

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Gestión

Maestría en Desarrollo del Talento Humano

**Incidencia de la turnicidad en el estrés laboral de los conductores de la
Empresa de Transporte de Carga Pesada BajoCero**

Daniela Paola Proaño Villacrés

Tutor: Alexander Serrano Boada

Quito, 2020



Cláusula de sesión de derechos de publicación

Yo, Daniela Paola Proaño Villacrés, autora de la tesis intitulada “Incidencia de la Turnicidad en el estrés laboral de los conductores de la Empresa de Transporte de Carga Pesada BajoCero”, mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de Master en Desarrollo de Talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo, por lo tanto, la Universidad utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en formato virtual, electrónico, digital u óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autor/a de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico. 31 de marzo del 2020

31 de marzo del 2020

Firma: _____

Resumen

La presente investigación pretende determinar la incidencia de la turnicidad en el estrés laboral de los conductores de la Empresa de Transporte de Carga Pesada BajoCero. S.A. entendiéndose como estrés laboral la tensión que se produce cuando un trabajador considera las situaciones o exigencias laborales que se encuentren por arriba de sus capacidades, la incertidumbre, la competencia y otros aspectos de la situación laboral o no laboral.

Podemos señalar que la elaboración de esta tesis corresponde a un estudio descriptivo, que se desarrolló a partir de la siguiente pregunta: ¿Cómo incide la turnicidad en el estrés laboral de los conductores de la Empresa de Transporte de Carga Pesada BajoCero?, entre los principales factores que se ven afectados por el abuso de un inadecuado control del tiempo de trabajo, es el estrés laboral, bienestar psicológico y social, impidiendo en el desarrollo de actividades de ocio, vida familiar o estudio, el cansancio es uno de los principales factores que interfieren en desenvolvimiento eficaz de las actividades laborales de los conductores de la Empresa de Transporte de Carga Pesada BajoCero. S.A, la mala distribución de horarios y turnos rotativos influyen en las tareas diarias de los conductores.

Con estos antecedentes podemos concluir que se realizó la revisión bibliográfica sobre el estrés laboral y la incidencia de la turnicidad, a fin de exponer claramente su marco conceptual; se utilizaron dos herramientas: Cuestionario de Maslach y Encuesta de Turnicidad que pone en manifiesto todas aquellas condiciones que influyen en la aparición del estrés laboral.

A partir de estos resultados, se procedió a la elaboración de una propuesta de plan de acción para prevenir el estrés laboral, con el fin de fomentar el trabajo en equipo, mejorar las jornadas de trabajo, el tiempo de calidad en beneficio de los conductores.

Mi tesis le dedico con mucho amor y respeto a mi Padre Celestial que siempre ha estado a mi lado en momentos muy difíciles de mi vida, y de los cuales me ayudo a sobresalir de ellos, ya que sin la ayuda de él nada de esto podría ser posible DIOS. De igual manera la dedico a mis padres de los cuales estoy muy orgullosa, ya que con su amor, confianza y esfuerzo me han brindado un gran futuro, no me caben las palabras para decirles gracias por hacer de mí una hija responsable, respetuosa y solidaria siempre los llevare en mi corazón y mi mente. También dedico a mis hermanas por ser una luz en vida, mi novio por su paciencia en momentos difíciles y mi querida abuelita quien ha sido un angelito en mi vida.

Agradecimientos

A mi Dios que es el pilar de mi vida quien ha guiado mis pasos, ha iluminado mi sendero cuando más oscuro ha estado el creador de todo y el que me dio la fortaleza para continuar mi camino incondicional.

Asimismo va dirigida a mis padres por brindarme su amor, paciencia y dedicación ya que para mí ellos son parte fundamental para poder seguir adelante y son los que llevaré siempre en mi corazón y mente, ya que sin su apoyo no podría haber continuado con mi carrera profesional, de la misma manera agradezco a mis hermanas ya que para ellas va esta tesis y así ellas lleguen a ser unas grandes profesionales y nos llenen de mucha felicidad a tan linda familia que Dios nos dio.

Le agradezco de una forma especial a mi novio que día a día me apoya, gracias por la paciencia, la comprensión y por su amor por estar ahí apoyándome cuando más he necesitado y darme esa mano amiga.

Agradezco de manera muy especial a mi tutor de tesis y docente, Alexander Serrano por cuya colaboración que constituyó un pilar esencial en mi trabajo de investigación; así también quiero hacer un extensivo agradecimiento a las Autoridades de la Empresa de Transporte de Carga Pesada “BajoCero” de manera especial, Lcdo. Francisco Pulla por haberme prestado toda su colaboración en la realización de este trabajo.

Tabla de contenidos

Introducción.....	19
Capítulo primero Marco teórico	23
1. Turnicidad	23
1.1. Horario laboral y salud física	24
1.1.1. Permanentes	25
1.1.2. Alternados o rotativos	25
1.2. El síndrome del trabajador nocturno	25
1.3. Trastornos nerviosos relacionados con la fatiga.....	26
1.4. Trastornos del sueño	26
1.5. Trastornos gastrointestinales y perturbación del apetito	27
1.6. Compensaciones por turnicidad/nocturnidad	27
2. Historia del estrés.....	27
2.1. Definición Generalidades del Estrés	30
2.2. Estrés Laboral.....	33
2.3. Tipos de estrés	33
2.3.1. Estrés agudo	34
2.3.2. Estrés agudo episódico	35
2.3.3. Estrés crónico.....	36
2.3.4. Eustrés.....	37
2.3.5. Distrés	38
3. Fases del estrés laboral.....	38
3.1. Fase de alarma	39
3.2. Fase de resistencia	39
3.3. Fase de agotamiento	39
4. Efectos del estrés laboral sobre la salud.....	39

4.1.	Fase de alarma	39
4.2.	Fase de resistencia	40
4.3.	Fase de agotamiento	40
5.	Efectos negativos del estrés en el trabajador	40
5.1.	Efectos fisiológicos	40
5.2.	Efectos cognitivos	40
5.3.	Efectos Motores	41
6.	Efectos del estrés laboral sobre la salud.....	41
7.	Factores que inciden en el estrés laboral.....	42
8.	Causas del estrés laboral	44
9.	Como reconocer el estrés laboral.....	46
10.	Signos del estrés laboral.....	46
11.	Costo del estrés	47
11.1.	Absentismo por enfermedad	47
11.2.	Accidentes.....	47
12.	Estrategias para sobrellevar el estrés laboral	48
12.1.	Estrategias de intervención en el ámbito organizacional.....	48
13.	Factores que Influyen en el Desarrollo del Estrés.....	49
13.1.	Factores personales	50
Capítulo segundo Metodología.....		53
1.	Cuestionario de Maslach.....	53
2.	Encuesta de Turnicidad	55
Capítulo tercero Análisis e interpretación de resultados		57
1.	Resultados de la Encuesta de la Turnicidad.....	58
2.	Resultados del Cuestionario de Maslach Estrés Laboral	75
2.1.	Análisis e Interpretación de los Factores del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)	77

3. Resultados Comparativos de la Turnicidad y el Estrés Laboral	84
4. Interpretación de datos	84
Capitulo cuarto Propuesta de plan de acción.....	87
1. Diseño de plan de acción para conductores de la ETCPBC	87
Conclusiones y recomendaciones	91
Lista de referencias	93
Anexos 97	
Anexos 1: Aplicación de los instrumentos	97
Anexo 3: Formato de Cuestionario de Maslach	101

Lista de ilustraciones

Tablas

Tabla 1 Escala de Cuestionario Maslach.....	54
Tabla 2 Intervalos de la Encuesta de Turnicidad.....	56
Tabla 3 Niveles de Estudios de la Empresa de BajoCero	57
Tabla 4 Resultados de la Encuesta de la Turnicidad	58
Tabla 5 Pregunta 1	59
Tabla 6. Pregunta 2	59
Tabla 7 Pregunta 3	60
Tabla 8 Pregunta 4	61
Tabla 9 Pregunta 5	62
Tabla 10 Pregunta 6	62
Tabla 11 Pregunta 7	63
Tabla 12 Pregunta 8	64
Tabla 13 Pregunta 9	65
Tabla 14 Pregunta 10	66
Tabla 15 Pregunta 11	67
Tabla 16 Pregunta 12	68
Tabla 17 Pregunta 13	69
Tabla 18 Pregunta 14	70
Tabla 19 Pregunta 15	70
Tabla 20 Pregunta 16	71
Tabla 21 Pregunta 17	72
Tabla 22 Pregunta 18	72
Tabla 23 Pregunta 19	73
Tabla 24 Pregunta 20	74
Tabla 25 Resultados	74
Tabla 26 Resultados del Cuestionario de Estrés Laboral	76
Tabla 27 Agotamiento Emocional.....	77
Tabla 28 Despersonalización.....	79
Tabla 29 Logros Personales.....	81
Tabla 30 Percentiles del Maslach Burnoud Inventory	83

Tabla 31 Resultados General de Maslach Burnoud Inventory	83
Tabla 32 Fomentar el trabajo en equipo	87
Tabla 33 Mejorar las jornadas de trabajo	88
Tabla 34 Tiempo fuera del trabajo	88
Tabla 35 Entorno extralaboral	89
Tabla 36 Demandas cuantitativas en la jornada laboral	89

Lista de gráficos

Gráfico 1. Fase del estrés	38
Gráfico 2. Niveles de Estudios de la Empresa de Bajo Cero	57
Gráfico 3. Pregunta 1	59
Gráfico 4. Pregunta 2	60
Gráfico 5. Pregunta 3	61
Gráfico 6. Pregunta 4	61
Gráfico 7. Pregunta 5	62
Gráfico 8. Pregunta 6	63
Gráfico 9. Pregunta 7	64
Gráfico 10. Pregunta 8	65
Gráfico 11. Pregunta 9	66
Gráfico 12. Pregunta 10	67
Gráfico 13. Pregunta 11	68
Gráfico 14. Pregunta 12	69
Gráfico 15. Pregunta 13	69
Gráfico 16. Pregunta 14	70
Gráfico 17. Pregunta 15	71
Gráfico 18. Pregunta 16	71
Gráfico 19. Pregunta 17	72
Gráfico 20. Pregunta 18	73
Gráfico 21. Pregunta 19	73
Gráfico 22. Pregunta 20	74
Gráfico 23. Resultados de la encuesta de la Turnicidad	75
Gráfico 24. Agotamiento Emocional	78
Gráfico 25. Despersonalización	80

Gráfico 26. Logros Personales	82
Gráfico 27. Resultados Finales de la Encuesta de la Turnicidad	84
Gráfico 28. Resultados Finales del Cuestionario del Estrés Laboral	84

Introducción

La turnicidad laboral es una realidad que experimentan el 22,2 % de los trabajadores y un 8,9 % lo hace con turno nocturno, bien en turno nocturno fijo o rotativo de mañana-tarde-noche. (M. Lopes 2010, 2)

El trabajo en turnos existe desde el inicio de la vida social de los hombres y, actualmente, además de razones tecnológicas y económicas, los turnos están siendo introducidos de forma creciente, en función de la tendencia de la sociedad moderna. Además de los servicios esenciales, viene ocurriendo aumento del número de trabajadores en turnos, que trabajan en horario nocturno o en horarios irregulares, en servicios que funcionan ininterrumpidamente para que sean producidos bienes y para que otros servicios atiendan las demandas crecientes de la población donde no es posible interrumpir la producción diaria, dada las características de la propia forma de producir el trabajo.

Pero si además la turnicidad toma la forma de un horario nocturno, especialmente si este es rotativo, a todos esos riesgos se añaden, entre otros, los derivados de las dificultades para compatibilizar, y compaginar, vida y trabajo (Mañas y Garrido 2008) e incluso la práctica de conductas de riesgo para la salud, como el consumo de alcohol y otras sustancias psicoactivas (Corral, Durán e Isusi 2012), como consecuencia de la insatisfacción laboral y/o familiar que experimentan (Sánchez 2005, 111). Y esta problemática así descrita es, si cabe, aún más acuciante en el caso de algunas profesiones donde la turnicidad laboral está presente con frecuencia: del total de trabajadores que perciben su estado de salud como regular, malo o muy malo, el 23,3 % de los trabajadores pertenecen a la rama de actividades sanitarias y sociales.

Respecto del planteamiento del problema, Empresa de Transporte de Carga Pesada BajoCero (en adelante, ETCPBC) es una empresa conformada por capital ecuatoriano y que cuenta con una gran trayectoria en el país, se dedica al transporte de carga pesada por carretera.

La empresa cuenta entre su nómina, con conductores y estibadores dentro del área operativa, que manejan los vehículos de la Empresa y retiran o entregan la carga respectivamente. Los conductores y estibadores de ETCPBC que laboran en todo el país, de forma diaria manejan los camiones de la Empresa que transportan la mercadería de los

clientes, desde las oficinas de la Empresa que se encuentran localizadas en Santa Rosa de Cuzubamba hasta las diferentes ciudades. Es así que, entre los problemas que se han detectado, se encuentra la turnicidad ya que por la función que desempeñan en el giro de este negocio, demanda que su jornada de trabajo se extienda por varios días, provocando estrés laboral por estar lejos de sus familias y por las extensas jornadas laborales.

Es importante tomar en cuenta que conforme lo menciona la Organización Internacional del Trabajo (2015, 55) entre los factores que contribuyen a la fatiga de los conductores profesionales se encuentran “el tiempo de sueño limitado, horario de trabajo ampliado, programas de trabajo que no son acordes con el sueño natural o los ritmos circadianos, lugares para dormir desconocidos o incómodos, tensiones generadas por plazos de entrega muy ajustados y demoras que el conductor no puede controlar”.

Además, por el cumplimiento de sus funciones en los horarios requeridos por la empresa, no han podido asistir a actividades importantes de carácter familiar y lo cual han tenido que delegar a otro miembro de la familia; por los diferentes turnos de trabajo y por el poco tiempo que dedican a descansar; esto con lleva que su niveles de tensión aumenten, cabe mencionar que los conductores tienen que velar por el bienestar familiar y estar al día en las cuotas de sus camiones.

Acorde a cifras del Banco Central, “el transporte de carga pesada se emplea de forma directa al 6% de la población, lo cual representa alrededor de 450 mil personas a nivel nacional. (Ekos 2018, 1)

En Ecuador en el año 2018, por condiciones ambientales, fallas mecánicas, cansancio mental y/o atmosférico como niebla, neblina, granizo o lluvia se registraron 8,49 por ciento de siniestros de tránsito.

Podemos mencionar incidentes que pudieron provocar accidentes y ocasionar pérdidas humanas como materiales en la ETCPBC, puede ser el cansancio acumulado del esfuerzo físico producido por la carga o descarga, lo que disminuirá su control del volante, esto se ocasiona cuando no se cumplen con las medidas de seguridad como son las pausas activas en función del esfuerzo realizado durante el periodo de trabajo en el cual se debe tomar (15 minutos como mínimo) descanso para interrumpir el trabajo antes de continuar con el viaje en carretera.

En el caso de los conductores y estibadores de la Empresa ETCPBC, sus horarios de trabajo también llegan a prolongarse debido a que deben cumplir con las entregas diarias de las cargas lo cual ocasiona que tengan una menor presencia en sus hogares; además, por sus funciones mantienen contacto diario con diferentes tipos de clientes lo

cual en algunas ocasiones ha generado ciertos inconvenientes por la reacción de los clientes ante determinado problema con el tiempo de entrega de la carga, por tal motivo se generado niveles altos de estrés laboral en la organización.

Con esta investigación se pretende dar un marco más amplio para el entendimiento de la problemática que representa las extensas jornadas en la empresa de transporte de carga pesada BajoCero. Por este motivo existen varios tipos de enfermedades que se originan en el trabajo, una ellas es el estrés. Algunas causas que generan el estrés son las relaciones humanas con jefes y compañeros, el ambiente de trabajo, la remuneración, la situación familiar, la carga de trabajo, la mala distribución de los turnos rotativos. Toda empresa espera que sus empleados rindan a su mejor nivel siempre, pero a menudo restan importancia a las necesidades de sus trabajadores, ignorando su condición humana.

La empresa de Transporte de carga pesada BajoCero está dedicada a brindar servicios de transporte de carga pesada a nivel nacional de forma eficiente y segura. Mediante esta investigación nos permitirá observar factores y variables, que van relacionas con la salud de los conductores de la empresa BajoCero, el mismo que influirá directamente en las extensas jornadas laborales de todos los conductores y socios.

El estrés es una enfermedad que afecta por las extensas jornadas laborales en todas las organizaciones por este motivo los Directivos de la Empresa de Transporte de Carga Pesada BajoCero preocupados por la salud de los conductores, estibadores y socios de la empresa, me han pedido que se haga una investigación que permita identificar los efectos que producen en los conductores el hecho de trabajar en una actividad que demanda mucho tiempo fuera del hogar produciendo problemas familiares, interpersonales, psicológicos, falta de liderazgo y falta de motivación en el trabajo.

El estudio realizado está enmarcado dentro de las líneas de investigación para la Maestría en Desarrollo del Talento Humano proporcionada por la Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador dentro de Seguridad, Salud y Bienestar laboral, por lo que la información que contenga servirá de base para futuras investigaciones que se desarrollen sobre esta línea.

La pregunta central de esta investigación tiene que ver sobre ¿cómo incide la turnicidad en el estrés laboral de los conductores de la Empresa de Transporte de Carga Pesada BajoCero?

Tres son los objetivos específicos: 1) Identificar la turnicidad y el estrés laboral de los conductores de la Empresa de Transporte de Carga Pesada BajoCero. 2) Determinar la incidencia de la turnicidad en el estrés laboral de los conductores de Transporte de

Carga Pesada BajoCero. 3) Proponer un plan que mitiguen los efectos de la turnicidad en los conductores de Transporte de Carga Pesada BajoCero.

Capítulo primero

Marco teórico

1. Turnicidad

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo y Full Audit (2011), uno de los factores de riesgo más infravalorados en las evaluaciones de riesgo de las empresas, es precisamente la turnicidad laboral, señalando que tal infravaloración tal vez no se deba sino al escaso conocimiento, que los técnicos de prevención y médicos del trabajo, parecen tener sobre los efectos de la turnicidad en la seguridad y la salud de los trabajadores. En este sentido cabe destacar que la Psicología del Trabajo podría contribuir decididamente a la mejora de tales conocimientos, y por ende a una mejor aproximación a la turnicidad laboral, tanto desde el punto de vista evaluativo, como intervenido.

Se entiende como jornada laboral el tiempo que dispone el trabajador para desarrollar las tareas recomendadas y que ha sido estipulado por el empleador al momento del contrato. Éste término proviene del catalán *jorn*, que significa día; en donde se plantea como el “trabajo en un día” o el “camino que suele andarse en un día”. A partir de esto en 1916, La Asamblea Constituyente de Querétaro estimó que la jornada laboral de una persona sería de ocho horas, para disminuir las consecuencias negativas a nivel biológico, social, familiar y cultural del trabajador; a esto se le denominó “jornada humanitaria”. Posteriormente en 1930, la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señaló que debía entenderse como jornada laboral “el tiempo durante el cual el personal está a disposición del empleador. (Cueva, 1972,1)

Los trastornos del sueño por turnicidad laboral forman parte de los desórdenes del ritmo circadiano, dentro de la categoría de los disomnias, de la Clasificación Internacional de los Trastornos del Sueño de la Sociedad Americana de los Trastornos del Sueño, de 1991. Estos trastornos se producen como consecuencia de los turnos de trabajo y consisten en síntomas de insomnio y somnolencia excesiva diurna, que ocurren como un fenómeno transiente en relación con el esquema de la jornada laboral. (Cruz Valero y Caballero Poutou 2004,1)

Se puede definir al trabajo por turnos como la forma de organizar el trabajo en equipo según la cual los trabajadores ocupan sucesivamente los mismos puestos de trabajo, según un cierto ritmo, continuo o discontinuo, para el trabajador la necesidad de prestar servicios por horas diferentes en un período determinado de días o de semanas. (Olivares Preciado et al. 2014, 2)

El conflicto trabajo-familia y trabajo-vida social y personal no es nuevo en el ámbito de recursos humanos, y más aún cuando el trabajo es bajo la modalidad de turnos

y turnos rotativos, con la diferencia que en tiempos actuales ha sido más visibilizada y trabajada esta situación que se encuentra dentro de la calidad de vida laboral. (Patiño y Pablo 2015,1)

El desorden en la estructura de los ritmos, ocasionada por el trabajo realizado en turnos alternados, tiene consecuencias directas en el ciclo vigilia-sueño y en los sistemas orgánicos. El individuo es obligado a modificar sus horarios de sueño, de alimentación, de descanso y otros. (Lopes, Marques, y Rocha 2010,3)

1.1. Horario laboral y salud física

Los seres humanos poseen un reloj corporal interno situado en el hipotálamo que regula sus ritmos corporales, incluido el ritmo de sueño-vigilia. El período habitual de la mayoría de estos ritmos es cercano a 24 horas (circadiano) y está preparado para sincronizarse con el ritmo ambiental diario de luz- oscuridad; así las personas están activas de día y duermen de noche. Cuando se trabaja de noche o en turnos rotativos de trabajo, el sistema circadiano es incapaz de adaptarse rápidamente al nuevo horario y surge una alteración entre el ritmo de cada uno de los sistemas fisiológicos internos; en el caso de los turnos nocturnos el cuerpo está preparado para dormir sin embargo el empleado debe cumplir con las exigencias del trabajo. Dicha alteración sumada a la falta de sueño que suele asociarse a estas condiciones laborales, es responsable de los problemas de salud que se encuentran en este tipo de personas.

De acuerdo con los estudios quienes trabajan en turnos nocturnos y rotativos tienen un mayor riesgo de sufrir enfermedades cardiovasculares, problemas digestivos que pueden ser úlcera péptica, gastritis, depresión, obesidad, trastornos inmunológicos, disminución de la fecundidad en las mujeres y envejecimiento prematuro; éste último ha sido estudiado por numerosas investigaciones y todas han puesto en evidencia que quince años de trabajo en éstas condiciones son equivalentes a cinco años de envejecimiento en un persona con un trabajo en horario fijo. (Sabaté, 2002, 28)

De acuerdo con Conrado (1964), las personas que trabajan en periodos de vigilia forzados, es decir en horario nocturno, presentan alteraciones de la atención, percepción, orientación, cognición y conciencia. En esta misma línea Cortés (2010) menciona que la disminución en el estado de alerta y habilidad de concentración producto de las alteraciones en el ritmo circadiano generadas por los turnos laborales, tienen como resultado una baja en la capacidad de productividad del trabajador y una disminución en

el nivel de seguridad laboral (un trabajador cansado pierde su capacidad de alerta y concentración, por tanto es más propenso a tener accidentes laborales).

Se puede decir que existen dos formas de trabajos por turnos según Lopes, Marques, y Rocha (2010):

1.1.1. Permanentes

Son los turnos en que el trabajador tiene un determinado horario por muchos años o por toda la vida de trabajo, o sea, este trabajador trabaja todos los días en el mismo horario, por ejemplo, sólo durante el día, o en la tarde, o al anochecer, o en el turno de la noche.

1.1.2. Alternados o rotativos

Sucede cuando los trabajadores hacen rotación de turnos, o sea, todos deben cumplir tanto horarios matutinos como vespertinos o nocturnos. Este tipo de turnos, puede tener una rotación lenta o rápida dependiendo de la organización del local de trabajo.

Según Lopes, Marques, y Rocha (2010), clasifica en diferentes estados a la turnicidad:

1.2. El síndrome del trabajador nocturno

Los efectos de la turnicidad son a veces difíciles de poner en evidencia por los siguientes motivos:

- Porque ha existido una selección médica.
- Porque se ha producido una autoselección. El trabajador inadaptado abandona el trabajo a los pocos meses.
- Porque los efectos no son inmediatos y sólo se manifiestan muy tarde (jubilación).
- Porque no existe seguimiento de los ex-trabajadores a turnos.

Se ha comprobado que la turnicidad puede agravar los trastornos cardiovasculares y perturbar las funciones biológicas provocando una reducción de las defensas inmunitarias.

La patología del trabajador nocturno está ligada a la fatiga y sus manifestaciones más importantes las podemos clasificar en tres grupos sintomáticos:

- Trastornos nerviosos relacionados con la fatiga.
- Trastornos del sueño.
- Trastornos gastrointestinales y pérdida de apetito.

1.3. Trastornos nerviosos relacionados con la fatiga

El trabajador nocturno presenta a veces un síndrome muy parecido al síndrome subjetivo común de la fatiga nerviosa descrito por Begoin y De Guillaud, que se da en mecanógrafas, telefonistas, ejecutivos, etc. y en profesiones donde a veces la carga mental es excesiva y el surmenage se produce por la ruptura del sincronismo entre el ritmo personal y el ritmo de la necesidad por el trabajo de la empresa.

Los síntomas comunes de este síndrome son:

La astenia física se manifiesta como una sensación de laxitud y abatimiento. La astenia psíquica produce dificultad de hacer esfuerzos intelectuales, con sensación de cabeza vacía, faltas, errores, etc. Los trastornos del sueño y del carácter se manifiestan por hiperestesia emocional, irritabilidad con intolerancia a las pequeñas agresiones del medio que conlleva alteración de las relaciones entre los compañeros de trabajo y la familia.

Las dificultades del trabajo y de la vida ordinaria agravan la situación pudiendo aparecer manifestaciones de ansiedad con descargas ansiosas y sintomatología de tipo vegetativo (dolor precordial, epigastralgias, calambres, vértigos, etc.).

Los trastornos del sueño son frecuentes, los trabajadores sienten una tendencia al sueño durante el día pero padecen insomnio durante la noche. Esta hipersomnia diurna e insomnia nocturna es característica del síndrome asténico. Las cefaleas occipitales matinales son bastante frecuentes.

1.4. Trastornos del sueño

Los trastornos del sueño se producen por una amputación crónica del sueño paradójico y por una disociación entre los ritmos biológicos y los nuevos sincronizadores ambientales.

El trabajador de mañana, al levantarse temprano, (5 de la mañana) tiene también una amputación de la parte final del sueño paradójico.

Las encuestas apuntan a un 10% de trastornos en los trabajadores del turno de mañana, un 7% en los del turno de tarde y un 35% en los del turno de noche.

El grado de perturbación está condicionado con la edad, el tipo de trabajos, sistemas de turnos, nivel de atención médica, factores del entorno del hogar y el ruido local.

1.5. Trastornos gastrointestinales y perturbación del apetito

Los trastornos digestivos, tendencia al ulcus, trastornos intestinales, perturbaciones del apetito, etc. son muy frecuentes en el trabajador nocturno. Por su frecuencia un 35 % se les ha catalogado como “el síndrome dispéptico del trabajo alternado”. Estos trastornos están provocados porque de noche la digestión y el metabolismo se hallan en fase de desactivación, la comida nocturna provoca un trastorno del ritmo circadiano normal de la nutrición.

Es frecuente la ingesta de comidas frías y pesadas, grandes bocadillos, etc., así como el consumo de bebidas alcohólicas, cuando lo correcto sería el consumo de comidas ligeras, calientes y zumo de frutas.

La mayoría de las empresas no sirven ninguna comida y sólo suministran los lugares y el tiempo para la alimentación de los trabajadores.

1.6. Compensaciones por turnicidad/nocturnidad

La compensación económica ha sido utilizada para aumentar la aceptación de estos sistemas de trabajo y, de alguna manera, constituye un reconocimiento de su nocividad. Sin embargo, estos «pluses» encubren los problemas asociados al trabajo a turnos y pueden impedir enfrentarse a las verdaderas causas de estos problemas.

Hay que tener en cuenta que la compensación económica no elimina los inconvenientes del trabajo nocturno o de los turnos. Por el contrario, se puede conseguir otro tipo de compensaciones no económicas que actuarían de «contrapeso» de esos efectos negativos.

2. Historia del estrés

La palabra estrés se deriva del griego “stringere”, que significa provocar tensión. Apareció a inicios del siglo XIV, y a partir de entonces, durante muchos años, fue

comúnmente utilizada especialmente en textos en inglés numerosas variantes de la misma, como stress, stresse, strest, e inclusive straisse.

A mediados del siglo XIX el fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que se busque un ajuste o equilibrio de éste, a fin de alcanzar la estabilidad de milieu interieur (medio interior), entendido como todos los sistemas fisiológicos que componen a un individuo. (Alcalde de Hoyos 2010, 34)

Este puede ser uno de los primeros conceptos que hicieron para explicar las consecuencias potenciales del rompimiento del equilibrio en el organismo causado por agente externos, dando los primeros pasos para un concepto sobre estrés.

Por el año 1920 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon orientó su investigación hacia la naturaleza adaptativa de estrés para resolver amenazas y desafíos, esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, investigación que contribuyó de gran manera a lo que hoy conocemos como concepto de estrés. (Bedoya 2012, 14)

Según (Bolívar Medina 2014, 1) “el concepto de Estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien le denominó el “Síndrome de estar Enfermo”.”

Hans Selye se graduó como médico y posteriormente realizó un doctorado en química orgánica en su universidad, a través de una beca de la Fundación Rockefeller se trasladó a la Universidad John Hopkins en Baltimore E.E.U.U. para realizar un posdoctorado cuya segunda mitad efectuó en Montreal Canadá en la Escuela de Medicina de la Universidad McGill, fue donde se desarrolló famosos experimentos del ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. (Gaeta Reynaldo 2003, 2-3)

Al conjunto de estas alteraciones orgánicas el doctor Selye denominó “estrés biológico” según Gaeta Reynaldo (2003):

Selye consideró entonces que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino el resultado de cambios fisiológicos consecuencias de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente. (Gaeta Reynaldo 2003, 2)

Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos interviniendo directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés. (Gaeta Reynaldo 2003, 2)

A partir de ahí, el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas, el concepto de estrés proviene desde la década de los 30's y de ahí en adelante empezaron a surgir diversos tipos de estrés, tanto nuevas formas de tratamiento así como nuevas características. (Gaeta Reynaldo 2003, 2)

Es por ello que en esta investigación que realizo tengo como fundamento describir los diferentes tipos de estrés que existen en la actualidad, sus características, conceptos, sus diversos tratamientos, así como varios puntos derivados de este mismo. (Gaeta Reynaldo 2003, 2)

Bueno para empezar con este proyecto de investigación debemos iniciar por analizar el concepto que se tiene acerca del estrés, debo mencionar que existen sin fin de definiciones acerca del tema, es por ello que me di a la tarea de recopilar e investigar algunas de las más importantes que existen en la actualidad y por supuesto, hacer mención de ellas a continuación. (Gaeta Reynaldo 2003, 3)

Desde 1935, Hans Selye, (considerado padre del estrés) introdujo el concepto de estrés como síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química. (Gaeta Reynaldo 2003, 3)

El estrés produce ansiedad y depresión los latidos del corazón se aceleran y en algunas personas puede causar hasta la muerte.

El estrés es lo que uno nota cuando reacciona a la presión, sea del mundo exterior sea del interior de uno mismo. El estrés es una reacción normal de la vida de las personas de cualquier edad. (Gaeta Reynaldo 2003, 3)

Años más tarde, Selye planteó que la respuesta al estrés no era específica y propuso hablar de un síndrome general de adaptación, agregando años después, ya en 1974, dos conceptos diferentes a tener en cuenta: el estrés, para designar al sistema de respuesta norma con el cual convivimos (conductas y afrontamiento de situaciones cotidianas) y el distrés como el sistema de respuesta disfuncional, anormal o patológica. Mason, en 1968, agregó un aporte importante al decir que el estresor debe ser inédito y

para que el mismo produzca una respuesta debe haber sido previamente evaluado cognitivamente por el individuo. Es decir que no influye tanto el estresor en sí mismo, sino la evaluación cognitiva que se realice de esa situación de amenaza (esto se hace comparando situaciones peligrosas personales o culturales anteriormente vividas).

Recientemente Bohus, en 1994, recopiló todo lo anterior diciendo que en el estrés influyen de manera determinante las características y la duración del estímulo por un lado y por el otro las estrategias de afrontamiento que posea el individuo, según sus recursos psicobiológicos.

El estrés, que acompaña a la vida de los seres humanos, como un precio constante de su existencia, puede ser elaborado y respondido a través de respuestas adaptativas variadas. Pero cuando su intensidad sobrepasa los límites de tolerancia deviene en estrés y las consecuencias sobre la salud física y mental pueden configurar alteraciones de diferente intensidad. La sucesión de eventos clínicos que incluyen la ansiedad y la depresión son manifestaciones patológicas frecuentemente presentes como consecuencia del estrés no manejable. Síntomas del estrés: Definido el estrés como una "homeostasis fisiológica o normal" y al estrés como una adaptación patológica, en la actualidad se plantean cuatro modalidades de respuestas primarias ante el estrés: 1) de lucha, 2) de huida, 3) de desmayo y 4) de parálisis. En cualquier de estas fases la persona estresada puede tener alguno de los siguientes síntomas: Ansiedad Dolor de espalda - Estreñimiento o diarrea - Depresión - Fatiga - Dolores de cabeza - Presión arterial (sanguínea) elevada - Insomnio - Problemas en sus relaciones con los demás - Sensación de "falta de aire" - Tensión en el cuello - Malestar estomacal - Subir o bajar de peso. (Changoluiza 2012, 3)

2.1. Definición Generalidades del Estrés

El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. (Velasco Ojeda 2010, 5)

Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. (Velasco Ojeda 2010, 5)

El estrés causa diferentes reacciones tanto físicas como emocionales, se puede visualizar en algunas personas los niveles de presión puede aumentar la irritabilidad y alterar los cambios emocionales.

El estrés es que no se trata de algo bueno o malo. Hemos sido condicionados a verlo como exclusivamente negativo, gracias a lemas tan repetidos como 'el estrés mata'. Pero no puedes vivir de un lema y, en este caso, no querrías hacerlo. El estrés es el efecto del requerimiento que se le hace a un ser humano. La fuente puede ser externa o interna. El requerimiento puede ser positivo o negativo. Podemos decir que no existe la vida sin estrés. (Solórzano 2001, 38)

El estrés se puede decir que es una respuesta integral del organismo que con lleva una actividad fisiológica y cognitiva (o cognitiva o fisiológica) previa a una repentina actividad motora y conductual, resultante de una evaluación y ponderación (a fortiori subjetiva) del control potencial y de la disposición de poseer recursos y apoyos propios para enfrentar estresores (demandas físicas y sociales o simbólicas percibidas como retos o amenazas), con el fin de mantener el equilibrio actual y futuro.

El estrés es una condición inherente a la vida moderna. Las exigencias, las necesidades, las urgencias, los plazos por cumplir, los retrasos las metas y los objetivos la falta de medios y recursos, las expectativas de otros, las indefiniciones e infinidad de límites y exigencias provocan que las personas estén expuestas al estrés. No es fácil convivir con tantas demandas ni con tanta incertidumbre sobre la posibilidad de cumplirlas. En las organizaciones, el estrés persigue a las personas. Algunas consiguen manejarlo debidamente y evitan sus consecuencias. Otras sucumben a sus efectos, que se obtiene claramente en su comportamiento. (Chiavenato, Comportamiento Organizacional s.f.,43)

El estrés consiste en un esquema de reacciones «arcaicas» que preparan al organismo humano para la pelea o la huida, es decir, para la actividad física. El estrés era la respuesta adecuada cuando el hombre prehistórico tenía que enfrentarse a una manada de lobos, pero no lo es cuando el trabajador actual tiene que esforzarse para adaptarse a turnos cambiantes, tareas muy monótonas y fragmentarias o a clientes amenazadores o excesivamente exigentes. Suele ser síntoma de una mala adaptación y producir enfermedades.

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. (Castillo Vallejo 2012, 20)

“Entonces, ¿qué es el estrés laboral? Cano señala que “hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente”“(Castillo Vallejo 2012, 20)

El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren. (Castillo Vallejo 2012, 21)

“Éste ha sido entendido como una respuesta emocional y cognitiva a ciertos factores laborales e institucionales, o como consecuencia del estrés Es posible que la preparación de un determinado grupo de profesionales para afrontar el estrés no siempre es suficiente para resolver situaciones habituales de su trabajo, dando lugar a la aparición de dificultades emocionales y conductuales que conllevan un sentimiento de fracaso personal e/o incapacidad para el ejercicio de la profesión.” (Castillo Vallejo 2012, 21)

Según Castillo Vallejo (2012) señala las siguientes características:

1. Todo estímulo externo o interno físico o psíquico se sigue en el organismo de una reacción.
2. Las reacciones pueden ser específicas o inespecíficas.
3. Las reacciones orgánicas persiguen dos fines:
4. Preparar defensas inmediatas (lucha o huida)
5. Desencadenar procesos de adaptación.

Si los estímulos son muy intensos, se repiten frecuentemente o persisten por mucho tiempo se satura la capacidad de adaptación y se presenta la desadaptación alterándose la homeostasis orgánica.

En algunos casos la salud y el bienestar pueden verse influidos por el trabajo, positiva y negativamente y la vida cotidiana tomar otro sentido en el cual la jornada laboral acapara todo el tiempo, no existe distracciones familiares con llevando disminuir el autoestima.

“Todo esto puede suceder si las exigencias laborales son óptimas (y no máximas), si a los trabajadores se les permite ejercer un grado razonable de autonomía y si el «clima» de trabajo es amable y favorable” (Castillo Vallejo 2012, 22).

“De ser así, el trabajo puede ser uno de los factores favorecedores de la salud más importantes de nuestra vida.” (Castillo Vallejo 2012, 34)

Por el contrario, si las condiciones de trabajo presentan los atributos opuestos, pueden al menos, a largo plazo producir enfermedad, acelerar su curso o desencadenar sus síntomas.

Entre los mecanismos patógenos se incluyen los siguientes:

- Reacciones emocionales (ansiedad, depresión, hipocondría y alienación).
- Reacciones cognitivas (dificultad para concentrarse, recordar, aprender nuevas cosas, ser creativo, tomar decisiones).
- Reacciones de conducta (consumo de drogas, alcohol y tabaco; conducta destructiva y autodestructiva, e inhibiciones ante la búsqueda y la aceptación de

ofertas de terapias y rehabilitación); y reacciones fisiológicas (disfunción neuroendocrina e inmunológica).

2.2. Estrés Laboral

El estrés laboral resulta del desequilibrio mantenido entre las demandas que el ejercicio profesional exige y las capacidades de afrontamiento del trabajador. Desde la perspectiva científica actual, puede asegurarse que más importante que la demanda ocupacional (agentes estresantes), son los recursos que se destinan a afrontamiento eficaz del estrés, tanto a nivel individual como institucional: un afrontamiento eficiente de la demanda facilita el aprendizaje (mayor comprensión y desarrollo de nuevos recursos adaptativos), la capacidad de predicción y de control, y la satisfacción laboral, procurando una mayor autoeficacia o maestría personal. Un afrontamiento desadaptativo suele estar orientado a la evitación o escape de las demandas, y origina ansiedad patológica, desgaste personal y un mayor riesgo de alteraciones psicosomáticas como la depresión. (Mingote 1999, 68)

El estrés laboral tiene diferentes causas, como las exigencias excesivas respecto de los tiempos para realización de las tareas y el logro de los objetivos, así como presiones de toda índole. Por ejemplo, el empleado desarrollara estrés sino puede cumplir los objetivos puntuales que se habían planteado para un día específico debido haber sido interrumpido numerosas veces por sus compañeros o su jefe con otras actividades que implicaban distraer su atención. Cuando este tipo de situaciones se reiteran todos los días, entorpeciendo el desarrollo de la actividad, se generan frustraciones que al final producen malestares tales como dolores de cabeza, irritabilidad. Ahora bien, aun cuando en general representa un problema, el estrés puede ser constructivo si el individuo lo vive como un estímulo saludable que fomenta conductas para desafiar los retos laborales. Por el contrario, será destructivo o negativo cuando los niveles de exigencia y tensión resulten excesivos y deriven en una interferencia para el rendimiento laboral. (Chiavenato 2008, 119)

2.3. Tipos de estrés

El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente de estrés. (Campos Durán 2006, 5)

También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación. (Campos Durán 2006, 5)

El manejo del estrés puede resultar complicado y confuso porque existen diferentes tipos de estrés: estrés agudo, estrés agudo episódico y estrés crónico. (Checo 2013, 6)

Según (Checo 2013, 7) señala sus propias características, síntomas, duración y enfoques de tratamiento del estrés.

2.3.1. Estrés agudo

El estrés agudo es la forma de estrés más común (Ruis Neira 2012, 4). Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. (Ruis Neira 2012, 4)

El estrés agudo es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador. (Ruis Neira 2012, 4)

Una bajada rápida por una pendiente de esquí difícil, por ejemplo, es estimulante temprano por la mañana resulta agotadora y desgastante. (Ruis Neira 2012, 4)

Del mismo modo, exagerar con el estrés a corto plazo puede derivar en agonía psicológica, dolores de cabeza tensionales, malestar estomacal y otros síntomas. (Alonso 2014, 4)

Afortunadamente, la mayoría de las personas reconocen los síntomas de estrés agudo. (Ruiz 2015, 5)

Es una lista de lo que ha ido mal en sus vidas: el accidente automovilístico que abolló el parachoques, la pérdida de un contrato importante, un plazo de entrega que deben cumplir, los problemas ocasionales de su hijo en la escuela, y demás. (Alonso 2014, 5)

Según (Flores Rivera 2015) “dado que es a corto plazo, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para causar los daños importantes asociados con el estrés a largo plazo. Los síntomas más comunes son:”

- Agonía emocional: “una combinación de enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión, las tres emociones del estrés.
- Problemas musculares que incluyen dolores de cabeza tensos, dolor de espalda, dolor en la mandíbula y las tensiones musculares que derivan en desgarro muscular y problemas en tendones y ligamentos.
- Problemas estomacales e intestinales como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome de intestino irritable.
- Sobreexcitación pasajera que deriva en elevación de la presión sanguínea, ritmo cardíaco acelerado, transpiración de las palmas de las manos, palpitaciones, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar, y dolor en el pecho.

Según (Cano Vindel 2015, 6) menciona algunos tipos de estrés:

2.3.2. Estrés agudo episódico

Por otra parte, están aquellas personas que tienen estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas son tan desordenadas que son estudios de caos y crisis. Siempre están apuradas, pero siempre llegan tarde. Si algo puede salir mal, les sale mal. (Cano Vindel 2015, 6)

Asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas ni las presiones que reclaman su atención. Parecen estar perpetuamente en las garras del estrés agudo. (Cano Vindel 2015, 6)

Es común que las personas con reacciones de estrés agudo estén demasiado agitadas, tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas. Suelen describirse como personas muy nerviosas. (Cano Vindel 2015, 5)

Siempre apuradas, tienden a ser cortantes y a veces su irritabilidad se transmite como hostilidad. Las relaciones interpersonales se deterioran con rapidez cuando otros responden con hostilidad real. (Cano Vindel 2015, 5)

La personalidad “Tipo A” propensa a los problemas cardíacos descrita por los cardiólogos Meter Friedman y Ray Rosenman, es similar a un caso extremo de estrés agudo episódico. (Cano Vindel 2015, 6).

Las personas con personalidad Tipo A tienen un “impulso de competencia excesivo, agresividad, impaciencia y un sentido agobiador de la urgencia. (Cano Vindel 2015, 5).

Dichas características de personalidad parecerían crear episodios frecuentes de estrés agudo para las personalidades “Tipo A. Friedman y Rosenman descubrieron que es más probable que las personalidades Tipo A desarrollen enfermedades coronarias que las personalidades Tipo B, que muestran un patrón de conducta opuesto. (Cano Vindel 2015, 5)

El mundo es un lugar peligroso, poco gratificante y punitivo en donde lo peor siempre está por suceder. Los que ven todo mal también tienden a agitarse demasiado y

a estar tensos, pero están más ansiosos y deprimidos que enojados y hostiles. (Cano Vindel 2015, 5)

Los síntomas del estrés agudo episódico son los síntomas de una sobre agitación prolongada, dolores de cabeza tensos y persistentes, migrañas, hipertensión, dolor en el pecho y enfermedad cardíaca. (Cano Vindel 2015, 5).

Tratar el estrés agudo episódico requiere la intervención en varios niveles, que por lo general requiere ayuda profesional, la cual puede tomar varios meses. (Cano Vindel 2015, 6)

A menudo, el estilo de vida y los rasgos de personalidad están tan arraigados y son habituales en estas personas que no ven nada malo en la forma cómo conducen sus vidas. (Cano Vindel 2015, 5)

Culpan a otras personas y hechos externos de sus males, con frecuencia, ven su estilo de vida, sus patrones de interacción con los demás y sus formas de percibir el mundo como parte integral de lo que son y lo que hacen. (Cano Vindel 2015, 5)

Estas personas pueden ser sumamente resistentes al cambio, sólo la promesa de alivio del dolor y malestar de sus síntomas puede mantenerlas en tratamiento y encaminadas en su programa de recuperación. (Cano Vindel 2015, 5)

2.3.3. Estrés crónico

Este es el estrés agotador que desgasta a las personas día tras día, año tras año, destruye al cuerpo, la mente y la vida, hace estragos mediante el desgaste a largo plazo, donde las familias disfuncionales, de verse atrapados en un matrimonio infeliz o en un empleo o carrera que se detesta. (Cano Vindel 2015, 7)

Es el estrés que los eternos conflictos han provocado en los habitantes de Irlanda del Norte, las tensiones del Medio Oriente que afectan a árabes y judíos, y las rivalidades étnicas interminables que afectaron a Europa Oriental y la ex Unión Soviética. (Cano Vindel 2015, 7)

Es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones, cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente. (Cano Vindel 2015, 5)

Algunos tipos de estrés crónico provienen de experiencias traumáticas de la niñez que se interiorizaron y se mantienen dolorosas y presentes constantemente. (Cano Vindel 2015, 5).

Se genera una visión del mundo, o un sistema de creencias, que provoca un estrés interminable para la persona (por ejemplo, el mundo es un lugar amenazante, las personas descubrirán que finge lo que no es, debe ser perfecto todo el tiempo), cuando la personalidad o las convicciones y creencias profundamente arraigadas deben reformularse, la recuperación exige el autoexamen activo, a menudo con ayuda de un profesional. (Cano Vindel 2015, 6)

Las personas toman conciencia de inmediato del estrés agudo porque es nuevo; ignoran al estrés crónico porque es algo viejo, familiar y a veces hasta casi resulta cómodo. (Cano Vindel 2015, 6)

Debido a que los recursos físicos y mentales se ven consumidos por el desgaste a largo plazo, los síntomas de estrés crónico son difíciles de tratar y pueden requerir tratamiento médico y de conducta y manejo del estrés. (Cano Vindel 2015, 5)

El estrés no siempre es malo, de hecho, la falta de estrés puede resultar en un estado de depresión a tales efectos, se han establecidos dos tipos de estrés. Uno de estos es positivo (eustrés) y el otro es negativo (distrés). Edgar Lopategui Corsino, (2000).

2.3.4. Eustrés

Es un tipo de estrés considerado estrés positivo. En este caso, se trata de una sensación que es adaptativa, es decir, ante un cambio, el sujeto se esfuerza por afrontar el reto, de este modo, el propio organismo se adapta y experimenta emociones agradables ante este proceso. (Nicuesa 2017, 1)

Representa aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa, y prepara al cuerpo y mente para un función óptima. En este estado de estrés, el individuo deriva placer, alegría, bienestar y equilibrio, experiencias agradables y satisfactorias.

La persona con estrés positivo se caracteriza por ser optimista y creativo, es lo que lo mantiene viviendo y trabajando. El individuo expresa y manifiesta sus talentos especiales y su imaginación e iniciativa en forma única/original. Se enfrenta y resuelve problemas.

2.3.5. Distrés

Este tipo de estrés produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, Según Hans Selye (1935), representa aquel “Estrés perjudicante o desagradable”, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, la aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. Es todo lo que produce una sensación desagradable. La vida cotidiana se encuentra repleta de los estresantes negativos, tales como: un mal ambiente de trabajo, el fracaso, la ruptura familiar, un duelo, entre otros. Si nos encontramos con un número creciente de demandas o percepción de demandas, y nos plantean alguna dificultad o se constituyen en una amenaza, si percibimos que no podemos afrontarlas; nos encontraremos frente a una situación de distrés: estrés negativo.

3. Fases del estrés laboral

Estas etapas fueron identificadas por primera vez en 1975 por el investigador Hans Selye y son las mismas independientemente del tipo de estrés laboral. La duración de las distintas fases dependerá de muchos factores, entre ellos, la resistencia al estrés propia de cada individuo.

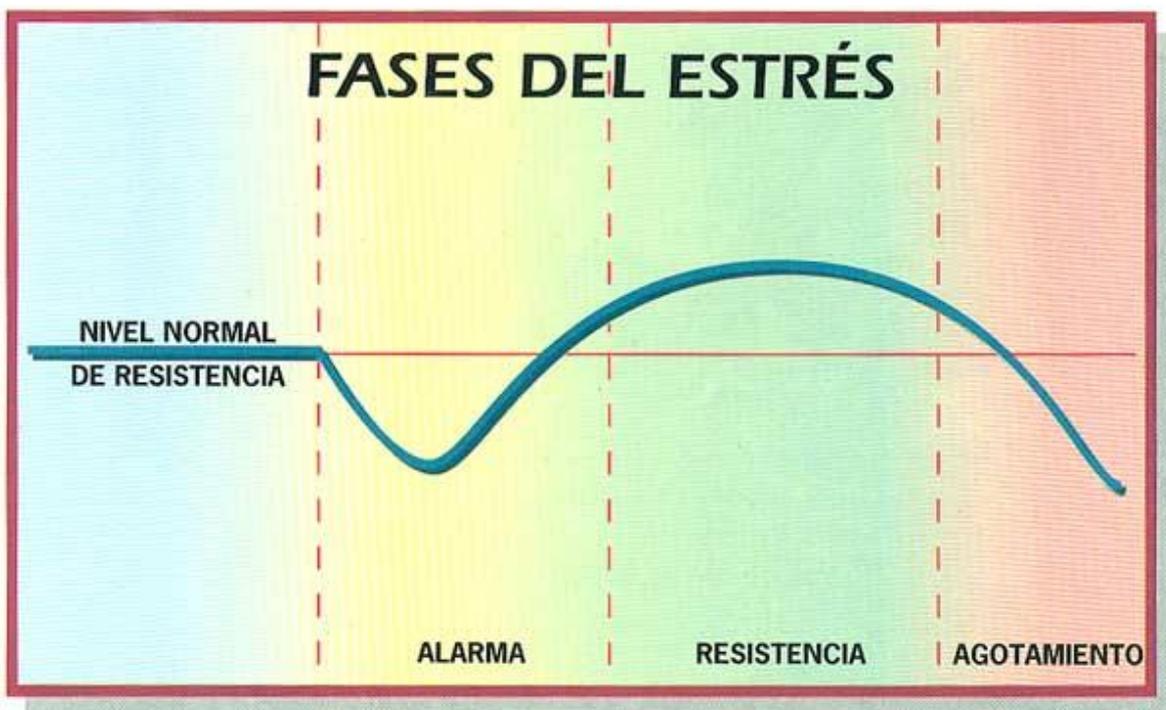


Gráfico 1. Fase del estrés
Fuente: Melgosa (1999)

3.1. Fase de alarma

Esta es la primera de las fases del estrés laboral. Se trata de una reacción natural del organismo frente a un factor o causa estresante. Nuestro organismo comienza a prepararse para hacer frente a lo que considera una agresión externa que exige un esfuerzo extra. Es entonces cuando comienza a liberarse adrenalina y otras hormonas que pueden provocar síntomas como aceleración del ritmo cardíaco y la respiración, mayor presión arterial y ansiedad. Es generalmente una fase de corta duración.

3.2. Fase de resistencia

Si la situación o agresión externa se prolonga en el tiempo, el organismo pasa a un estado de resistencia activa frente a dicho estrés para evitar el agotamiento. El cuerpo se estabiliza o se “normaliza” y los síntomas tienden a reducirse cuando la situación empieza a estar bajo control. Sin embargo, durante esta fase, el trabajador consume una mayor cantidad de recursos (recursos que no son ilimitados). La duración de ésta fase puede ser muy variable, dependiendo de la resistencia al estrés del empleado, en la que influyen tanto factores biológicos como psicosociales. Si los factores estresantes se prolongan demasiado en el tiempo, nuestro cuerpo pasa a la siguiente fase.

3.3. Fase de agotamiento

Se trata de la última fase del estrés laboral y se caracteriza por un agotamiento de los recursos fisiológicos del trabajador. Es una fase de agotamiento físico y mental, en la que el organismo ya no puede seguir resistiendo las agresiones del entorno y que puede ocasionar consecuencias serias para la salud si se da de modo repetitivo y prolongado. El trabajador rinde por debajo de sus capacidades tanto física como mentalmente y puede volverse fácilmente irritable o perder toda motivación. Además, una exposición excesiva a ésta fase de agotamiento puede terminar por reducir la resistencia natural al estrés del empleado, como ocurre en el Síndrome de Burnout.

4. Efectos del estrés laboral sobre la salud

4.1. Fase de alarma

Esta es la primera de las fases del estrés laboral. Se trata de una reacción natural del organismo frente a un factor o causa estresante. Nuestro organismo comienza a prepararse para hacer frente a lo que considera una agresión externa que exige un esfuerzo extra. Es entonces cuando comienza a liberarse adrenalina y otras hormonas que pueden

provocar síntomas como aceleración del ritmo cardíaco y la respiración, mayor presión arterial y ansiedad. Es generalmente una fase de corta duración.

4.2. Fase de resistencia

Si la situación o agresión externa se prolonga en el tiempo, el organismo pasa a un estado de resistencia activa frente a dicho estrés para evitar el agotamiento. El cuerpo se estabiliza o se “normaliza” y los síntomas tienden a reducirse cuando la situación empieza a estar bajo control. Sin embargo, durante esta fase, el trabajador consume una mayor cantidad de recursos (recursos que no son ilimitados). La duración de ésta fase puede ser muy variable, dependiendo de la resistencia al estrés del empleado, en la que influyen tanto factores biológicos como psicosociales. Si los factores estresantes se prolongan demasiado en el tiempo, nuestro cuerpo pasa a la siguiente fase.

4.3. Fase de agotamiento

Se trata de la última fase del estrés laboral y se caracteriza por un agotamiento de los recursos fisiológicos del trabajador. Es una fase de agotamiento físico y mental, en la que el organismo ya no puede seguir resistiendo las agresiones del entorno y que puede ocasionar consecuencias serias para la salud si se da de modo repetitivo y prolongado. El trabajador rinde por debajo de sus capacidades tanto física como mentalmente y puede volverse fácilmente irritable o perder toda motivación. Además, una exposición excesiva a ésta fase de agotamiento puede terminar por reducir la resistencia natural al estrés del empleado, como ocurre en el Síndrome de Burnout.

5. Efectos negativos del estrés en el trabajador

5.1. Efectos fisiológicos

- Aumento de la tasa cardíaca
- Tensión muscular
- Dificultad para respirar

5.2. Efectos cognitivos

- Preocupaciones
- Dificultad para la toma de decisiones
- Sensación de confusión

5.3. Efectos Motores

- Hablar rápido
- Temblores
- Tartamudeo

Los efectos cognitivos y motores son muy importantes cuando se habla de efectos del estrés en los trabajadores, ya que están íntimamente relacionados y podría decirse que muchas veces estos efectos se presentan en forma simultánea, ya que una persona preocupada puede presentar signos como temblores en las manos o hablar muy rápido, también la dificultad para la toma de decisiones y la sensación de confusión pueden presentar características como tartamudeo o voz entre cortada. (Castillo Vallejo 2012, 36)

6. Efectos del estrés laboral sobre la salud

Los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales y esto produce la aparición de diversas patologías. (Villalobos 1999,1)

Las patologías que surgen a causa del estrés laboral pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud e historia clínica de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se presentará de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otra. (Castillo Vallejo 2012, 36)

Según Santos (2005) “hace referencia que al debilitarse las defensas del organismo las actividades del cuerpo se desaceleran y pueden cesar totalmente, generando problemas psicológicos, una enfermedad física o incluso la muerte.”

Está comprobado científicamente que el estrés produce una disminución notable de las defensas en el organismo, por lo que una persona que adolece continuamente estrés está expuesta a sufrir cualquier tipo de enfermedades ocasionadas por bacterias o virus y esto es más grave en sociedades como la Salvadoreña, en donde el medio ambiente es vulnerable y se encuentra altamente contaminado, por eso es frecuente observar que el sector laboral es generalmente afectado por enfermedades virales que muchas veces necesitan incapacidad laboral. (Castillo Vallejo 2012, 36)

Las empresas deben de ser conscientes que los que los miembros de su empresa son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe de ponerse atención adecuada con sus conductores para potencializar su desempeño laboral y disminuir el estrés que perjudica continuamente a los conductores. “Un trabajador al que se le cumplen sus demandas da lo mejor de sí en su trabajo, es responsable de sus actos y trabaja por mejorar las condiciones de la empresa por lo que siempre debemos buscar mejorar el desempeño de los conductores así como promover iniciativas encaminadas al logro de la misma.” (Castillo Vallejo 2012, 37)

7. Factores que inciden en el estrés laboral

Durante el último tiempo ha surgido una mayor conciencia acerca de los factores psicosociales que influyen dentro del entorno laboral, este nuevo paso ha traído consigo mayor cantidad de estudios relacionados con el reconocimiento del estrés laboral los que han llevado a vislumbrar más claramente un concepto de gran importancia para la psicología organizacional. Bajo esta lógica surgen investigaciones que buscan adentrarse de modo más individualizado en lo que a estresores laborales respecta, con la finalidad de identificarlos y así poder reconocer los daños y riesgos que conlleva el tener que afrontarlos. Es importante reconocer que existe una alta complejidad en relación con la presencia de una única definición acerca de los factores que inciden en el estrés laboral, puesto que en muchos casos se indica que estos últimos dependen de la apreciación que les entrega cada individuo; por lo que en la actualidad se presentan gran cantidad de estudios respecto al tema lo cual hace imposible realizar una lista finita de estos factores desencadenantes de estrés.

Son cinco las características del trabajo, como se detalla a continuación, con base en lo plantea Peiró (1999):

A. Condiciones físicas del trabajo: Aquí se reconocen los principales estresores del ambiente físico laboral.

- La peligrosidad del trabajo: aquí se ven reflejados los riesgos que se pueden sufrir dentro del ambiente laboral y como estos son percibidos por los empleados, llegando a traer como consecuencia altos niveles de ansiedad lo que puede repercutir en las conductas de seguridad y en el bienestar psicológico.
- Las condiciones de higiene: en este apartado se puede encontrar la falta de ventilación, un entorno sucio e incluso un inadecuado espacio de descanso, lo que puede traer como consecuencia, la frustración e irritación por parte de los empleados.
- El ruido: dentro de este apartado se observa una diferencia en relación al tipo de trabajo que se esté ejerciendo, éste estresor se mide en términos físicos como la intensidad, la variabilidad y la falta de control sobre éste, lo que puede repercutir en baja productividad, insatisfacción con el trabajo y alta vulnerabilidad en relación a los accidentes.

- La temperatura: aquí se reconoce la temperatura en el ambiente, la velocidad del movimiento del aire y altos niveles de humedad, lo que puede traer como consecuencia dificultades en relación a las elecciones arriesgándose así a sufrir un accidente.
- Las condiciones climatológicas: en este apartado se encuentran los trabajos a la intemperie, donde los empleados se ven expuestos a cambios climáticos incómodos, lo que trae como consecuencia desmotivación, un decaimiento en el bienestar físico, y también se presenta un aumento en la vulnerabilidad de sufrir accidentes.

B. Características temporales del trabajo: se reconocen en este apartado los principales estresores relacionados a la temporalidad del trabajo.

- El Trabajo por turno y trabajo nocturno: este tipo de trabajo afectan a un 20% de la población, aquí se reconocen los turnos rotativos y los trabajos nocturnos, lo cual puede afectar tanto biológica como emocionalmente, a través de trastornos en el ciclo de sueño, una deficiente temperatura corporal y un aumento en los niveles de estrés.

C. Demanda o carga de trabajo y su distribución: se reconocen aquí las características más frecuentes y relevantes en relación a la demanda de trabajo.

- La sobrecarga de trabajo: aquí se reconoce el exceso de trabajo en términos cuantitativos reflejados en la abundancia de actividades a realizar en un periodo de tiempo, y cualitativos representadas por las demandas en relación a las habilidades del trabajo, también se presenta como causante de estrés la falta de trabajos a realizar, esto puede traer como consecuencia un aumento en la ansiedad y una disminución en relación a satisfacción laboral.
- La complejidad del trabajo: se encuentran en este subgrupo las tareas difíciles de realizar por la alta carga que representan y la complejidad del puesto de trabajo lo que puede traer como consecuencia una baja en el autoestima y la satisfacción laboral además de irritabilidad, ansiedad y síntomas neuróticos.

D. Nivel ocupacional y tareas a realizar: en este apartado se reconocen los principales estresores en relación a la labor realizada.

- Oportunidad para el control: aquí se encuentra presente el control que puede manejar el individuo sobre la tarea a realizar, como la planificación y también sobre los factores ambientales que influyen en su tarea, la baja oportunidad para el control sobre las labores por hacer, produce consecuencias psicosomáticas negativas que se pueden ver reflejadas en ansiedad, depresión, agotamiento y enfermedades coronarias.
- La rutina de trabajo: aquí se encuentran actividades monótonas, la poca puesta en práctica de habilidades personales y escasa variabilidad de las tareas, pueden producir irritabilidad, descontento, mayores niveles de ansiedad, depresión y una insatisfacción respecto a las labores llevadas a cabo.

E. Relaciones sociales en el trabajo: en este apartado se realizará un reconocimiento de las principales relaciones interpersonales que se pueden presentar a nivel laboral y que afectan dentro del estrés.

- Las relaciones con los compañeros: aquí se puede presentar la rivalidad y conflicto entre compañeros, la falta de apoyo moral en diversas situaciones o incluso la falta de relación con los demás compañeros de trabajo puede traer como consecuencia desgano en relación a la asistencia al trabajo, irritabilidad e incluso incomodidad respecto al ambiente de trabajo.
- La relación con los superiores: aquí se debe aclarar que los superiores son de gran importancia dentro del ambiente laboral, las malas o deficientes relaciones con un inmediato superior o con la gerencia de la empresa puede traer como consecuencia altos niveles de tensión, estrés y también presión respecto al trabajo.
- Las relaciones con los usuarios y clientes: se presentan en este subgrupo las dificultades dentro de las relaciones con los clientes y usuarios, el conflicto en el trabajo con las personas y la mala relación con los usuarios, todo esto trae como consecuencia agotamiento emocional, despersonalización y rechazo emocional hacia esas personas, todas estas consecuencias son también conocida como “burnout” o síndrome de “estar quemado”.

8. Causas del estrés laboral

Algunos empleadores suponen que las condiciones estresantes de trabajo son un mal necesario y es la única opción para incrementar la productividad de las empresas. Los resultados de investigaciones demuestran que esto no es real, ya que al aumentar las

condiciones estresantes en los empleados se incrementa el ausentismo, impuntualidad, falta de motivación, incapacidades por enfermedad y en ocasiones la renuncia del trabajador.

Muchos estudios han considerado la relación entre el estrés laboral y una variedad de enfermedades. Las más frecuentes están relacionadas con alteraciones de humor y de sueño, problemas gastrointestinales, dolores de cabeza y problemas familiares.

Los efectos del estrés de trabajo en las enfermedades crónicas son más difíciles de identificar, ya que estas requieren más tiempo para manifestarse y determinar de qué manera fueron el factor desencadenante del mismo.

Como sabemos el estrés laboral puede resumirse como el fruto de la relación entre la demanda que surge a razón de un problema que deseamos resolver y nuestra capacidad para producir soluciones que permitan resolver el problema. El estrés se produce cuando nuestra capacidad de generar herramientas para ayudarnos a sobresalir de situaciones estresantes nos conlleva a un uso excesivo de energía sin resultados positivos, y sin darnos cuenta podríamos llegar a la fase final del estrés que es el agotamiento y la aparición de las secuelas, producto del intento infructuoso por resolver una situación estresora.

Esta relación entre el problema estresor y nuestra capacidad para resolverlo, nos permite enfocarnos en la naturaleza del estrés laboral, es decir, qué es lo que lo origina. La razón tiene que ver con los llamados factores psicosociales, son considerados como los desencadenantes directos del estrés laboral, ya que los factores psicosociales al encontrarse en un nivel inadecuado pueden constituirse en factores de riesgo, que en el ámbito psicosocial afectan directamente al trabajador.

Se considera a los factores psicosociales como desencadenantes en la aparición del estrés laboral, pero al enfocarnos en el ambiente de trabajo, debemos rescatar que éste varía dependiendo de la profesión, actividad y entorno. Esto provoca que cada trabajador enfrente de manera distinta las demandas de su labor. Uno de los errores habituales en las empresas es la creencia errónea de igualdad, se tiende a perder la noción de que cada puesto de trabajo es único y como tal requiere tanto de herramientas como de conocimientos distintos. Es esta particularidad la que ocasiona que cada persona afronte de manera distinta los problemas que se generan en su trabajo.

Las variaciones entre trabajos se dan en características como: exactitud, rapidez, esfuerzo físico y mental entre otros, son estos factores los que generan que ciertas profesiones sean más estresantes que otras.

9. Como reconocer el estrés laboral

Uno de los problemas para tratar de identificar el nivel de estrés en una organización es que las personas que, para el mundo exterior, parecen estar absolutamente bien, expresan junto las mismas dudas y temores. Parece como si afrontaran la presión y no se quejan sobre la carga de trabajo, el horario o sus jefes. El asunto se complica todavía más por el hecho de que es posible que muchos individuos que, de hecho, están sufriendo los síntomas del estrés, no estén conscientes de que en realidad están teniendo dificultades de afrontamiento. “Tal vez reconozcan que se sienten presionados todo el tiempo, están irritables, tienen dificultad para concentrarse y falta de energía o confianza, pero no encuentra relación entre síntomas y el desequilibrio que existe entre la presión a la que están sometidos y su capacidad para afrontarla.” (Lesley Cooper 2004, 28)

A veces esta labor es tan fácil que solo basta con observar a una persona por unos minutos y darnos cuenta que es obvio que existe un problema. Una razón puede ser la sobrecarga de trabajo, delegar demasiadas funciones de tal manera que los empleados no puedan sobrellevarlo con eficiencia, es cuestión de tiempo para que el empleado termine exhausto, tanto física como mentalmente provocando un colapso.

La vida actual tan acelerada que llevamos nos genera la sensación que estamos bajo presión todo el tiempo y sin momentos de distracción óptimos, fácilmente caemos en el estrés laboral. El papel de la familia y amigos es fundamental, muchas veces son los únicos que logran interpretar las señales de estrés a tiempo. Las señales de advertencia están allí, pero no se ven o no se comprende lo que significan hasta que es demasiado tarde.

10. Signos del estrés laboral

Su apariencia personal sufre cambios muy notorios, caracterizado por la falta de cuidado, cansancio notorio acompañado de nerviosismo, temor y constante agitación. Además están las alteraciones a nivel alimenticio, la persona empieza a comer más en la mayoría de casos en otros se observa una falta de apetito, sucede lo mismo en hábitos como el alcohol y fumar. Pero la mayor preocupación es el alto peligro laboral al que está expuesto, ya que pierde la concentración, es propenso a accidentes, sin olvidar los

cambios en el comportamiento normal como irritabilidad, cambios de humor, falta de concentración, y bajo desempeño.

11. Costo del estrés

El estrés importa porque daña a las personas y éstas, a su vez, afectan a las organizaciones en las que laboran. La mayoría de las organizaciones deberían estar en posibilidades de identificar que tienen situaciones potenciales de estrés. Pueden observar algunos signos dentro de su organización que sugerirían que podrían tener un conflicto. Sin embargo solo un pequeño número de ellas será capaz totalmente de describir las probables consecuencias de cualquiera de sus problemas. Este se debe a que les dan la espalda. “Se enfocan en cuestiones como el desempeño, el cambio los productos y servicios; en efecto, ven sobre las cabezas de las otras personas hacia los resultados e ignoran a la gente que los produce.” (Cooper y Williams 2014, 35)

11.1. Absentismo por enfermedad

Se cree en algunas empresas que los empleados lo único que hacen es “simular” las enfermedades. En este tipo de empresas se mantiene un pensamiento cerrado, no pueden asimilar la idea de que existe una razón por la que un empleado no se desempeña al 100% pese a no estar enfermo aparentemente. A menudo los empleados de los cuales se llega a pensar que no se sienten comprometidos con la empresa por sus ausencias frecuentes, en realidad podrían sufrir de un exceso de compromiso lo que deteriora tanto su salud física como mental.

La idea es clara, un empleado no acude a trabajar, no porque simule estar enfermo, sino que existe un problema que va más allá, tal vez debido a un exceso de obligaciones encomendadas, poco reconocimiento, falta de apoyo, etc. Generando que la persona no se sienta capaz de afrontar otro día de trabajo. El estrés que se genera en la persona es tal, que el individuo es incapaz de concentrarse o realizar sus tareas de forma efectiva. Y es aquí cuando las ausencias comienzan a aparecer al principio de corto plazo pero hasta volverse más frecuentes si no le brinda ayuda oportuna, influyendo tanto en el desempeño como en el ausentismo.

11.2. Accidentes

Otra consecuencia del estrés en el trabajo, no todos los accidentes de trabajo son a causa del estrés laboral pero son cada vez mayores los accidentes que suceden con empleados que experimentan estrés.

Los costos son observables; tiempo y costos de recuperación del empleado, trabajo repesado, reemplazo de maquinaria y herramientas, estudio de campo para determinar responsabilidades, etc. Un empleado con estrés no se concentra fácilmente por lo que es cuestión de tiempo que sufra un accidente.

12. Estrategias para sobrellevar el estrés laboral

“Al trabajar el estrés debe tomarse en cuenta que su control debe trascender necesariamente al límite de lo individual y lo organizacional”. (Rodríguez González 2002, 2)

Ha habido muchas formas de clasificar las intervenciones en este sentido Mattenson & Ivanevich (1987), distingue seis componentes: los estresores, entre los que incluyen no sólo factores organizacionales (factores intrínsecos del puesto, de la estructura y control organizacional, del sistema de recompensa, del sistema de recursos humanos y de liderazgo), sino también los extra organizacionales (relaciones familiares, problemas económicos, legales, etc.); estos estresores inciden sobre la apreciación-percepción cognitiva de la situación por el trabajador; ésta, a su vez, incide sobre los resultados fisiológicos, psicológicos y comportamentales de esa apreciación-percepción cognitiva, y éstos, a su vez, sobre las consecuencias, tanto las referidas a la salud del individuo como las referidas a su desempeño en la organización. (Rodríguez González 2002, 5)

12.1. Estrategias de intervención en el ámbito organizacional

“Al enfocar el enfrentamiento al estrés es importante tener en cuenta que el mismo debe ser enfrentado desde dos perspectivas: la individual y la organizacional.” (Rodríguez González 2002, 2)

Para abordar la forma en que las organizaciones deben enfrentar el estrés laboral es necesario considerar que cada organización, por poseer características que la hacen particular, debe adoptar formas de enfrentamiento acorde a la cultura que prevalece en la misma; a la par que por cuanto la organización se encuentra imbricada en un sistema de relaciones con otras organizaciones y con la sociedad en sentido general existe un conjunto de variables que no pueden ser controladas sólo por la misma, que pueden contribuir a la aparición de este. (Rodríguez González 2002, 2)

Diseño y puesta en marcha de sistemas de selección de recursos humanos que tomen en cuenta los efectos negativos de la relación del hombre con su actividad laboral, que permitan seleccionar personas menos vulnerables al estrés que pueda generar el puesto, que se caractericen por la flexibilidad en sus estilos comunicativos y de manejo de los conflictos, o en su defecto, detectar la vulnerabilidad de estos sujetos y trabajar profesionalmente sobre los mismos. (Rodríguez González 2002, 3)

13. Factores que Influyen en el Desarrollo del Estrés

Corresponde a ella la formación del empleado, delimitar y dejar bien claro el organigrama para que no surjan conflictos, especificar horarios, turnos de vacaciones, etc. Debe funcionar como sostén de los empleados y no como elemento de pura presión. La mayor causa de estrés es un ambiente de trabajo tenso, esto puede ocurrir cuando el modelo laboral es muy autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones. La atmósfera se tensa y comienza la hostilidad entre el grupo de trabajadores. Según los expertos, el sentimiento de equipo es indispensable para evitar el síndrome.

- Los turnos laborales y el horario de trabajo, para algunos autores, el trabajo por turnos y el nocturno facilitan la presencia del síndrome. Las influencias son biológicas y emocionales debido a las alteraciones de los ritmos cardiacos, del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina.
- El progreso excesivo o el escaso, así como los cambios imprevistos y no deseados son fuente de estar quemado y en tensión. El grado en que un cambio resulta estresante depende de su magnitud, del momento en que se presenta y del nivel de incongruencia con respecto a las expectativas personales.
- La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones, suelen producir transformaciones en las tareas y puestos de trabajo, que incluyen cambios en los sistemas de trabajo, en la supervisión y en las estructuras y formas organizativas. Las demandas que plantean las nuevas tecnologías sobre los trabajadores, generan escenarios con multiplicidad de factores y estresores, entre los cuales se puede mencionar: la necesidad de capacitación, miedo a ser desincorporado, incremento de control y monitorización del desempeño, aspectos relacionados con la seguridad, reducción de la interacción psicosocial directa, posibilidades de aislamiento en el puesto de trabajo, así como los cambios de roles en el sistema organizacional.
- La estructura y el clima organizacional, cuanto más centralizada sea la organización en la toma de decisiones, cuanto más compleja (muchos niveles jerárquicos), cuanto mayor es el nivel jerárquico de un trabajador, cuanto mayores sean los requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos, mayor será la posibilidad de que se presente el síndrome de Burnout.

- Oportunidad para el control, una característica que puede producir equilibrio psicológico o degenerar en Burnout, es el grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar y los acontecimientos.
- Retroalimentación de la propia tarea, la información retroalimentada sobre las propias acciones y sus resultados es, dentro de ciertos límites, un aspecto valorado por las personas en el marco laboral. La retroalimentación o feedback de la tarea, ha sido definido como el grado en que la realización de las actividades requeridas por el puesto proporciona a la persona información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño. La investigación realizada al respecto muestra por lo general que los trabajadores que ocupan puestos con esta característica presentan mayores niveles de satisfacción y de motivación intrínseca, y niveles más bajos de agotamiento emocional que aquellos que ocupan puestos en donde esta retroalimentación falta o es insuficiente.
- Las relaciones interpersonales, son de forma habitual valoradas en términos positivos. Diversos teóricos de la motivación han señalado que la afiliación es uno de los motivos básicos de la persona. Los ambientes de trabajo que promueven el contacto con la gente serán, por lo general, más beneficiosos que aquellos que lo impiden o lo dificultan. De hecho, las oportunidades de relación con otros en el trabajo es una variable que aparece relacionada con la satisfacción. Esto no significa que las relaciones interpersonales en el trabajo siempre resulten positivas, con cierta frecuencia se traducen en uno de los desencadenantes más severos e importantes, sobre todo cuando son relaciones basadas en desconfianza, sin apoyo, poco cooperativas y destructivas lo que produce elevados niveles de tensión entre los miembros de un grupo u organización.
- También el salario ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de Burnout en los trabajadores, aunque no queda claro en la literatura.
- La estrategia empresarial puede causar el burnout: empresas con una estrategia de minimización de costos en las que se reduce personal ampliando las funciones y responsabilidades de los trabajadores; aquellas que no gastan en capacitación y desarrollo de personal, aquellas en las que no se hacen inversiones en equipo y material de trabajo para que el personal desarrolle adecuadamente sus funciones, limitan los descansos, etc

13.1. Factores personales

- El deseo de destacar y obtener resultados brillantes

- Un alto grado de autoexigencia
- Baja tolerancia al fracaso
- Perfeccionismo extremo
- Necesitan controlarlo todo en todo momento
- Sentimiento de indispensabilidad laboral
- Son muy ambiciosos
- Dificultad para conocer y expresar sus emociones
- Impacientes y competitivos por lo que les es difícil trabajar en grupo
- Gran implicación en el trabajo
- Pocos intereses y relaciones personales al margen del trabajo
- Idealismo
- Sensibilidad

Algunas de las variables sociodemográficas estudiadas son:

- La edad aunque parece no influir en la aparición del síndrome se considera que puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste, siendo estos los primeros años de carrera profesional dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, apreciándose en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni esperada, por lo tanto cuanto más joven es el trabajador mayor incidencia de estrés.
- El estado civil, aunque se ha asociado el Síndrome más con las personas que no tienen pareja estable, tampoco hay un acuerdo unánime. Parece que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables. En este mismo orden la existencia o no de hijos hace que estas personas puedan ser más resistentes, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres, a ser personas más maduras y estables, y la implicación con la familia y los hijos hace que tengan mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales; y ser más realistas con la ayuda del apoyo familiar.

Capítulo segundo

Metodología

El tipo de investigación es descriptiva, para conocer a fondo y de manera detallada la turnicidad así como lo que incide en el estrés laboral de los conductores de ETCPBC.

La metodología empleada es de carácter cuantitativo por la aplicación de cuestionarios. Los instrumentos de medición que se aplicaron son dos. Para medir la turnicidad se va utilizar una encuesta de identificación de la Turnicidad y para medir los niveles de estrés laboral se va utilizar el cuestionario de Maslach. La investigación va ser aplicada al universo comprendido por los 15 conductores y estibadores de la Empresa de Transporte de Carga Pesada BajoCero.

A continuación se detalla cada una de los cuestionarios utilizados.

1. Cuestionario de Maslach

Se mide por medio de cuestionario Maslach de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo, esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional o agotamiento emocional, despersonalización, realización personal o logros personales. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 16, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

Se trata de un cuestionario que se utiliza en relación con los riesgos psicosociales, de donde podemos extraer si el trabajador sufre estrés, u otras patologías.

Nos ayuda a entender de una manera fácil, sencilla y genérica si nos encontramos en situaciones de riesgo, lo que nos ofrece la opción de tomar medidas.

1. Subescala de agotamiento emocional Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.) Puntuación máxima 45.

2. Subescala de despersonalización Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 25.

3. Subescala de realización personal o logros personales. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 40.

La escala se mide según los siguientes rangos:

1= NUNCA, 2= RARAMENTE, 3= ALGUNAS VECES. 4= MUCHAS VECES, 5= SIEMPRE.

Confiabilidad

La confiabilidad de las subescalas agotamiento emocional, despersonalización y realización personal fueron .82, .80 y .85 respectivamente, como se muestra en la tabla 3. Es importante observar que en el presente estudio los valores Alfas obtenidos para las subescalas despersonalización y realización personal fueron más altos que los consignados para las mismas subescalas en el Manual del MBI-HSS.

Medias, Desviaciones estandar (Ds) y Valores Alfa de Crombach para las subescalas del MBI-SSH.

Tabla 1
Escala de Cuestionario Maslach

Subescalas	M	Ds	Alfa estudio	Alfa Manual
Agotamiento emocional	18.40	9.20	.82	.90
Despersonalización	5.73	5.25	.80	.79
Logros personales	36.24	8.74	.85	.71

Fuente y elaboración propias

Análisis factorial

El análisis factorial arrojó cuatro factores, tres de ellos conceptualmente identificables, con eigenvalues mayores que 1.00 y que en forma conjunta explicaron el 67.38% de la varianza total. El primer factor explicó el 46.34% de la varianza e incluyó los 9 ítems de la subescala agotamiento emocional. El segundo factor explicó el 9.85% de la varianza e incluyó los 8 ítems que componen la subescala realización personal. El tercero, explicó el 6.29% de la varianza e incluyó los 5 ítems que incluye la subescala despersonalización.

2. Encuesta de Turnicidad

Es la encuesta SHLOC (Shiftwork locus of control) que tiene como objetivo determinar la existencia del factor turnicidad, utilizando los criterios que El “Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo” del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España en el documento “Trabajo a turnos: criterios para su análisis” establece el uso de esta encuesta para este propósito.

Descripción

Esta herramienta está orientada a identificar la presencia del fenómeno de la turnicidad en los trabajadores, basándose en el flujo del ritmo circadiano de cada uno de los objetos del estudio, identificando las variables presentes en la misma, como las asociadas a la falta de sueño, asociadas a la salud física y mental y la vida social y familiar; para esto, conforme indica el documento expedido por esta institución española, se empleará la Escala de Likert.

Calificación

La puntuación, que es sumativa, se considera alta o baja de acuerdo a las afirmaciones señaladas de la escala de su respectivo ítem, en donde el primer parámetro suma 0, el segundo 1, el tercero 2, el cuarto 3, el quinto 4 y el sexto cinco. Al ser 20 ítems, la puntuación mínima posible es de 0 y la máxima es de 100; Un puntaje alto indica alto impacto de la turnicidad.

Para determinar si la turnicidad puntúa entre alta, media o baja se realizará de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (0 y 100) se establecen 3

intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así:

Tabla 2
Intervalos de la Encuesta de Turnicidad

ESCALA	INTERVALOS
Muy Bajo	de 0 a 20 puntos
Bajo	de 21 a 40 puntos
Intermedio	de 41 a 60 puntos
Alto	de 61 a 80 puntos
Nivel alto	de 81 a 100 puntos

Fuente y elaboración propias

Capítulo tercero

Análisis e interpretación de resultados

En este capítulo se va plasmar los resultados obtenidos en los instrumentos aplicados en la Empresa de Transporte de Carga Pesada BajoCero.

Tabla 3
Niveles de Estudios de la Empresa de BajoCero

Nivel de estudios	F	f%
Secundaria	12	100,00%
Superior	3	25,00%

Fuente y elaboración propias

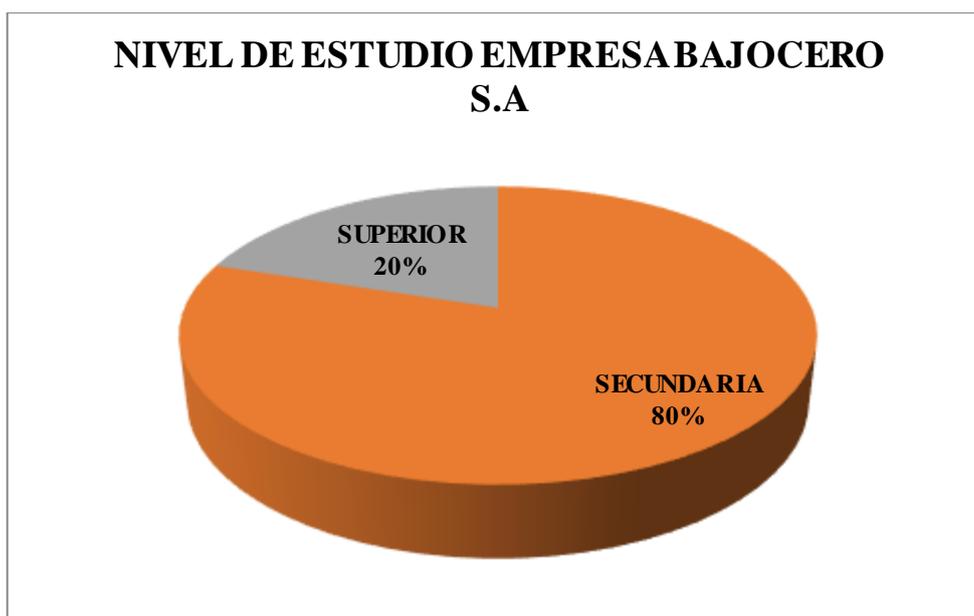


Gráfico 2. Niveles de Estudios de la Empresa de Bajo Cero
Fuente y elaboración propias

Dentro de la investigación tenemos que el nivel de estudio de la Empresa de Transporte de Carga Pesada Bajo Cero se encuentra con un 80 % Secundaria un nivel alto; con el 20% Superior corresponde nivel bajo de educación.

1. Resultados de la Encuesta de la Turnicidad

Una vez aplicada en el mes de octubre y noviembre la herramienta de evaluación de la turnicidad a los conductores, se obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla 4
Resultados de la Encuesta de la Turnicidad

EDAD	TIEMPO EN LA EMPRESA	NIVEL DE ESTUDIOS	PREGUNTAS																				SUMATORIA TOTAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
40	2	Secundaria	2	3	2	4	4	3	2	4	5	3	4	3	4	3	4	3	1	4	1	2	61
60	2	Secundaria	4	2	4	1	3	4	3	3	2	1	1	2	3	4	3	2	2	1	3	4	52
33	1	Tercer Nivel	3	2	3	5	3	3	4	5	5	1	3	2	2	4	5	2	3	2	3	1	61
36	2	Secundaria	5	5	1	5	5	1	4	1	5	1	5	3	4	3	5	3	1	2	3	2	64
25	2	Secundaria	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2	1	2	2	1	2	32
39	1	Secundaria	2	1	2	1	3	2	3	2	1	2	1	3	5	3	2	4	1	4	1	1	44
37	2	Tercer Nivel	1	3	1	3	3	4	1	1	3	3	1	1	1	4	3	1	4	1	1	4	44
34	2	Secundaria	1	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	3	3	1	2	1	3	1	3	1	33
33	1	Secundaria	2	3	2	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	2	1	2	3	61
23	1	Secundaria	1	2	4	1	3	3	3	3	2	1	1	2	3	1	3	2	2	1	3	1	42
35	1	Secundaria	1	5	3	5	3	3	2	5	5	1	1	2	2	4	5	2	2	2	3	1	57
29	2	Tercer Nivel	1	1	1	5	5	1	4	1	5	1	5	1	1	3	5	1	1	2	2	1	47
34	1	Secundaria	1	1	2	1	3	2	2	1	1	1	1	3	5	3	2	1	2	2	1	1	36
25	2	Secundaria	1	1	1	3	1	4	1	1	3	1	2	2	2	5	4	1	1	2	2	4	42
35	1	Secundaria	1	5	3	5	1	2	3	5	5	1	2	3	3	4	5	1	3	3	4	2	61

Fuente y elaboración propias

Dentro de la investigación podremos visualizar los resultados obtenidos por preguntas de la encuesta de turnicidad en la Empresa “BajoCero”.

Tabla 5
Pregunta 1

¿Soy responsable de si duermo bien o no cuando trabajo a turnos?		
1	MUY DE ACUERDO	0%
2	DE ACUERDO	60%
3	FRECUEMENTE DE ACUERDO	20%
4	ALGUNAS VECES DE ACUERDO	6,7%
5	EN DESACUERDO	6,7%
6	MUY EN DESACUERDO	6,7%

Fuente y elaboración propias

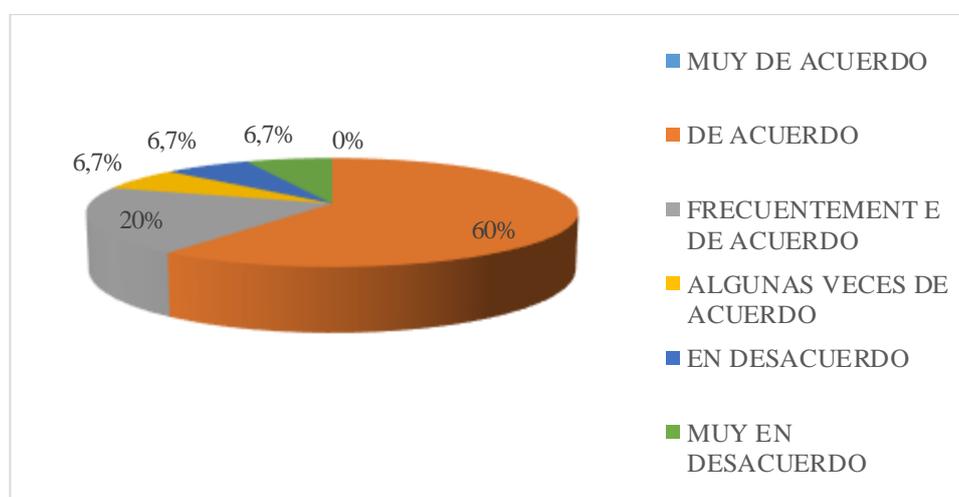


Gráfico 3. Pregunta 1

Fuente y elaboración propias

El 60% manifiesta estar de acuerdo con tener la responsabilidad de dormir bien cuando trabajan a turnos, dejando en claro que las dificultades para conciliar el sueño no les causa estrés.

Tabla 6.
Pregunta 2

El tipo de sueño que tengo depende principalmente de mí.		
1	MUY DE ACUERDO	0%
2	DE ACUERDO	33%
3	FRECUEMENTE DE ACUERDO	27%
4	ALGUNAS VECES DE ACUERDO	20%
5	EN DESACUERDO	0%
6	MUY EN DESACUERDO	20%

Fuente y elaboración propias

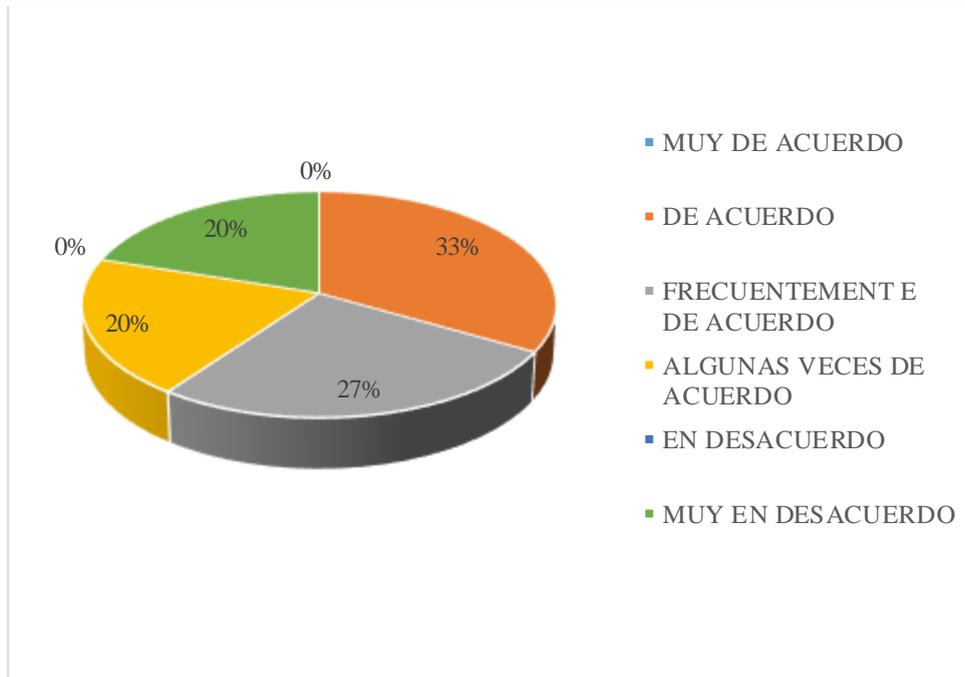


Gráfico 4. Pregunta 2
Fuente y elaboración propias

El 33% manifiesta que el sueño depende principalmente de cada uno, mientras el 47% se encuentra algunas veces y 20 % muy en desacuerdo; evidenciando una exteriorización como responsables de sueño.

Tabla 7
Pregunta 3

Mis propias acciones determinan si mi sueño se ve interrumpido o no cuando trabajo a turnos.		
1	MUY DE ACUERDO	0%
2	DE ACUERDO	40%
3	FRECUEMENTE E DE ACUERDO	27%
4	ALGUNAS VECES DE ACUERDO	20%
5	EN DESACUERDO	13%
6	MUY EN DESACUERDO	0%

Fuente y elaboración propias

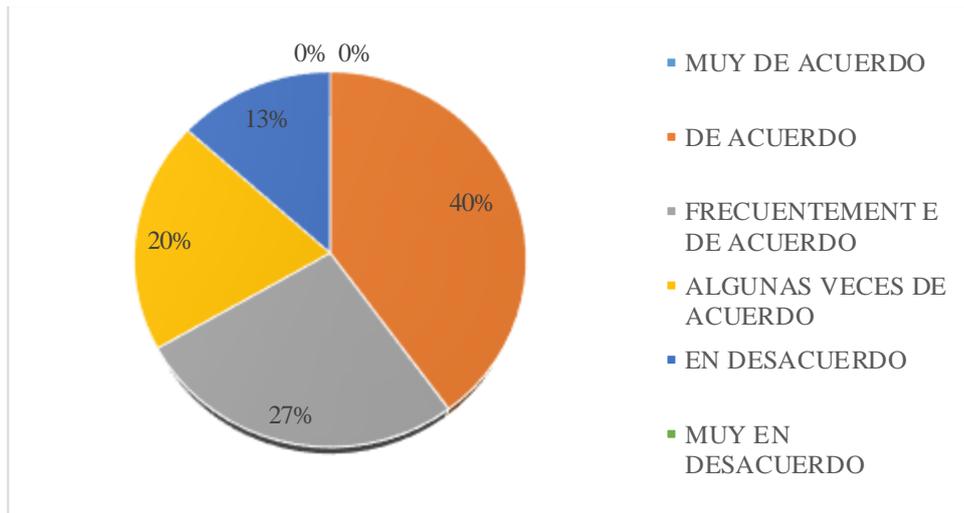


Gráfico 5. Preguntar 3
Fuente y elaboración propias

El 40% manifiesta que sus propias acciones determinan la calidad de sueño y el 47% algunas veces se ve interrumpidos los ciclos del sueño cuando trabajan a turnos sin descanso.

Tabla 8
Preguntar 4

Es mi culpa si mi sueño se ve alterado cuando trabajo a turnos.		
1	MUY DE ACUERDO	0%
2	DE ACUERDO	27%
3	FRECUENTEMENTE DE ACUERDO	13%
4	ALGUNAS VECES DE ACUERDO	13%
5	EN DESACUERDO	13%
6	MUY EN DESACUERDO	33%

Fuente y elaboración propias

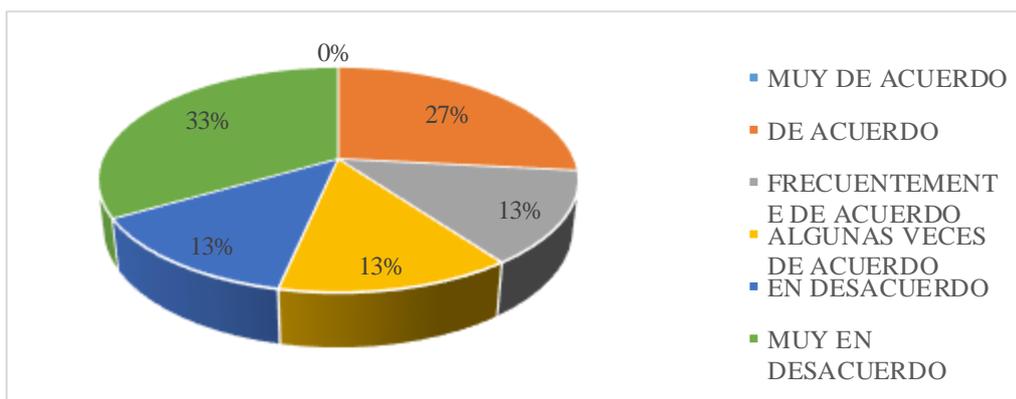


Gráfico 6. Preguntar 4
Fuente y elaboración propias

El 46% manifiesta como externas las causas de la interrupción de su sueño cuando trabajan a turnos y el 27% señala que las causas son internas y personales no cuenta con la ayuda de sus familias para poder tener un sueño de calidad.

Tabla 9
Pregunta 5

Cuando trabajo a turnos puedo controlar la calidad del sueño.		
1	MUY DE ACUERDO	0%
2	DE ACUERDO	27%
3	FRECUENTEMENTE DE ACUERDO	0%
4	ALGUNAS VECES DE ACUERDO	47%
5	EN DESACUERDO	13%
6	MUY EN DESACUERDO	13%

Fuente y elaboración propias

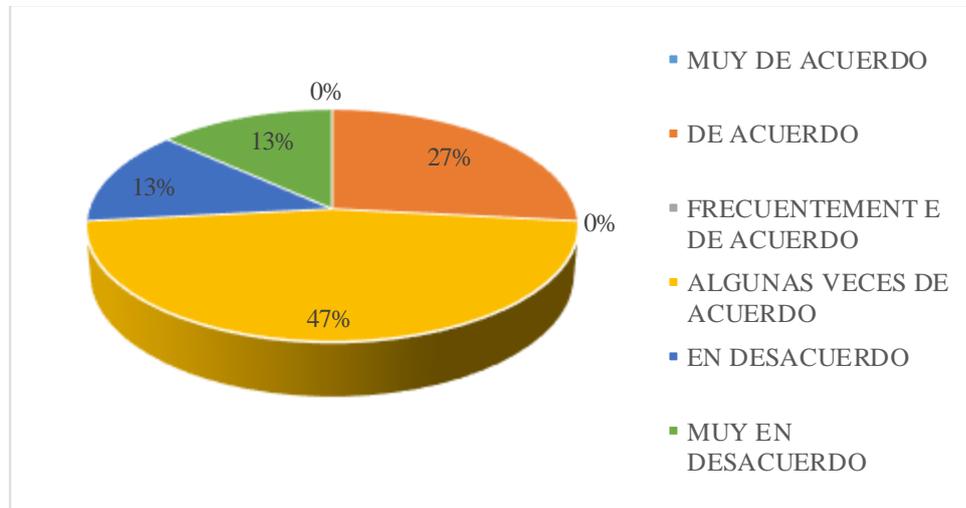


Gráfico 7. Pregunta 5

Fuente y elaboración propias

El 47% manifiesta que algunas veces mientras 26 % se encuentra en desacuerdo no puede controlar la calidad de sueño mientras realizan trabajo a turnos y el 27% si puede controlar el sueño cuando tiene el apoyo de sus familias.

Tabla 10
Pregunta 6

Mi comportamiento influye en la interferencia que los turnos pueden tener en mi vida social.		
1	MUY DE ACUERDO	0%
2	DE ACUERDO	27%
3	FRECUENTEMENTE DE ACUERDO	20%
4	ALGUNAS VECES DE ACUERDO	33%
5	EN DESACUERDO	20%
6	MUY EN DESACUERDO	0%

Fuente y elaboración propias

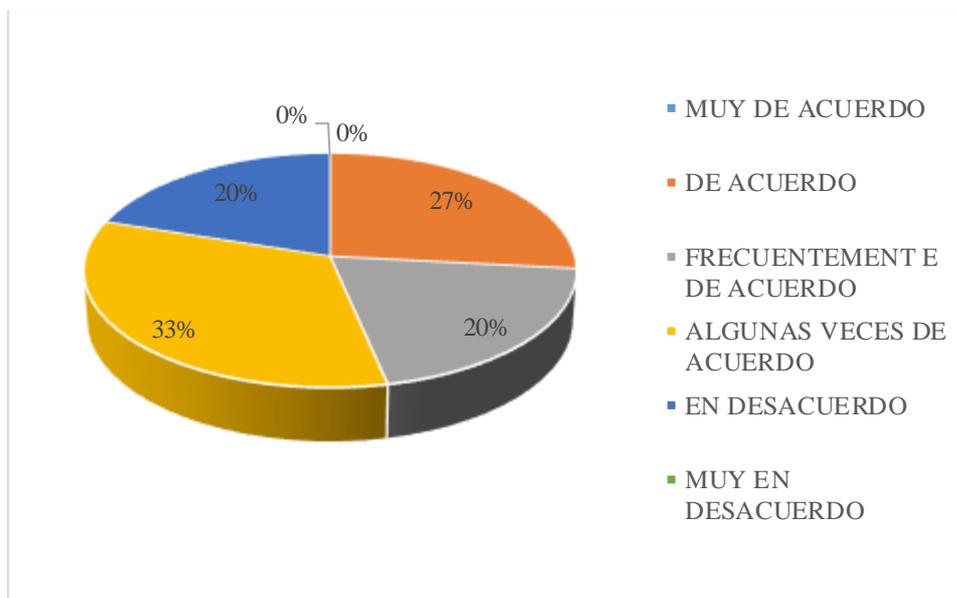


Gráfico 8. Pregunta 6
Fuente y elaboración propias

El 80% manifiesta que su conducta influye en la interferencia que los turnos de trabajo tienen dentro de su vida social y familiar tan solo 20% se encuentra en desacuerdo.

Tabla 11
Pregunta 7

Cuando trabajo a turnos yo determino si tengo una vida social adecuada.		
1	MUY DE ACUERDO	0%
2	DE ACUERDO	20%
3	FRECUENTEMENTE DE ACUERDO	27%
4	ALGUNAS VECES DE ACUERDO	33%
5	EN DESACUERDO	20%
6	MUY EN DESACUERDO	0%

Fuente y elaboración propias

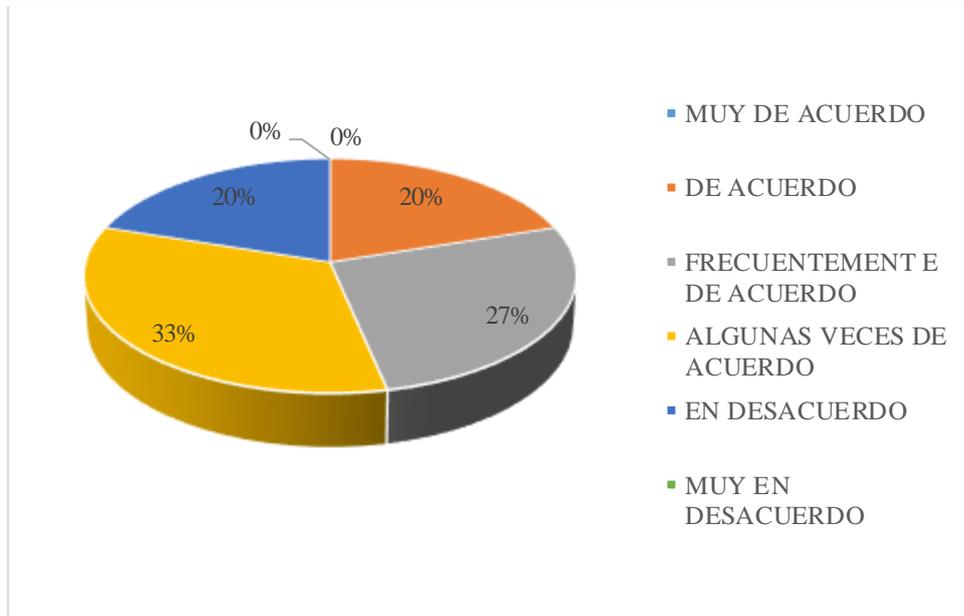


Gráfico 9. Pregunta 7
Fuente y elaboración propias

Se dieron las más variadas respuestas, aunque sin llegar un acuerdo absoluto en donde se determina si tengo una vida social adecuada cuando trabajo a turnos, los resultados obtenidos son el 60% algunas veces, el 20% de acuerdo y el 20% en desacuerdo.

Tabla 12
Pregunta 8

Si mi vida social se ve interrumpida cuando trabajo a turnos, es mi culpa.		
1	MUY DE ACUERDO	0%
2	DE ACUERDO	33%
3	FRECUENTEMENTE DE ACUERDO	20%
4	ALGUNAS VECES DE ACUERDO	13%
5	EN DESACUERDO	13%
6	MUY EN DESACUERDO	20%

Fuente y elaboración propias

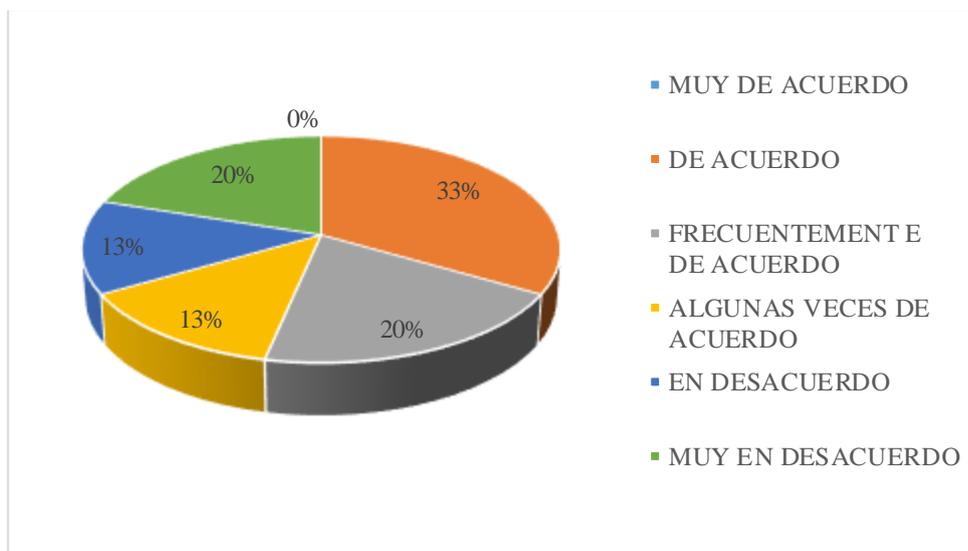


Gráfico 10. Pregunta 8
Fuente y elaboración propias

Se dieron las más variadas respuestas, determinando que su vida social se ve interrumpida cuando trabaja a turnos con el 66% mientras que el 33% indican que no les afecta en su vida social en absoluto.

Tabla 13
Pregunta 9

Si cuando trabajo a turnos mi vida social se ve alterada es fallo mío.		
1	MUY DE ACUERDO	0%
2	DE ACUERDO	20%
3	FRECUEMENTE E DE ACUERDO	13%
4	ALGUNAS VECES DE ACUERDO	20%
5	EN DESACUERDO	0%
6	MUY EN DESACUERDO	47%

Fuente y elaboración propias

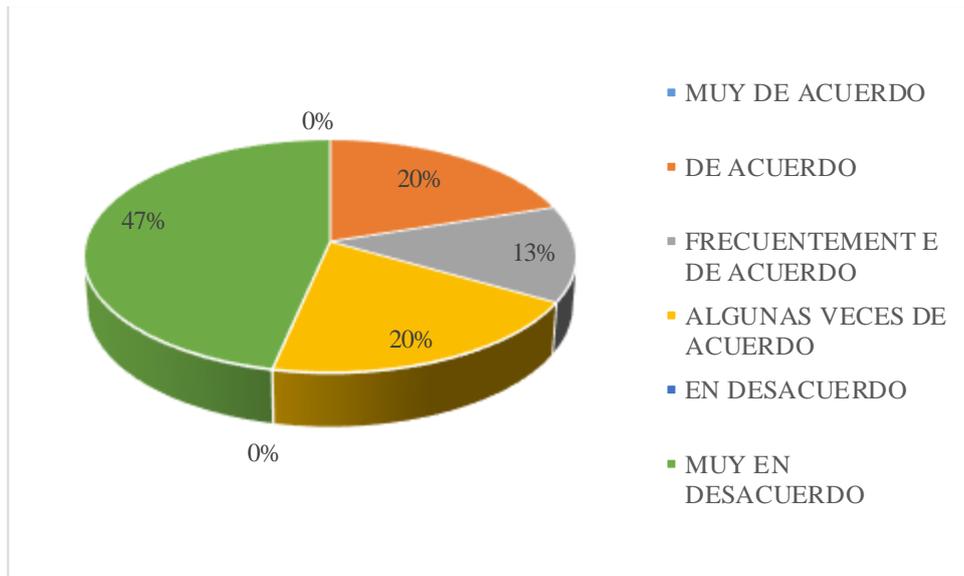


Gráfico 11. Pregunta 9
Fuente y elaboración propias

El 47% manifiesta que la interferencia del trabajo a turnos en su vida social no corresponde a sus fallos propios, sino elementos externos, mientras el 53% indica estar de acuerdo que trabajar a turnos interfiere en su vida social.

Tabla 14
Pregunta 10

Yo soy responsable de la calidad de mi vida social cuando trabajo a turnos.		
1	MUY DE ACUERDO	0%
2	DE ACUERDO	67%
3	FRECUENTEMENTE DE ACUERDO	13%
4	ALGUNAS VECES DE ACUERDO	20%
5	EN DESACUERDO	0%
6	MUY EN DESACUERDO	0%

Fuente y elaboración propias

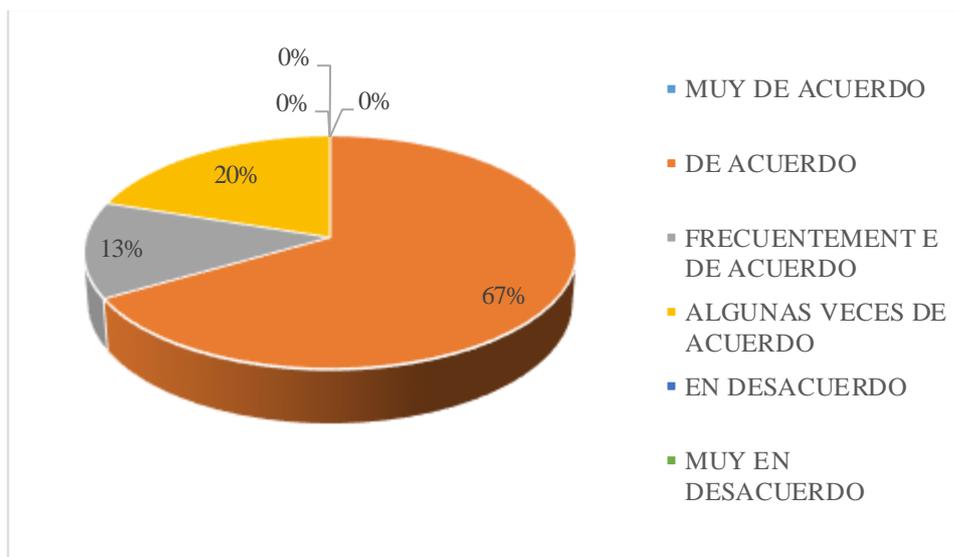


Gráfico 12. Pregunta 10
Fuente y elaboración propias

El 67% mostró estar de acuerdo con que la responsabilidad de la calidad de su vida social depende de ellos mismos, mientras que el 33% señala algunas veces tiene la responsabilidad.

Tabla 15
Pregunta 11

Cuando trabajo a turnos mi bienestar depende de mis propias acciones.		
1	MUY DE ACUERDO	0%
2	DE ACUERDO	47%
3	FRECUENTEMENTE DE ACUERDO	20%
4	ALGUNAS VECES DE ACUERDO	13%
5	EN DESACUERDO	7%
6	MUY EN DESACUERDO	13%

Fuente y elaboración propias

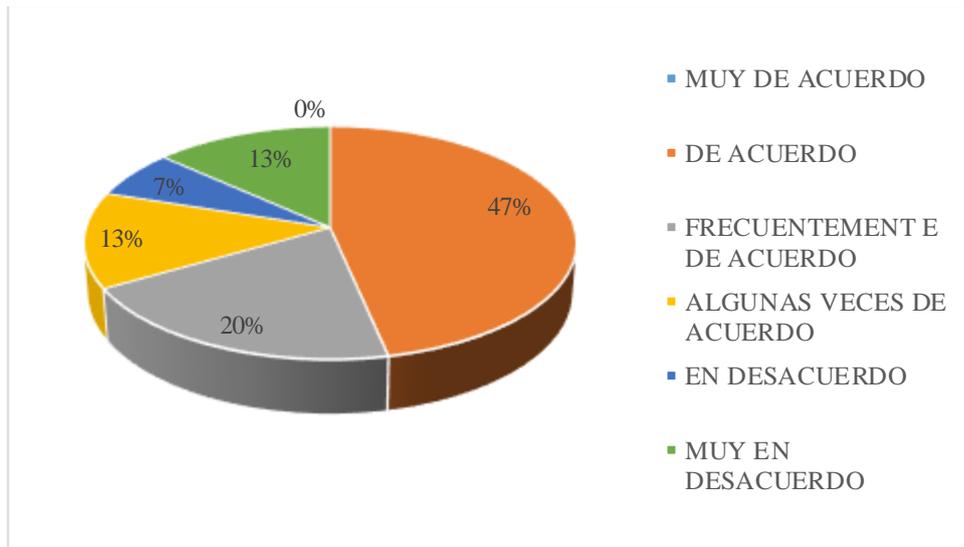


Gráfico 13. Pregunta 11
Fuente y elaboración propias

El 80% mostró estar de acuerdo que su bienestar depende de sus propias acciones personales para generar resultados óptimos, mientras que tan solo 20% señala estar en desacuerdo, piensa que el bienestar depende de la organización.

Tabla 16
Pregunta 12

Yo mismo controlo si mi salud se ve perjudicada o no cuando trabajo a turnos.		
1	MUY DE ACUERDO	0%
2	DE ACUERDO	20%
3	FRECUEMENTEMENTE DE ACUERDO	33%
4	ALGUNAS VECES DE ACUERDO	47%
5	EN DESACUERDO	0%
6	MUY EN DESACUERDO	0%

Fuente y elaboración propias

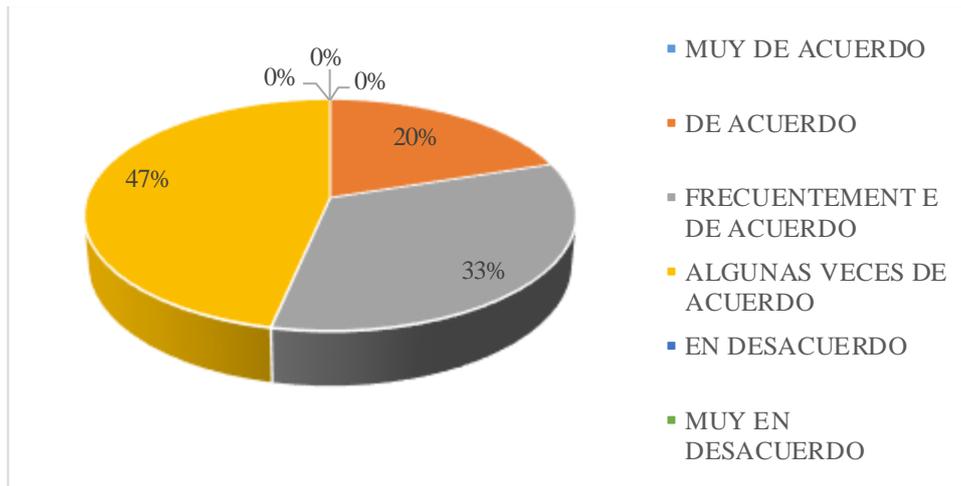


Gráfico 14. Pregunta 12
Fuente y elaboración propias

El 80% mostró estar de acuerdo que su salud física y mental depende de forma personal, se cumple cuando tiene una adecuada alimentación, mientras que tan solo 20% señala estar en desacuerdo.

Tabla 17
Pregunta 13

Mi bienestar físico cuando trabajo a turnos depende de hasta qué punto me cuido a mí mismo.		
1	MUY DE ACUERDO	0%
2	DE ACUERDO	20%
3	FRECUENTEMENTE DE ACUERDO	20%
4	ALGUNAS VECES DE ACUERDO	27%
5	EN DESACUERDO	20%
6	MUY EN DESACUERDO	13%

Fuente y elaboración propias

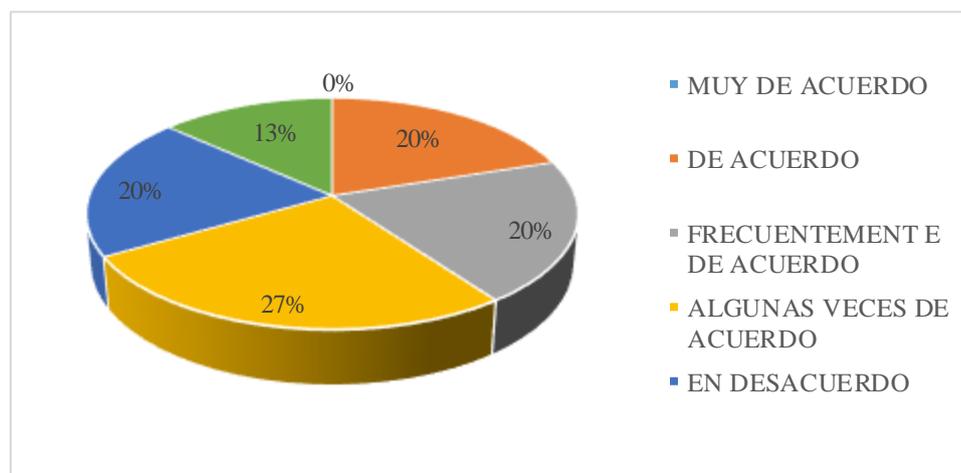


Gráfico 15. Pregunta 13
Fuente y elaboración propias

El 80% mostró estar de acuerdo que su bienestar depende de sus propias acciones y se evidencia cuando lleva una vida sana a pesar de los obstáculos trabajar en una

carretera durante largos periodos de tiempo, mientras que tan solo 20% señala estar en desacuerdo.

Tabla 18
Pregunta 14

Si me pongo enfermo cuando trabajo a turnos tengo la capacidad de recuperarme.		
1	MUY DE ACUERDO	0%
2	DE ACUERDO	13%
3	FRECUENTEMENTE DE ACUERDO	0%
4	ALGUNAS VECES DE ACUERDO	47%
5	EN DESACUERDO	33%
6	MUY EN DESACUERDO	7%

Fuente y elaboración propias

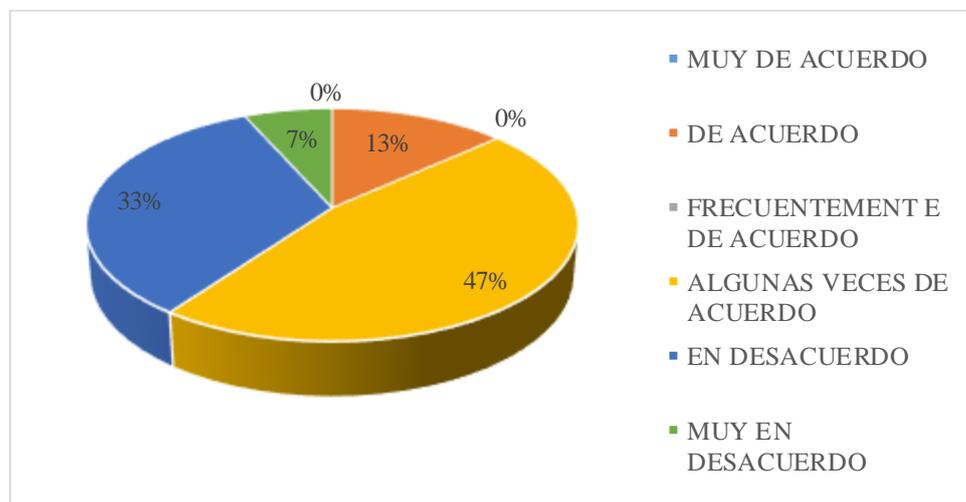


Gráfico 16. Pregunta 14
Fuente y elaboración propias

El 47% mostró estar algunas veces de acuerdo, mientras 33% está en desacuerdo. Con estos resultados podemos señalar que no pueden acceder al médico de forma inmediata por estar fuera de la ciudad y por la calidad de trabajo.

Tabla 19
Pregunta 15

Si me pongo enfermo cuando trabajo a turnos es porque no me he cuidado debidamente.		
1	MUY DE ACUERDO	0%
2	DE ACUERDO	0%
3	FRECUENTEMENTE DE ACUERDO	27%
4	ALGUNAS VECES DE ACUERDO	20%
5	EN DESACUERDO	20%
6	MUY EN DESACUERDO	33%

Fuente y elaboración propias

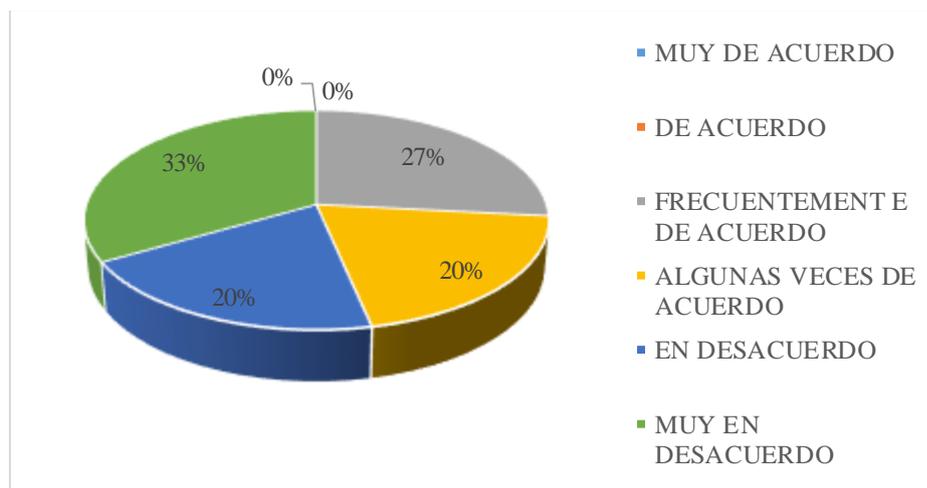


Gráfico 17. Pregunt 15
Fuente y elaboración propias

El 47% mostró que no cuida adecuadamente su salud, mientras el 53% indica que a pesar de las largas jornadas de trabajo procuran cuidar su salud.

Tabla 20
Pregunt 16

Cuando trabajo a turnos la efectividad de mi trabajo se debe a mi conducta.		
1	MUY DE ACUERDO	0%
2	DE ACUERDO	47%
3	FRECUENTEMENTE DE ACUERDO	27%
4	ALGUNAS VECES DE ACUERDO	20%
5	EN DESACUERDO	7%
6	MUY EN DESACUERDO	0%

Fuente y elaboración propias

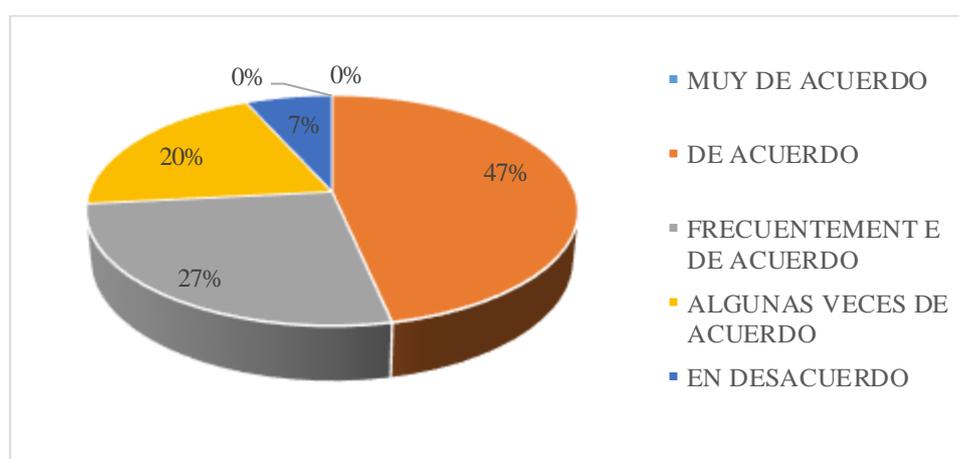


Gráfico 18. Pregunt 16
Fuente y elaboración propias

El 94% indica que la efectividad de su trabajo se debe su conducta y como se muestra como el cliente externo.

Tabla 21
Pregunta 17

Cuando trabajo a turnos puedo influir sobre el desarrollo de mi trabajo.		
1	MUY DE ACUERDO	0%
2	DE ACUERDO	33%
3	FRECUENTEMENTE DE ACUERDO	40%
4	ALGUNAS VECES DE ACUERDO	20%
5	EN DESACUERDO	7%
6	MUY EN DESACUERDO	0%

Fuente y elaboración propias

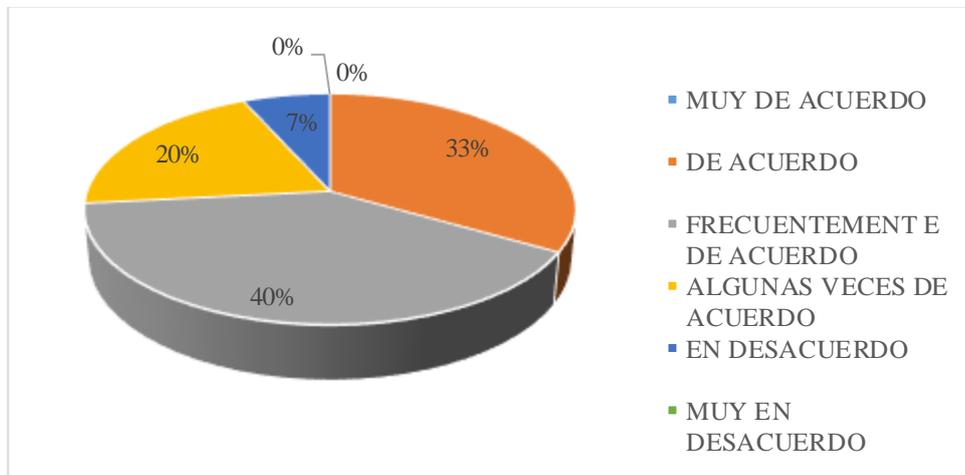


Gráfico 19. Pregunta 17
Fuente y elaboración propias

El 94% indica mejora su desarrollo en el trabajo cuando trabajar a turnos cumpliendo un cronograma establecido.

Tabla 22
Pregunta 18

Es mi propio comportamiento el que determina la realización de mi trabajo cuando trabajo a turnos.		
1	MUY DE ACUERDO	0%
2	DE ACUERDO	33%
3	FRECUENTEMENTE DE ACUERDO	47%
4	ALGUNAS VECES DE ACUERDO	7%
5	EN DESACUERDO	13%
6	MUY EN DESACUERDO	0%

Fuente y elaboración propias

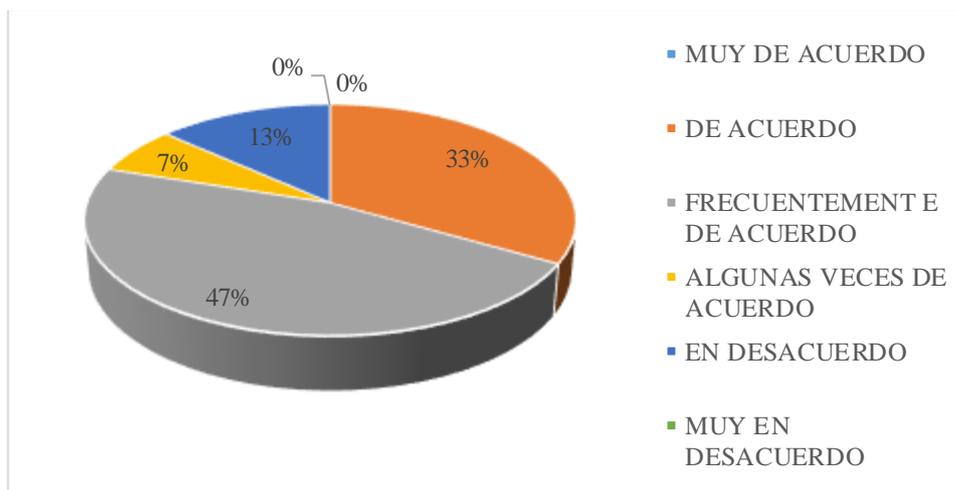


Gráfico 20. Pregunta 18
Fuente y elaboración propias

El 87% indica que su comportamiento determina la realización de su trabajo, mientras 13% no está de acuerdo.

Tabla 23
Pregunta 19

Cuando trabajo a turnos soy yo el que decide si obtengo o no buenos resultados.		
1	MUY DE ACUERDO	0%
2	DE ACUERDO	33%
3	FRECUENTEMENTE DE ACUERDO	20%
4	ALGUNAS VECES DE ACUERDO	40%
5	EN DESACUERDO	7%
6	MUY EN DESACUERDO	0%

Fuente y elaboración propias

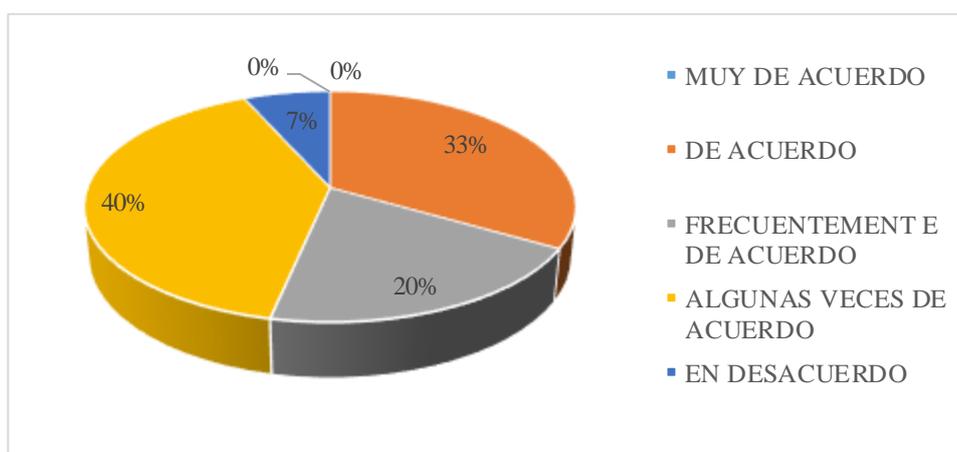


Gráfico 21. Pregunta 19
Fuente y elaboración propias

El 93% menciona que cada uno tiene la capacidad para generar buenos resultados a pesar de trabajar con turnos rotativos y tan solo 7% no se encuentra de acuerdo.

Tabla 24
Pregunta 20

Cuando trabajo a turnos soy el responsable de la calidad de mi trabajo.		
1	MUY DE ACUERDO	0%
2	DE ACUERDO	47%
3	FRECUENTEMENTE DE ACUERDO	27%
4	ALGUNAS VECES DE ACUERDO	7%
5	EN DESACUERDO	20%
6	MUY EN DESACUERDO	0%

Fuente y elaboración propias

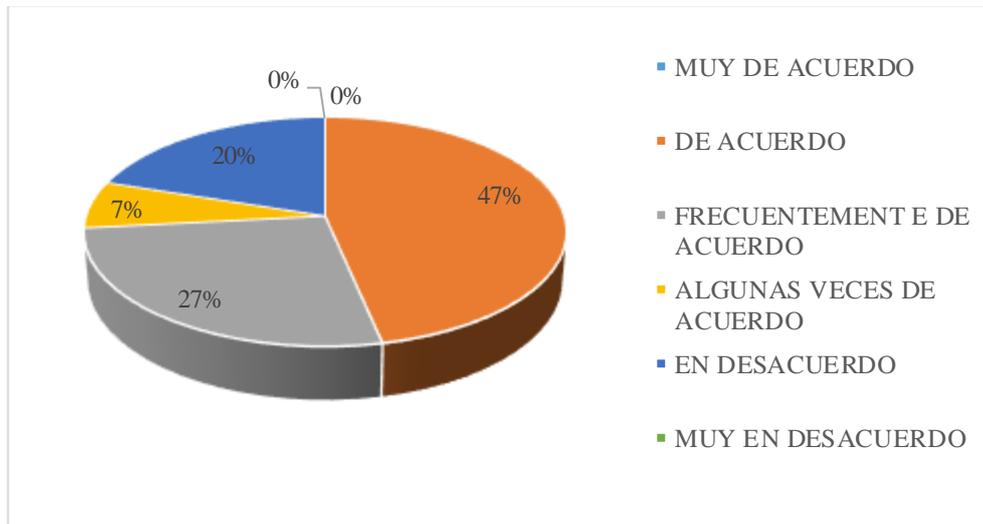


Gráfico 22. Pregunta 20
Fuente y elaboración propias

El 80% menciona que cada uno es responsable de calidad de trabajo mientras 20% no se encuentra de acuerdo.

Tabla 25
Resultados

ESCALA	RESULTADOS	PORCENTAJE
Muy Bajo	0	0%
Bajo	3	20%
Intermedio	7	47%
Alto	5	33%
Nivel alto	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente y elaboración propias

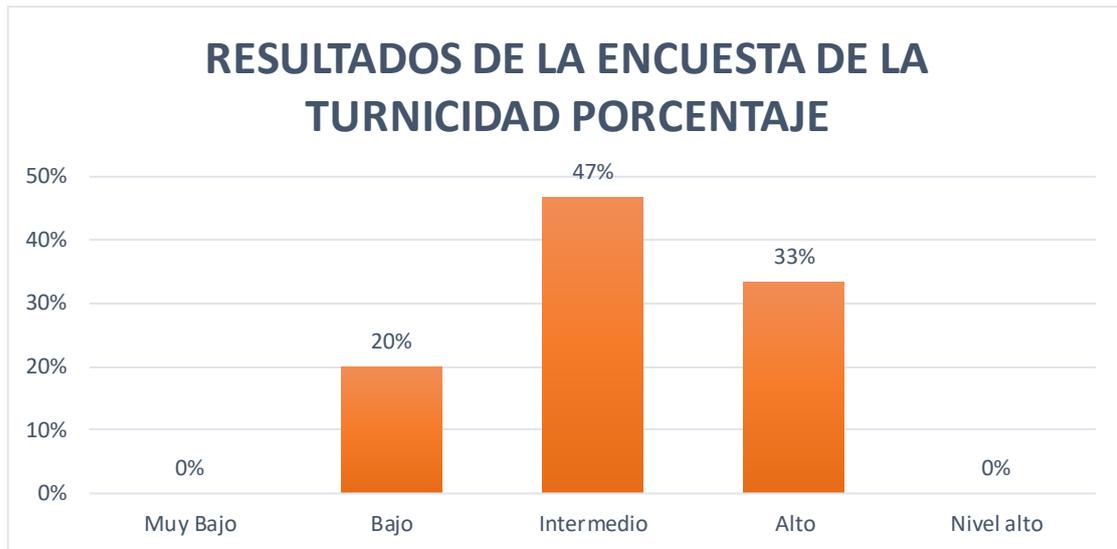


Gráfico 23. Resultados de la encuesta de la Turnicidad
Fuente y elaboración propias

Dentro de la investigación tenemos el 20% corresponde al nivel Bajo, con el 47% al nivel Intermedio y 33% al nivel Alto.

Analizando estos datos tenemos mayor énfasis en el nivel intermedio y alto por lo tanto requieren tomar medidas inmediatas para garantizar una mejor calidad sueño, vida social, familiar y disminuir la carga mental ocasionada por largas jornadas laborales en los conductores y estibadores de la ETCPBC.

2. Resultados del Cuestionario de Maslach Estrés Laboral

A continuación la interpretación de resultados del Cuestionario de Maslach Estrés Laboral:

Tabla 26
Resultados del Cuestionario de Estrés Laboral

EDAD	TIEMPO EN LA EMPRESA	NIVEL DE ESTUDIOS	PREGUNTAS																						SUMATORIA TOTAL
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
40	2	Secundaria	1	2	2	5	1	2	4	2	4	1	2	5	1	2	5	5	4	4	4	2	4	1	63
60	2	Secundaria	2	2	2	1	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	34
33	1	Tercer Nivel	1	2	3	5	1	1	5	1	5	3	1	5	1	3	1	1	5	5	5	1	5	1	61
36	2	Secundaria	2	3	2	5	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	86
25	2	Secundaria	1	2	1	5	5	1	5	2	3	5	1	5	1	2	5	1	5	5	5	2	5	2	69
39	1	Secundaria	1	3	1	5	3	1	5	2	1	2	1	5	1	5	2	1	5	5	5	2	5	2	63
37	2	Tercer Nivel	2	3	2	5	1	1	5	3	1	5	4	5	1	5	1	1	5	4	5	1	5	2	67
34	2	Secundaria	1	3	3	5	1	2	5	3	4	3	2	5	1	3	1	2	5	3	4	3	3	3	65
33	1	Secundaria	1	3	2	1	1	1	5	2	4	1	2	5	1	2	1	1	4	3	4	1	4	2	51
23	1	Secundaria	1	3	1	3	1	1	2	1	4	2	1	5	2	2	3	1	4	3	4	1	5	1	51
35	1	Secundaria	3	4	3	4	1	2	3	3	3	2	2	3	1	3	1	3	4	3	4	1	2	2	57
29	2	Tercer Nivel	3	3	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	3	1	1	5	4	5	1	4	1	58
34	1	Secundaria	1	3	2	5	2	2	1	2	4	1	2	1	1	2	5	2	4	3	4	2	5	2	56
25	2	Secundaria	1	3	2	1	1	1	5	2	4	2	2	5	1	3	1	1	5	5	5	1	4	2	57
35	1	Secundaria	3	2	1	5	1	1	5	3	1	3	1	5	2	5	1	1	5	4	5	1	5	1	61

Fuente y elaboración propias

Dentro de la investigación podremos visualizar los resultados obtenidos de estrés laboral en la Empresa "BajoCero"

2.1. Análisis e Interpretación de los Factores del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Tabla 27
Agotamiento Emocional

FRECUENCIA	Me siento defraudado en mi trabajo.		Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.		Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.		Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.		Siento que mi trabajo me está desgastando.		Me siento frustrado en mi trabajo.		Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.		Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.		Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	
	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	20,00%	1	6,67%	0	0,00%
SIEMPRE	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	20,00%	1	6,67%	0	0,00%
MUCHAS VECES	0	0,00%	4	26,67%	0	0,00%	1	6,67%	1	6,67%	1	6,67%	1	6,67%	1	6,67%	1	6,67%
ALGUNAS VECES	3	20,00%	9	60,00%	3	20,00%	0	0,00%	5	33,33%	0	0,00%	5	33,33%	1	6,67%	1	6,67%
RARAMENTE	3	20,00%	2	13,33%	7	46,67%	4	26,67%	6	40,00%	3	20,00%	5	33,33%	2	13,33%	5	33,33%
NUNCA	9	60,00%	0	0,00%	5	33,33%	10	66,67%	3	20,00%	11	73,33%	1	6,67%	10	66,67%	8	53,33%
TOTAL	15	1	15	1	15	1	15	1	15	1	15	1	15	1	15	1	15	1

Fuente y elaboración propias

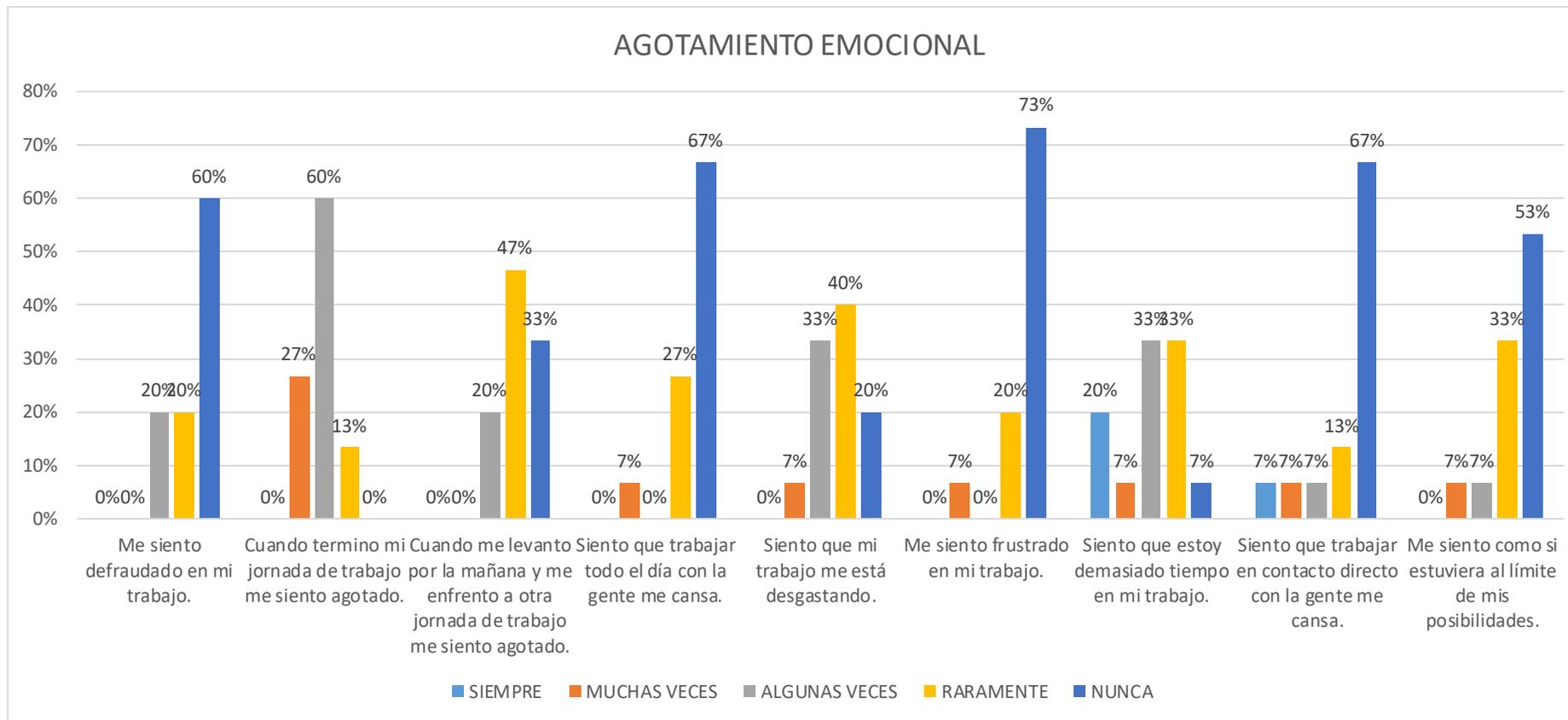


Gráfico 24. Agotamiento Emocional
Fuente y elaboración propias

Agotamiento emocional: Después del instrumento aplicado los resultados fueron el 60% de los conductores de la Empresa “BajoCero” al final de la jornada se sienten defraudados en su trabajo, así también el 60% de los conductores se sienten agotados Algunas Veces, así también el 47% se sienten agotados Raramente, así también el 67% sienten que trabajar con la gente no le cansa Nunca, así también el 40% se sienten desgastado en su trabajo Raramente, el 73% Nunca se sienten frustrados en su trabajo, el 67% Nunca se sienten cansado con la gente; el 53% Nunca se sienten al límite de sus posibilidades .

Estos porcentajes indican que el Agotamiento Emocional se encuentra entre un nivel bajo y medio en los conductores en la Empresa.

Tabla 28
Despersonalización

FRECUENCIA	Siento que me he hecho más duro con la gente.		Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.		Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que tengo que atender.		Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de alguno de sus problemas.	
SIEMPRE	2	13,33%	0	0,00%	4	26,67%	0	0,00%
MUCHAS VECES	1	6,67%	1	6,67%	0	0,00%	0	0,00%
ALGUNAS VECES	3	20,00%	1	6,67%	1	6,67%	2	13,33%
RARAMENTE	4	26,67%	7	46,67%	2	13,33%	8	53,33%
NUNCA	5	33,33%	6	40,00%	8	53,33%	5	33,33%
TOTAL	15	1	15	1	15	1	15	1

Fuente y elaboración propias

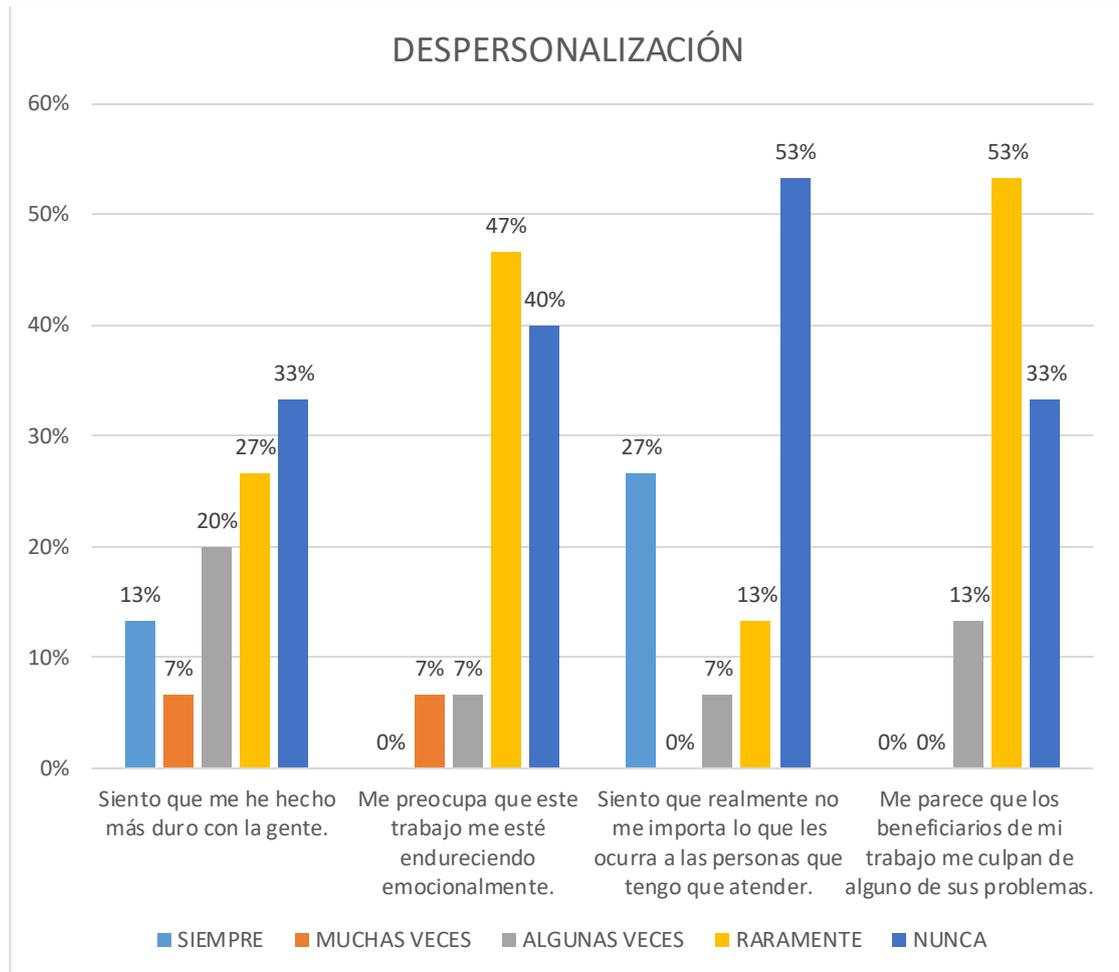


Gráfico 25. Despersonalización
Fuente y elaboración propias

Despersonalización: los resultados fueron el 33% de los conductores de la Empresa “BajoCero” siente que se han hecho más duro con la gente, así también el 47% de los conductores se siente endurecidos emocionalmente, así también el 53% no le importa lo que le ocurran a las personas que atiende, así también el 53% siente que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas.

Estos porcentajes indican que la Despersonalización corresponde a un nivel medio en los conductores en la Empresa.

Tabla 29
Logros Personales

FRECUENCIA	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.		Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas que tengo que atender.		Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.		Me siento con mucha energía en mi trabajo.		Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.		Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.		Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.		Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	
SIEMPRE	10	66,67%	9	60,00%	3	20,00%	12	80,00%	9	60,00%	4	26,67%	8	53,33%	7	46,67%
MUCHAS VECES	1	6,67%	1	6,67%	6	40,00%	0	0,00%	5	33,33%	5	33,33%	6	40,00%	5	33,33%
ALGUNAS VECES	1	6,67%	2	13,33%	2	13,33%	1	6,67%	0	0,00%	5	33,33%	0	0,00%	1	6,67%
RARAMENTE	0	0,00%	1	6,67%	1	6,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	6,67%	1	6,67%
NUNCA	3	20,00%	2	13,33%	3	20,00%	2	13,33%	1	6,67%	1	6,67%	0	0,00%	1	6,67%
TOTAL	15	1	15	1	15	1	15	1	15	1	15	1	15	1	15	1

Fuente y elaboración propias

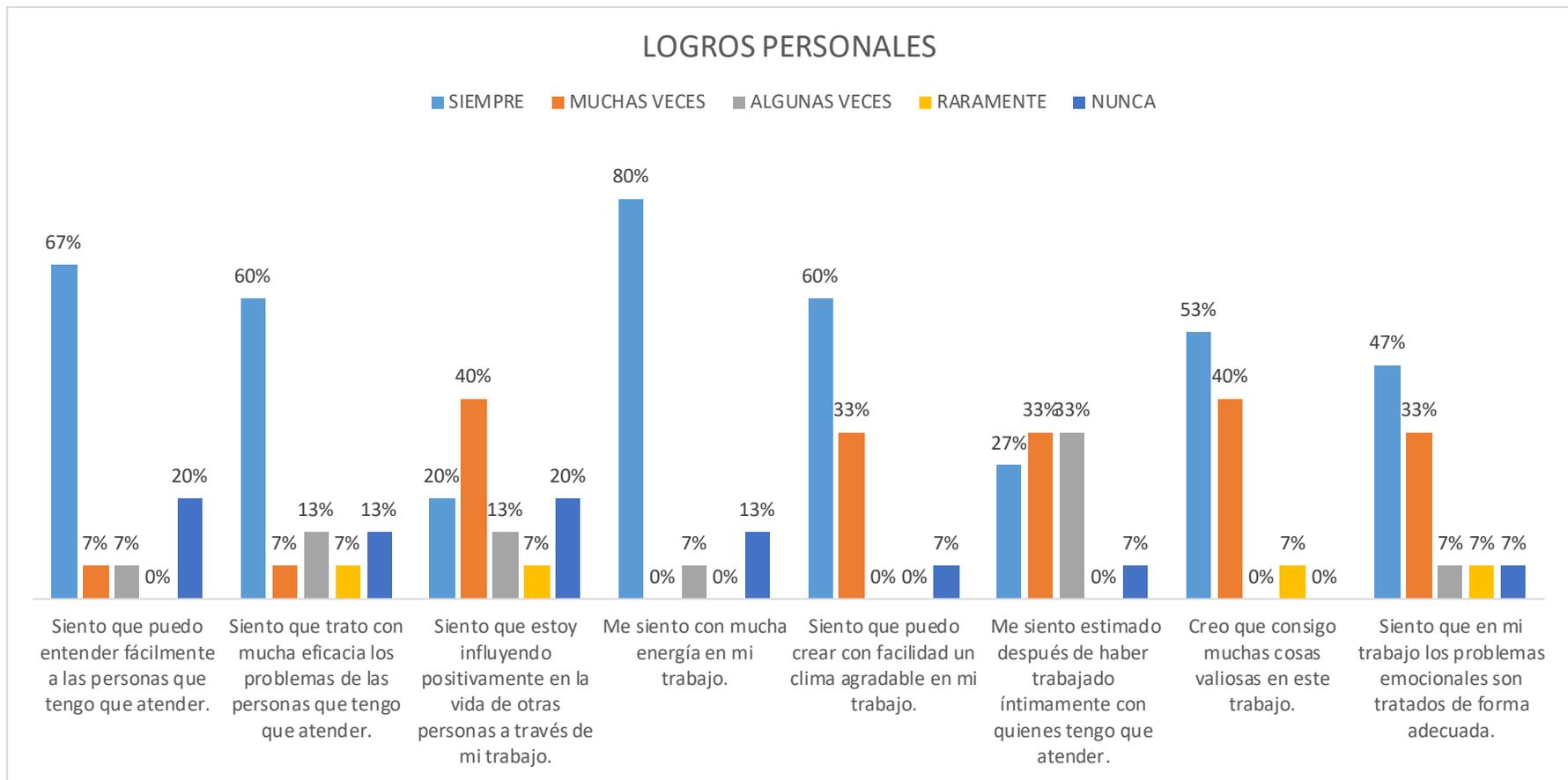


Gráfico 26. Logros Personales
 Fuente y elaboración propias

Logros Personales: los resultados fueron el 67% de los conductores de la Empresa “BajoCero” sienten que pueden entender a la gente, así también el 60% de los conductores sienten que trata con mucha eficacia a las personas, así también el 40% sienten que está influyendo positivamente en la vida de otras personas, así también el 80% se sienten con mucha energía en el trabajo, el 60% sienten que puede crear con facilidad un clima agradable, así también el 33% se sienten estimados después de trabajar con la gente, el 53% sienten que consiguen muchas cosas valiosas, así también el 47% sienten que los problemas emocionales son tratados adecuadamente.

Estos porcentajes indican que los Logros Personales corresponden a un nivel medio en los conductores en la Empresa.

Tabla 30
Percentiles del Maslach Burnoud Inventory

FACTORES	BAJO.	MEDIO.	ALTO.
Agotamiento emocional.	Inferior a 16.	17-27	Superior a 28.
Despersonalización.	Inferior a 5.	6 a 10	Superior a 11.
Logros personales.	Superior a 40.	34-39	Inferior a 33.

Fuente y elaboración propias

Tabla 31
Resultados General de Maslach Burnoud Inventory

FACTORES	BAJO.	MEDIO.	ALTO.
Agotamiento emocional.	46,7%	46,7%	6,7%
Despersonalización.	6,7%	66,7%	26,7%
Logros personales.	6,7%	60,0%	33,3%

Fuente y elaboración propias

3. Resultados Comparativos de la Turnicidad y el Estrés Laboral

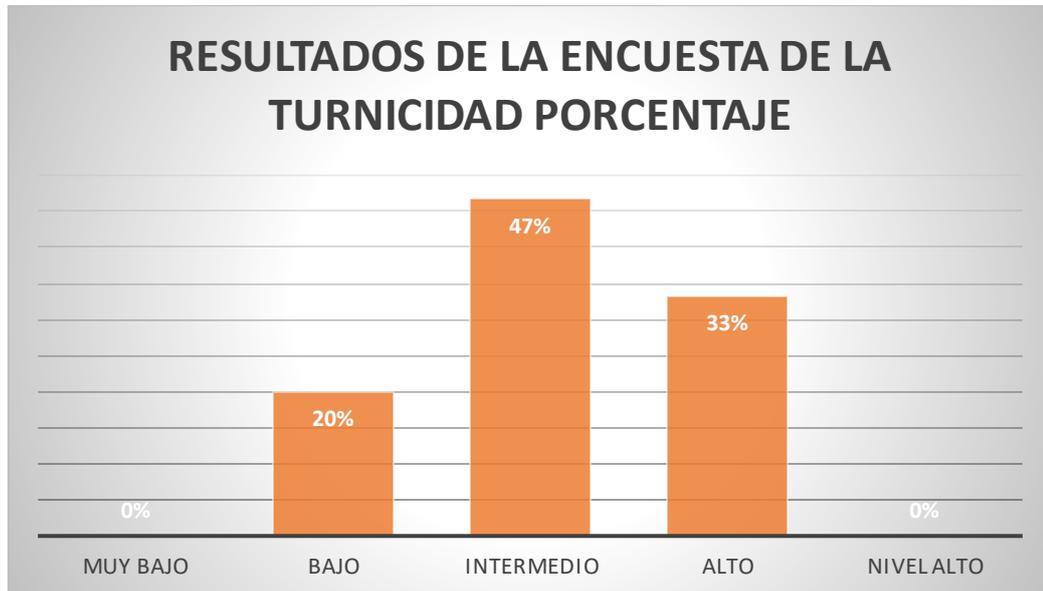


Gráfico 27. Resultados Finales de la Encuesta de la Turnicidad
Fuente y elaboración propias

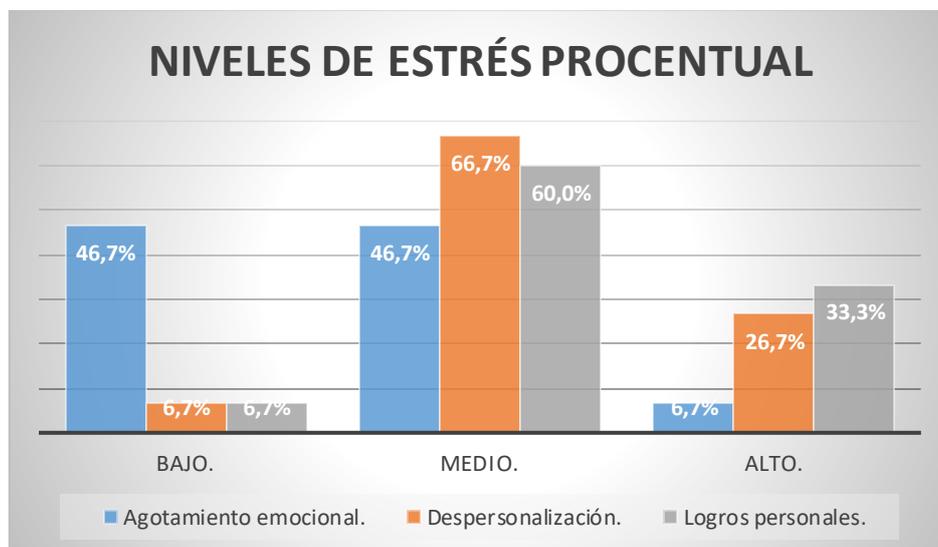


Gráfico 28. Resultados Finales del Cuestionario del Estrés Laboral
Fuente y elaboración propias

4. Interpretación de datos

Podemos señalar que en el cuestionario de Mashlach mide tres factores fundamentales:

Agotamiento emocional es un estado al que se llega un trabajador por sobrecarga de esfuerzo, no hablamos solo de excesos laborales, sino de cargar con la

responsabilidad de asumir conflictos, responsabilidades o estímulos de tipo emocional o cognitivo en este factor poder mencionar que se encuentra en un nivel bajo-medio se puede deducir porque son conductores jóvenes en su gran mayoría por el tiempo y también se encuentran en temporada alta.

Despersonalización es la segunda dimensión se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación en su lugar de trabajo, en algunas ocasiones las personas trata de distanciarse no sólo de sus compañeros de trabajo sino también de sus familias, mostrándose irritable; podemos decir que este factor se encuentra en un nivel medio-alto en algunos casos es por los tiempos de entrega de los productos, a pesar de tener controlado las distancias de las rutas por el tráfico o accidentes en las carreteras les perjudica en los horarios de entrega en algunas empresas que tienen políticas establecidas de horarios, también pasan lejos de sus familias, los conductores indican que están acostumbrados pero que en temporadas altas los niveles de personalización aumentan.

Logros Personales surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente, en algunas ocasiones sus respuestas pueden ser negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso al darle sentido a la actividad laboral, se encuentra en un nivel medio-alto después de examinar los resultados se observa que los conductores pueden experimentar sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), como consecuencia se da la impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de su lugar de trabajo, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral.

Una vez habiendo procesando los datos y teniendo el diagnóstico de la Turnicidad como del Estrés Laboral de los conductores de la Empresa de Transporte de Carga Pesada BajoCero S.A., con los resultados obtenidos se mantuvo una reunión con la gerencia con la finalidad de tener una visión amplia a cerca de las causas específicas por las cuales existe un nivel intermedio-alto de 80% de la Turnicidad frente 60% medio-alto de Estrés Laboral.

Después de analizar los porcentajes obtenidos en los dos instrumentos, podemos identificar la relación que existe entre algunas preguntas de la encuesta de Turnicidad que se encuentran interrelacionadas con los factores despersonalización y logros personales del cuestionario de Mashlach que mide el Estrés Laboral; las preguntas que obtuvieron mayores resultados son las siguientes 6, 9, 10, 14,15; con estos resultados se puede evidenciar que la Turnicidad incide en el Estrés Laboral de los conductores de la Empresa de Transporte de Carga Pesada BajoCero S.A.

Cabe mencionar que en la encuesta de Turnicidad, está asociada a la falta de sueño, a la salud física y mental y a la vida social y familiar; todos es factores son sumamente importantes para un conductor que se desplaza en varias carreteras en búsqueda de sustento para sus familias, por las largas jornadas que está expuesto su trabajo deja de lado su vida personal, de acuerdo a los resultados obtenidos se encuentra en un nivel promedio alto, con estos resultados se debe establecer un seguimiento que permita minimizar las pérdidas económicas y humanas.

Por lo antes señalado proponemos un plan de acción que se detalla a continuación.

Capítulo cuarto

Propuesta de plan de acción

1. Diseño de plan de acción para conductores de la ETCPBC

Un plan de acción es considerado como una herramienta de planificación a fin de conseguir objetivos, que en el caso de esta investigación es mejorar los turnos rotativos y prevenir enfermedades que sean causadas por el Estrés Laboral en los conductores de la ETCPBC; de acuerdo a los resultados obtenidos de las herramientas aplicadas, los conductores están expuestos al estrés laboral debido a las extensas jornadas laborales (turnicidad).

El desarrollo del plan de acción consiste en varias actividades a seguirse para el cumplimiento del objetivo mencionado, por lo que se detalla a continuación cada una de ellas:

Tabla 32
Fomentar el trabajo en equipo

Actividad:	Fomentar el trabajo en equipo
Objetivo:	Evitar que solo un grupo de conductores tenga franco.
Descripción:	Las actividades
Tiempo:	Diariamente
Responsable:	Jefe de Logística y Conductores

Fuente y elaboración propias

Tabla 33
Mejorar las jornadas de trabajo

Actividad:	Mejorar las jornadas de trabajo
Objetivo:	Realizar un cronograma que permita tomar fines de semana y pausas para descansar en familia.
Descripción:	Las demandas de la jornada laboral son las exigencias del tiempo laboral que se hace al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos.
Tiempo:	Semanalmente
Responsable:	Responsable de Talento Humano y el Jefe de Logística.

Fuente y elaboración propias

Tabla 34
Tiempo fuera del trabajo

Actividad:	Tiempo fuera del trabajo
Objetivo:	Llevar una agenda con las actividades pendientes del trabajo, para que no interfiera en la calidad tiempo en familia y amigos.

Descripción:	Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.
Tiempo:	Semanalmente
Responsable:	Conductores

Fuente y elaboración propias

Tabla 35
Entorno extralaboral

Actividad:	Entorno extralaboral
Objetivo:	Pasar tiempo de calidad en familia sin interrupciones.
Descripción:	Condiciones que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.
Tiempo:	Semanalmente
Responsable:	Responsable de Talento Humano, Jefe de Logística y Conductores

Fuente y elaboración propias

Tabla 36
Demandas cuantitativas en la jornada laboral

Actividad:	Demandas cuantitativas en la jornada laboral
Objetivo:	Realizar charlas que involucren a la familia, para que les permita concientizar el trabajo de un transportista.
Descripción:	Se refiere a las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.
Tiempo:	Diariamente
Responsable:	Gerente, Jefe de Logística, Responsable de Talento Humano

Fuente y elaboración propias

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

En el transcurso de la investigación en el que se han estudiado dos variables y que se han obtenido los niveles de Turnicidad y Estrés Laboral, ha sido muy importante el acercamiento con los colaboradores no solo para conocer la incidencia del estrés laboral a causa de los turnos rotativos, sino también su aporte a la posible solución o mejora de los mismos.

Por su parte los niveles de estrés laboral varían de acuerdo con la percepción de los turnos rotativos y de los comportamientos de cada colaborador sin embargo presenta una tendencia en el estrés laboral 60% medio alto. No obstante y en vista de los perjuicios que conlleva el estrés laboral en los conductores, corresponde incluir acciones que ayuden disminuir estos niveles.

Ante la prevalencia de la turnicidad en la empresa BajoCero y los niveles de estrés, surge la necesidad de establecer soluciones inmediatas como es un programa que cuente con la participación activa de todos los colaboradores de la organización que permita articular diferentes actividades planificadas que busquen mejorar las condiciones de trabajo de los conductores que laboran día a día para llevar sustento a su familia y aportar en el crecimiento de la Empresa.

Para la consecución del plan acción sin duda nació de la participación de los conductores al mantener diferentes reuniones en las cuales mediante una lluvia de ideas se pudo plasmar un plan de acción que beneficie la calidad de vida de los conductores desarrollando actividades que mejoren los turnos rotativos y además los niveles de estrés laboral de conductores y estibadores, se llegó a la conclusión que se debe trabajar en conjunto con las personas que se encuentran frente al equipo de trabajo ya que son los responsables de mantener un ambiente de trabajo que cumplan con las condiciones adecuadas.

En la investigación se evidencio que el agotamiento emocional se debe visualizar en dos preguntas principales “Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado” y “Siento que mi trabajo me está desgastando” con estas interrogantes poder decir que

existe una posible alarma que puede desencadenar en un accidente causando pérdidas humanas.

Recomendaciones

Aprobar el plan de prevención propuesto para la ETCPBC que permitirá mejorar la calidad de vida de los conductores y personal administrativo.

Realizar un seguimiento del entorno extralaboral de los conductores y como puede mejorar la productividad y la atención al cliente.

Realizar exámenes médicos ocupacionales preventivos a los conductores y personal administrativo de la ETCPBC, por lo menos una vez al año, con el fin prevenir enfermedades generadas por el estrés laboral; al momento se evidencia que algunos conductores presentan síntomas fisiológicos como: dolores en el cuello y espalda, problemas gastrointestinales, colon irritable, cambios de apetito.

Realizar charlas que permitan realizar una retroalimentación para prevenir el agotamiento emocional en conductores y estibadores y de esa manera disminuir los riesgos de sufrir accidentes por un desgaste emocional.

Lista de referencias

- Alcalde de Hoyos, J. 2010. *Estrés laboral*. Accedido de 10 de junio de 2010. http://www.juntadeandalucia.es/salud/export/sites/csalud/galerias/documentos/c_3_c_1_vida_sana/promocion_salud_lugar_trabajo/estres_laboral_informe_pslt.pdf
- Bedoya, J. 2012. *Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador: 3-4*.
- Campos Durán, M. A. 2006. *Causas y efectos del estrés laboral*. Accedido de 21 de junio de 2006. <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>
- Cano Vindel, A. 2015. *Ansiedad y estrés*. Accedido 18 de junio de 2015. <https://inveestres.wordpress.com/>
- Castillo Vallejo, D. P. 2012. *Manejo del estrés provocado por la presión laboral, en el área de cajas, Banco del Pacífico*. Accedido 4 de mayo de 2012. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2253/1/T-UCE-0007-63.pdf>
- Castillo Vallejo, D. P. 2012. *Manejo del estrés provocado por la presión laboral, en el área de cajas, Banco del Pacífico*. Accedido 4 de mayo de 2012. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2253/1/T-UCE-0007-63.pdf>
- Changoluiza, D. 2012. *Como el estrés laboral afecta en el rendimiento de los servidores de la Dirección General de Aviación Civil: 2-6*.
- Chiavenato, I. 2008. *Comportamiento Organizacional*. Ed. 2: Madrid: Edición Paidós.
- Cruz Valero, Harold, y Eduardo Lázaro Caballero Poutou. 2004. "Efectos de la Turnicidad labo- Effects of Shift Work On The Ral Sobre la Calidad del Sueño y Quality of Sleep and Health per- la percepción de salud ception". La Habana, Cuba: (1) 5:10-9.
- Ekos, Business culture. 2018. *Transporte de carga pesada, un aliado estratégico en los servicios de logística*. Accedido de 4 de septiembre 2018. <https://www.ekosnegocios.com/articulo/transporte-de-carga-pesada-un-aliado-estrategico-en-los-servicios-de-logistica>.

- Gaeta Reynaldo, A. 2003. *El estrés - Metodología de la investigación*. Accedido de 8 de diciembre 2003. <http://www.monografias.com/usuario/perfiles/reynaldoag85/monografias>.
- Lesley Cooper, S. W. 2004. *Manejo del estrés en el trabajo*. México: El Manual Moderno.
- Lopes Simoes, Mariana Roberta y otros. 2009. *El trabajo en turnos alternados y sus efectos en lo cotidiano del trabajador que beneficia granos*: 18 (6): 07. Accedido 17 de septiembre de 2010. http://www.scielo.br/pdf/rlae/v18n6/es_05.pdf.
- Lopes, Mariana Roberta Lopes, Flávia Cristina Marques, y Adelaide de Mattia Rocha. 2010. "El trabajo en turnos alternados y sus efectos en lo cotidiano del trabajador que beneficia granos". *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. 18 (6): 1070-75. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692010000600005>.
- Nicusa, Maite. 2017. "Psicología Online". Accedido 3 de noviembre de 2017. <https://www.psicologia-online.com/que-es-el-eustres-170.html>.
- Olivares Preciado, Joan, Carlos Matta Morales, José Choy Lisung, Waldo Ronquillo Herrera, y María de las Mercedes Maldonado Mendoza. 2006. "Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica". *Revista Estomatológica Herediana* 16 (1): 21. <https://www.redalyc.org/pdf/4215/421539345005.pdf>.
- Otero López, José Manuel. 2012. *Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Ed 1. España: Editorial Díaz de Santos.
- Patiño, Anasi, y Andrés Pablo. 2015. "Calidad de vida laboral: influencia de los turnos rotativos en el equilibrio entre trabajo - vida familiar y la planificación del tiempo libre de los operarios de planta de la Empresa Endesa de la ciudad de Quito, en el primer semestre del año 2015". *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. 8: Accedido 16 de marzo de 2019. <http://repositorio.puce.edu.ec:80/xmlui/handle/22000/9884>.
- Peiró Silla, José María. 2011. *Estrés Laboral y Riesgos Psicosociales: Investigaciones Recientes Para Su Análisis y Prevención*. Ed. Universitat de València. España: Edición para Kindle.
- Peiró Silla, José María. 2011. *Estrés Laboral y Riesgos Psicosociales: Investigaciones Recientes Para Su Análisis y Prevención*. Ed. Universitat de València. España: Edición para Kindle.

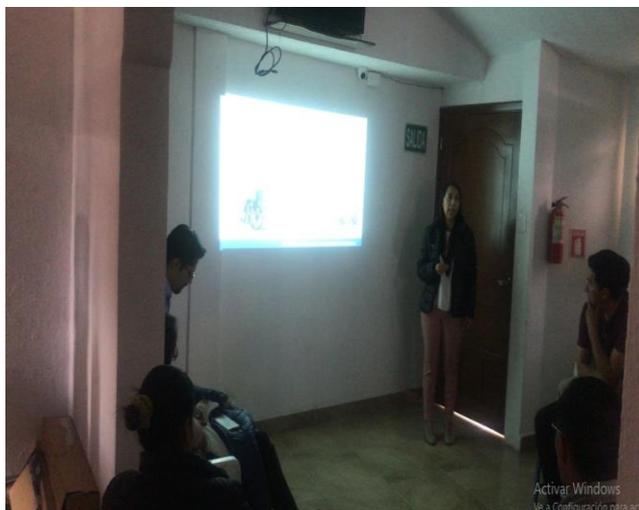
- Peiro, José M., y Isabel Rodríguez. 2008. "Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional". *Papeles del Psicólogo* 29 (1): 76. Accedido 16 de marzo de 2019. <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=77829109>.
- Rodríguez González, Roberto. 2002. "Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento". Accedido 17 de abril de 2020. <http://psicopediahoy.com/estres-laboral-caracteristicas-afrontamiento/>
- Ruis Neira, L. 2012. *Tipos de estrés*. Accedido de 1 de julio de 2012. <http://fullestres.blogspot.com/>
- Sabaté, J. 2002. *Ergonomía de los turnos de trabajo a través de un estudio estadístico sobre varios tests psicológicos*. *Mapfre Seguridad*, 22 (86), 27-38.
- Sánchez González, J. 2005. *Análisis de los efectos de la nocturnidad laboral permanente y de la rotación de turnos en el bienestar, la satisfacción familiar y el rendimiento Perceptivo-visual de los trabajadores*. Facultad de Psicología, Universidad de las Islas Baleares. 111.
- Ubeda, Asensio, Ramon. 1988. Trabajo a turnos: efectos médico-patológicos. Accedido https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/201a300/ntp_260.pdf.
- Velasco Ojeda, F. G. 2010. *Habilidades Directas*. Accedido 18 de noviembre de 2010. <http://habilidadesdirectivasb3itp.blogspot.com/>
- Villalobos, J. 1999. Estrés Y Trabajo. Accedido 02 de marzo de 2006. http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm

Anexos

Anexos 1: Aplicación de los instrumentos



Fuente: ETCPBC
Elaboración propia



Fuente: ETCPBC
Elaboración propia



Fuente: ETCPBC
Elaboración propia

Anexo 2: Formato de Encuesta Shiftwork locus of control

ENCUESTA DE IDENTIFICACIÓN DE LA TURNICIDAD (SHOLC, SHIFTWORK LOCUS OF CONTROL)

El cuestionario consta de varias preguntas. Responde de manera correcta. Para ello deberás utilizar la escala que aparece a la derecha de cada pregunta. Señala con una cruz el cuadrado que mejor refleje su comportamiento.

Edad----- Tiempo en la empresa----- Nivel de estudio -----

Nº	PREGUNTAS	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	FRECUENTEMENTE DE ACUERDO	ALGUNAS VECES DE ACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
1	Soy responsable de si duermo bien o no cuando trabajo a turnos.						
2	El tipo de sueño que tengo depende principalmente de mí.						
3	Mis propias acciones determinan si mi sueño se ve interrumpido o no cuando trabajo a turnos.						
4	Es mi culpa si mi sueño se ve alterado cuando trabajo a turnos.						
5	Cuando trabajo a turnos puedo controlar la calidad del sueño.						
6	Mi comportamiento influye en la interferencia que los turnos pueden tener en mi vida social.						
7	Cuando trabajo a turnos yo determino si tengo una vida social adecuada.						
8	Si mi vida social se ve interrumpida cuando trabajo a turnos, es mi culpa.						
9	Si cuando trabajo a turnos mi vida social se ve alterada es fallo mío.						
10	Yo soy responsable de la calidad de mi vida social cuando trabajo a turnos.						
11	Cuando trabajo a turnos mi bienestar depende de mis propias acciones.						
12	Yo mismo controlo si mi salud se ve perjudicada o no cuando trabajo a turnos.						
13	Mi bienestar físico cuando trabajo a turnos depende de hasta qué punto me cuido a mí mismo.						
14	Si me pongo enfermo cuando trabajo a turnos tengo la capacidad de recuperarme.						

15	Si me pongo enfermo cuando trabajo a turnos es porque no me he cuidado debidamente.						
16	Cuando trabajo a turnos la efectividad de mi trabajo se debe a mi conducta.						
17	Cuando trabajo a turnos puedo influir sobre el desarrollo de mi trabajo.						
18	Es mi propio comportamiento el que determina la realización de mi trabajo cuando trabajo a turnos.						
19	Cuando trabajo a turnos soy yo el que decide si obtengo o no buenos resultados.						
20	Cuando trabajo a turnos soy el responsable de la calidad de mi trabajo.						

Anexo 3: Formato de Cuestionario de Maslach

CUESTIONARIO DE MASLACH

Estimados conductores; este cuestionario permite evaluar los niveles de estrés que surgen en relación a las condiciones laborales. Les solicitamos responder de la manera más sincera posible y les indicamos que las respuestas de este instrumento son confidenciales.

Los resultados obtenidos serán utilizados exclusivamente con fines de estudios universitarios

Lea y complete los datos solicitados:

Edad----- Tiempo en la empresa-----Nivel de estudio -----

INSTRUCCIONES

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que usted siente los enunciados:

- 1= NUNCA
- 2= RARAMENTE.
- 3= ALGUNAS VECES.
- 4= MUCHAS VECES.
- 5= SIEMPRE

PREGUNTA	SIEMPRE	MUCHAS VECES	ALGUNAS VECES	RARAMENTE	NUNCA
	5	4	3	2	1
1.- Me siento defraudado en mi trabajo.					
2.- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.					
3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.					
4.- Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
5.- Siento que estoy tratando a algunos beneficiarios de mi trabajo como si fueran objetos impersonales.					
6.- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.					
7.- Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas que tengo que atender.					
8.- Siento que mi trabajo me está desgastando.					

9.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.					
10.- Siento que me he hecho más duro con la gente.					
11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12.- Me siento con mucha energía en mi trabajo.					
13.- Me siento frustrado en mi trabajo.					
14.- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
15.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que tengo que atender.					
16.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
17.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
18.- Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.					
19.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
20.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
21.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
22.- Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de alguno de sus problemas.					