



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

TESIS

**ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN CONDUCTORES DE
UNA EMPRESA DE TRANSPORTE PÚBLICO**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA

LORENA NAVA DEBERNARDI

ASESOR

DR. WALTER CAPA LUQUE

LINEA DE INVESTIGACIÓN

**COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS Y
ORGANIZACIONES**

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2019

DEDICATORIA

A mis padres, por su amor incondicional y sacrificio para poder alcanzar mis sueños.

A Diego, Renzo y Pamela por su comprensión y apoyo constante.

A Vanesa, por cuidarme y ser mi guía.

AGRADECIMIENTOS

Mi mayor agradecimiento a los participantes de esta investigación, al igual que a los administradores de la empresa que me cedieron el tiempo y espacio.

Al Dr. Walter Capa, por su constante retroalimentación y paciencia para el desarrollo de esta investigación.

A Javier Meléndez, por brindarme su amistad y apoyo en la parte estadística.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
RESUMO	ix
INTRODUCCIÓN	x

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	14
1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos.....	15
1.4. Limitaciones de la investigación.....	15

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio.....	17
2.2. Bases teórico científicas.....	19
2.2.1 Choferes de transporte público.....	19
2.2.2 Estrés laboral.....	20
2.2.3 Ansiedad.....	27

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación.....	33
3.2. Población y muestra.....	33
3.3. Hipótesis.....	33
3.4. Variables - Operacionalización.....	34
3.5. Métodos y técnicas de investigación.....	35
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	43

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable.....	45
4.2. Contrastación de hipótesis.....	46

CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones.....	51
5.2. Conclusiones.....	54
5.3. Recomendaciones.....	55

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de las variables.....	35
Tabla 2	Análisis factorial de la escala de estrés laboral de la OIT – OMS.....	37
Tabla 3	Confiabilidad de la escala de estrés laboral de la OIT – OMS.....	38
Tabla 4	Normas percentiles y categorías de la escala de estrés laboral de la OIT – OMS para conductores de transporte público.....	38
Tabla 5	Análisis factorial de la escala de ansiedad manifiesta.....	41
Tabla 6	Confiabilidad de la escala de ansiedad manifiesta.....	42
Tabla 7	Normas percentiles y categorías de la escala de ansiedad manifiesta para conductores de transporte público.....	42
Tabla 8	Niveles de estrés laboral en conductores de una empresa de transporte público	45
Tabla 9	Niveles de ansiedad en conductores de una empresa de una empresa de transporte público.....	45
Tabla 10	Correlación entre el estrés laboral y la ansiedad en conductores de una empresa de transporte público.....	46
Tabla 11	Comparación entre estrés laboral y estado civil en conductores de una empresa de transporte público.....	46
Tabla 12	Comparación entre estrés laboral y nivel de estudios en conductores de una empresa de transporte público.....	47
Tabla 13	Comparación entre ansiedad y estado civil en conductores de una empresa de transporte público.....	47
Tabla 14	Comparación entre ansiedad y nivel de estudios en conductores de una empresa de transporte público.....	48
Tabla 15	Correlación entre las áreas de ansiedad y la dimensión superiores y recursos en conductores de una empresa de transporte público..	48
Tabla 16	Correlación entre las áreas de ansiedad y la dimensión organización y equipo en conductores de una empresa de transporte público.....	48

ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN CONDUCTORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE PÚBLICO

LORENA NAVA DEBERNARDI

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre el estrés laboral y la ansiedad en conductores. El tipo de investigación fue no experimental – transversal, de diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 400 conductores varones de 28 a 50 años de edad, los cuales laboran en una empresa de transporte público. El muestreo fue censal. Los instrumentos utilizados fueron la escala de estrés laboral de la OIT – OMS adaptado por Suárez (2013) y la escala de ansiedad manifiesta (AMAS – A) adaptada por Sotelo et al. (2012) para las que se realizó un estudio piloto, previo a la investigación. Los resultados mostraron una correlación significativa directa entre los puntajes totales de entre estrés laboral y ansiedad ($p < .05$). Asimismo, se encontró que no existe diferencias significativas entre las variables demográficas estado civil y grado de instrucción y las variables estrés laboral y ansiedad ($p > .01$), a excepción del estado civil y ansiedad ($p < .01$) los cuales mostraron diferencias altamente significativas. Se halló además que el porcentaje mayor de estrés laboral se ubica en conjunto entre nivel promedio (21%) y alto (34%) y que el porcentaje mayor de ansiedad se ubica en entre nivel promedio (21,3%) y alto (39.9%). Finalmente, entre las dimensiones de estrés laboral y ansiedad existe una relación directa altamente significativa y de grado moderada, a excepción de la dimensión superiores y recursos con ansiedad fisiológica las cuales difieren en una relación de grado débil.

Palabras clave: estrés laboral, ansiedad, conductores, transporte público

WORK STRESS AND ANXIETY IN DRIVERS OF PUBLIC TRANSPORTATION COMPANY

LORENA NAVA DEBERNARDI

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between work stress and driver anxiety. The type of research was non-experimental - transversal, correlational design. The sample consisted of 400 male drivers from 28 to 50 years of age, who work in a public transport company. The sampling was census. The instruments used were the labor stress scale of OIT – OMS adapted by Suárez (2013) and the manifest anxiety scale (AMAS - A) adapted by Sotelo et al. (2012) for which a pilot study was conducted, prior to the investigation. The results affected a direct significant correlation between total scores of work stress and anxiety ($p < .05$). Similarly, it was found that there are no significant differences between the demographic variables marital status and degree of instruction and the variables work stress and anxiety ($p > .01$), an exception of marital status and anxiety ($p < .01$) which severely differ high. In addition, the highest percentage of work stress is in the set between average (21%) and high (34%) and the highest percentage of anxiety is located in the average (21.3%) and high (39.9 %). Finally, between the dimensions of occupational stress and anxiety there is a highly significant and moderate degree direct relationship, an exception from the higher dimension and resources with physiological anxiety which differ in a weak degree relationship

Keywords: work stress, anxiety, drivers, public transport

ESTRESSE NO TRABALHO E ANSIEDADE EM MOTORISTAS DE UMA EMPRESA DE TRANSPORTE PÚBLICO

LORENA NAVA DEBERNARDI

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMO

O objetivo deste estudo foi determinar a relação entre estresse no trabalho e ansiedade do motorista. O tipo de pesquisa foi não experimental - delineamento transversal, correlacional. A amostra foi constituída por 400 motoristas do sexo masculino, de 28 a 50 anos, que trabalham em uma empresa de transporte público. A amostragem foi censitária. Os instrumentos utilizados foram a escala de estresse no trabalho da OIT - OMS adaptada por Suárez (2013) e a escala de ansiedade manifesta (AMAS - A) adaptada por Sotelo et al. (2012) para o qual foi realizado um estudo piloto, antes da investigação. Os resultados mostraram uma correlação significativa direta entre os escores totais entre estresse no trabalho e ansiedade ($p < .05$). Da mesma forma, verificou-se que não existem diferenças significativas entre as variáveis demográficas estado civil e escolaridade e as variáveis estresse e ansiedade no trabalho ($p > .01$), com exceção do estado civil e ansiedade ($p < .01$) que apresentaram diferenças altamente significativas. Verificou-se também que a maior porcentagem de estresse relacionado ao trabalho está localizada em conjunto entre média (21%) e alta (34%) e que a maior porcentagem de ansiedade está entre média (21,3%) e alta (39,9 %) Finalmente, entre as dimensões de estresse e ansiedade no trabalho, existe uma relação direta de grau altamente significativo e moderado, exceto pela dimensão e recursos mais elevados com ansiedade fisiológica que diferem em uma relação de grau fraco.

Palavras-chave: estresse no trabalho, ansiedade, motoristas, transporte público

INTRODUCCIÓN

Esta tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre estrés laboral y ansiedad en choferes de una empresa de transporte público.

Para OIT (2016) el estrés laboral es causado por diversas variables tales como la ansiedad, esto es respaldado por teorías tales como la propuesta por Bakker y Demerouti (2013) los cuales indican que cualquier entorno laboral se divide en demandas y recursos, el primer factor hace referencia a los diversos costes psicológicos que conlleva el trabajo y el segundo factor hace referencia a las habilidades personales o de la organización los cuales disminuyen el factor anteriormente mencionado, teniendo en consideración esta información apareció el interés en estudiar la relación de la variable estrés laboral y ansiedad.

Por otro lado, esta investigación buscó servir como punto de inicio para que las organizaciones tomen en consideración y puedan trabajar con ambas variables. Se plantearon alternativas de solución y estrategias relacionadas al tema trabajado, además de pretender servir como referencia para futuras investigaciones.

El presente trabajo de investigación ha sido estructurado en cinco capítulos, los cuales se dividen de la siguiente manera:

En el primer capítulo se realizó el planteamiento del problema y la formulación del problema, de igual forma se formularon los objetivos de la investigación, la justificación y las limitaciones.

En el segundo capítulo se desarrolló el marco teórico de la investigación el cual está compuesto por los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas de la investigación y las terminologías empleadas.

En el tercer capítulo se abordó el marco metodológico el cual consiste en describir el tipo y diseño de investigación, población, muestra e hipótesis. Asimismo la operacionalización de las variables con sus respectivos instrumentos.

En el cuarto capítulo se plantearon los resultados y sus interpretaciones, comenzando con los resultados sociodemográficos, el análisis descriptivo de cada variable y finalmente las diferencias y correlaciones de ambas variables.

En el quinto capítulo se redacta la discusión de los resultados, las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 1948) definió: “Se ha demostrado que la salud no solamente abarca a la ausencia de enfermedad, sino una situación positiva de bienestar físico, mental y social” (p.100); haciendo hincapié que un contexto de trabajo saludable no es sólo aquél donde no existen condiciones dañinas, sino un lugar donde apoyen y brinden el cuidado y promoción de la salud. (OMS, 2008).

En un documento elaborado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) relaciona que el estrés laboral podría contribuir en bajar la productividad del trabajador y también deteriorar su salud mental, dentro de los trastornos relacionados que posiblemente cause el estrés laboral se encuentra la ansiedad.

Según investigaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017) nos revela que 260 millones de personas padecen el trastorno de ansiedad a nivel mundial.

Según un estudio de la Organización Mundial de la Salud se estima que todos los años fallecen 1,2 millones de personas en el mundo a consecuencias de choques y un promedio de 50 millones de personas son heridas por este motivo, en estos accidentes a menudo se encuentran conductores jóvenes que manejan a una velocidad excesiva, con consumo de alcohol y cansancio laboral. Según las proyecciones de este estudio las cifras de muertes y accidentes aumentaran a un 65% en los próximos veinte años si no se toma la prevención debida. (OMS, 2004).

Las investigaciones de salud en conductores arrojan como resultados condiciones laborales deterioradas y el incremento de dificultades en su desempeño afectando con ello la salud de los trabajadores. Este resultado está vinculado a aspectos como el aumento de tráfico vehicular, la contaminación, ruido, horarios cambiantes y conflictos usuales en el sistema de transportes públicos (Gonzales et al., 2013).

En la primera encuesta centroamericana de condiciones de salud y de trabajo realizada a los países de centro américa por la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS, 2012) determino que entre el 13% al 19% de la población han tenido dificultades de sueño debido a preocupaciones laborales, asimismo, entre el 12% al 16% de los trabajadores encuestados se sienten constantemente bajo tensión laboral.

En el 2012 el 33% de los peruanos han sentido que su grado de estrés ha incrementado y que los factores que más influyen en ello han sido las finanzas personales (47%), el trabajo (61%) y los clientes (51%) (Castro, 2012).

1.2. Justificación e importancia de la investigación

Este estudio muestra pertinencia práctica porque permitirá identificar el nivel de ansiedad y estrés laboral que presentan los choferes de transporte público, lo cual servirá para futuro realizar programas de prevención y promoción de dichas variables con el fin de manejar los efectos adversos que traen consigo.

Esto ayudará a que los choferes aprendan técnicas de relajación, sepan actuar de manera tranquila ante el tráfico, multas, accidentes de tránsito, pasajeros violentos, entre otras.

Por otro lado, los resultados presentan un valor teórico ya que servirán para reforzar la teoría de las demandas y recursos laborales propuesta por Bakker y Demerouti (2013), el cual postula que el entorno laboral se divide en demandas y recursos laborales, siendo el primer aspecto el que abarca factores organizacionales, sociales, físicos y psicológicos del trabajo que demandan un esfuerzo constante y tienen costes fisiológicos y psicológicos como el estrés laboral; el segundo aspecto hace referencia a los factores organizacionales, sociales, físicos y psicológicos del trabajo que pueden disminuir estas demandas como lo puede ser el manejo de la ansiedad.

Asimismo, está información tiene un valor metodológico ya que al comprobarse este estudio se obtendría información actualizada del comportamiento de estas dos

variables y su forma de relacionarse y servirá para futuras investigaciones y de antecedentes que se encuentren interesados en las variables.

Finalmente, esta investigación busca crear conciencia en las organizaciones de transporte público y a los choferes sobre la importancia y las posibles consecuencias de un mal manejo de la ansiedad y del estrés laboral.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y la ansiedad en conductores de una empresa de transporte público.

Objetivos específicos

1. Describir el nivel estrés laboral en conductores de una empresa de transporte público.
2. Describir el nivel de ansiedad en conductores de una empresa de transporte público.
3. Comparar el estrés laboral según estado civil y grado de instrucción en conductores de una empresa de transporte público.
4. Comparar la ansiedad según estado civil y grado de instrucción en conductores de una empresa de transporte público.
5. Establecer la relación entre las áreas del estrés laboral con las áreas de ansiedad en conductores de una empresa de transporte público.

1.4. Limitaciones de la investigación

1. Escasos antecedentes en la relación entre ansiedad y estrés laboral en conductores.
2. Escasa información estadística de ansiedad en el Perú.
3. Escasos instrumentos psicológicos validados en el Perú, sobre todo en la población de adultos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Antecedentes internacionales

Guadalupe y Vaca (2018) realizaron un estudio de tipo descriptiva en donde buscaron analizar el estrés y ansiedad en el personal de enfermería del Instituto Psiquiátrico Sagrado Corazón, Ecuador. La muestra estuvo conformada por 68 enfermeras, las pruebas utilizadas fueron el Inventario de burnout de Maslach, la Escala de estrés para enfermeras y la Escala de ansiedad de Hamilton. Se obtuvo como resultado que el 83% de enfermeras presentan un nivel de estrés laboral alto y que el 44% de ellas presentan un nivel bajo de ansiedad. Llegaron a la conclusión que el estrés laboral no es una determinante que genere ansiedad.

Torres (2016) realizó un estudio de tipo de correlacional en donde busco conocer la relación entre las conductas agresivas y el estrés laboral de conductores de una empresa de transporte público. La población utilizada fue de 80 conductores de la Cooperativa Vía Flores, Ecuador. Las pruebas aplicadas fueron el Cuestionario de conductas agresivas y Escala de apreciación del estrés, se obtuvieron como resultado que ambas variables se correlacionan, así mismo los factores de riesgo más relacionados son problemas familiares, personales y económicos.

Coyoy (2014) hizo una investigación de tipo descriptivo la cual busco obtener el nivel de estrés y ansiedad que padecen los choferes de transporte público de una empresa de Quetzaltenango, Guatemala. La muestra estuvo conformada por 100 conductores de sexo masculino, las pruebas utilizadas fueron STAI – 82 y AE, la primera mide ansiedad y la segunda prueba estrés. Se obtuvo como resultados que el 49% de los conductores tienen un nivel de ansiedad mínimo, el 38% un nivel normal y el 13% un nivel alto; por otro lado el 54% obtuvo un nivel de estrés mínimo, el 40% un nivel normal y un 6% un nivel alto. Por lo cual se llegó a la conclusión de tomar la investigación como un punto de partida para realizar prevención en esta muestra.

Vera (2014) realizó un estudio de tipo descriptivo en donde busco identificar los niveles de estrés en taxistas de la Compañía de Taxi Ejecutivo Amigoscar S.A.

en España. La muestra fue de 100 conductores, la prueba utilizada fue la Escala de estrés laboral de OIT – OMS. Se obtuvieron como resultados que el 85% de los trabajadores presentan un nivel medio de estrés laboral, concluyeron que a partir de esta investigación se deben tomar acciones preventivas de esta variable.

Arbeláez y Useche (2013) realizaron un estudio de tipo descriptivo en el cual buscaban identificar el nivel de estrés laboral en conductores de transporte público. La muestra utilizada fueron 121 choferes de transporte público en la ciudad de Bogotá. Las pruebas aplicadas fueron el JCQ (Job Content Questionnaire) y el MDSI (Multidimensional Driving Style Inventory). Se obtuvieron como resultados que el estilo de conducción ansioso se ve reflejado en tensión y alerta al momento de conducir. A partir de ello se recomienda un estudio más preciso del estrés laboral y la variable ansiedad.

Antecedentes nacionales

Cáceres (2017) realizó un estudio de tipo correlacional del cual se buscó la relación en conductores entre las habilidades sociales y el estrés laboral. La muestra estuvo compuesta por 200 conductores de la empresa de transportes ETUCHISA, los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de estrés laboral de choferes de Sandy y la Lista de chequeo de habilidades sociales de Goldstein. En los resultados obtenidos se encontró que existe una relación estadísticamente significativa e inversa entre el estrés laboral y las habilidades sociales, por otro lado el 6% de los choferes obtuvo un nivel bajo de estrés laboral, el 35.5% un nivel promedio y el 58.5% un nivel alto.

Tapia (2017) realizó una investigación de tipo correlacional en donde buscó conocer la relación existente entre el estrés laboral y la resiliencia en choferes de transporte interprovincial. La muestra utilizada fue de 200 choferes de transporte interprovincial del distrito de Santa Anita, los instrumentos aplicados fueron la Escala de estrés laboral de OIT - OMS y la Escala de resiliencia de Walning y Young. Los resultados evidenciaron que no existe relación entre el estrés laboral y la resiliencia, en relación al estrés laboral se encontró que el 2% de la población presenta un nivel muy alto de estrés laboral, el 4.5% un nivel alto, el 88% un nivel promedio, el 4.5% un nivel bajo y el 1% un nivel muy bajo.

Meléndez (2016) realizó un estudio de tipo correlacional el cual buscó determinar la relación entre el estrés laboral y estilos de vida saludable en conductores de una empresa de transporte en la ciudad de Trujillo. La muestra utilizada fueron 80 conductores varones entre 21 y 65 años de la empresa de Transporte Urbano de camionetas rurales de la ciudad de Trujillo, los instrumentos utilizados en este estudio fueron el Perfil de Estilo de Vida Promotor de Salud II y el Inventario de Reacciones de Estrés. En los resultados se halló que no se relacionan el estilo de vida saludable y el estrés, en cuanto al estrés se encontró que el 26.1% de los evaluados presenta un nivel alto, el 17,4% un nivel promedio alto, el 30.4% un nivel promedio y el 26.1% un promedio bajo.

Changa y Celia (2016) realizaron un estudio de tipo correlacional en el cual buscaron la influencia entre el estrés laboral y el rendimiento laboral en conductores de una empresa de transporte público. La muestra utilizada fue de 231 conductores de la Empresa de Transportes y Servicios Virgen de la Puerta, se aplicaron el Cuestionario de rendimiento laboral y el Cuestionario de estrés laboral ambos creados y validados por la misma autora. Los resultados obtenidos evidenciaron correlación entre el estrés laboral y rendimiento laboral de los conductores.

Tena (2015) realizó un estudio de tipo correlacional en el cual buscó hallar las diferencias en conductores entre calidad vida y estrés. La muestra utilizada fue de 200 conductores en total de una empresa de transporte, los instrumentos que se aplicaron fueron la Escala de calidad de vida y la Escala de estrés percibido. En los resultados se hallaron diferencias significativas entre la calidad de vida y el estrés laboral, por otro lado en la variable de estrés laboral se obtuvo que niveles bajos de estrés.

2.2. Bases teórico científicas

2.2.1 Choferes de transporte público

Los choferes de transporte público y particulares suelen presentar conductas desajustadas y de alto riesgo; dentro de estas conductas se incluye la presencia de un nivel alto de ansiedad.

Algunos conductores se sienten agotados y consumidos por los estresores que trae la actividad de manejar mientras que otros conductores se sienten estimulados y excitados, esto dependerá de la capacidad de la persona de manejar el estrés (Ponce, 2006).

Son consideradas como fuentes de apoyo familiar la vida familiar y social para enfrentar fenómenos como el estrés laboral y la ansiedad.

2.2.2 Estrés laboral

El estrés laboral se define como la percepción de demandas excesivas y difíciles de controlar que traen consigo consecuencias negativas, estas consecuencias negativas se definen como tensión (Peiró y Rodríguez, 2008).

El origen del estrés como proceso hizo viable la relación entre ciertos ambientes significantes del ser humano como el ámbito familiar y el ámbito laboral, los cuales son considerados como procesos en donde el individuo expresa sus emociones y toma decisión sobre sus futuras acciones; esto es a partir del significado que se adquieren en ambos ambientes (Eckenrode y Gore 1990; Kohn 1995).

El estrés no es solo un proceso biomédico, sino que es un hecho cultural debido a que puede ser expresado y representado. Esto se ve reflejado en la cultura, la ideología y las relaciones sociales en donde se reflejan los padecimientos del estrés (Ramírez, 2010).

Modelos teóricos de estrés laboral

a) La teoría de Cannon

Esta teoría se centra en un modelo fisiológico del estrés. En 1932 Cannon estudio la respuesta de ataque-huida, las cuales se producen de manera automática en el organismo en defensa de estímulos amenazantes. Como

resultado ocurre un incremento en los niveles de noradrenalina y adrenalina, asimismo un aumento de azúcar, presión, respiración, movimiento de la sangre y tasa cardiaca el cual involucra a todo el cuerpo.

Este modelo se divide en tres fases:

1. Fase de alarma: el organismo reacciona a una situación de estrés con una primera respuesta denominada choque, seguida de una de anti choque. Esta reacción de alarma es adaptativa a corto plazo, pero muchas situaciones implican una exposición prolongada al estrés que no requiere una acción física.

2. Fase de resistencia: si el estímulo persiste, las reacciones surgidas en la fase anterior se mantienen sin embargo baja su intensidad y la persona intentará recobrar el equilibrio, alejándose o adaptándose al estímulo estresante.

Se extinguen la mayoría de los cambios bioquímicos y fisiológicos que aparecieron como reacción de alarma. El resultado luego de resistir por un tiempo prolongado el estrés es el surgimiento de enfermedades como el asma, la colitis, úlceras, entre otras más. Asimismo, generan modificaciones del sistema inmunológico las cuales favorecen el surgimiento de infecciones. Luego que la capacidad de resistencia se acaba, el organismo entra en la siguiente fase.

3. Fase de agotamiento: en esta fase se intentará utilizar los medios disponibles del organismo para combatir los estímulos estresantes, sin embargo si este no es capaz de adaptarse y el estresor es extenso y severo llegará el agotamiento y reaparecerán los síntomas de la fase de alarma y la vida del organismo estará amenazada. Esta fase es la más grave si no se corrige, suele ser la causante de enfermedades graves.

b) El estrés como proceso

La evaluación cognitiva es un proceso mental por el cual la persona da valor a lo que está ocurriendo y lo vincula con su bienestar personal y con sus recursos disponibles para afrontar la situación.

Lazarus y Folkman (1986) describen tres tipos:

1. Primaria: fase en la persona da significado a la situación que está pasando. Como resultado la situación será considerada como positiva/beneficiosa, irrelevante o estresante.
2. Secundaria: en esta fase se hace referencia al valor de los recursos propios para poder hacer frente a la situación. Involucra una búsqueda a nivel cognitivo de las posibles alternativas de afrontamiento y un pronóstico del éxito al momento de abordar el estresor. Los recursos a explorar abordan las propias habilidades de afrontamiento, el apoyo material y social que tiene el individuo.
3. Reevaluación: aborda el feedback o retroalimentación desarrolladas con el contacto entre la persona y los estresores y esto genera que se hagan correcciones sobre valoraciones previas durante el proceso de afrontamiento.

c) Modelo del ambiente social

Los autores de este modelo fueron John French y Robert Kahn en 1962 (Merín, Cano-Vindel y Miguel-Tobal, 1995), en los cuales se enfatizan cuatro elementos: Condiciones físicas y sociales objetivas, percepción subjetiva del contexto objetivo, repertorio de respuestas del trabajador y consecuencias en la salud física y mental.

Este modelo sirvió de inspiración para diversos autores posteriores como fue el caso de McGrath (1976) el cual se enfocó en el proceso de estos cuatro elementos hasta llegar finalmente el estrés.

La primera etapa incluye la situación objetiva y la situación percibida la cual nombra como el proceso de apreciación cognitiva. Como segunda etapa hace referencia a la toma de decisiones frente a una respuesta que debe tomar el trabajador. En la tercera etapa incluye al desempeño como el resultado de un conjunto de conductas. Y como cuarta etapa relaciona a la situación y a la conducta la cual nombra como procesos resultante.

Fuentes del estrés laboral

Vidal (2019) definió como fuentes de estrés laboral a todo evento o situación que evoca emociones negativas en la persona. Existen diversas situaciones de trabajo que pueden causar estresantes como el trabajo repetitivo, en cadena, la vigilancia, horas extras, horarios inflexibles, entre otros.

Se distinguen las siguientes fuentes de estrés:

1. Ambiente físico o condiciones laborales: la temperatura, el ruido, el espacio disponible, etc.
2. Organización laboral: se centra en los turnos de trabajo y la carga laboral
3. Contenido del puesto: hace referencia al control, las exigencias del puesto, las posibilidades de desarrollar habilidades y la retroalimentación del trabajo.
4. Estresores del rol: abarca las dificultades del puesto que se ejerce y la sobrecarga de trabajo.
5. Estresores de las relaciones: se enfoca en las interrelaciones con los jefes, clientes, subordinados y compañeros de trabajo.
6. Desarrollo laboral: los cambios de puestos, los ascensos laborales y la evolución de la carrera profesional.
7. Características de la organización: abarca la tecnología que se tiene, la infraestructura, y el clima laboral de la empresa.
8. Relación entre el trabajo y otras áreas del trabajador: es la relación del trabajo con las áreas familiares, académicas y de salud.

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud (2007) indicó que las causas del estrés laboral pueden ser desde la perspectiva de características del

trabajador, de la relación entre el hogar – trabajo y de las características del trabajo en sí.

Desde la perspectiva de las características del trabajador se hace mención a las condiciones que tiene el trabajador como su tipo de personalidad, los estudios obtenidos, las experiencias laborales, su estilo de afrontamiento de problemas.

Desde la perspectiva de la relación hogar – trabajo se puede indicar que interfieren el hogar como lugar de trabajo, la exposición de la familia a riesgos ocupacionales, los conflictos entre los papeles y responsabilidades de la persona y las dificultades de la vida diaria.

Desde la perspectiva de condiciones de trabajo se hace referencia al clima laboral, salarios bajos, riesgos laborales, horas extras, falta de línea de carrera, presión laboral, entre otros más.

La Organización Internacional del Trabajo (2016) categorizó los aspectos estresantes del trabajo entre el contenido del trabajo y el contexto de trabajo:

1. Contenido del trabajo: dentro de esta categoría se encuentran el entorno de trabajo y equipo de trabajo los cuales suelen abarcar problemas como la disponibilidad y mantenimiento de los equipos e instalaciones usadas, luego también se considera el diseño de la tarea en donde la poca variedad de ciclos de trabajo o de trabajos fragmentados generan incertidumbre. Finalmente la programación de trabajo como los trabajos por turnos, los horarios inflexibles y largos.

2. Contexto del trabajo: dentro de esta otra categoría resaltamos las funciones y la cultura organizacional la cual puede generar una mala comunicación, poco nivel de apoyo en el afrontamiento de problemas y vagos objetivos organizacionales. También abarca el rol de la organización en donde se destaca la ambigüedad de roles y los conflictos entre ellos, también se encuentra el desarrollo de carrera el cual si no está debidamente estructurado puede generar estancamiento laboral, promoción excesiva o insuficiente y un sentimiento de bajo valor por el trabajo. Por último el control de

decisión en el cual se puede ver la poca participación en la toma de decisiones de la empresa y la falta de control sobre el trabajo realizado.

Según Freeman (1989, citado por Flores, 2005), plantea tres causas de estrés.

1. Estrés por privación: es desarrollado cuando por distintos factores como psicológicos, fisiológicos o sociales ocurre una pérdida la cual es considerada importante para la persona.
2. Estrés por exceso: la conducta del individuo varía cuando ocurre algún tipo de cambio importante, incluso puede lograr a afectar los procesos psicológicos dentro del organismo.
3. Estrés por intolerancia: ante situaciones donde el organismo no se encuentra preparado se activa este tipo de estrés, suele ocurrir de tipo social, biológico y psicológico. (pp. 24-26).

El tráfico como fuente de estrés

Existen diversas características del tráfico que generan frecuentemente estrés a los conductores (Dirección general de tráfico, 2014), entre ellas encontramos las siguientes:

1. Riesgo vital: el manejar implica riesgo tanto para el conductor como al pasajero, es por ello que cualquier movimiento descoordinado o un accidente ocasionado producen fácilmente reacciones de defensas tales como agresividad, hostilidad, ansiedad y tensión propia de la situación.
2. Velocidad: debido a la presión de tiempo suelen tener dos posibles resultados, el primero de ello es manejar en velocidades elevadas y de manera hostil lo cual hace propicio la experiencia de estrés, por otro lado las congestiones vehiculares conllevan a múltiples frustraciones lo cual también genera la misma experiencia.

3. Ambiente de trabajo: la conducción en la ciudad suele estar acompañada de niveles altos de ruidos y de estímulos tales como publicidades llamativas, accidentes de tránsito, huelgas, robos, etc. Estos estímulos además del tráfico habitual generan una tensión cada vez más grande en el conductor.

4. Situaciones repetitivas: todas las características antes mencionadas adicionadas lejos de convertirse en situaciones habituales generan con el tiempo reacciones graves de estrés los cuales tienen como consecuencias mayores probabilidades de sufrir accidentes y alteraciones psicológicas y físicas del conductor.

El estrés laboral y las variables demográficas

a) Estrés y estado civil:

Para Ramos et al. (2019) no existe relación entre el estrés laboral y el estado civil.

b) Estrés laboral y grado de instrucción:

En relación al grado de instrucción según Ruiz y Vega (2016) afirman que las personas con mayor grado de instrucción presentan mayor predisposición a presentar estrés laboral.

Fases del estrés laboral

González (2006) define que las fases del estrés laboral son generadas a partir de las percepciones negativas que puede inferir una persona y que traerán consecuencias poco agradables. Estas fases se dividen en cuatro:

1. **Apreciación subjetiva de la situación:** hace referencia a las primeras impresiones que tiene la persona de alguna situación en particular, cabe resaltar que son percepciones poco objetivas y que están más guiadas por los sentimientos de la persona.

2. **Toma de decisiones:** en base a la apreciación anterior la persona deberá elegir una respuesta acorde para reducir el estrés laboral que percibe en esos momentos.

3. Conductas en términos de cantidad, calidad y rapidez: las conductas emitidas tendrán ciertas características propias como el número de veces que han sido reproducidas, la calidad con las que se pudieron realizar y el tiempo estimado que tomo llevarlas a cabo.

4. Resultados y cambios: en esta última parte se podrán observar los resultados obtenidos, según ello podremos ver si la aparición de estrés se redujo o mantuvo, asimismo, se verán los cambios que esto género hasta nuevamente desarrollar de nuevo el ciclo.

El estrés laboral y las características de la personalidad

Según González (2006) existen ciertas características de la personalidad que se relacionan con la respuesta ante el estrés laboral de la persona, características como:

1. Locus de control: se enfoca en la percepción que tiene la persona ante las relaciones de causa - efecto entre ella y su entorno social. Esta característica se divide en sede de control interna y sede de control externa, en donde la primera hace referencia a la influencia de sus acciones hacia su entorno y viceversa, mientras que la segunda difiere en que los actos de la persona no tienen ningún tipo de influencia en su entorno, solo en sí mismo.

2. Autoestima: es definida como la autovaloración de las características propias de la persona. Aquellas que tienen una pobre percepción de sí mismas están más expuestas a padecer trastornos psicológicos. Esta característica se ve muy influenciada en las organizaciones en los roles asignados los cuales pueden traer conflictos y ambigüedad a la persona.

3. Neuroticismo / ansiedad: en general las personas son más propensas a experimentar estrés cuando perciben constantemente situaciones amenazantes y de peligro.

4. Características cognitivas: las capacidades cognitivas influyen en el proceso de estrés, dependiendo de la calidad de ellas determinaran si una situación genera estrés.

5. Personalidad tipo A: se caracteriza por la búsqueda de control permanente, así como el logro de sus metas y competitividad. Es por ello que están muy propensos

a experimentar estrés laboral por su percepción negativa e impulsiva de situaciones difíciles.

6. Personalidad tipo B: se caracterizan por la dosificación de energía ante la resolución de problemas, es por ello que suelen adaptarse fácilmente en situaciones difíciles y por lo tanto presentan menor probabilidad de experimentar estrés.

7. Personalidad tipo C: se caracteriza por ser excesivamente serviciales, pacificadoras y evitan el conflicto, este tipo de personalidad también es propensa a experimentar estrés al no sentirse con las capacidades suficientes de afrontar problemáticas.

2.2.3 Ansiedad

El término ansiedad es una emoción que tiene como objetivo la activación fisiológica del ser humano el cual produce un estado de alerta ante probables amenazas y logra incentivarnos a realizar acciones que las eviten. Para Quijano (2015) esto es un sentimiento positivo siempre y cuando exista un peligro real, si este estado de tensión se produjera en situaciones que no lo ameritan es cuando pasa a convertirse en un problema.

Por otro lado, para Tyrer (1982; citado por Riveros, Hernandez y Rivera, 2007) esta variable se genera ante la percepción de peligro o amenaza de una situación, esto provoca la activación de mecanismos de defensas y la segregación de diferentes hormonas como las catecolaminas.

La variable de ansiedad hace referencia a diversas manifestaciones tanto mentales como físicas que no han sido consecuencias de peligros reales, se presentan como crisis pudiendo llegar a un estado de pánico. Asimismo, la ansiedad guarda cierta similitud con el miedo, con la diferencia que el miedo es una perturbación ante un estímulo presente mientras que la ansiedad es la anticipación de peligros que no se pueden predecir (Marks, 1986).

Sin embargo, también es considerada como un fenómeno que ayuda a la adaptación del medio social, laboral, académico y rendimiento de la persona cuando ocurre en condiciones normales (Lazarus, 1976; citado por García, 2014).

Ansiedad rasgo y estado

La psicología de la personalidad define la ansiedad en términos de rasgo y estado. Desde la perspectiva de rasgo se muestra una tendencia individual donde se hacen interpretaciones de situaciones relacionadas a peligros o amenazas, suele ir acompañada de una personalidad neurótica que se prolonga una larga cantidad de tiempo, también guarda influencia con factores biológicos y aprendidos por la persona (Endler y Okada, 1975).

Desde la perspectiva de estado hace referencia a una fase emocional transitoria y variable en intensidad y duración, esto quiere decir que en una situación percibida como amenaza la intensidad de la emoción aumentará sin tomar en cuenta si el peligro es real; mientras que en otras situaciones que son valoradas como no amenazantes la emoción será baja aunque si exista el peligro real (Miguel-Tobal, 1996).

Para Spielberger (1972) la ansiedad se divide en dimensiones, la primera hace referencia al estado emocional y la segunda al rasgo de personalidad. Para este autor la ansiedad-estado se presenta de forma inmediata como un estado emocional tiene como característica pensamientos negativos, nerviosismo, tensión y preocupaciones. Por otro lado, la ansiedad-rasgo es considerada relativamente estable, es por ello que ante diversas situaciones sean estresantes o no las percibirán como peligrosas.

Modelo teórico de ansiedad

Teoría del condicionamiento

Para el condicionamiento clásico para provocar la respuesta de ansiedad es necesario que un estímulo neutro se asocie con una experiencia aversiva o estímulo incondicionado, la cual conduce a su vez a la experiencia de ansiedad o respuesta incondicionada.

Esta teoría enfatiza que los miedos se crean a partir de consecuencias de un estímulo neutro, por su lado Mowrer en 1960 presento su teoría de los dos factores el cual tiene como objetivo comprender la persistencia de los miedos y la conducta de evitación que provoca.

Este modelo se basa en dos estadios, el primero es llamado adquisición del miedo el cual tiene su base en el condicionamiento clásico. Este indica que un estímulo neutro el cual tiene la cualidad de impresionar, este a su vez provoca la respuesta de miedo; esto generó que el estímulo neutro se asocie con la respuesta de miedo.

Por otro lado la persistencia del miedo se explica en el segundo estadio, este nos indica que a consecuencia de la evitación del estímulo neutro, el cual es ahora condicionado, ya que al evitar la sensación del miedo refuerza de manera negativa la conducta mostrada.

Sin embargo esta teoría ha tenido fuertes objeciones como que el condicionamiento clásico el cual indica que cualquier estímulo neutral puede adquirir respuestas de miedo si estas son asociadas a un estímulo condicionado. Asimismo, muchas personas que desarrollan fobias o miedos clínicos no logran recordar el suceso condicionante. Y finalmente se hace énfasis en las diversas investigaciones relacionadas a la observación vicaria y que muchos sujetos luego de un evento traumático no necesariamente forman una respuesta de miedo.

Fuentes de ansiedad

Las causas o fuentes de ansiedad se dividen en factores genéticos y factores ambientales (Stein y Hollander, 2010). El factor genético le da importancia al temperamento debido a su base hereditaria, suele presentarse a temprana edad debido al componente orgánico. Es más probable el riesgo de desarrollar ansiedad si es que en la familia existen antecedentes, sin embargo no es un factor determinante ya que dependerá del ambiente en que se desarrolle la persona. Por otro lado, como factor ambiental se definen a aquellos estímulos provenientes del

entorno, su evolución dependerá del tiempo de permanencia del estímulo desencadenante (Muriel, Aguirre, Varela y Cruz, 2013).

Componentes de la ansiedad

La ansiedad se concibe como un patrón de conductas que se activan ante estímulos internos, como cogniciones, y estímulos externos o ambientales. Se hace referencia a un constructo compuesta por el componente motor, emocional, fisiológico y cognitivo (Sierra, Ortega y Zubeidat, 2003).

a) Componente motor:

Se caracteriza por paralización en diferentes partes del cuerpo, hiperactividad, conductas de evitación, tartamudeo, dificultades para expresarse verbalmente, movimientos torpes, entre otros.

b) Componente emocional

Se caracteriza por sentimientos de miedo, tensión, incapacidad, inseguridad, falta de concentración, inferioridad, inconvenientes para tomar decisiones, aprensión, sensación de pérdida de control, entre otros.

c) Componente fisiológico

Se caracteriza por palpitaciones, pulso rápido, opresión torácica, respiración rápida y superficial, ahogo, aerofagia, molestias digestivas, sudoración, sequedad de boca, temblor, hormigueo, dolor de cabeza tensional, fatigabilidad excesiva, tensión muscular, mareo, vómitos, micciones frecuentes, eyaculación precoz, frigidez, impotencia, entre otros.

d) Componente cognitivo

Se caracteriza por pensamientos de amenazas, trágicos, de inferioridad, entre otros.

Esta variable genera ciertos síntomas físicos tales como temblor corporal, sudoración y aceleramiento cardiaco; alguno de los síntomas psicológicos serian

el miedo, excesiva preocupación, pensamientos de huida o ataque. Los autores Marcela, Feria, Palacios y De La Peña (2010) coinciden que la ansiedad se torna negativa cuando es activada sin un hecho real e interfiere en actividades cotidianas.

Una de las características que identifican a la ansiedad es su esencia anticipatoria, tiene la cualidad de prever el peligro o amenaza, también tiene una función activadora la cual actúa como un proceso biológico que se adapta para proteger al organismo ante posibles peligros. Por otro lado, la ansiedad provoca manifestaciones patológicas de tipo emocional y funcional (Miguel Tobal, 1996).

La ansiedad y variables demográficas:

a) Ansiedad y estado civil:

Bastida et al. (2017) en relación al estado civil menciona que las personas que presentan nivel de ansiedad altos son los divorciados o viudos, sin embargo en los otros estados civiles tales como soltero, casado o conviviente no hubo una relación importante con la variable ansiedad.

b) Ansiedad y grado de instrucción:

Ocde (2017) citado en Lahera (2017) hace referencia que las personas con un grado de instrucción mayor tienen menos predisposición a presentar ansiedad. Lo cual también se refleja en una mayor esperanza de vida y por lo tanto una menor morbilidad.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que esta investigación es de tipo correlacional, ya que tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos variables.

Esta investigación presenta un diseño no experimental y de tipo transversal, ya que busca describir las variables en un momento único y determinado (Hernández et al., 2010).

3.2. Población y muestra

La población está constituida por 400 conductores de transporte público de la empresa de transportes urbano Línea 4 S.A. (ETUL 4 S.A.) pertenecientes a las líneas 3705, 8516 y 8404 cuyas edades oscilan entre los 28 a 50 años de edad.

No se estimó el tamaño de muestra ya que se realizó un estudio tipo censo el cual según Hayes (1999) consiste en utilizar la población total ya que se tiene el acceso y recursos necesarios, asimismo suele utilizarse cuando el tamaño de la población es pequeña.

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre el estrés laboral y ansiedad en conductores de una empresa de transporte público.

Hipótesis específicas

Existen diferencias en el estrés laboral según el estado civil y grado de instrucción en conductores de una empresa de transporte público.

Existen diferencias en la ansiedad según estado civil y grado de instrucción en conductores de una empresa de transporte público.

Existe relación entre las áreas de estrés laboral con las áreas de ansiedad en conductores de una empresa de transporte público.

3.4. Variables - Operacionalización

3.4.1 Variables de estudio

- Estrés laboral
- Ansiedad

3.4.2 Variables de comparación

- Edad
- Sexo
- Grado de instrucción

3.4.3 Variables demográficas

- Estado civil

3.4.4 Operacionalización de las variables

En la tabla 1 se observa la información técnica perteneciente a las escalas aplicadas.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Items	Instrumento
Estrés laboral	Superiores y recursos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24	Escala de estrés laboral de la OIT – OMS
	Organización y equipo	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25	Adaptado por Angela Suárez (2013)
	Preocupaciones sociales	5,7,9,11,14,15,17,18,19,20,22,27,29,31	Escala de ansiedad manifiesta (AMAS – A)
Ansiedad	Preocupaciones psicológicas	2,6,10,16,23,24,25,26,28,30	Adaptado por Lidia Sotelo, Noemi Sotelo, Sergio Domínguez y Oscar Padilla (2012)
	Ansiedad Fisiológica	1,3,4,8,12,13,21	

3.5. Métodos y técnicas de investigación

La técnica usada será la encuesta propuesta por Casas et al. (2002) la cual permite obtener datos de forma rápida y eficaz, asimismo permite la aplicación de forma masiva y la posibilidad de obtener datos de diversas variables.

Escala de estrés laboral de la OIT – OMS

Los creadores de esta escala fueron la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud (OIT – OMS) en 1989, en Perú fue adaptada por Suárez (2013) en trabajadores de un contact center en Lima. La escala se divide en dos dimensiones: superiores y recursos y organización y equipo, consta de 25 preguntas en total con un tipo de respuesta en escala likert con 7 alternativas (nunca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y siempre). Su aplicación dura aproximadamente 15 minutos y está dirigida para adultos.

Suárez (2013) realizó la validez de contenido mediante la evaluación de 5 jueces expertos en la materia en donde los resultados obtenidos fueron todos menores a .05. Para la validez de constructo se examinó en una muestra de 203 asesores telefónicos con análisis de componentes principales. No se especifica qué tipo de análisis factorial fue utilizado ni el tipo de rotación, previamente se evaluó la determinante (.000), el estadístico de Barlett ($X^2= 4413.926$, $gl= 300$, $p= 0.000$) y el KMO (0.953) los cuales fueron resultados satisfactorios. Los ítems se encuentran distribuidos en dos dimensiones con cargas factoriales mayores a 0.05, la varianza explicada de ambas dimensiones aportan el 64.715% y la varianza explicada acumulada presenta una adecuada capacidad explicativa para el constructo.

Para el análisis de confiabilidad se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach el cual presento un índice general de 0.966. Las correlaciones positivas fluctúan entre .68 y .82. Se calculó el Coeficiente de Spearman Brown y se usó el método de dos mitades de Guttman donde la primera parte obtuvo como resultado .932 mientras que la segunda mitad obtuvo como resultado .944.

Para la presente tesis se hizo la revisión del instrumento escala de estrés laboral de la OIT – OMS debido a que la adaptación de este ha sido realizada a una población diferente a la estudiada.

La evidencia de validez basada en la estructura interna o constructo se ha llevado a cabo mediante Análisis Factorial Exploratorio (AFE) utilizando, método de extracción análisis de mínimos cuadrados no ponderados con rotación varimax se ha examinado el agrupamiento de los ítems en dos factores. Como fase previa al uso del AFE se evaluó la determinante (.000), el estadístico Barlett ($X^2= 4055.026$, $g = 30$, $p = 0.000$) y el KMO (0.931), los cuales resultaron satisfactorios. Como se evidencia en la tabla 2, los 25 ítems se encuentran distribuidos en dos factores de acuerdo a lo previsto en teoría, todas las cargas factoriales resultan altas y saturan dentro del factor correspondiente. Como se puede observar en el primer factor (superiores y recursos) las cargas factoriales fluctúan entre .489 hasta .715 y en el segundo factor (organización y equipo) las cargas factoriales fluctúan entre .445 hasta .728. La varianza explicada del primer factor es menor a 40% lo cual resulta importante para

sostener la existencia de factores y la varianza explicada acumulada presenta una aceptable capacidad explicativa para el constructo (42,7%).

Tabla 2

Análisis factorial de la escala de estrés laboral de la OIT – OMS

	Componente	
	1	2
E6	.715	
E5	.689	
E4	.652	
E7	.649	
E1	.580	
E3	.577	
E21	.529	
E17	.518	
E2	.511	
E24	.454	
E15	.489	
E16		.485
E19		.477
E18		.470
E20		.467
E23		.504
E10		.728
E8		.718
E9		.697
E14		.616
E11		.612
E22		.590
E12		.496
E13		.479
E25		.445
Eigenvalue	9.18	1.51
VE	36.7	6.05
VEA	36.7	42.7

Para el análisis de confiabilidad se tomaron los siguientes estimadores de confiabilidad: coeficiente alfa de Cronbach y theta de Armor. Como ilustra la Tabla 3, todas las estimaciones de la confiabilidad por como consistencia interna evidencian la presencia de alta confiabilidad para las puntuaciones de la escala de estrés laboral

en conductores de una empresa de transporte público, también las dimensiones presentan alta confiabilidad.

Tabla 3

Confiabilidad de la escala de estrés laboral de la OIT – OMS

Variable	Items	Alfa [IC 95%]	Theta
Superiores y recursos	11	.843 [.812, .869]	0.810
Organización y equipo	14	.884 [.861, .904]	0.886
Escala Total	25	.928 [.913, .940]	0.916

En la tabla 4 se presentan los percentiles y categorías para la escala de estrés laboral de la OIT – OMS en la población de conductores de transporte público.

Tabla 4

Normas percentiles y categorías de la escala de estrés laboral de la OIT – OMS para conductores de transporte público

Categorías	Estrés Laboral	Superiores y recursos	Organización y equipo	PC
Bajo	46 – 124	21 – 55	23 - 68	75
Medio	125 – 143	56 – 63	69 - 80	50
Alto	144 – 160	64 – 70	81 - 90	25

Escala de ansiedad manifiesta (AMAS – A)

Los creadores de esta escala fueron Reynolds, Richmond & Lowe en el 2007, en Perú hicieron su análisis psicométrico Sotelo, Sotelo, Dominguez y Padilla (2012) en adultos limeños. La escala se divide en tres dimensiones: preocupaciones sociales, preocupaciones psicológicas y ansiedad fisiológica, consta de 31 preguntas y presenta tipo de respuesta dicotómica (si, no). El tiempo de aplicación es aproximadamente 10 minutos y es aplicable para adultos.

Para la justificación de validez del instrumento se emplearon 8 jueces expertos, la validez de constructo fue examinada en una muestra de 229 personas

que asisten a consulta psicológica en hospitales de Lima con análisis de componentes principales.

Sotelo et al. (2012) realizaron la validez de constructo mediante Análisis Factorial Exploratorio (AFE) utilizando método de extracción Minimum Rank Factor Analysis (MRFA) con rotación promax se ha examinado el agrupamiento de los ítems en los tres factores. Como fase previa al uso del AFE se evaluó la determinante (.000) y el KMO (0.795), los cuales resultaron satisfactorios, sin embargo del estadístico de Barlett solo se especifica que es significativo $p < .01$. La escala se encuentra distribuida en tres dimensiones de acuerdo a lo previsto, sin embargo el ítem 17 fue trasladado de la dimensión preocupaciones psicológicas a la dimensión ansiedad fisiológica ya que su contenido está más relacionada a ese factor. La varianza explicada del primer factor es menor a 40%, la varianza explicada acumulada no fue mencionada.

Para la presente tesis se hizo la revisión del instrumento escala de ansiedad manifiesta debido a que en el análisis psicométrico de este presentan información insuficiente de los resultados y fue analizada en una población diferente a la de esta investigación.

La evidencia de validez basada en la estructura interna o constructo del PAS se ha llevado a cabo mediante Análisis Factorial Exploratorio (AFE) utilizando, método de extracción de mínimos cuadrados no ponderados con rotación varimax se ha examinado el agrupamiento de los ítems en tres factores. Como fase previa al uso del AFE se evaluó la determinante (.000), el estadístico de Bartlett ($X^2 = 4405.5$, $gl = 465$, $p = 0.000$) y el KMO (0.817), los cuales resultaron satisfactorios. En la tabla 4 se observa que los ítems se encuentran distribuidos en tres factores previsto por teoría, todas las cargas factoriales resultan altas y saturan dentro del factor pertinente. Como se puede observar en la tabla 5 el factor 1 (preocupaciones sociales) sus cargas factoriales fluctúan entre .389 hasta .686, el factor 2 (preocupaciones psicológicas) sus cargas factoriales fluctúan entre .288 hasta .644 y el factor 3 (ansiedad fisiológica) sus cargas factoriales fluctúan entre .275 hasta .707. La varianza explicada del primer factor es menor a 40%, lo cual resulta

importante para sostener la existencia de factores y la varianza explicada acumulada presenta una adecuada capacidad explicativa para el constructo.

Tabla 5

Análisis factorial de la escala de ansiedad manifiesta

	Componente		
	1	2	3
A7	.686		
A9	.625		
A27	.610		
A15	.577		
A31	.557		
A18	.543		
A17	.525		
A11	.501		
A29	.496		
A5	.467		
A14	.449		
A20	.444		
A22	.392		
A19	.389		
A25		.644	
A26		.602	
A16		.580	
A23		.645	
A2		.519	
A28		.547	
A10		.288	
A30		.376	
A24		.480	
A6			.483
A4			.476
A3			.503
A12			.707
A21			.563
A1			.549
A8			.521
A13			.275
Eigenvalue	7.74	2.08	1.73
VE	24.9	6.72	5.58
VEA	24.9	31.7	42.3

Para el análisis de confiabilidad se tomaron los siguientes estimadores de confiabilidad: coeficiente alfa de Cronbach y theta de Armor. Como ilustra la Tabla 6, todas las estimaciones de la confiabilidad por como consistencia interna evidencian la presencia de alta confiabilidad para las puntuaciones del AMAS – A en conductores de una empresa de transporte público, también las dimensiones presentan alta confiabilidad.

Tabla 6

Confiabilidad de la escala de ansiedad manifiesta

Variable	Items	Alfa [IC 95%]	Theta
Preocupaciones sociales	14	0.779 [.737, .815]	0.881
Estrés	10	0.588 [.520, .649]	0.797
Ansiedad fisiológica	7	0.717 [.666, .762]	0.884
Escala total	31	0.877 [.852, .898]	0.920

En la tabla 7 se presentan los percentiles y categorías la escala de ansiedad manifiesta en la población de conductores de transporte público.

Tabla 7

Normas percentiles y categorías de la escala de ansiedad manifiesta para conductores de transporte público

Categorías	Ansiedad	Preocupaciones Sociales	Preocupaciones psicológicas	Ansiedad Fisiológica	PC
Bajo	31 – 50	15 – 22	11 – 15	7 – 12	30
Promedio	51 – 55	23 – 26	16 – 17	13	60
Alto	56 – 62	27 – 28	18 – 20	14	99

3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para realizar la aplicación de la escala de estrés laboral de la OIT – OMS y la escala de ansiedad manifiesta (AMAS – A) se presentará la carta de autorización a

nombre de la Universidad Autónoma del Perú dirigido al administrador de la empresa de transporte público con el objetivo de autorizar la aplicación de ambas escalas.

Luego de la obtención de la autorización se organizaron las fechas de aplicación de las escalas, el día de la aplicación se les dio la bienvenida a los conductores, seguido a ello se le brindo el consentimiento informado en donde se les indico el objetivo de la investigación así también que su participación era completamente voluntaria. Luego de firmar el consentimiento se procedió con la repartición de las escalas, dando las instrucciones correspondientes de cómo responder.

Finalizando la aplicación de las escalas se procedió a ingresar la información obtenida al programa estadístico SPSS versión 23 en español. Los datos procesados fueron examinados y luego exportados para los resultados mediante tablas.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable

Tabla 8

Niveles de estrés laboral en conductores de una empresa de transporte público

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	160	40.0
Medio	84	21.0
Alto	156	39.0
Total	400	100.0

Según lo observado en la tabla 8 se puede decir que 6 de cada 10 conductores presentan un nivel de estrés laboral medio a más.

Tabla 9

Niveles de ansiedad en conductores de una empresa de una empresa de transporte público

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	158	39.5
Medio	85	21.3
Alto	157	39.3
Total	400	100.0

En la tabla 9 se observa que más de la mitad de la población presenta niveles considerables de ansiedad.

4.2. Contrastación de hipótesis

Análisis de relación entre estrés laboral y ansiedad

Tabla 10

Correlación entre el estrés laboral y la ansiedad en conductores de una empresa de transporte público

	Ansiedad		
	r_s	P	r_s^2
Estrés Laboral	,680**	.000	.462

Se evidencia en la tabla 10 que de acuerdo a la prueba de correlación de rangos de Spearman existe una relación altamente significativa y de grado moderado.

Tener estrés laboral explica en 46,2% la presencia de ansiedad en los conductores de una empresa de transporte público. Asimismo, presenta un efecto de tamaño mediano en la población antes mencionada.

Análisis comparativo del estrés laboral según datos demográficos

Tabla 11

Comparación entre estrés laboral y estado civil en conductores de una empresa de transporte público

Estado civil	N	Rango promedio	X ²	gl	P
Soltero	145	215.08	4,624	2	,099
Casado	232	194.50			
Conviviente	23	169.15			

Los datos de la prueba de contraste Kruskal Wallis nos permite observar en la Tabla 11 que, cuando se comparan a los choferes de acuerdo a su estado civil no existen diferencias significativas con respecto a su nivel de estrés laboral (X²= 4,624, gl= 2, p>0.01).

Tabla 12

Comparación entre estrés laboral y nivel de estudios en conductores de una empresa de transporte público

Grado de instrucción	N	Rango promedio	X ²	gl	P
Secundaria	218	198.91	1,361	2	,506
Técnico	174	200.34			
Universitario	8	247.44			

Los datos de la prueba de contraste Kruskal Wallis nos permite observar en la Tabla 12 que, cuando se comparan a los choferes de acuerdo a su nivel de estudios no existen diferencias significativas con respecto a su nivel de estrés laboral (X²= 4,624, gl= 2, p>0.01).

Análisis comparativo de la ansiedad según datos demográficos

Tabla 13

Comparación entre ansiedad y estado civil en conductores de una empresa de transporte público

Estado civil	N	Rango promedio	X ²	Gl	P
Soltero	145	219.76	15.22	2	0.00
Casado	232	196.30			
Conviviente	23	121.41			

Los datos de la prueba de contraste Kruskal Wallis nos permite observar en la Tabla 13 que, cuando se comparan a los choferes de acuerdo a su estado civil existen diferencias altamente significativas con respecto a su nivel ansiedad ($X^2= 3,88$, $gl= 2$, $p<0.01$). Asimismo, los valores del rango promedio nos permite observar que los solteros ($X= 219.76$) y los casados ($X= 196.30$) son quienes presentar un mayor grado de ansiedad a comparación de los convivientes.

Tabla 14

Comparación entre ansiedad y nivel de estudios en conductores de una empresa de transporte público

Grado de instrucción	N	Rango promedio	X ²	Gl	P
Secundaria	218	200.96	3,88	2	0.14
Técnico	174	196.35			
Universitario	8	278.31			

Los datos de la prueba de contraste Kruskal Wallis nos permite observar en la Tabla 14 que, cuando se comparan a los choferes de acuerdo a su nivel de estudios no existen diferencias significativas con respecto a su nivel ansiedad ($X^2= 3,88$, $gl= 2$, $p>0.01$).

Análisis de relación entre las dimensiones de estrés laboral y ansiedad

Tabla 15

Correlación entre las áreas de ansiedad y la dimensión superiores y recursos en conductores de una empresa de transporte público

	Superiores y recursos		
	r_s	P	r_s^2
Preocupaciones sociales	,538**	.000	0.289
Preocupaciones psicológicas	,514**	.000	0.264
Ansiedad fisiológica	,491**	.000	0.241

Se evidencia en la tabla 15 que de acuerdo a la prueba de correlación de rangos de Spearman entre las dimensiones de ansiedad y la dimensión superiores y recursos existe una relación directa altamente significativa y de grado moderado ($p < 0.5$).

Tabla 16

Correlación entre las áreas de ansiedad y la dimensión organización y equipo en conductores de una empresa de transporte público

	Organización y equipo		
	r_s	P	r_s^2
Preocupaciones sociales	,682**	.000	0.465
Preocupaciones psicológicas	,611**	.000	0.373
Ansiedad fisiológica	,623**	.000	0.388

Se evidencia en la tabla 16 que de acuerdo a la prueba de correlación de rangos de Spearman entre las dimensiones de ansiedad y la dimensión organización y equipo existe una relación directa altamente significativa y de grado moderado ($p < 0.5$).

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

La finalidad de esta investigación fue poder conocer, identificar y establecer la relación entre el estrés laboral y ansiedad en conductores de transporte público.

Uno de los hallazgos más importantes de esta tesis fue identificar que más de la mitad de los conductores presentan estrés laboral en un grado promedio (21%) y alto (39%). Esto es fácilmente respaldado por las diversas investigaciones como la de Cáceres (2017) el cual halló que casi la totalidad de su población de conductores de una empresa de transporte (94%) presenta un nivel de estrés laboral en un grado moderado a alto, esto quiere decir que los conductores lidian constantemente con las características propias del estrés laboral, debido a su nivel de intensidad estas deben perjudicar sus actividades tanto profesionales como personales. Gonzales (2013) plantea que la salud de los conductores está fuertemente ligada a las condiciones laborales tales como el aumento del tráfico vehicular, la contaminación, ruido, horarios cambiantes y conflictos usuales en el sistema de transportes públicos por lo cual es de esperarse un resultado tan severo como este. Cabe resaltar que dependerá de la capacidad del manejo de estrés del conductor la reacción que tendrá ante estos estresores según indica Ponce (2006), por ese motivo es importante dar mayor énfasis e implementar en las compañías de transporte público programas de prevención y manejo del estrés laboral.

Los hallazgos son muy similares en la variable ansiedad ya que 6 de cada 10 conductores presentan categorías promedio (21.3%) y alto (39.3%) en ansiedad por lo cual deben percibir constantemente movimientos torpes al manejar, tensión corporal al igual que falta de concentración, miedo, palpitaciones, pensamientos de inferiores, entre otras características que describen Sierra, Ortega y Zubeidat (2003). Sin embargo, Coyoy (2014) en su investigación en choferes encontró que casi el 50% perciben un nivel de ansiedad bajo, 40% un nivel medio y solo el 10% un nivel alto, estos resultados difieren sobre todo en la percepción del nivel alto de ansiedad. Esta diferencia puede ser explicada debido a que el instrumento utilizado por Coyoy no fue adaptado a la población de conductores, es muy importante resaltarlo ya que tanto situación problemática en Guatemala como en Perú es muy similar, resultado que el mismo autor refiere en sus conclusiones. No hay que olvidar los datos aportados por

la OMS (2004) donde reportan que los accidentes de tránsito son presentados de manera frecuente los cuales traen como consecuencia que más de 1,2 millones de personas mueran y 50 millones salgan heridas en el transcurso de un año.

El siguiente hallazgo relaciona el estrés laboral y la ansiedad en conductores de transporte público, los resultados nos demuestran que el estrés laboral explica en un 46% la presencia de ansiedad lo cual es un puntaje bastante considerable y convierte al estrés laboral en un aspecto importante para el desarrollo de ansiedad en la población de conductores. Otras investigaciones difieren en estos resultados, como las de Guadalupe y Vaca (2018) en la cual obtuvieron puntajes altos de estrés laboral y bajos de ansiedad, sin embargo esto podría deberse a que la población utilizada fueron enfermeras de un hospital psiquiátrico, asimismo, realizaron un estudio descriptivo por lo cual no debieron afirmar que ambas variables no se relacionan. Por otro lado, Coyoy (2014) también difiere con el resultado ya que en ambas variables se obtuvo que un 50% de su población de choferes presentan niveles bajos de ansiedad y estrés laboral; en este punto hay que considerar que al igual que los autores anteriores realizaron un estudio descriptivo, por otro lado los cuestionarios utilizados no fueron validados previamente a la población de choferes y su cantidad de población asciende solo a 100 conductores mientras que en este estudio la cantidad es cuatro veces más. Cabe resaltar que la ansiedad se ha encontrado frecuentemente vinculada al estrés laboral, Gonzales (2006) respalda esta información al nombrarla como una característica que facilita la aparición de estrés laboral, sobre todo por su naturaleza anticipatoria a peligros no reales, asimismo, como parte de la tensión permanente generada por el tráfico en la conducción de un vehículo la Dirección General de Tráfico (2014) menciona a la ansiedad como una respuesta común en los conductores, acompañadas por otras más como la hostilidad y agresividad.

Otro hallazgo encontrado fue que en la comparación entre estado civil y estrés laboral no existen diferencias significativas, esto quiere decir que los solteros, casados, convivientes y divorciados no presentan una mayor o menor presencia de estrés laboral debido a su condición, muy por el contrario es un factor poco importante entre ellos. Esto lo respalda Ramos et al. (2019) en donde nos señala que entre el estrés laboral y el estado civil no hay una relación significativa, esto puede deberse a

que no es una variable demográfica que determine el estrés laboral en una persona, cabe destacar que el proceso de pasar por cada estado civil conlleva diferentes responsabilidades y situaciones de tensión. Por otro lado, otro resultado importante a mencionar es la comparación entre el grado de instrucción de los choferes y el estrés laboral, en esta variable tampoco se encuentran diferencias significativas. Este resultado difiere al encontrado por Ruiz y Vega (2016) los cuales afirmaron que a mayor grado de instrucción existe una mayor presencia de estrés laboral. Cabe destacar que en esta investigación hay una mayor presencia de estrés laboral en los choferes de grado de instrucción universitario, sin embargo no es una diferencia significativa que se pueda generalizar a toda la población.

Adicionalmente otro hallazgo encontrado radica en la diferencia altamente significativa entre el nivel de ansiedad y estado civil, sobre todo los solteros presentan un mayor grado de ansiedad a comparación de los casados y convivientes. Estos resultados difieren a las investigaciones presentadas por Bastida et al. (2017) los cuales indicaron que los niveles altos de ansiedad solo se presentan en divorciados o viudos más no en otros estados como solteros, sin embargo esto podría explicarse debido a que el estudio presentado por Bastidas no fue en choferes, los cuales posiblemente presenten ciertas características tales como una menor estabilidad económica los cuales pueden representar un aumento de ansiedad, sumándole el factor de estrés laboral y algunos otros adicionales. Por otro lado, no existen diferencias significativas en la comparación entre el nivel de estudios y ansiedad en choferes, esto también difiere a los resultado presentados por Ocede (2017) citado por el observador (2017) los cuales mencionan que a menor grado de instrucción mayor nivel de ansiedad, no obstante esto se puede explicar debido a que no existe una comparación significativa en la población estudiada, quiere decir que no se puede generalizar el resultado y que por lo tanto solo es útil en esta investigación.

El último hallazgo encontrado se encuentra en la relación entre las dimensiones de estrés laboral y ansiedad, en la cual se evidencia que existe una relación significativa de grado moderado entre todas sus dimensiones. Esto quiere decir que la presión constante que los jefes o los policías de tránsito ejercen sobre los conductores de transporte público se ven reflejados en ciertas preocupaciones tales como irritabilidad e inquietud, esto según García y Gil (2016) causa una mayor

propensión a que ocurran accidentes de tránsito y la aparición de labilidad laboral. Por otro lado, también se afirma que la mala organización y comunicación con los compañeros de trabajo genera alteraciones psicológicas tales como menor nivel de soporte emocional, soporte social y aceptación las cuales son resultados descritos por Briozo (2015). Autores como Gonzales (2006) respaldan los resultados cuando define las fases de estrés laboral en donde hace especial énfasis en que en la primera fase se presentan sentimientos de incertidumbre e inseguridad que tiene la persona ante una situación estresante, los cuales son características muy similares a las de ansiedad, al igual que percepciones negativas y adelantadas de una situación. Adicionalmente, otros autores como Arbeláez y Useche (2013) llegaron a la conclusión que el estilo ansioso de conducción tiene como característica principal la presencia de estrés, hace referencia que ese estilo de conducción presenta múltiples características fisiológicas las cuales afectan el funcionamiento orgánico del conductor.

5.2. Conclusiones

De acuerdo a los resultados hallados entre el estrés laboral y ansiedad en conductores de transporte público, se establecen las siguientes conclusiones:

1. El estrés laboral en más de la mitad de conductores encuestados representa un problema en el desarrollo de sus actividades laborales y personales.
2. La ansiedad en más de la mitad de conductores encuestados es considerada como una problemática que perturba sus acontecimientos diarios.
3. Existe relación positiva, altamente significativa y de un grado moderado entre el estrés laboral y la ansiedad, con un tamaño de efecto grande en donde el estrés laboral explica en 46,2% la presencia de ansiedad.
4. No existen diferencias significativas en relación al estrés laboral y las variables demográficas estado civil y grado de instrucción.
5. Existen diferencias altamente significativas entre estado civil y el nivel de ansiedad de los conductores, por otro lado difiere en estos resultados la variable sociodemográfica grado de instrucción y ansiedad no presentando una diferencia significativa en su relación.

6. Existe una relación directa, altamente significativa y de grado moderado entre las dimensiones de estrés laboral y ansiedad, a excepción entre las dimensiones superiores y recursos con ansiedad fisiológica en la cual difiere en un grado de relación débil.

5.3. Recomendaciones

1. Se sugiere realizar talleres de manejo y detección de estrés laboral en las empresas de transporte público, con la finalidad de enseñar a los conductores a manejar su estrés laboral en situaciones de tensión como accidentes de tránsito, multas y reclamos de pasajeros.
2. Se propone programas de control de ansiedad donde se puedan aplicar técnicas como relajación sistemática y respiración diafragmática en donde los conductores aprendan a controlar situaciones de ansiedad.
3. Sugerir charlas de información en donde se exponga la relación en importancia entre el estrés laboral percibido por los choferes y la ansiedad producida luego de ella.
4. Se sugiere brindar herramientas tales como lecturas, charlas, videos en relación al manejo del estrés laboral en el ámbito personal del conductor.
5. Se propone realizar un programa preventivo en relación al control de ansiedad en relación a aspectos personales tales como divorcios, matrimonios, viudez repentina, etc.
6. Sugerir la aplicación de un programa especializado en la detección de fuentes de estrés laboral y la evitación de niveles altos de ansiedad, con la finalidad de reducir el porcentaje de estos conductores.

REFERENCIAS

- Arbeláez, J. y Useche, S. (2013). *Estrés en conductores de transporte público de la ciudad de Bogotá y accidentalidad vial* (Tesis de pregrado). Universidad de la Sabana, Bogotá, Colombia.
- Bastidas, R., Valdez, J., Valor, I., Gonzales, N. y Rivera, S. (2017). Satisfacción marital y estado civil como factores protectores de la depresión y ansiedad. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 36(1), 95-102.
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de psicología del trabajo y de las operaciones*, 29(3), 107-115.
- Brioso, T. (2015). *La gestión de conflictos: estilos de gestión e inteligencia emocional* (Tesis de pregrado). Universidad de Cádiz, Cádiz, España.
- Caceres, K. (2017). *Estrés laboral y habilidades sociales en conductores de la empresa ETUCHISA del distrito de Villa el Salvador, 2017* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Cannon, W. (1932). *The wisdom of the body*. New York: Norton.
- Casas, J., Donado, J. y Repullo, J. (2002). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de datos*. Recuperado de <https://core.ac.uk/reader/82245762>
- Castro, A. (05 de Setiembre de 2012). Regus: El 33% de peruanos se siente más estresado el último año. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/regus-33-peruanos-siente-estresado-ano-19677>
- Changa, S. y Celia, R. (2016). *Influencia del estrés laboral en el rendimiento laboral en los choferes de la línea b de la empresa de transportes y servicios virgen de la puerta S.A del distrito de Puente Piedra - 2016* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Coyoy, G. (2014). *Ansiedad y estrés en conductores de transporte urbano de la cabecera departamental de Quetzaltenango* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

Dirección General de Tráfico (2014). *Otros factores de riesgo: el estrés*. Madrid: Publicaciones Oficiales del Ministerio del Interior de España.

Lahera, G. (12 de Setiembre de 2017). Alto nivel educativo disminuye posibilidades de tener depresión. *El Observador*. Recuperado de <https://www.elobservador.com.uy/nota/alto-nivel-de-educativo-disminuye-posibilidades-de-tener-depresion--201791214140>

Endler, N. & Okada, M. (1975). A multidimensional measure of trait anxiety: The S-R inventory of general trait anxiousness. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 43(1), 319-129.

Flores, L. (2005). *Antecedentes del estrés en el personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del hospital Adolfo Pons de Maracaibo para el 2do. Trimestre del año 2005* (Tesis de pregrado). Universidad Central de Venezuela, Maracaibo, Venezuela.

García, R. (2014). *Niveles de Ansiedad Según la Escala de Zung en los pacientes que acuden a la consulta de emergencia del hospital Regional de Loreto* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú.

García, M. y Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, 1(19), 11-30. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf>

González, J. (2006). *Habilidades Directivas Manejo del Estrés*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=IWxbtjdHwZwC&pg=PA8&dq=estres+definicion&hl=es&sa=X&ved=0CBsQ6AEwAGoVChMIkPuUodyBxwIViJMeCh2xUgRC#v=onepage&q=estres%20definicion&f=false>

- Gonzales, M., Landero, R., Maruris, M., Cortes, P., Vega, R. y Godínez, F. (2013). Estrés cotidiano en trabajadores del volante. *Summa Psicológica UST*, 10(1), 85-90.
- Guadalupe, J. y Vaca, G. (2018). *Estrés laboral y ansiedad en el personal de enfermería del Instituto Psiquiátrico Sagrado Corazón período 2017 – 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- Hayes, B. (1999). *Como medir la satisfacción del cliente: desarrollo y utilización de cuestionarios*. España: Gestión.
- Hernández, I., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Mc Graw-Hill.
- Kohn, L. (1995). *Social Structure and Personality through Time and Space*. Washington: American Psychological Association.
- Lazarus R., Folkman S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Marcela, E., Fera, M., Palacios, L., y De la Peña, F. (2010). *Guía clínica para la atención de los Trastornos mentales*. México: Instituto Nacional de Psiquiatría.
- Marks, I. (1986). *Tratamiento de neurosis*. Barcelona: Martínez Roca.
- McGrath, J. (1976). *Stress and behaviour in organizations*. Chicago: Rand McNally.
- Meléndez, K. (2016). *Estilo de vida saludable y estrés en conductores de una empresa de transporte urbano en Trujillo* (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Merín, J., Cano-Vindel, A., & Miguel-Tobal, J. (1995). *El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención*. Madrid: Santillana.

Miguel-Tobal, J. (1996). *La ansiedad*. Madrid: Santillana.

Mowrer, O.(1960). *Learning theory and behavior*. New York: Wiley.

Muriel, S., Aguirre, M., Varela, C., y Cruz, S. (2013). *Comportamientos alarmantes infantiles y juveniles*. México: Euroméxico.

OISS (2012). *I Encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo y Salud*. Recuperado de http://borgeyasociados.com/wp-content/uploads/2016/06/ENCUESTA_DEFINITIVA_IECCTS.pdf

OIT (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_473270.pdf

OMS (1948). *Constitución de la Organización Mundial de la Salud*. Recuperado de https://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf

OMS (2004). *Informe Mundial sobre Prevención de los Traumatismos Causados por el Tránsito: Resumen*. Recuperado de http://www.paho.org/spanish/dd/pub/resumen_informe_mundial_traumatismos.pdf

OMS (2008). *Sensibilización sobre el estrés laboral en los países de desarrollo*. Recuperado de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf;jsessionid=722B17D4D209CA17B9BC2318BB5E244D?sequence=1

OMS (2007). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. *Protección de la salud de los trabajadores*, 6(1), 1-49.

OMS (2017). Día mundial de la salud mental 2017. Recuperado de https://www.who.int/mental_health/es/

- Peiró, J. y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del psicólogo*, 29,1, 68-82.
- Ponce, C., Bulnes, M., Aliaga, J., Delgado, E. y Solís, R. (2006). Estudio psicológico sobre los patrones de conducta en contextos de tráfico, en grupos de automovilistas particulares y profesionales de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 9(2), 33-64.
- Quijano, S. (2015) *Nivel de ansiedad del paciente en el preoperatorio del servicio de cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Ramírez, J. (2010). *El estrés como metáfora. Estudio antropológico con un grupo de operadoras telefónicas*. Ciudad de México: Conaculta-INAH.
- Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E. y Gonzales, M. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Espacios*, 40(7), 8.
- Riveros, M., Hernández, H. y Rivera, J. (2007). *Niveles de depresión y ansiedad en estudiantes Universitarios de Lima Metropolitana* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Ruiz, I. y Vega, K. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de ventas y servicios industriales* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Sierra, J., Ortega, V. y Zubeiadt, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: Tres conceptos a diferenciar. *Revista Mal-estare e Subjetividade*, 3(1), 10-59.
- Sotelo, L., Sotelo, N., Dominguez, S. y Padilla, O. (2012). Análisis psicométrico preliminar de la escala de ansiedad manifiesta (amas-a) en adultos limeños. *Revista de Psicología*, 14(1), 31-46.

- Spielberger, C. (1972). *Anxiety: Currents Trends in Theory and Research*. Nueva York: Academic Press
- Stein, D. y Hollander, E. (2010). *Tratado de los trastornos de la ansiedad*. Barcelona. España: Lexus.
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag*, 2(1), 33-50. Recuperado de <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.html>
- Tapia, G. (2017). *Estrés laboral y resiliencia en choferes de una empresa de transportes interprovincial del distrito de Santa Anita, 2017* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Tena, S. (2015). *Estrés y calidad de vida en conductores de la ETS: Metropolitano y de una empresa de Lima Sur* (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.
- Torres, J. (2016). *Conductas Agresivas y Estrés Laboral de los Conductores de la Cooperativa Vía Flores de la Ciudad De Ambato* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Vera, A. (2014). *Niveles de estrés identificados en los profesionales del volante de la compañía de taxi ejecutivo Amigoscar S.A. de la ciudad de Manta* (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.
- Vidal, Lacosta, Víctor. *El estrés laboral: análisis y prevención*, *Prensas de la Universidad de Zaragoza*, 2019. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouasp/detail.action?docID=5810773>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
¿Existe relación entre el estrés laboral y la ansiedad en conductores de una empresa de transporte público?	Determinar la relación entre el estrés laboral y la ansiedad en conductores de una empresa de transporte público.	Existe relación entre el estrés laboral y ansiedad en conductores de una empresa de transporte público.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas
1. ¿Cuál es el nivel estrés laboral en conductores de una empresa de transporte público?	1. Describir el nivel estrés laboral en conductores de una empresa de transporte público.	H1: Existe diferencias en el estrés laboral según el estado civil y grado de instrucción en conductores de una empresa de transporte público.
2. ¿Cuál es el nivel de ansiedad en conductores de una empresa de transporte público?	2. Describir el nivel de ansiedad en conductores de una empresa de transporte público.	H2: Existe diferencias en la ansiedad según estado civil y grado de instrucción en conductores de una empresa de transporte público.
3. ¿Existe la comparación de estrés laboral según estado civil y grado de instrucción en conductores de una empresa de transporte público?	3. Comparar el estrés laboral según estado civil y grado de instrucción en conductores de una empresa de transporte público.	H3: Existe relación entre las áreas de estrés laboral con la áreas de ansiedad en conductores de una empresa de transporte público.
4. ¿Existe la comparación de la ansiedad según estado civil y grado de instrucción en conductores de una empresa de transporte público?	4. Comparar la ansiedad según estado civil y grado de instrucción en conductores de una empresa de transporte público.	
5. ¿Existe relación entre las áreas del estrés laboral con las áreas de ansiedad en conductores de una empresa de transporte público?	5. Establecer la relación entre las áreas del estrés laboral con las áreas de ansiedad en conductores de una empresa de transporte público.	

Anexo 2: Instrumento de medición 01

ESCALA DE ANSIEDAD MANIFIESTA (AMAS-A)

OMS y OIT (1989)

SEXO: (M) (F) **ESTADO CIVIL:** SOLTERO () CASADO () CONVIVIENTE ()
DIVORCIADO () VIUDO ()

EDAD: _____ **NIVEL DE ESTUDIOS:** PRIMARIA () SECUNDARIA () TECNICA ()
UNIVERSITARIA ()

Este cuestionario contiene una lista de frases. Lea cada frase con atención y piense si lo que dice describe o no su forma de ser. Si usted está de acuerdo con ella, marque su respuesta en SI. Si usted está en desacuerdo, piensa que no describe su forma de ser, marque una X en NO. Como verá, no hay respuestas “correctas” ni “incorrectas”; por tanto, trate de ser lo más sincero posible.

Marque todas las frases y asegúrese de que marca cada respuesta en la línea correspondiente a la misma frase y en la opción (SI o NO) que mejor se ajusta a su manera de ser. Intente decidirse siempre por una de estas dos opciones, procurando no dejar ninguna respuesta sin contestar.

N°	ENUNCIADO	SI	NO
1	Frecuentemente me siento inquieto		
2	Siempre soy agradable con todos		
3	Me pongo nervioso cuando las cosas no salen bien para mí		
4	Muchas veces me siento acelerado o intranquilo		
5	Es fácil que me sienta mal cuando me llaman la atención		
6	Siempre soy amable		
7	A veces me preocupo por cosas que en realidad no tienen importancia		
8	Frecuentemente la gente me dice que soy inquieto.		
9	La vida se está complicando demasiado		
10	Siempre soy educado		
11	Es fácil que hieran mis sentimientos		
12	Frecuentemente siento mi cuerpo tenso		
13	En este momento me siento nervioso		
14	Me cuesta trabajo tomar decisiones		
15	Me preocupa volverme viejo		
16	Mis músculos se sienten tensos en este momento		
17	Me preocupa cómo me está yendo en el trabajo		
18	Fácilmente me desespero con los demás		
19	Siempre digo la verdad		
20	Me preocupa lo que los demás piensen de mí		
21	Me cuesta mucho trabajo estar quieto		
22	Me preocupa la muerte		
23	Siempre soy bueno con los demás		
24	Muchas veces me siento cansado		
25	Me acuesto a dormir preocupado		

26	Siento que alguien me va a decir que hago las cosas mal		
27	Me caen bien todas las personas que conozco		
28	Me siento preocupado gran parte del tiempo		
29	Me despierto pensando en mis problemas		
30	Es frecuente que me sienta muy estresado		
31	Parece que los demás hacen las cosas con más facilidad que yo		

Anexo 3: Instrumento de medición 02 ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS Reynolds, Richmond y Lowe (2007)

SEXO: (M) (F) **ESTADO CIVIL:** SOLTERO () CASADO () CONVIVIENTE ()
 DIVORCIADO () VIUDO ()
EDAD: _____ **NIVEL DE ESTUDIOS:** PRIMARIA () SECUNDARIA ()
 TECNICA () UNIVERSITARIA ()

El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 si la condición ALGUNOS VECES es fuente de estrés.
- 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

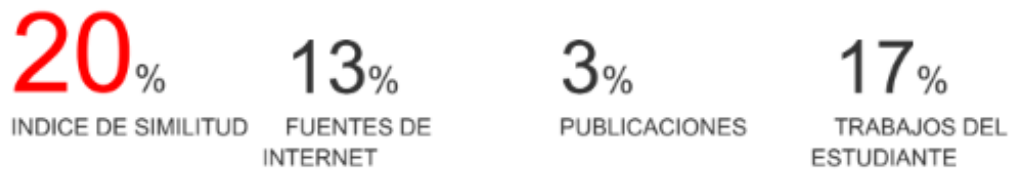
N°	Preguntas	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés							

10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa							
11	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa							
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés							
13	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa							
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa							
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés							
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa							
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés							
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés							
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés							
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me causa estrés							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita me causa estrés							
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés							

Anexo 4: Informe de software anti plagio

Lorena Nava 13dic

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Escuela de Posgrado PNP Trabajo del estudiante	1%
7	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1%
8	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1%

Anexo 5: Carta de autorización de la empresa



Lima, 14 de Setiembre del 2019

SOLICITUD DE PERMISO PARA EL ESTUDIO TITULADO "ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN CONDUCTORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE PÚBLICO"

SOLICITO: PERMISO PARA LA APLICACIÓN DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS Y LA ESCALA DE ANSIEDAD MANIFIESTA (AMAS-A)

Sr. Javier Quispe

Administrador de la empresa de transportes urbano Línea 4 SA (ETUL 4 SA)

De mi consideración.-

Sirva para manifestarle los saludos respectivos y presentarme:


Yo, Lorena Nava Debernardi, identificada con DNI 71323498, estudiante de XI ciclo de la Universidad Autónoma del Perú de la Carrera Académica Profesional de Psicología ante Ud. Respetuosamente expongo:

Que, encontrándome en la realización de mi tesis de licenciatura, tengo la necesidad de aplicar la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS y la Escala de Ansiedad Manifiesta (AMAS – A) dirigido a los conductores de una empresa de transporte público, por lo que recurro a usted para que me conceda el permiso respectivo para llevar a cabo esta actividad en la empresa que administra.

Agradezco la atención que me brinda y reitero mi saludo, asimismo, deseándole éxitos institucionales y profesionales.



Javier Quispe
Administrador



Lorena Nava Debernardi

Anexo 6: Acta de aprobación de originalidad y calidad de tesis



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD Y CALIDAD DE TESIS

Yo, Walter Capa Luque, docente de la Facultad de Ciencias Humanas y Carrera Profesional de Psicología de la Universidad Autónoma del Perú, Asesor de la tesis titulada

"Estrés laboral y ansiedad en conductores de una empresa de transporte público", de la estudiante Lorena Nava Debernardi, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 16 de diciembre de 2019

.....
Firma

Dr. Walter Capa Luque

DNI: 09813379

Anexo 7: Consentimiento informado

Universidad Autónoma del Perú

Facultad de Humanidades

Tesis para obtener el grado de licenciatura en Psicología

Estrés Laboral y Ansiedad en Conductores de una Empresa de Transporte Público

El presente documento es un consentimiento informado a través del cual se le solicita su autorización para participar en la investigación realizada por Lorena Nava Debernardi, estudiante de Psicología de la Universidad Autónoma del Perú.

El objetivo de este estudio consiste en conocer la relación entre las variables estrés laboral y ansiedad en conductores de una empresa de transporte público.

Para llevar a cabo esta investigación, solicitamos su colaboración para completar las preguntas de las dos escalas presentadas, las cuales en conjunto tienen una duración de 25 minutos. La información obtenida será totalmente confidencial y únicamente se hará uso de ella para fines del estudio.

Su participación es totalmente voluntaria por lo que usted puede decidir no continuar en el momento que crea pertinente. Si usted decide continuar con la investigación, le agradeceremos pueda responder a todas las preguntas con total sinceridad y pueda firmar este documento aceptando su participación.

¡Muchas gracias!

FIRMA DEL PARTICIPANTE