las ganas de vivir y un acrecentamiento del desánimo, teniendo una implicación en los pensamientos de inferioridad e incapacidad que se ven reflejados en el autoestima.

En el área conductual se evidencia notablemente en el comportamiento del individuo, como el desánimo, la disminución por la pérdida de comodidad en las actividades que antes solían ser sus aficiones o actividades favoritas en lo que concierne a su vida cotidiana; mientras que en su vida laboral se ven afectaciones en el ausentismo laboral y conductas inadecuadas dentro del lugar de trabajo, como llegar en estado de embriagues, el consumo de sustancias psicoactivas, exceso del consumo del café o tabaco.

5.2. Tipos de estrés

Preexisten diversos tipos de estrés, pero en este caso solo se hacen referencia a los tipos de estrés según su secuela en el componente cotidiano del sujeto que lo presenta, en este caso se hablan de dos tipos:

Eustrés: que hace referencia a un estrés que da de manera positiva, debido a que no ocasionan una inestabilidad de tipo biológico; por el lado del nivel psicológico el individuo se siente capacitado para afrontar la situación o las situaciones que se le presente e inclusive se consigue una sensación placentera enfrentarse al problema, es decir, que esto permitirá deleitarse con la vida de una manera más satisfactoria y asimismo se agradecerá y se valorara cada momento que se viva. (Coyoy, 2014)

Distrés: al referirse a este tipo de estrés, se considera que la persona o el individuo desarrollan una presión o esfuerzo mucho mayor que el necesario, debido a que la carga que cae sobre esa persona hará que este se encuentre mucho más prevenido y que a su vez recaiga. Este tipo de estrés siempre va conducido por un desorden psicológico y biológico, debido a que se presenta un incremento en las funciones laborales, cambios de humor, hiperactividad, irritabilidad, acortamiento muscular, aparición de síntomas somáticos debido a otras enfermedades, entre otras. En ocasiones una constatación de presentación de estrés positivo puede llevar al distrés o estrés negativo. (Coyoy, 2014).

5.3. Estrés laboral

Cuando se refiere al término estrés podemos decir que este se define como una discrepancia entre dos factores, el primero de ellos son las altas demandas o exigencias del entorno o el ambiente y el otro factor son los recursos y/o habilidades con las que cuenta la persona para afrontarlas. Debemos tener presente que el estrés es una reacción adaptativa que tienen los seres humanos, que en primera instancia nos ayuda a darle respuestas rápidas y eficaces a situaciones que lo ameritan y en la actualidad al utilizar este término en el ambiente laboral lo vemos evidenciar por la elevada demanda de empleos y la poca oferta laboral existente requiere que los trabajadores se esfuercen mucho más para poder permanecer en sus empleos. (Prieto, 2015)

Al hablar de estrés laboral se establece como una secuencia de reacciones que se dan cuando las personas que conforman la organización afrontan requerimientos ajenos a las ocupaciones ya establecidas y que no corresponden a sus destrezas, habilidades o área de conocimiento por lo cual sobre pasan sus habilidades para cumplir las exigencias de la situación, lo que conlleva a generar respuestas biológicas, como lo pueden ser taquicardia o aumento de la presión arterial e hiperventilación.

En el entorno laboral se desarrollan pueden identificarse dos sintomatologías diferentes de estrés, por un lado, la sintomatología episódica y por el otra la crónica. El estrés episódico hace referencia al que se presenta de forma momentánea ante una situación y no se prolonga por mucho tiempo puesto que al ser enfrentada o resuelta disminuye hasta desaparecer por completo los síntomas que dieron origen a este; un ejemplo de ello puede ser cuando un trabajador es sometido a evaluaciones en su entorno laboral, por el hecho de pensar que pueden despedirlo si encuentran algo que no esté bien hecho aumenta el estrés, pero luego de finalizar dichas evaluaciones y encontrar todo en orden este estrés desaparece, puesto que la situación que lo genero también llego a su fin.

Por otra parte, el estrés crónico se caracteriza por mantenerse presente en el trabajador, ya sea que se encuentre expuesto a una situación o actividad de forma constante o lejos de ella, actividad que la mayoría de las veces supera el límite de sus habilidades de afrontamiento. Estas situaciones crónicas pueden llegar a generar síntomas que pueden acarrear consecuencias para la

salud mental y física de quien la lo padece, además se expone a desarrollar en un largo plazo enfermedades como el síndrome del trabajador quemado, ansiedad, cefalea y tensión muscular, entre otras. A pesar que el estrés es una patología multifactorial, se han establecido principalmente situaciones que no son solucionadas y se mantienen durante varias semanas, varios meses e incluso años, estas situaciones como la sobrecarga de trabajo son las que tienen mayor incidencia en su aparición.

En el ámbito laboral algunos factores que pueden generar el estrés crónico pueden ser la sobre carga laboral, entorno laboral inadecuado, aumento de las responsabilidades, el hecho de tomar decisiones decisivas o relevantes lo que conlleva a que los síntomas aparezcan y si el trabajador no está preparado para afrontar este tipo de exigencias el estrés no desaparecerá hasta pueda darle la solución. (Prieto, 2015).

5.4. Factores Estresores

Son todas aquellas situaciones o momentos a las que individuo puede exponerse dentro de su propio entorno, en su vida cotidiana o en su ambiente laboral, este es un factor o elementos causantes de un estresor. Los estresores más puntualizados en el área laboral están involucrados, con las tareas dadas por la empresa al cargo del trabajador, sobre pasando la carga laboral también se puede encontrar, aumento del ritmo de trabajo, ambigüedad, inadecuada la estructura de organizacional y conflicto de roles, entre otros. (Coyoy, 2014).

5.5. Factores desencadenantes

Una de las situaciones identificadas en la aparición del estrés es la atribución negativa que hacen los trabajadores de situaciones o problemas que se dan dentro de la organización, afectando el ambiente organizacional y el clima laboral, entres estas problemáticas podemos encontrar en primea instancia los estresores provenientes del contexto físico, como, por ejemplo: la humedad, la temperatura, la iluminación, el ruido, la vibración, estos son elementos que conllevan a liberar el estrés en la organización. En segundo lugar, encontramos las peticiones o exigencias del

mismo trabajo estos se refieren a los aspectos como la sobrecarga laboral, exposiciones a alto riesgo, exagerados turnos de trabajo (Peiró, 2007).

los asuntos laborales o los tipos tareas que se deben realizar son igualmente desencadenantes potencialmente del estrés laboral, entre los que podemos encontrar la utilización de las cualidades o habilidades que permiten realizar el trabajo adecuadamente, la oportunidad de control, la retroalimentación que se acoge por la correcta ejecución de la labor, la caracterización propia de la tarea y la complicación de la propia labor; de la misma manera, se descubre que la ejecución de los roles se orienta hacia el conflicto, la problemática, la sobrecarga, la ambigüedad, las relaciones intrapersonales e intrapersonales y las relaciones laborales, en estas últimas podemos encontrar la relaciones: empleado-jefe, emplead- empleado, empleado-empleadores, empleado-supervisor, empleado-cliente

En el transcurrir del tiempo en el entorno laboral también se puede presentar los cambios de roles, ascender laboralmente, inseguridad laboral, estos contextos se pueden dar en los diferentes períodos del desarrollo laboral, estas se pueden dar de manera muy lenta o por lo contrario se pueden dar de manera mal lenta. Peiró (2007) afirma que en también se puede ver que el actualidad una de las situaciones que más afecta en el entorno laboral son los concernientes a las nuevas tecnologías que se han venido dando en este nuevo siglo y las cuales son dificultosas para algunos trabajadores, dentro de esta problemática podemos encontrar dificulta para diseñar, implementar y gestionar la tecnología; estos mecanismos del clima organizacional o el ambiente resultan ser estresantes como una enorme concentración o un poca ayuda social entre los mismos compañeros de la organización; para finalizar, es importante aludir una serie de estresores laborales que están relacionada directamente con el ámbito laboral, otros están implicados en la vida familia y finalmente existen estresores que están implicados en ambos es decir, en la vida laboral y la vida familiar.

5.6. Desencadenantes del estrés laboral en conductores

El estrés en los conductores se puede ver evidenciado con mayor frecuencia en situaciones como lo son la frustración por la imposibilidad de poder atender completamente a todos los pasajeros que se encuentra en el vehículo, horarios de trabajo poco flexibles, ocasionando

conflictos familiares, debido a la escasez de tiempo que tiene para disfrutar en familia. Asimismo, se habla de circunstancias estresantes psicosociales, como lo son los ruidos, la contaminación ambiental, trancones, todos estos factores consiguen desatar conductas estresantes o ansiosa en los conductores. (Salazar y Pereda, 2010). Estos son componentes mencionados anteriormente son a los que se exponen de forma constante los conductores.

A continuación, mencionamos teorías que se hacen una aproximación a la comprensión del fenómeno de estudio.

6. Marco teórico

6.1. Teoría transaccional del estrés

Carranco y Pando (2019), hablan sobre el modelo o teoría transaccional del estrés, afirmando que el estrés, es la correlación que se da entre el individuo y su entorno o medio. Por lo que plantea un modelo de valoración dirigido directamente al organismo y este a su vez evalúe paralelamente diferentes direcciones, como lo son el contexto, los recursos y estado de ánimo propios de la persona. Todo esto conlleva a que existe una transacción entre el ambiente y el individuo, mostrando así que existe un proceso eficaz y eficiente entre la interacción que presenta la persona con su medio.

A su vez este modelo muestra que el estrés es un proceso psicobiológico complejo, compuesto de tres elementos principales: el primero es la situación o circunstancia que hace que se produzca acontecimiento estresor o estrésante, es decir, es aquella situación causante de la detonación del estrés, cabe aclarar que para cada persona esta circunstancia es diferente. En segundo lugar, se encuentra el suceso que esta denominado como oscuro, perjudicial o peligroso que la persona señala y juzga como tal, independiente de sus particulares objetivas. Y en tercer lugar encontramos la activación que se da por parte del organismo de cada persona, como contestación ante la amenaza o coacción del estrés que se padece. (Caruano, citado por Carranco y Pando, 2019).

La teoría transaccional del estrés, afirmando que esta se basa en las fases de estrés que experimenta la persona, teniendo una influencia directa e intensa en la vida emocional de la persona que la padece, esta a su vez se ve reflejada en alguna parte del organismo humano, mostrando así un signo de alarma, que demuestre claramente que la persona está presentando estrés. Esta afirmación abre paso a una gran discusión, que gira en torno a la forma de como el estrés se manifiesta en la persona, es decir si está más relacionado a una respuesta de tipo orgánica o a través de los estímulos y contextos evocadores. Por lo modelo considera que existe una relación entre diversos estresores, como lo son diferentes ambientes o contexto que se presenta en el ámbito laboral, variables culturales del sujeto y compañeros de trabajo, variables propias de cada persona

al momento de confrontar la situación y finalmente las consecuencias diversas del estrés en cada individuo.

6.2. Teorías basadas en el estímulo

Como menciona Guerrero-Barona (1999), en los contrapuntos encontrados en las teorías basadas en los estímulos, con los que se ocasionan respuestas, con esto apuntamos al estrés; que responde a los estímulos contextuales o ambientales, de suceso empírico que el sujeto interpreta, y ocasionan perturbación en el buen funcionamiento del organismo. Con esto se identifica dos tipos de estresores. Los psicosociales que directamente no ocasionan una respuesta estresante, sino que en el procesamiento cognitivo del sujeto que lo interpreta como estresores, gracias al significado que el individuo le asigna. Los biológicos se les conocen como estímulos que pasan a ser estresores debido a la capacidad de eclosionar cambios en la sinapsis en el organismo, por supuesto se facilitan las respuestas de estrés. Por ejemplo, exponerse al arto tráfico, tomar un café. Al tratarse de una interpretación subjetiva, las situaciones pueden ser estresantes para algunos para otros no produce ninguna respuesta de estrés.

6.3. Teorías basadas en la respuesta

Para Selye (1956) citado en Sánchez (2010), existe una variación dentro del organismo de cada sujeto que tiene su génesis en la acción de un representante externo que genera una reacción en el individuo, sin embargo, permite también el establecimiento del equilibrio interno. Una respuesta del sujeto que se conforma por un mecanismo llamado “SGA” (Síndrome Gral. de Adaptación), el cual se caracteriza por la integración de las fases iniciales de alarma, la resistencia del sujeto y una fase final de agotamiento, lo que indica que esta postura teórica establece una variabilidad en la estabilidad interna del sujeto, que se perturba produciendo un gasto excesivo de recursos internos por parte del mismo sujeto que busca mediante este desgaste, equilibrar su fuero interno con el externo.

De esta forma, frente a la existencia de una estimulación intensa de lo externo, la cual se mantienen vigente en el tiempo produciendo una respuesta interna abrupta por parte del sujeto que imposibilita su equilibrio. A su vez, el sujeto emitirá respuestas desadaptativas al medio, como las

fisiológicas y conductuales, que interfieren en su desarrollo diario, vida personal, profesional y laboral. Esta teoría prioriza la respuesta que genera a nivel interno la estimulación externa, sin embargo, omite todo ese proceso cognitivo que el sujeto realiza para generar una respuesta desadaptativa o adaptativa. A grandes rasgos los postulados teóricos se ubican dentro de una teoría conductual del estrés.

7. Metodología

7.1. Tipo de Investigación

Para Tamayo y Tamayo (2006), el tipo de investigación descriptiva, lo que busca es comprende la descripción, de la exploración, analizar e interpretar el medio actual del estrés en los conductores de buses y busca comprender el proceso del fenómeno; el estudio de tipo descriptivo busca trabajar en la realidad del hecho, identificando principalmente la interpretación correcta. Por lo tanto, el proceso de esta investigación es de tipo descriptivo exploratorio porque pretende analizar y describir el fenómeno estudiado, en este caso el estrés de los conductores de transporte intermunicipal de la ciudad de Sincelejo.

7.2. Enfoque de la Investigación

Esta investigación se realizará bajo la modalidad del enfoque cuantitativo ya que se pueden sustentar de acuerdo a lo establecido por Guba & Lincoln, en 1994, los cuales afirma que una investigación de tipo cuantitativa se basa en la utilización de la compilación de información que se obtiene a través de una investigación para así poner a prueba y corroborar o negar las hipótesis planteada, esto se realiza por medio de la utilización mediante de tácticas estadísticas basadas en la comprobación numérica, es decir que la estadística se relaciona con la razonabilidad, porque permite interpretar datos y diferentes características de una variable a través de la cuantificación de las mismas llevando a la práctica de diferentes formas al construir modelos que obtienen resultados que viabilizan o rechazan los postulados establecidos, es decir, permiten generar dentro de una investigación un nivel de fiabilidad y aplicabilidad con respecto a los datos obtenidos dentro de una población o muestra que logra definir las diferentes características que componen un resultado dónde se encuentran involucrados individuos con diferentes características similares.

De acuerdo con lo anterior, el desarrollo de una herramienta requiere estudios cuantitativos, por lo que, es posible utilizar métodos empíricos a través de la observación directa y la comprobación de conocimientos, pero el uso de datos numéricos puede ofrecerle, datos suficientes

que, de forma preliminar, puedan sustentar el desarrollo de diferentes módulos dentro de las necesidades obtenidas.

7.3. Población y Muestra

Pineda (1994) definió la población como el conjunto de personas o individuos, objetos o elementos de los que se quiere obtener una información relevante para el estudio o investigación., es decir la población es la compleción total de personas, objetos o componentes, de los que se puede tener o establecer una particularidad susceptible para ser estudiada, descrita, observada o medida.

Por otro lado, Hernández et al. (2010), establecen que la muestra puede entenderse como una parte representativa de la población. De esta parte de la población se recogerán los datos, además debe definir y delimitar con anterioridad y precisión. Asimismo, se tiene en cuenta que la cantidad de personas o individuos que van a participar en la investigación deben conformar una muestra equitativa y representativa de la población, puesto que en ocasiones la población a la que se desea evaluar es muy grande y difícil de manipular en su totalidad, por lo que se obtiene o se selecciona una muestra, es decir, la muestra debe pretender en lo posible ser un reflejo de la totalidad de la población. (p. 175).

Para obtener la muestra de la presente investigación se tuvo en cuenta la población de la empresa de transporte la cual está conformado por 75 conductores. Por medio de un muestreo intencional o por conveniencia se eligieron 60 conductores de la empresa. Según Arias (2006), el muestreo Intencional, es aquel donde los elementos muestrales son escogidos en base a criterios o juicios preestablecidos por el investigador.

Como criterio de inclusión para ser seleccionado como muestra se eligieron que los participantes estuvieran contratados por la empresa, además de la intención de participar en la investigación. No se excluyeron los conductores por el tiempo de servicio y edad.

7.4. Procedimiento

Para el desarrollo de la investigación se tuvieron presente lo siguiente:

Se elaboró la solicitud para el desarrollo de la investigación y se entregaron los consentimientos informados a las empresas seleccionadas, y se les explico sobre la investigación su objetivo y propósito. Aclarándole que su participación es voluntaria. Luego se procedió a entrevistar a los administradores o jefes encargados de las empresas, posteriormente se realizó la aplicación del instrumento tipo Likert, con el cual se evaluó el nivel de estrés de los conductores. Por último, se tabuló los datos obtenidos y se analizó los resultados del proceso investigativo, procesos de los cuales se desprenden conclusiones y recomendaciones.

Para la recolección de los datos se divide la muestra en grupos de 20 participantes cada uno, se les entrega el cuestionario de manera individual y se les explica la composición del mismo, numero de ítems, opciones de respuesta, tipo de aplicación y otras características del instrumento. Se estimó un tiempo de respuesta de entre cinco a seis minutos por cada participante. Luego, se procedió a la calificación de los ítems y la verificación de su correcto diligenciamiento. En este pasó se asignaron puntuaciones que oscilan entre 0 y 9 a cada uno de los ítems, que luego tras la suma y multiplicación de las dimensiones, se obtiene el puntaje bruto de cada prueba. Pasó seguido, se realizó la transformación de las puntuaciones brutas obtenidas en cada sumatoria, utilizando fórmula propuesta en el manual.

7.5. Instrumento

La herramienta utilizada en la presente investigación fue el “Cuestionario de evaluación del estrés tercera edición” el cual se encuentra incluido en la bacteria psicológica que evalúa factores de riesgo psicosocial diseñada por el ministerio de protección social en conjunto con la Universidad Javeriana de Colombia actualizado a su tercera edición en el año 2010. Es de precisar que esta bacteria es la autorizada a nivel nacional para evaluar los factores de riesgos psicosociales a nivel empresarial.

El cuestionario se compone de 31 ítems que se distribuyen en cuatro categorías primordiales; sintomatología fisiológica, del comportamiento social, intelectuales y laborales y psico emocionales.

El instrumento se fundamenta en una escala de tipo Likert como forma de respuesta. Los conductores seleccionarán una única opción de respuesta, de la cual se considera la elección propia

de cada sujeto, buscando una respuesta que encaje de mejor manera con la sintomatología o situaciones presentadas en la actualidad o aquellas mayor a los tres últimos meses. Se marca con una X en el cuadro correspondiente a la respuesta que el evaluado considere. El cuestionario es aplicable de forma heteroaplicación o autoaplicación, esta última utilizada para esta investigación. El tiempo aproximado de aplicación es de 7 a 10 minutos para ser respondido.

Al momento de la aplicación se eligieron 60 conductores de las diferentes empresas de transporte de buses intermunicipal de la ciudad de Sincelejo, los cuales se dividieron en tres grupos de 20 personas. En un primer momento se procedió a la presentación de las examinadoras, seguidamente se da paso a la explicación del proceso y los requisitos que se deben cumplir para participar de la investigación. Luego, se aplica la ficha de datos generales a los conductores que cumplen los requisitos para ser integrantes del proceso investigativo; finalmente, fueron dirigidos al lugar de aplicación del instrumento. En este proceso se tuvo en cuenta que las circunstancias ambientales fueran las mejores y tratar de lograr una mayor efectividad en la aplicación del cuestionario.

8. Resultados

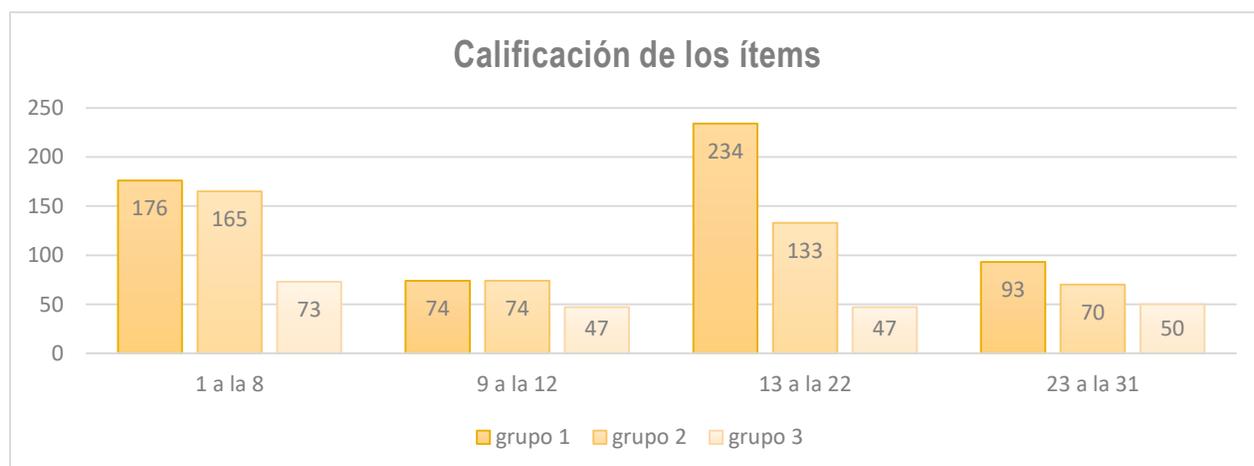
Después de haber analizado los datos obtenidos a través de la aplicación del instrumento se obtuvieron los siguientes resultados:

Para analizar los datos y obtener los resultados de los ítems que evalúan el estrés laboral, los cuales se calificaron con valores (números enteros, sugerido por la batería) que oscilan entre 0 y 9. Dichos valores permitieron calcular el puntaje bruto de los resultados. Para poder realizar esta calificación se tuvieron en cuenta las opciones de respuesta (siempre, casi siempre, a veces y nunca) los cuales asignan un valor de acuerdo con la puntuación y ocurrencia de síntomas. Por lo anterior se sugiere los pasos establecidos en la batería para evaluar los factores de riesgos psico sociales.

Se realizó el primer paso sugerido por el manual de calificación, el cual era calificar los ítems del instrumento para así poder ver reflejado el valor de la suma de cada grupo de preguntas del cuestionario y así obtener el puntaje bruto total como se demuestra en la figura a continuación (figura .1)

Figura 1

Calificación general de los ítems de estrés laboral

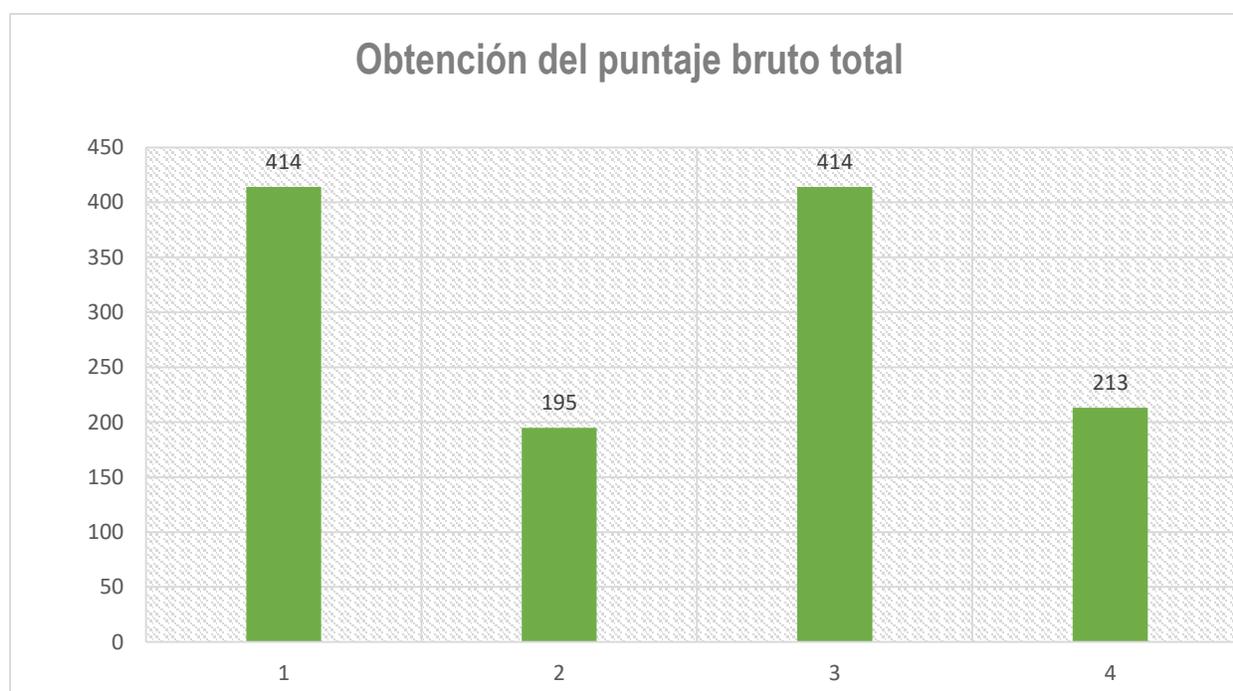


Fuente: *elaboración propia.*

Luego se realiza el paso 2 sugerido por el manual de calificación que es la suma de los subtotaes que corresponden a los promedios ponderados de los cuestionarios aplicados a los conductores así obteniendo el puntaje bruto total como se demuestra en la figura a continuación (figura .2).

Figura 2

Obtención del puntaje Bruto total.

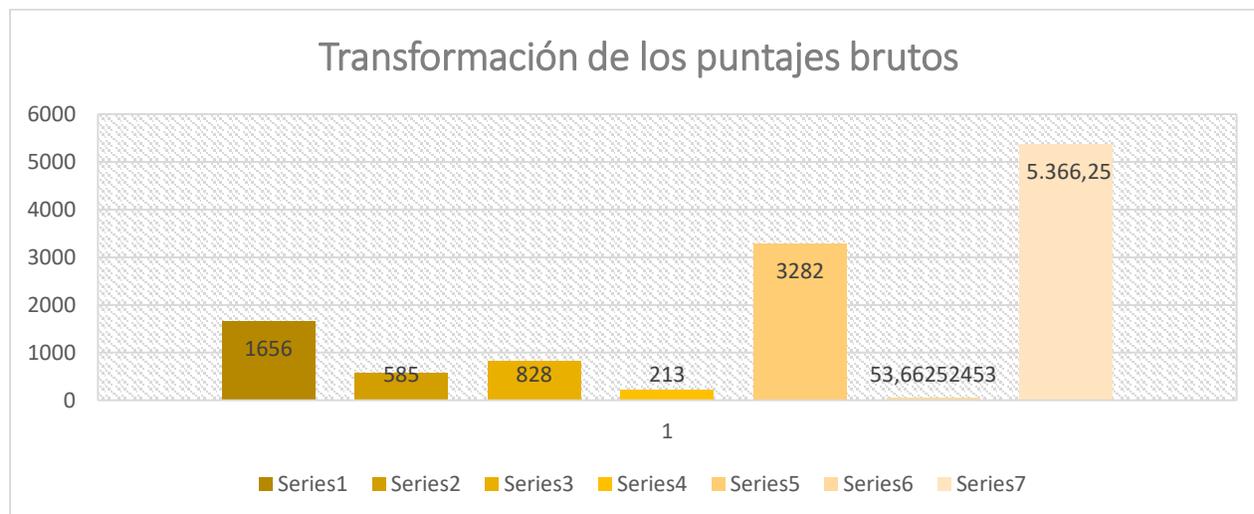


Fuente: *elaboración propia.*

Para finalizar se realizaron los últimos pasos que indica el manual de calificación que es la transformación de los puntajes brutos obtenidos tras la aplicación del cuestionario. Luego de la tabulación, la obtención y la transformación de los puntajes brutos se encontraron que los conductores de la empresa de transporte intermunicipal de Sincelejo presentan niveles muy bajos de estrés. Teniendo una puntuación total de 5.36 puntos, ubicándolos en un nivel muy mínimo de estrés. Tal cual como se evidencia en la (figura 3)

Figura 3

Transformación de los puntajes bruto.



Fuente: *elaboración propia.*

9. Discusiones

Esta investigación tuvo como propósito determinar los niveles de estrés de los conductores una empresa de transporte intermunicipal de la ciudad de Sincelejo. De lo anterior se puede decir que el estrés es un tema muy trascendental y que puede afectar a cualquier individuo, y a su entorno laboral. El estrés laboral se ha considerado una problemática que puede incidir en el trabajador ocasionando agotamiento emocional y apatía por este.

En investigaciones anteriores como la realizada en Brasil por Aquino et al (2017), en relación a las condición de trabajo de los conductores en el cual se hacía referencia a que los conductores que no tenían condiciones de trabajo adecuadas y que manejaban un alto nivel de estrés eran más propensos a ocasionar un accidente de tránsito y un estudio realizado en Colombia en el año (2011) por Posada denominado la relación trabajo- estrés laboral en los Colombianos donde queda demostrado durante este estudio que el estrés afecta la salud física y psicológica además de la seguridad de las personas, exponiendo que estas a su vez afectan su entorno laboral y entorno familiar. Se ha observado las consecuencias de los altos niveles de estrés encontrado en estos estudios a diferencia de esta investigación, puesto que se realizó en época de pandemia COVID 19 lo cual bajo un poco las cargas laborales de estos conductores, ya que las medidas tomadas a nivel nacional sobre movilización limitaba que estos trabajadores cumplieran con largas jornadas laborales, Esto refleja los resultados y el nivel muy bajo manejado por los conductores de esta empresa de transporte intermunicipal.

10. Conclusiones

El cuestionario interpretó niveles particulares de sintomatología de estrés en conductores pertenecientes a una empresa de servicio público intermunicipal del municipio de Sincelejo, los cuales presentan niveles muy bajos de estrés. Lo anterior significa que, en los conductores de la empresa se presenta una ausencia significativa de sintomatología de estrés. Además, una ocurrencia o aparición casi nula de estos síntomas. A esto se añade, que los participantes ocupan cargos en la empresa que no requieren una suma de conocimientos especiales, sino que ejercen su trabajo bajo instrucciones precisas de un superior.

En el campo psicológico resultados como los anteriores son tomados como positivos, pues no requieren el desarrollo de programas y actividades de intervención específicas. Sin embargo, desde la psicología organizacional, se realiza un trabajo que permita mantener los niveles bajos de los conductores intermunicipales, además de la implementación de programas de mantenimiento para sostener en el tiempo los bajos niveles de estrés encontrados. Una posible causa que justifique los resultados obtenidos, es la baja carga laboral que han tenido los conductores a consecuencia de la pandemia COVI loD-19. En este periodo los conductores no estuvieron sometidos a cargas laborales, pues las medidas tomadas a nivel nacional sobre la movilización imposibilitaron que estos cumplieran con las jornadas laborales que anteriormente venían cumpliendo.

En relación a la ausencia de síntomas de estrés en los conductores y teniendo en cuenta las posibles situaciones causales de los resultados, se abre una nueva línea de investigación sobre las posibles causas de la aparición futuras de sintomatología estresante y ansiosa sobre este mismo grupo de participantes o similares. Para ello, investigaciones posteriores pueden realizar un proceso correlacional entre los resultados de esta investigación y los que con posterioridad se encuentren, haciendo énfasis en el análisis de situaciones contextuales y sociales que rodean la aparición o no de síntomas estresantes en trabajadores operarios de empresas de la región.

11. Recomendaciones

Los resultados obtenidos permiten generar las siguientes recomendaciones para posteriores iniciativas investigativas o de intervención:

- Desde la psicología tomar acciones de prevención y promoción frente al estrés laboral. Además, de la implementación de programas de mantenimiento que sostengan los bajos niveles de estrés encontrados.
- Profundizar con otras herramientas de recolección de información estandarizada o cualitativa en aspectos relacionados con los bajos niveles de estrés, como la carga laboral u otras situaciones sociales actuales.
- Realizar sobre la misma muestra de estudio utilizada en esta investigación, la aplicación del mismo instrumento teniendo en cuenta otras circunstancias sociales diferentes, con la finalidad de comparar los resultados obtenidos.
- Investigaciones posteriores priorizadas a identificar una posible asociación entre bajos niveles de estrés y condiciones pandémicas actuales o futuras.

Referencias Bibliográficas

- Ada, P. (2020). *Síndrome de burnout o de desgaste profesional*. Biblioteca médica.
- Aquino, M., Brandao, W., Ferreira, E., Gomes, M. Gomes, S., y Ribeiro, M., (2017). Condiciones de trabajo en conductores de autobús: de servicio público a fuente de riesgo. *Index de Enfermería*, 26(1-2), 34-38.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113212962017000100008&lng=es&tlng=es.
- Arias, W. Masias, M. y Mendoza, L. (2017). *Síndrome de burnout en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa*. *Revista peruana de Psicología y Trabajo Social*, 2, (2), 111-122: <http://revistas.uigv.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/10>>
- Arrbalez, J. y Useche, S. (2013). *Estrés en conductores de transporte público de la ciudad de Bogotá y accidentalidad vial* [tesis de grado. Universidad de la sabana].
- Atalaya, M. (2011). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data [en línea]*, 4 (2), p. 25-36 ISSN 1560-9146. <http://ateneo.unmsm.edu.pe/handle/123456789/1963>
- Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista CON-CIENCIA*, 2(1), 117-125. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-02652014000100013&lng=es&tlng=es.
- Benoit P., Lefio A., Marchetti N. y Silva H. (2014). Riesgos Psicosociales en Conductores de Transporte de Carga y Pasajeros Urbanos e Interurbanos, y su Asociación con la Autopercepción de Salud y Siniestralidad Laboral. *Cienc Trab. May-Ago; 16* [50]: 67-74).
- Boada-Grau, J., PrizmicKuzmica, A. -J., González-Recio, S. y Vigil-Colet, A. (2013). Estresores laborales en conductores de autobuses (ELBus-21): estructura factorial, fiabilidad y validez. *Universitas Psychologica*, 12(1), 249- 259
- Bolaño, J. (2017). *Denominada Estrés laboral en conductores de transporte público de Santa Marta*.https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10705/1/2017_estres_laboral_conductores.pdf.

- Carranco, S. y Pando, M. (2019). Estrés laboral. *Revista piensoen latinoamerica*, 2(3).
<https://www.piensoenlatinoamerica.org/storage/pdf-articles/1625029407-5%20Ensayo.pdf>
- Cortes P., Godinez, F., Gonzalez, M., Landero, R., Maruris, M. y Vega, R. (2012). Estrés cotidiano en trabajadores del volante. *Revista Summa psicológica UST* 2013,10 (1), 85-90.
- Coyoy, G. (2014). *Ansiedad y estrés en conductores de transporte urbano de la cabecera departamental de Quetzaltenango* [trabajo de grado de pregrado. Universidad Rafael Landívar].
- Farina, M., Lopes, R. & Martins, F. (2014). Nível de estresse e principais estressores do motorista de transporte coletivo. *Boletim - Academia Paulista de Psicologia*, 34(87), 523-536.
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415711X2014000200014&lng=es&tlng=.
- Guanche, H., Suárez, E., Gutiérrez, F. y Martínez, C. (2006). Estado de salud de conductores profesionales que circulan por la vía blanca. *Revista Cubana de Salud Pública*, 32 (2), 126-130. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21432206>.
- Navarro, R. J., Alcocer, M. S. M., Pérez, C. J. J, Ruiz, G. R., Jesús, S. R., González, P. L. R., Balp, D. E., González, C. H., Namihira, G. R., Gutiérrez, H. D. (2009). Presenta estrés laboral 30 por ciento de los trabajadores. *Gaceta UNAM*, 4(133), 12-13.
<http://www.dgcs.unam.mx/gacetaweb/historico.html>
- Peiró, J. (2007). *El Estrés Laboral: Una perspectiva individual y colectiva*.
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf.
- Posada, E. (2011). *La relación trabajo- estrés laboral en los colombianos*. *Rev CES Salud Pública* 2011; 2(1): 66-73. file:///C:/Users/compaq/Downloads/Dialnet-LaRelacionTrabajoestresLaboralEnLosColombianos-3677384.pdf .
- Prieto, Z. P. (2015). *Estrés laboral: un fenómeno por el que pocos se preocupan*.
<http://hdl.handle.net/10654/7425>.



- Saborío, L. e Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32 (1), 119-124. http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es.
- Salazar, S y Pereda, E. (2010). Síndrome de burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores. *Revista psicológica*, 12, 141-169
- Sánchez, J. M. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesi*, .8(2)., 1 - 9. <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>

Anexos

Anexo 1. Cuestionario

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas .				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo .				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo .				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad .				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				