

FACULTAD DE INGENIERÍA

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

Trabajo de Investigación

**Evaluación del coeficiente de fatiga en los operadores de
carga pesada de la empresa Santiago Rodriguez Banda
y su relación con los niveles de estrés desarrollados,
Arequipa 2018**

Gaudy Soledad Mendez Vasquez

Para optar el Grado Académico de
Bachiller en Ingeniería Industrial

Arequipa, 2019

Repositorio Institucional Continental

Trabajo de Investigación



Obra protegida bajo la licencia de [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/peru/)

ASESOR

MBA. Ing. Polhett Corali Begazo Velásquez

AGRADECIMIENTO

A Dios por otorgarme salud y paciencia

Para mí, este proyecto trabajo de investigación , ha sido una gran reto personal de sacrificios que podido cumplir , en primer lugar por la gran colaboración , ayuda, consejo y cantidad de tiempo dedicado por mi asesor de tesis, la Ing. Polhett Corali Begazo Velásquez gran docente de la Universidad de la Carrera de Ingeniería Industrial.

Y agradecer de manera muy especial mi Sra. Madre quien me infundio mucha fuerza, su ejemplo, sacrificio, por sus consejos han logrado mucho en mí, para mi superación. A mi hijo Gabriel por decirme que siempre puedo que no sea miedosa que soy su ejemplo, a mi hermana extraordinaria Cindy por su ayuda y apoyo condicional en mi ausencia en este proceso de estudio por dedicarse a mi hijo y a mi madre, a mi hermano Javier por apoyarme a su manera y mi mejor amigo Jose por su apoyo incondicional, confianza, dedicación, preocupación y solidaridad.

A la Universidad Continental, por su recibimiento durante estos años de formación académica, sin olvidar a los docentes de la Carrera, en especial a la Ing. Leydi Beatriz Manrique Tejada quien me marco por sus palabras y enseñanzas para dirigirnos a una excelencia profesional.

DEDICATORIA

A Dios, por haberme bendecido en mi vida y demostrarme que siempre está conmigo que todo tiene sus recompensas para mí y mi familia.

El presente trabajo está dedicada a toda mi familia y amigos cercanos que me han influenciado en mí durante mi etapa universitaria.

A mi Sra. Madre Gloria Ernestina, por ser el pilar de fuerza de nuestra familia, por su apoyo incondicional en todo momento guiando con amor.

A mi hijo, Gabriel por decirme que puedo, y darme su aliento y disculparme por todos los momentos ausentes en esta trayectoria de mis estudios.

A mi hermana por ser fiel y ayudarme en las buenas y en las malas y apoyar a mi madre y a mi hijo.

Mi hermano por ser una buena persona generosa y humilde apoyándome en lo que pueda.

Y a mi mejor amigo por ser lo máximo, y demostrar mucho con sus acciones lealtad, solidaridad y mucho cariño a mi persona y a mi familia.

Sin su apoyo incondicional brindado, su amor y confianza; y también al maravilloso ejemplo que me supieron dar, nada de esto sería posible.

INDICE

AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
INDICE	v
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCION.....	xiv
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	1
1.1 Planteamiento y Formulación del problema.....	1
1.1.1 Planteamiento	1
1.1.2 Formulación del Problema	2
1.1.3 Problemas específicos.....	2
1.2 Objetivos	2
1.2.1 Objetivos generales.....	2
1.2.2 Objetivos específicos	2
1.3 Justificación e Importancia.....	3
1.3.1 Justificación	3
1.3.2 Justificación Social	3
1.3.3 Justificación Académica	3
1.3.4 Importancia.....	3
1.4 Hipótesis y descripción de variables	4
1.4.1 Hipótesis	4
1.4.2 Variables	4
1.4.3 Operacionalización de variables	4
CAPÍTULO II.....	5
MARCO TEÓRICO.....	5

2.1	Antecedentes del problema	5
2.2	Bases Teóricas	10
2.2.1	Tipos de conductas del ser humano.....	10
2.2.2	Causas de la Agresión.....	15
2.2.3	Estrés laboral	15
2.2.4	Violencia.....	20
2.2.5	Ira	21
2.2.6	Fatiga.....	22
2.3	Definición de términos básicos.....	26
2.3.1	Agresión	26
2.3.2	Agresividad	26
2.3.3	Carga Mental.....	26
2.3.4	Conducta.....	26
2.3.5	Estrés	26
2.3.6	Ira.....	27
2.3.7	Hostilidad	27
2.3.8	Fatiga.....	27
2.3.9	Fatiga al conducir	27
2.3.10	Somnolencia.....	28
2.3.11	Violencia.....	28
2.3.12	Salud.....	28
CAPÍTULO III		29
METODOLOGÍA		29
3.1	Método, y alcance de la investigación	29
3.2	Diseño de la investigación	29
3.3	Población y Muestra.....	30
3.3.1	Población	30
3.3.2	Muestra	30
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.4.1	Técnica.....	30
3.4.2	Instrumento de recolección de datos.....	31
CAPÍTULO IV		33
RESULTADOS Y DISCUSION		33

4.1	Resultados del tratamiento y análisis de la información	33
4.1.1	Datos de Control.....	33
4.1.2	Preguntas de la encuesta.....	36
4.2	Determinación de los factores de Fatiga y Estrés.....	56
4.3	Correlación entre la Fatiga y Estrés.....	59
4.4	Discusión y resultados.....	60
	CONCLUSIONES	61
	RECOMENDACIONES.....	62
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	63
	ANEXOS	67

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definición de Variables	4
Tabla 2. Datos de Muestra.....	30
Tabla 3. Datos Distribución de los trabajadores por edad	33
Tabla 4. Datos Distribución de los trabajadores por antigüedad Empresa	35
Tabla 5. ¿Cómo es el estado del Vehículo que conduce?	36
Tabla 6. ¿Desde tu punto de vista como consideras que es tu puesto de trabajo asumiendo que es el vehículo es tu puesto?	37
Tabla 7. ¿Crees que los turnos asignados para la distribución de trabajo?.....	38
Tabla 8. ¿Tienes un sistema de descanso adecuado?	40
Tabla 9. ¿Según tu opinión cual es la probabilidad de que sufras un accidente por causas de fatiga, en tu puesto?	41
Tabla 10. ¿Crees que los problemas de tu hogar inciden en el comportamiento que tienes en tu trabajo?.....	43
Tabla 11. ¿Cómo es la calidad de sueño cuando descansas?.....	44
Tabla 12. ¿Se te hace fácil conciliar el sueño en el día?.....	45
Tabla 13. ¿Qué cantidad de horas en el día descansas?	46
Tabla 14. ¿Si hay problemas con otra persona tú respondes de manera ofuscada y de impotencia?	47
Tabla 15. ¿Sientes que eres una persona paciente?	48
Tabla 16. ¿Estas siempre a la expectativa y/o nervioso?.....	49
Tabla 17. ¿Cumples tal como te lo indican las órdenes de tus jefes inmediatos?	50
Tabla 18. ¿En el caso de que hubiera reprogramaciones en tu trabajo sueles cambiar de humor?	51
Tabla 19. ¿Estas satisfecho con el número de horas que trabajas?	52
Tabla 20. ¿En tu trabajo consideras realizas tareas que requieren un alto nivel de concentración?	53
Tabla 21. ¿Te estresa o te fatiga el tema de seguridad, charlas y/o capacitaciones?	55
Tabla 22 . Distribución de la preguntas del cuestionario por las variables y estrés	56
Tabla 23. Escala de baremo de los niveles de Fatiga	56
Tabla 24. Escala de baremo de los niveles de Estrés	56
Tabla 25. Niveles de fatiga.....	57
Tabla 26. Niveles del estrés.....	58
Tabla 27. Correlación entre la fatiga y el estrés	59

INDICE FIGURAS

Figura 1. El GAAM, una teoría moderna de agresión humana	14
Figura 2. Ciclo del estrés	16
Figura 3. Distribución de los trabajadores por edad	34
Figura 4. Distribución de los trabajadores por antigüedad Empresa	35
Figura 5. Estado del Vehículo que conduce	36
Figura 6. ¿Cómo consideras que es tu puesto de trabajo asumiendo que el vehículo es tu puesto?	37
Figura 7. Turnos asignados para la distribución de trabajo	39
Figura 8. Sistema de descanso adecuado	40
Figura 9. Probabilidad de que sufras un accidente por causas de fatiga, en tu puesto	42
Figura 10. Los problemas de tu hogar inciden en el comportamiento que tienes en tu trabajo	43
Figura 11. ¿Cómo es la calidad de sueño cuando descansas?	44
Figura 12. ¿Se te hace fácil conciliar el sueño en el día?	45
Figura 13. ¿Qué cantidad de horas en el día descansas?	46
Figura 14. ¿Si hay problemas con otra persona tú respondes de manera ofuscada y de impotencia?	47
Figura 15. ¿Sientes que eres una persona paciente?	48
Figura 16. ¿Estas siempre a la expectativa y/o nervioso?	49
Figura 17. ¿Cumples tal como te lo indican las órdenes de tus jefes inmediatos?	50
Figura 18. ¿En el caso de que hubiera reprogramaciones en tu trabajo sueles cambiar de humor?	51
Figura 19. ¿Estas satisfecho con el número de horas que trabajas?	52
Figura 20. ¿En tu trabajo consideras realizas tareas que requieren un alto nivel de concentración?	53
Figura 21. ¿Te estresa o te fatiga el tema de seguridad, charlas y/o capacitaciones?	55
Figura 22. Niveles de fatiga	57
Figura 23. Niveles del estrés.....	58
Figura 24. Evidencia 1 Llenado encuesta Base SRBSAC-La Joya	70
Figura 25. Evidencia 2 Llenado encuesta Base SRBSAC-Arequipa.....	71
Figura 26. Evidencia 3 Llenado encuesta Base SRBSAC-La Joya	72

RESUMEN

La presente investigación, titulada “EVALUACION DEL COEFICIENTE DE FATIGA EN LOS OPERADORES DE CARGA PESADA DE LA EMPRESA SANTIAGO RODRIGUEZ BANDA Y SU RELACION CON LOS NIVELES DE ESTRÉS DESARROLLADOS, AREQUIPA 2018”, tiene como objetivo principal evaluar su relación con los niveles de estrés desarrollados donde, se calculara el coeficiente de fatiga, la cual se relacionada con el nivel del estrés de los operadores de las empresa.

El primer Capítulo se desarrollará el Planteamiento y Formulación del problema, objetivos, justificación, hipótesis, variables y la importancia de la evaluación considerando aspectos del segundo Capítulo y marco teórico, antecedentes del problema, bases teóricas y definiciones de términos básicos. En cuanto a lo teórico identificamos temas de las dos variables como son el Estrés y la Fatiga, relacionándose con las reacciones más frecuentes de los operadores que muestran sus niveles de estrés

En el Tercer Capítulo III aborda la metodología, el método, y alcance de la investigación, diseño, población, muestra y técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el presente desarrollo de la evaluación se utilizó el tipo de investigación método cualitativo de tipo correlacional debido a que se investigara las conductas agresivas y su influencia en estrés laboral con los operadores de la empresa Santiago Rodríguez Banda. Para la recolección de la información se aplicó a todo el personal de la ciudad de Arequipa una encuesta.

En el Tercer Capítulo III aborda la metodología, el método, y alcance de la investigación, diseño, población, muestra y técnicas e instrumentos de recolección de datos. Después de haber aplicado la herramienta con una muestra de 51 operadores quienes participaron en la evaluación y con sus resultados se procederá al diseñar un plan de acción para minimizar las causas directas o indirectas de la fatiga y a través de estos resultados obtenidos se evaluada la conclusión final para lograr una mejora ya que dentro del campo de la ergonomía se encuentra el estudio y prevención de la fatiga sobre todas las tareas de los operadores realizando talleres de concientización para aumentar los niveles de conocimientos de los operadores que les permita ayudar con las actitudes y emociones en su centro de trabajo.

Finalmente, en el Cuarto Capitulo presentaremos los Resultados, discusión, resultados del tratamiento y análisis de la información, discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones derivadas de la presente evaluación.

Se presentara los resultados de nuestra propuesta para su evaluación, dejando constancia que su desarrollo nos permitido identificar y comprender un poco más sobre la problemática de la fatiga en los operadores y su relación con los niveles de estrés desarrollados.

También se procederá a desarrollar un plan más detallado de programaciones y descansos de los operadores de carga pesada, reducir al mínimo las programaciones imprevistas o contratar operadores volantes que permitan un adecuado de los operadores; esto se planearía con el área de RRHH y operación a una escala más detallada.

Palabras clave: Control, Fatiga y Estrés.

ABSTRACT

The present investigation, entitled "ASSESSMENT OF THE COEFFICIENT OF FATIGUE IN THE HEAVY CARRIER OPERATORS OF THE COMPANY SANTIAGO RODRIGUEZ BANDA AND ITS RELATION WITH THE LEVELS OF STRESS DEVELOPED, AREQUIPA 2018", has as main objective to evaluate its relationship with the levels of stress developed where, the fatigue coefficient will be calculated, which is related to the level of stress of the operators of the company.

The first Chapter will develop the Approach and Formulation of the problem, objectives, justification, hypothesis, variables and the importance of the evaluation considering aspects of the second Chapter and theoretical framework, background of the problem, theoretical bases and definitions of basic terms. As for the theoretical, we identify issues of the two variables such as Stress and Fatigue, relating to the most frequent reactions of operators that show their levels of stress

In the Third Chapter III addresses the methodology, method, and scope of the research, design, population, sample and data collection techniques and instruments

For the present development of the evaluation, the correlation type qualitative method research type was used because the aggressive behaviors and their influence on work stress were investigated with the operators of the company Santiago Rodríguez Banda. For the collection of the information, a survey was applied to all the personnel of the city of Arequipa.

In the Third Chapter III addresses the methodology, the method, and scope of the research, design, population, sample and techniques and data collection instruments. After having applied the tool with a sample of 51 operators who participated in the evaluation and with their results will proceed to design an action plan to minimize the direct or indirect causes of fatigue and through these results the final conclusion is evaluated to achieve an improvement since within the field of ergonomics is the study and prevention of fatigue on all tasks of operators conducting awareness workshops to increase the levels of knowledge of operators that allows them to help with attitudes and emotions in your workplace.

Finally, in the Fourth Chapter we will present the Results, discussion, results of the treatment and analysis of the information, discussion of results, conclusions and recommendations derived from the present evaluation.

We will present the results of our proposal for its evaluation, stating that its development allowed us to identify and understand a little more about the problem of fatigue in operators and their relationship with the levels of stress developed.

It will also proceed to develop a more detailed plan of schedules and breaks for heavy cargo operators, minimize unforeseen schedules or hire flyers to allow an adequate number of operators; this would be planned with the HR area and operation on a more detailed scale.

Keywords: Control, Fatigue and Stress.

INTRODUCCION

El Perú es el segundo productor de plata a nivel mundial, y tercer productor mundial de cobre. Así mismo productor de oro, zinc, estaño, plomo y molibdeno en América Latina. Nuestra cordillera de los Andes es la columna vertebral del Perú y la principal fuente de depósitos minerales del mundo. Es el tercer país en el mundo en reservas de oro, plata, cobre y zinc (US Geological Survey). Y el número y are de proyectos de prospección minera se incrementa cada año, por ende el transporte es un sector económico altamente predominante en nuestro país.

La presente evaluación trata sobre el trabajo del coeficiente de la fatiga en los operadores de carga pesada, y su relación con niveles de estrés desarrollados, y si estas conductas que toman los conllevan a que el operador tenga como consecuencias de problemas de salud o cambios de ánimo y agresión en su trabajo.

Según la OMS (2013) afirma que el sedentarismo es una epidemia mortal, que se convertido en una de las causales de accidentes laborales predominantes.

Según la Encuesta Europea de Ómnibus (2003), indica de acuerdo a sus resultados obtenidos en sus encuestas las poblaciones de América 68%, y de Europa 51% ambas se encuentran con un alto porcentaje de actitudes agresivas

Según la última encuesta del Instituto Integración, realizada a 2200 personas en 19 departamentos del Perú, concluye que cada diez peruanos señalan que su vida ha sido estresante en el último año. Todos nos hemos estresado alguna vez, por distintas circunstancias, en el largo plazo genera problemas en la salud física y mental. Uno de cada tres peruanos considera los problemas de salud como causa de estrés. Otra causa de estrés son las responsabilidades en el centro de estudios, trabajo u hogar. Según la Organización Mundial de la Salud, el estrés laboral se ha convertido en uno de los principales problemas tanto de la salud de los trabajadores como para las entidades en las que trabajan.

El grave riesgo que el estrés representa para la salud hace necesario abordarlos desde un marco integral de promoción de la salud mental como política pública en el Perú. En el 2015, el presupuesto asignado a la salud mental equivale a 0.6% del presupuesto a nivel mundial y americana, respectivamente. La responsabilidad no es solo del Estado: solo los seguros públicos cubren los trastornos mentales: los seguros privados no cubren ninguno.

En toda organización está predominante evitar los accidentes laborales, en el interior de las empresas de transporte, debido a las circunstancias de trabajo un accidente laboral trae

consigo serias consecuencias tanto para el trabajador como la empresa perjudicando directamente en los costos, producción e imagen de la empresa, es por ello es importante la evaluación de la presente investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Planteamiento y Formulación del problema

1.1.1 Planteamiento

En la actualidad a diario escuchamos que el estrés se ha convertido en una de las enfermedades más comunes de la sociedad con más repercusiones, varias pueden ser las causas, ya sea en el ámbito personal o laboral. Y estos con llevan a pérdidas económicas y humanas. Sin embargo, también en la actualidad existen manifestaciones de violencia agresiva, maltrato psicológico, contra la integridad de uno mismo.

La empresa Santiago Rodríguez Banda , brinda servicios de almacenamiento, consolidación, transporte terrestre de carga pesada sobredimensionada, materiales peligrosos y carga en general para los sectores industrial, comercial y minero, a nivel nacional e Internacional.

Actualmente la empresa se ha observado que el nivel de fatiga de los operadores del trabajo diario que realizan, últimamente está generando problemas más frecuentes que se ha notado, es que el operador está más

susceptible, no sigue las instrucciones, se revela en muchos casos frente a ciertos procedimientos, tiene temperamento complicado de manejar.

Es decir el nivel de fatiga, probablemente está incidiendo en el comportamiento del operador es un claro ejemplo de ello y donde enfocaremos nuestro trabajo.

1.1.2 Formulación del Problema

¿De qué manera el nivel de fatiga está relacionado con los niveles de estrés mostrados por los operadores de carga pesada de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C., Arequipa, 2018?

1.1.3 Problemas específicos

- ¿Cuál será el nivel de fatiga actual en los operadores?
- ¿Cuáles son las reacciones más frecuentes de los operadores que muestren sus niveles de estrés?
- ¿Los trabajadores descansan suficiente fuera del trabajo?
- ¿Existe alguna correlación entre el nivel de fatiga y el nivel de stress?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivos generales

Identificar si el nivel de fatiga está relacionado con los niveles de estrés mostrados por los operadores de carga pesada de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C., Arequipa, 2018.

1.2.2 Objetivos específicos

- Medir el nivel de fatiga
- Identificar los comportamientos que generan el estrés en los operadores.
- Establecer la correlación entre el nivel de fatiga y el nivel de estrés.

1.3 Justificación e Importancia

1.3.1 Justificación

El interés de evaluar la fatiga está relacionado con los niveles de estrés mostrados por los operadores de carga pesada de la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C., Arequipa, 2018. Está afectando en el proceso laboral, familiar y personal de los operadores.

1.3.2 Justificación Social

Mejorar la calidad de vida de los operadores, es conveniente para incrementar el bienestar y la productividad mediante el mejoramiento de las condiciones del ambiente de trabajo y previniendo las enfermedades ocupacionales, de esta manera darles calidad de vida a los trabajadores y sus familias.

1.3.3 Justificación Académica

Generar conocimiento de probar que existe una relación entre ambas variables y a partir de él se puedan generar propuestas estandarizadas.

Investigar Centro o Institutos que brinden asesoramiento integral al operador para examinar y hacerle llegar a una reflexión del dominio negativo que tiene las conductas agresivas en el estrés laboral concientizándolo con otras habilidades.

1.3.4 Importancia

La importancia de esta evaluación radica en que es necesario determinar el coeficiente de fatiga en los operadores y conocer la percepción que tiene con su relación con los niveles de Estrés desarrollados.

Además tomando como punto de partida este estudio la empresa tomara mayor atención en lo que realmente importante como conocer las necesidades y expectativas razonables de los operadores, para fomentar el trabajo en equipo la participación y cooperación, la empatía y control de los indicadores claves de desempeño, trabajar en base a una política de mejora

continua, siempre aplicando estrategias para responder frente a los diferentes contextos.

Por ultimo estoy segura que esta evaluación ayudara a investigaciones futuras para determinar los niveles de estrés de los operadores.

1.4 Hipótesis y descripción de variables

1.4.1 Hipótesis

Dado que las reacciones en el comportamiento de los operadores de carga pesada de la empresa Santiago Rodríguez Banda y su relación con los niveles de estrés desarrollados, Arequipa 2018, no han sido las esperadas, es probable que el coeficiente de fatiga este directamente relacionado a los niveles de estrés mostrado por estos operadores.

1.4.2 Variables

Variable Independiente: Fatiga

Variable Dependiente: Estrés

1.4.3 Operacionalización de variables

Tabla 1. Definición de Variables

VARIABLE	SUBVARIABLES	INDICADORES
Independiente: Fatiga	Condiciones Individuales Condiciones intralaborales Condiciones extralaborales	Edad Antigüedad Seguridad Ambiente laboral Familiar Social Descanso
Dependiente: Estrés	Apoyo organizacional Sobrecarga laboral Relaciones interpersonales	Supervisión y organización Horarios Turnos Familiar Compañeros de trabajo

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del problema

Después de una ardua recolección bibliográfica, revisiones de libros, artículos científicos y revistas, se ha reseñado algunas indagaciones relacionadas con el tema propuesto que pueden servir de sustento, los que se mencionan según detalle:

Según Mayo, E. (2005), el estudio realizado durante la primera guerra mundial (1914-1918), surgió la angustia del gobierno Británico, por la fatiga en los obreros de la fabricas de armamento, impulsando la creación, en 1915, de la “Industrial Fatigue Research Board” , fisiológicos y psicólogos realizaron diversas investigaciones sobre los efectos de las condiciones de trabajo sobre la salud y rendimiento de los trabajadores, siendo un fenómeno general, que se presenta en todos los seres humanos y vivos.

Según Blasco, M. y Orgiles, M. (2014), en su investigación publicada por la Universidad de Murcia España, confirman las sobre diferencias de la agresividad en función del sexo y la edad. Sin embargo aduce que existe mayor agresividad verbal en los adolescentes con menos edad. Y en mención al sexo confirman que las mujeres son más agresivas que los hombres.

Según Mac D. (2009), en una revisión de datos de la OMS pertenecientes a la población de Europa la misma que refiere porcentajes a gran escala de estrés laboral. Suiza tiene el record con 68% a esta le sigue Noruega y Suecia con el 31% se mantiene en tercer lugar Alemania con el 28% seguido de Holanda con un bajo índice de estrés en el área laboral de las personas. Donde concluye que el estrés laboral se ha convertido unas las enfermedades del siglo XXI, la cual afecta a millones de trabajadores en el mundo tanto a Europa con América Latina, debido a las grandes transformaciones en el mercado laboral, originadas por la globalización que impuso nuevas reglas en las competencias de las empresas y organizaciones.

Según Serrano M. Moya L. y Salvador A., (2009), en las publicaciones de la Universidad de Maria Murcia – España, resalta que los problemas de salud más frecuentes en los trabajadores, entre ellos predomina el estrés, la depresión, trastornos musculo-esqueléticos, fatiga, nocturnidad, y los cardiovasculares, como las consecuencias negativas que este tiene sobre la salud.

Para Tobo, N. y Canaval, G. (2010), en su investigación “La emociones y el estrés en personas con enfermedad coronaria”, en el VOL.10 N° 1- CHIA, COLOMBIA, mencionan que al pasar de los años diversos estudios han identificado que el estrés, y aspectos comportamentales y emocionales, tienen aproximadamente la misma potencia de asociación con la EAC que la hipercolesterolemia y hipertensión y el tabaquismo, y que los factores de riesgo significativos y tan importantes como tradicionales donde señalan que existe soporte a la hipótesis de una zona de la corteza cerebral, relacionada con las emociones, y esta se activa ante situaciones estresantes y a consecuencia están producen respuesta como hipertensión e infarto. En su estudio transversal participaron una población de 65 individuos del país de Colombia, da como conclusión que de 38 estados afectivos y emocionales, los más sobresalientes Impaciencia y auto represión emocional influyen en gran medida a las personas que tienen enfermedad de arterias coronarias y también presentan mayor padecimiento psicológico como la depresión y la ansiedad. También menciona que a menor estado afectivo la persona presentara dificultad para expresar afecto, deseos y emociones.

Según Rosales, E. y Rey De Castro, E. (2009), Publicaron en su artículo de revisión de Somnolencia y cansancio durante la conducción: accidentes de tránsito en las carreteras del Perú, donde indica que el Perú no está libre de la problemática de la agresividad, dando los indicadores que en el año 2007, existieron 87.292 denuncias por violencia familiar, y el 22,82% que corresponden a conductas agresivas de los conductores con una incidencia entre las edades de 25 a 49 años.

Según Torres, J. (2016), en su Tesis “Conductas Agresivas y Estrés Laboral de los conductores de la cooperativa vía Flores de la Ciudad de Ambato” presentada a la Universidad Técnica de Ambato para optar el título de Psicología, ratifica que la conducta agresiva de un operador es generada por la fatiga y el estrés laboral y que la escases de información preventiva da como resultado conductas agresivas, que es necesario realizar un test de personalidad para determinar la diversidad de comportamientos de los aspirantes y que es importante tener en cuenta las conductas en la infancia, como posible resultado de conductas en la edad adulta , para lo cual en el Ecuador el Observatorio de los derechos de la niñez y adolescencia (2010) , realizo una investigación , en la cual concluyeron que los escolares cuyos resultados de comportamientos agresivos sobresalientes fueron el insulto 71% comportamiento abusivo de mayores a menores de 66% , luchas el 61% segregación por no ser igual 60% hurto a la propiedad personal y destrucción de la misma 51% y por relacionarse a grupos que generen violencia el 13%. También en el (2011), existen informes donde especifican que el perfil de un chofer agresivo, se caracteriza según detalle: edades fluctuar entre los 18 a los 30 años, viaja solo, es incapaz de guiar sus impulsos y emociones en las vías y tiene una baja práctica al volante. A lo largo de su vida , los vínculos que establece con su entorno social, su comportamiento en la edad escolar, conductas antisociales ,cambios en la adolescencia y la edad adulta, su falta de adaptación al medio ambiente, socialización dan como resultado el rechazo de la sociedad. Donde se ve involucrado a un desequilibrio emocional que puede contribuir con el crecimiento de la agresividad.

Para Robalino, A. (2016) en su Tesis “ Niveles de Ira Externos e Internos en Choferes Profesionales que acuden al curso de Recuperación de puntos de la Licencia de Conducir presentada a la Universidad Central del Ecuador para optar el título de Psicología Clínica, afirma que en base a la teoría del modelo cognitivo

de Aarón Beck, postula que las emociones y las conductas de las personas están influenciadas por su percepción de los eventos por lo que ratifica que una situación no es en sí la que relaciona a lo que a persona siente, sino más bien la forma en que ella representa la situación, que la principal conexión entre la ira y la conducción se ha vinculado con la agresividad. También ratifica que las emociones y conductas de las personas están influenciadas por la captación de los eventos, que los operadores tienen tendencia a la ira y a la agresividad, es usual al exceso de velocidad, irrespeten a las personas, son impulsivos donde comenten más faltas y accidentes y a la vez los operadores con ira efectúen conductas agresivas durante su conducción.

Un conductor colérico, sufre una alteración en su conducta normal, se torna agresivo y peligroso, y se transforma en una máquina de muerte, cuando esta apresurado y si se encuentra con el paso cerrado por otros vehículos, o con espacios ajustados o difíciles; como reacción irrespeta las disposiciones de la ley y reglamentos, así como la vida y el derecho ajeno. La cólera puede tener muchos orígenes, pero sin importar de donde provengan, siempre causara problemas en la vía (Escuela de Capacitación de Conductores Profesionales de Pichincha, citada en Robalino, 2016, p.46).

Las variantes de las acciones agresivas son múltiples, pues van desde lo verbal, lo gestual o lo físico; e igualmente pueden ser de tipo activo o pasivo, pues la omisión de ciertas acciones viales resulta un daño para otros usuarios, por interrumpir el normal discurrir de la fluidez vial, y por tanto de la seguridad (Dirección General de Tránsito, citada en Robalino, 2016, p.46).

Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10) cataloga a las agresiones como socializadas y no socializadas, alude que en la primera el individuo es participe de haraganear, engañar, consumir sustancias y demás; por otra parte, tenemos las no socializadas tales como agresiones, estallidos, amedrentar, insultos y demás desmanes. Menciona también que el 98,8% de los jóvenes en España en algún momento de sus vidas fueron colaboradores de

acontecimientos delictivos y antisociales. Igualmente, el 22,1% y el 5% pertenecen a participación de peleas y presentación de conductas violentas. En cuanto al estrés Echeverría (2015), en la investigación ejecutada, encontró que una de las enfermedades que acojan en la actualidad es el estrés, y además está presente en el continente Europeo y en centenas de jornaleros de Varsovia. Las estadísticas del estrés están en constante cambio en el mundo como resultado de la globalización de las medianas y grandes industrias y la economía, ha esta se le añade las diversas requerimientos por parte de los dueños de las empresas, la disminución de los salarios, ambiente laboral, etc. Además por otro lado menciona que la Organización Mundial de la Salud genera datos como el 5% y el 10% de los jornaleros que proceden de países desarrollados padecen estrés laboral. También agregan que los países industrializados logran el 20% y el 50% de afectación de dicha enfermedad (Torres, J. 2016, p.4-5).

Para Sentís, L. (2016) en su tesis doctoral "Salud Laboral en Conductores profesiones de transporte de carretera", presentada a la Universidad Rovari Virgili Tarragona, para optar el título en el Departamento de Psicología, señalo que el estrés afecta a más de una área de la vida de una persona, quizás la zona más expuesta, es el área de la salud y la percepción que tenemos de ella, debido a que las situaciones estresantes, incitan a un aumento general de la respuesta de nuestro organismo (respuesta fisiológica). Este aumento de respuesta se produce tanto en personas sanas, como en sujetos con alguna patología. Y esta mayor activación, origina síntomas que pueden conducir a trastornos fisiológicos. Lo que significa que los altos niveles de estrés, establecen un factor de riesgo para la salud. Así mismo de actuar como factor de riesgo, puede intervenir como factor de mantenimiento de una enfermedad, en caso de sobrellevar una patología. En este sentido, se han impulsado unos programas de intervención cognitivo-conductual con enfermos crónicos, para poder mejorar su estado físico y psicológico.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Tipos de conductas del ser humano

a) Psicología Conducta

Bleger (1969) explica que la conducta o comportamiento están asociados a la psicología, desde otros campos del conocimiento esta aplicado a las manifestaciones del individuo tienen siempre la connotación de estar dejando de lado lo más central o principal del ser humano: los fenómenos propiamente psíquicos o mentales. Estos últimos serían ciertamente los fenómenos más importantes, dado que origina la conducta. Las vivencias o fenómenos están constituidos por los pensamientos u opiniones que cada sujeto puede expresar como la totalidad de las reacciones del organismo en la situación total. Reconoce en ella :1) la conducta exterior , manifiesta; 2) la experiencia consciente, tal como ella es accesible en el relato, incluyendo las modificaciones somáticas subjetivas; 3) modificaciones somáticas objetivas, tal como ellas son accesibles a la investigación fisiológicas, 4) los productos de la conducta; escritas, dibujos, trabajos, tesis, etc.

b) Conducta Humana

Bleger (1983) señala que la conducta es “el conjunto de respuestas significativas por las cuales un ser vivo en situación integra las tensiones que amenazan la unidad del equilibrio del organismo” o como “ el conjunto de operaciones (fisiológicas, motrices, verbales, mentales) por las cuales un organismo en situación reduce las tensiones que lo motivan y realiza sus posibilidades”, sostiene que la palabra conducta o el vocablo conducta ha sido admitido a la psicología desde varias disciplinas del conocimiento, antes fue utilizado en la química y en el presente es constantemente explorado. Para el conductismo son las manifestaciones descriptivas y observables que están siempre

para ser analizadas. En esta forma relaciona la conducta con fenómenos concretos (no están asociados a significados) y fenómenos simbólicos (pensamientos con significados).

Especifica tres áreas de la conducta:

- Área de la mente: Procesos mentales
- Área del cuerpo: Expresión corporal o somática que tiene gran repercusión en el individuo, así como la temperatura del cuerpo, movimientos que no son voluntarios entre otros.
- Área del mundo externo: esta direccionado a la socialización con todo el contexto social.

Pasternac y Benedito (2003), ratifican que las Conductas defensivas son tácticas adjuntas a la personalidad que sirven para conservar un equilibrio homeostático y salvaguardar la integridad de la persona.

- **Proyección:** Las personas fijan sus defectos, pensamientos, deseos y represiones a otras personas o seres inanimados.
- **Introyección:** Son las propiedades de otras personas que son igualado hacia los individuos como propias.
- **Identificación:** Necesidad primordial de los infantes por acoger cualidades de la persona adulta o admirada. La conducta del infante dependerá del soporte proporcionado por la persona admirada.
- **Desplazamiento:** Es un acción por medio del cual la persona emite sentimientos adversos sobre un individuo u cosa. También es una conducta que hace asistencia en las fobias.
- **Represión:** Difiere que los sentimientos y pensamientos que causen dolor al individuo causen algún tipo de peligro y ansiedad ingresen a la conciencia.
- **Racionalización:** Consta en justificar los pensamiento y conductas mismas de un ser ante un gran temor, y este no es tomado por los demás.

- **Negación:** Es una conducta que no acepta la existencia de su entorno para proteger la integridad del individuo.
- **Fantasía:** Consta en dar rienda suelta a la fantasía ya que físicamente no puede conseguir el objetivo querido.
- **Formación reactiva:** Conducta en la cual la persona revela una ambivalencia física y emocional, se puede decir que su expresión de sentimientos no concuerdan con la conducta emitida.
- **Compensación:** Conducta en la cual el ser trata de retribuir un triunfo con otro.
- **Sublimación:** Es la sensación de impulsos agresivos y sexuales no aceptados dentro del contexto social, hacia acciones aceptadas como actividades artísticas, intelectuales y físicas.

Según Silva, A., (2013), toma en cuenta la existencia de cuatro tipos de conductas fundamentales del individuo dirigidas a la sociedad. Estas son:

- **Conducta social:** Se denomina aquella que cumple con los parámetros establecidos dentro de una sociedad, y en esta realiza un bien común.
- **Conducta asocial:** Se las llama así a las conductas que no tiene ningún contenido social, carecen de relación con las normas de convivencia.
- **Conducta para social:** Son las conductas que las realiza la mayoría de personas que conforman un grupo social, además no está dirigida a la destrucción social.
- **Conducta antisocial:** Atenta contra la integridad de la sociedad y elimina las normas básicas de convivencia con la misma.

Garaigordobil (2003) reafirma la existencia de tres tipos de conducta de una persona al momento de relacionarse con la sociedad. Estas son:

- **Conducta asertiva:** Se presenta de una manera honesta, apropiada justa y oportuna y cuyo principal objetivo es expresar los sentimientos y pensamientos de una manera clara sin molestar u ofender al resto, la comunicación es productiva, armónica y tolerante. También son conductas que se presentan en un contexto social en las cuales la persona presenta su punto de vista, sin anular el de los demás.
- **Conducta pasiva:** Es una conducta que está regida por la sociedad, la misma que se presenta con inseguridad, timidez y baja autoestima lo cual conlleva al aprovechamiento por parte de los demás. Conjuntamente se manifiesta de una manera irritante para las personas que están a su lado.
- **Conducta agresiva:** son conductas sociales en la cual la persona que responden a varias situaciones. Igualmente se define como la idea de una persona que viola o denigra los derechos de los otros, esta persona procede a tratar de una manera violenta, impulsiva, inapropiada y deshonesto. El objetivo principal de este es dominar al resto atacando su integridad, dignidad, sensibilidad y autoestima.

c) Conducta Agresivas

Sánchez (2019) explica que nuestra especie tiene un largo antecedente de desconfianza hacia los extraños, de luchas interpersonales e intergrupales y de menosprecio entre personas y grupos humanos, unos comportamientos que se pueden definir como agresivos o violentos.

Barón y Byrne (2005) reafirma que la conducta agresiva tiene como objetivo dañar a otro ser viviente, que está animado a evitar ese tipo de tratamiento. En su trabajo investigativo dan las siguientes definiciones:

Teoría moderna, sugiere que la agresión se desencadena por un amplio rango de variables de entrada, las cuales influyen en la activación, los estados afectivos y los cogniciones.

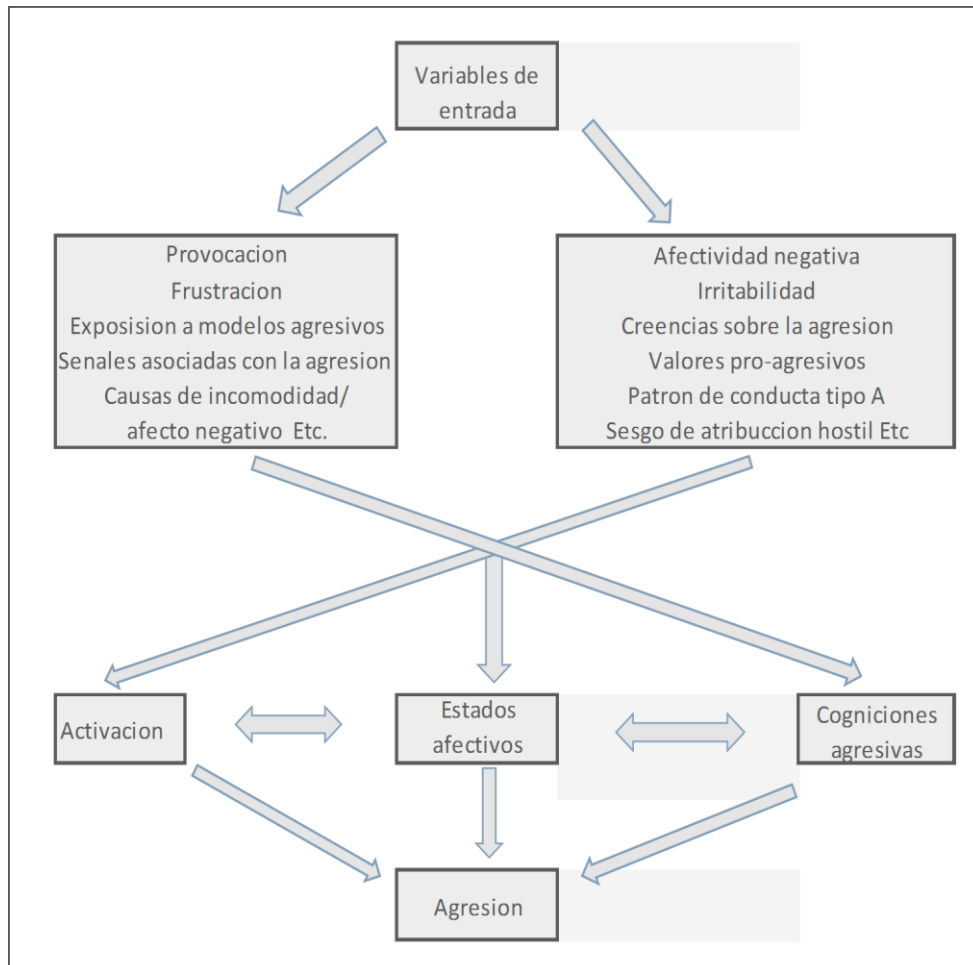


Figura 1. El GAAM, una teoría moderna de agresión humana

Adaptado de "Psicología Social 10ª Edición" por Anderson citado en R. A. Barón y D. Byrne, 1997, p.450.

Como se muestra aquí, el modelo afectivo general de la agresión sugiere que la agresión humana se origina de muchos factores diferentes. Un amplio rango de variables de entrada que influyen en las cogniciones, y estos estados internos más otros factores determina si, y de qué forma produce la agresión.

Según el diccionario de la Real Academia Española (2011), define los términos;

- Agresividad, Es la “tendencia a actuar o a responder violentamente” hacia otra persona.
- Agresión, Acto pre cometido de quitar la vida a alguien, lastimarlo o hacerle algún daño; o acontecimiento contrario al respeto hacia una persona, y por ultimo como ataque a un país sin previo aviso.

2.2.2 Causas de la Agresión

Barón y Byrne (2005) confirman que las personas muestran características de lo que los psicólogos han denominado, patrón de conductas

- Patrón de conducta tipo A: Consiste en los altos niveles de competitividad, apremio de tiempo y hostilidad.
- Patrón de conducta tipo B: Consiste en la ausencia de las características asociadas con el patrón de conducta tipo A.
- Agresión hostil: Agresión en la que el objetivo principal es infligir algún tipo de daño a la víctima.
- Agresión instrumental: Agresión en la que la meta principal no es dañar a la víctima, sino lograr alguna otra meta, como acceso a recursos valiosos.

2.2.3 Estrés laboral

Según Duran, M. (2010), en su artículo “ El Estrés y la Calidad de Vida en el Contexto Laboral” , presentada a la Universidad Estatal a Distancia Costa Rica , para la Escuela de Ciencias de la Administración , menciona que el estrés laboral es un contexto específico, indicando que es un desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control de aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo que origina una acción individual consecuente con la percepción del estresor(es) laboral(es). En situaciones laborales todos tenemos distintos grados de estrés. Lo que propicia a la persona y la organización es el predominio de condiciones que desarrollen un estrés positivo (euestres).

También que el estrés se puede deducir en términos de cuan principal es el estresor para el individuo y hasta donde el suceso estresor pueda controlarse, vale decir, que aptitud tenga el individuo para responder al estrés.

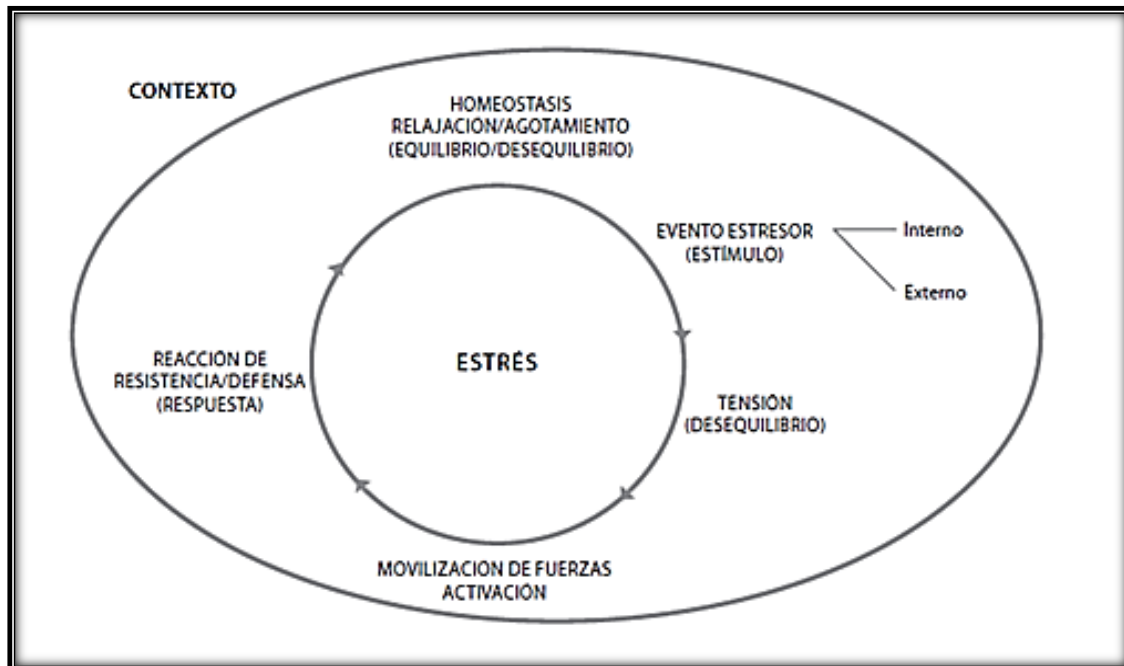


Figura 2. Ciclo del estrés

Adaptado de “Revista Nacional de Administración” citado en M. Duran, 2010, p.75

Según Duran, M., (2010), en el artículo “ El Estrés y la Calidad de Vida en el Contexto Laboral” , presentada a la Universidad Estatal a Distancia Costa Rica , para la Escuela de Ciencias de la Administración , menciona que se puede indicar tres factores intervinientes en el Estrés Laboral según detalle:

- 1) Recursos personales: describe a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de vigor personal. (autoeficacia), talento de control entre otros aspectos.

- 2) Recursos laborales: son las peculiaridades del trabajo que disminuyen las demandas y sus costos agregados; y/o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la obtención de metas.

- 3) Demandas laborales: son las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y/o emocional) y dicho el caso implica costos.

a) Niveles de estrés

Según Ticona, S., Paucar, G., y Llerena, G., (2010), en la revista Enfermería Global “investigan los Nivel de estrés y estrategias de

afrontamiento en estudiantes de la facultad de enfermería” UNSA Arequipa (2006), manifiestan que existen cuatro niveles de estrés:

- 1) **Estrés Normal:** La que se ubica dentro de los parámetros comunes y sirve de supervivencia del individuo ante sucesos de tensión, donde indican que no se presentan síntomas somáticos.

- 2) **Estrés Leve:** Comienza con la presencia de síntomas somáticos, cambios en el estado emocional, y si no se le trata seguirá avanzando a los próximos niveles.

- 3) **Estrés Moderado:** Se presenta los síntomas del anterior nivel anterior y a esto se le agrega las reacciones conductuales tales como: dificultad en la pronunciación de las palabras, reacciones de impulsividad, uso de sustancias alterativas y alimentación, la cual origina una alteración en el sistema inmunológico.

- 4) **Estrés Severo:** En este nivel se imputa la existencia de pensamientos y creencias irracionales en la persona y además a eso se le agrega un alto grado de somatización.

Según Shirom (2003) diferencia dos tipos de estrés laboral: 1) cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador, 2) cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos. En el primer caso se produce un efecto de desajuste, en el segundo un efecto de descompensación, especialmente si la exposición es a estresores intensos o agudos (Bellido, R., 2017, pp.28-29).

En este sentido se puede decir que es un sentimiento o reacción de tensión física o emocional, que origina el ser humano, puede originarse por cualquier situación o pensamiento lo haga sentir incomodo, frustrado, enojado, inquieto o nervioso, sé que puede presentar de distintas formar. Hace exigir al cuerpo humano para evitar un peligro cumplir fechas límites, pero si este es constante, puede dañar tu salud (Bellido, R., 2017, pp.30).

b) Causas del estrés laboral

Para Rey De Castro, J., Rosales, E. y Egoavil, M., (2009), publicaron en su artículo de revisión de Somnolencia y cansancio durante la conducción: accidentes de tránsito en las carreteras del Perú, donde indica que el Perú no está libre de la problemática de la agresividad, dando los indicadores que en el año 2007, existieron 87.292 denuncias por violencia familiar, y el 22,82% que corresponden a conductas agresivas de los conductores con una incidencia entre las edades de 25 a 49 años.

Según Villacres, D., (2015) , en su Tesis “ Como el estrés laboral incide en el desempeño de los conductores de transporte de carga pesada Transhercules” presentada al a Universidad Central del Ecuador para optar el título de Psicología Industrial , confirma que los factores psicosociales son considerados como los principales inicios del estrés laboral ya que la presencia de estos de una manera inadecuada y en el momento inadecuado podría convertirse en un factor de riesgo hacia el individuo, también menciona que para describir las causas del estrés laboral deberíamos considerar el ambiente de trabajo actividad y entorno y lo más importante el tipo de profesión.

Algunos causas psicosociales que originan el estrés laboral:

- Falta de tiempo para la terminación del trabajo.
- Ausencia de una idea clara acerca del trabajo.
- Varios compromisos a la vez, en un corto de tiempo.
- Inestabilidad laboral, poca seguridad del trabajo

- Prejuicios acerca de cambios físicos (edad, sexo etc.).
- Un gran nivel de exigencia.
- Tipo de trabajo peligroso o desagradable para el hombre.
- Falta de oportunidades para desarrollarse como profesional.
- Necesidad de un número mayor de trabajadores.
- Labores monótonas.
- Inestabilidad de los contratos de trabajo.

Los efectos del estrés son variados ya que influyen en el área física y mental en el individuo, la conciencia de los síntomas del estrés a sus inicios es muy baja ya que para él y para sus compañeros de trabajo los síntomas no son del todo evidentes. Pero con la aparición del agente estresor los síntomas se manifiestan: ansiedad, enfado, ira e irritabilidad.

c) Estrés en los Operadores

Las características más identificadas como generador del estrés en los operadores de carga pesada son:

- Desordenes orgánicos del sueño no tratado o no identificado como el Síndrome de Apnea-Hipoapnea del sueño (SAHS) e Insomnio.
- Privación aguda de sueño como Narcolepsia.
- Malos hábitos del conductor durante su trabajo como durante sus días libres.
- Manejar periodos mayores a los permitidos sin el descanso requerido.
- Uso de medicación como sedantes, hipnóticos, antidepresivos, antihistamínicos.
- Consumo de tóxicos como alcohol, tabaco, coca.
- Horarios que limitan la vida familiar o social. (horarios inesperados, turno nocturno).
- Una mala organización de trabajo.

2.2.4 Violencia

Según Pacheco, A., (2016), ratifica que la violencia es aquella que destaca el uso de la fuerza para causar daño a un individuo, también afirma que el investigador francés Jean Claude Chesnais, indica que “La violencia en sentido estricto, es la única que se puede medir, es la violencia física, la cual es ataque directo corporal contra las personas.

“Habitualmente existen dos formas principales de violencia Wynne a(1997), la violencia física y la violencia psicológica, a pesar de que no siempre sus límites sean claros y puedan darse simultáneamente la una y la otra” (Bellido, R., 2017, p.30).

En este sentido suele aceptarse la propuesta clasificatoria de la California Occupational Safety and Health Administration (1995). Esta clasificación divide los tipos de violencia en tres tipos fundamentales:

- **Violencia de tipo I:** Actos violentos de personas que no están relacionadas con el propio trabajo. Este tipo de violencia se comete con ocasión de robos, asaltos y atracos en el lugar de trabajo. El objetivo de esta violencia es la obtención de bienes valiosos para los asaltantes (Guailas, D., 2019, p.21-23).

- **Violencia de tipo II:** Actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta servicio. Es el tipo de violencia vinculado a la reclamación o exigencia de supuestos derechos. El objetivo del mismo es obtener un servicio que no se estaba recibiendo (Guailas, D., 2019, p.21-23).

- **Violencia de tipo III:** Actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo. Es el tipo de violencia asociado a la aparición de conflictos laborales de tipo organizacional o personal. El objetivo del mismo es obtener unas recompensas que no estaban obteniendo o estaban siendo reclamados por otros grupos (Guailas, D., 2019, p.21-23).

2.2.5 Ira

Se denomina al conjunto de sentimientos que siguen a la percepción de haber sido dañado. No busca una meta concreta, como en el caso de la agresión, si no se manifiesta en sus sentimientos que surgen por reacciones psicológicas internas donde conservar la experiencia de ira sin expresarlo abiertamente genera sentimientos que no benefician la estabilidad emocional y fisiológica de la persona (Muñoz, A., 2016, p.15).

“Es decir que, para Beck una vez superado el umbral de tolerancia la ira que se ha generado y será visible mediante una expresión de forma interna o externa, a través de creencias o actitudes” (Muñoz, A., 2016, p.14.).

• Ira Externa

“Para Spielberger (1991) la ira externa es la “manifestación de la ira hacia otras personas u objetos del entorno”; es una manera de formular hacia fuera del organismo la emoción de ira sea esta de forma física o verbal” (Muñoz, A., 2016, p.14.).

En esta línea Danesh (1977), determina dos maneras de expresión de ira externa, una determinada por reacciones socialmente aceptadas sin realizar acciones negativas conductuales y la otra se presenta por una respuesta física ocasionando destrucción a la persona o cosa de la que se percibe y genera la emoción de ira; este autor describe literalmente que:

La ira externa hace mención a una forma comunicativa o asertiva, que incorpora expresiones no amenazantes de los sentimientos de ira o aspectos socialmente adecuadas de expresarla, y una forma agresiva, que incorpora la expresión de ira con el propósito de infligir daño (Muñoz, A., 2016, p.14-15).

• Ira Interna

Según Danesh (1977), “la ira interiorizada hacia sí mismo conlleva a un proceso complejo que a menudo desemboca en sentimientos de culpa y depresión”. Citados en (Oliva & Calleja, 2010); conservar la experiencia de ira sin expresarlo abiertamente genera sentimientos que no favorecen la

estabilidad emocional y fisiológica de la persona (Muñoz, A., 2016, p.15).

2.2.6 Fatiga

Se entiende la pérdida transitoria por ejecutar un trabajo con exceso, lo que produce disminución del poder funcional, como la falta de energía y motivación como respuesta normal al esfuerzo físico, estrés emocional, aburrimiento, monotonía o falta de Según Barón, R., y Byrne D., (2011). También puede ser resultado de trastornos Psicológicos o fisiológicos grave (Useche, M., 1992, p.89-103).

Causas:

Existen varios factores de causa que inducen a la aparición de la fatiga, algunos trabajadores y/o en general se le puede considerar vulnerables a la fatiga, por muchas razones falta de motivación, expectativas las cuales tiene que ver a la creación del clima organizacional que influye sobre la vida del trabajador.

Por otra parte las condiciones de vida, en especial la socioeconómicas, como la vivienda inadecuada, la mala alimentación , inseguridad en el empleo, deficiencia educativa, falta de servicio médico y en especial falta de descanso, agravado por bajos salarios, constituye la difícil problemática en la mayoría de los trabajadores.

El indicador principal de la fatiga es la disminución de los recursos y esto se deberá a muchos factores.

Kaur et al. (1999) estableció como las causas principales los siguientes puntos:

- Horas de trabajo excesivas.
- Inadecuada horas de descanso
- Horarios irregulares de trabajo.
- Conducción nocturna.

Se presentan diversas formas de fatiga como consecuencia del trabajo.

a) Fatiga General

Aparece al final del día y radica en una disminución del deseo y capacidad para trabajar, las funciones de vigilancia, esfuerzos posturales, y de movimientos.

Se reconoce por las tensiones acumuladas en el organismo donde se produce gradualmente y forman una sensación de fatiga incremental. Cuya sensación se convierte en una situación molesta y a larga más fuerte que el individuo (Useche, M., 1992, p.95-96).

b) Fatiga Normal o Fisiológica

“Es aquella que aparece después de un esfuerzo acorde con las capacidades del organismo. En este caso la fatiga es reversible, es decir, desaparece con el reposo” (Useche, M., 1992, p.92).

c) Fatiga Patológica

“Aparece cuando el trabajo es excesivo de tal manera que provoca alteraciones que no ceden fácilmente con el descanso” (Useche, M., 1992, p.92).

d) Fatiga Aguda

“Es la que ocurre después de un trabajo intenso o prolongado pero que es eliminada mediante el reposo” (Useche, M., 1992, p.93).

e) Fatiga Crónica o Surmenage

Es la que persiste en gran parte después de un descanso reparador. Puede llegar a un estado de fatiga crónica no reversible y acumular tanta ansiedad que lleve el riesgo de un desenlace fatal como el infarto del miocardio.

Douglas (6) menciona también él es forzamiento como un estado avanzado de fatiga en el cual se presenta malestar general, anorexia, alteraciones renales como proteinuria o albuminuria acompañada de hematuria y cilindruuria, trastornos del aparato circulatorio y muerte por insuficiencia cardíaca (Useche, M., 1992, p.93).

f) Fatiga Psíquica

Considerada como un fenómeno no reversible, por lo que se convierte en un proceso crónico que está relacionado con cuadros de patología mental. Aparece como resultado de la ejecución de tareas repetitivas, parcelarias y monótonas, de la coerción de jerarquías autoritarias, inadecuada retribución por el trabajo, etc. (Useche, M., 1992, p.93).

g) Fatiga Física

Esta puede afectar todo el organismo y llegar a representar un síntoma de enfermedad. Se le denomina fatiga física general que se define según Christensen, citado por Astrand y Rodahl (8), como: "Un estado de homeostasis perturbada debido al trabajo y al ambiente laboral". Puede identificarse por síntomas subjetivos y objetivos que reflejan un desequilibrio que va desde una ligera sensación de cansancio, hasta un agotamiento completo, ocurrido cuando la carga media de trabajo supera del 30% al 40% de la potencia aerobia máxima del individuo, y sin duda alguna cuando la carga excede el 50% de la potencia aerobia máxima. La fatiga física localizada, se puede dar a nivel sensorial o a nivel muscular. Se hace referencia especialmente a la fatiga visual, a la fatiga auditiva y a la fatiga muscular, por ser las que con mayor frecuencia se presentan en el trabajo (Useche, M., 1992, p.93).

Arriaga (2), cuando trata la fatiga muscular, distingue dos tipos de esfuerzos musculares: Estáticos y dinámicos. Estos se pueden dar separar raramente en trabajos diferentes o simultáneamente como en el caso de las posturas en las que además de los músculos que desarrollan una actividad, entran en función otros que realizan el papel de contención o de apoyo y se mantienen en contracción estática, apareciendo en ellos la fatiga (Useche, M., 1992, p.93-94).

h) Fatiga Nerviosa

Los psicólogos y psiquiatras de la Escuela Francesa de Le Guillan, han identificado y agrupado los trastornos de la fatiga nerviosa así: Síndrome subjetivo común de la fatiga nerviosa; Trastornos del humor y del carácter; Trastornos somáticos y viscerales; Trastornos del sueño

(Useche, M., 1992, p.94).

i) Fatiga Profesional

Bajo la condición de realizar estudios en grupos de trabajadores, Desoille y otros (3) opinan que se pueden llegar a la fatiga que ellos califican como profesional. Se requiere observar ciertos trastornos con una frecuencia anormalmente elevada, numerosos accidentes y un ausentismo excesivo. Es necesario además hacer un estudio de las condiciones de trabajo y del ambiente laboral (Useche, M., 1992, p.94).

2.3 Definición de términos básicos

2.3.1 Agresión

“La agresión es considerada como un comportamiento interaccional especificado entre el agresor y la víctima. El término agresión está formado de estereotipos y valores, también estos procesos pueden ser identificados observados y medidos” (Torres, J., 2016, p.42).

2.3.2 Agresividad

Es una disposición relativamente persistente a ser agresivo en diversas situaciones. Por tanto, hace referencia a una variable interviniente que indica la actitud o inclinación que siente una persona o un colectivo humano a realizar un acto agresivo. En este sentido, puede también hablarse de potencial agresivo. La agresividad suele ser concebida como una respuesta adaptativa que forma parte de las estrategias de afrontamiento de los seres humanos a las amenazas externas. Esta se presenta como agresividad física y agresividad verbal (Torres, J., 2016, p.42).

2.3.3 Carga Mental

“Conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo” (Sebastián, O., 2002, p.6).

2.3.4 Conducta

Es un conjunto de comportamientos, lo que se refiere a las acciones y reacciones del sujeto ante el medio. Se entiende por la respuesta de la conducta del organismo considerado como un todo: tener una conversación, resolver un problema, atender una explicación, apretar una palanca, es decir la reacción que tiene un sujeto al medio cómo reacciona y sentido por su inserción en un fin (Torres, J., 2016, p.42).

2.3.5 Estrés

Son reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos nocivos del contenido del trabajo, la organización, medio ambiente dentro del trabajo. Se caracteriza por altos niveles de

intranquilidad y de angustia, con la sensación de no poder resolverlos (Moreno, B. y Báez, L., 2010, p. 22).

2.3.6 Ira

“Es un conjunto de sentimientos que surgen por reacciones psicológicas internas, donde conservar la ira sin expresarlo genera sentimientos negativos que puede conllevar a actos que no benefician el equilibrio emocional y fisiológica de un individuo” (Muñoz, A., 2016, p.15).

“Es decir que, para Beck una vez superado el umbral de tolerancia la ira que se ha generado y será visible mediante una expresión de forma interna o externa, a través de creencias o actitudes” (Muñoz, A., 2016, p.14).

2.3.7 Hostilidad

“Es un sistema de procesamiento de informaciones aversivas sobre otros, que permiten congregarse anticipadamente acciones preventivas” (Torres, J., 2016, p.42).

2.3.8 Fatiga

“Es un fenómeno fisiológico de pérdida de capacidad funcional con sensación de malestar provocado por el exceso de trabajo o la falta de descanso” (Gómez, C., 2014, p.25).

Una pérdida transitoria de la capacidad para ejecutar un trabajo, consecutiva a la realización prolongada del mismo". Al expresar que es una "pérdida transitoria" indica que la capacidad para trabajar puede recuperarse al cesar la actividad. Si no es así, es decir, si no se toma el debido descanso en forma oportuna en busca de la recuperación psicofisiológica, dejaría de ser una fatiga o cansancio normal y entraría en un estado patológico (Useche, M., 1992, p.91).

2.3.9 Fatiga al conducir

Se define a este tipo de fatiga a la consecuencia directa de la actividad de conducir, responde normalmente al esfuerzo físico que incluye conducir largas distancias, distancias monótonas, repetidas ocasiones de conducción, cambios de altitud en la ruta y posición de tensión muscular en la ruta (Torres, C., 2014, p.38-39).

2.3.10 Somnolencia

La somnolencia es la sensación de “pesadez y torpeza de los sentidos motivados por el sueño” (RAE, 2018, párr. 1).

2.3.11 Violencia

“La OIT (2003) define la violencia laboral como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo” (Bellido, R., 2017, p.30).

2.3.12 Salud

“La salud es el estado en que el ser orgánico ejerce normalmente todas sus funciones.

Conjunto de las condiciones físicas en que se encuentra un organismo en un momento determinado” (RAE, 2018, párr. 1-2).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Método, y alcance de la investigación

La investigación se realizara el método cualitativo de tipo descriptiva correlacional debido a que se va a medir el estrés laboral contra el coeficiente de fatiga y su influencia en estrés laboral con los operadores de la empresa Santiago Rodríguez Banda, de la ciudad de Arequipa.

3.2 Diseño de la investigación

El diseño del presente trabajo es no experimental, no específico entendiéndose que no se ejecutara ningún experimento, lo que se busca es obtener una mejora proporcional en las áreas donde el conductor desarrolla su trabajo diario.

Al mismo tiempo es correlacional – descriptivo, ya que se analizará la relación que existe entre 2 variables y al mismo tiempo se describirán las dimensiones e indicadores dentro del estudio

También será transaccional a efecto de que se busca determinar una relación directa donde la fatiga en el trabajo genera estrés a los choferes.

3.3 Población y Muestra

3.3.1 Población

Estará conformada por los 120 operadores de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda, Arequipa, 2018.

3.3.2 Muestra

Se tomó la muestra con el Método de Conveniencia, debido a que en la empresa los operadores rotan, y se tenía a la mitad del personal en el mes de setiembre 2018 y solo se pudo tomar la muestra a 51 operadores de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda, Arequipa, 2018.

Tabla 2. Datos de Muestra

Operadores	Funciones	Descripcion del Area
51	Transporte de Mercancías en General	Labores compuestas por transporte de mercaderías en general en la ruta: Lima-Arequipa-Lima y Movimientos en SMCV.

Fuente: Elaboración propia

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

La técnica que se empleó y permitió este tipo de recolección de datos, fue de la encuesta, para evaluar si el coeficiente de fatiga y su influencia en el estrés laboral de los operadores de la empresa Santiago Rodríguez Banda, de la ciudad de Arequipa, tanto para medir la fatiga (variable independiente) como para evaluar el estrés (variable dependiente).

La encuesta es una búsqueda sistemática de la información de los operadores que se investiga y se formula preguntas a los investigados, sobre los datos que se espera obtener la cual tiene como propósito profundizar, ampliar y detectar teorías enfoque y criterios de varios autores sobre el tema establecido, así se existirá un contacto directo con la realidad

a investigar, conduciendo a obtener información para el cumplimiento de los objetivos.

❖ **Observación: Directa**

Mediante la observación directa se determinara la aptitud del operador utilizando el método de los componentes principales dio como resultado la extracción de un componente principal (fatiga) que llega a explicar el 80 % de la varianza total acumulada que demuestra una estructura del test y entrevista.

Forma de aplicación:

- Individual y Colectiva
- Preparación de un ambiente para las entrevistas que sean adecuadas.
- Enfatizar a los operadores la sinceridad y honestidad.

Forma de calificación:

Obtener de manera directa dos tipos de puntuaciones: la presencia de puntuaciones de estrés, fatiga y la intensidad.

3.4.2 Instrumento de recolección de datos

Para esta evaluación se aplicó como instrumento el cuestionario tanto para la variable dependiente como la independiente. Además se trabajara a nivel de observación y recolección de datos atravez de una encuesta, test. Pues se explica el comportamiento de una variable en función de la otra, exponiendo las causas-efecto relacionadas con las variables.

Elaborar un diagnóstico que permita identificar las causas que producen la fatiga y trastornos de salud y en comportamiento negativo en los operadores de carga pesada.

Analizar el cumplimiento del marco jurídico y procedimental de la normativa vigente, respecto de las condiciones que rigen la materia.

Implementar un riguroso plan de capacitación técnica a los operadores de maquinaria pesada en materia de prevención de accidentes

Proponer un sistema de gestión de seguridad y salud laboral en marcado en el ciclo de mejora continua que minimice los riesgos de ocurrencia de accidentes.

❖ **Herramienta: Encuesta**

Se aplicará y calificará la Escala de Personalidad Situacional para conductores, (Responsable, Psicólogo y Asistentista Social).

Forma de aplicación:

- Individual y Colectiva
- Preparación de una sala para las encuestas que sean adecuadas.
- Enfatizar a los operadores la sinceridad y honestidad en cada uno de sus ítems, con límite de tiempo.

Forma de calificación:

Obtener de manera directa dos tipos de puntuaciones: la presencia de puntuaciones de estrés, fatiga y la intensidad.

Para analizar los datos que se recolectaron en la encuesta respectivamente, se utilizó la herramienta de estadística descriptiva, la cual estuvo basada en la escala Likert en este sentido, las categorías de respuestas nos servirán para capturar la intensidad de los sentimientos del encuestado hacia dicho afirmación y evaluar las opiniones y actitudes, para realizar la veracidad de dichas muestras se aplicó el método de Alfa de Cronbach, cuyo resultado se identificó con un valor favorable de $\alpha = 0.83$ dando la fiabilidad de veracidad de las encuestas, que los operadores realizaron de forma satisfactoria.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1 Resultados del tratamiento y análisis de la información

A continuación se muestra los resultados obtenidos de la encuesta que se realizó a los operadores de la empresa de transporte Santiago Rodríguez Banda Arequipa 2018.

4.1.1 Datos de Control

- **Edad**

Tabla 3. Datos Distribución de los trabajadores por edad

EDAD	Fi	%
25 - 35	4	7.8%
36 - 45	20	39.2%
46 - 55	13	25.5%
56 a mas	14	27.5%
Total	51	100.0%

Fuente: Elaboración propia

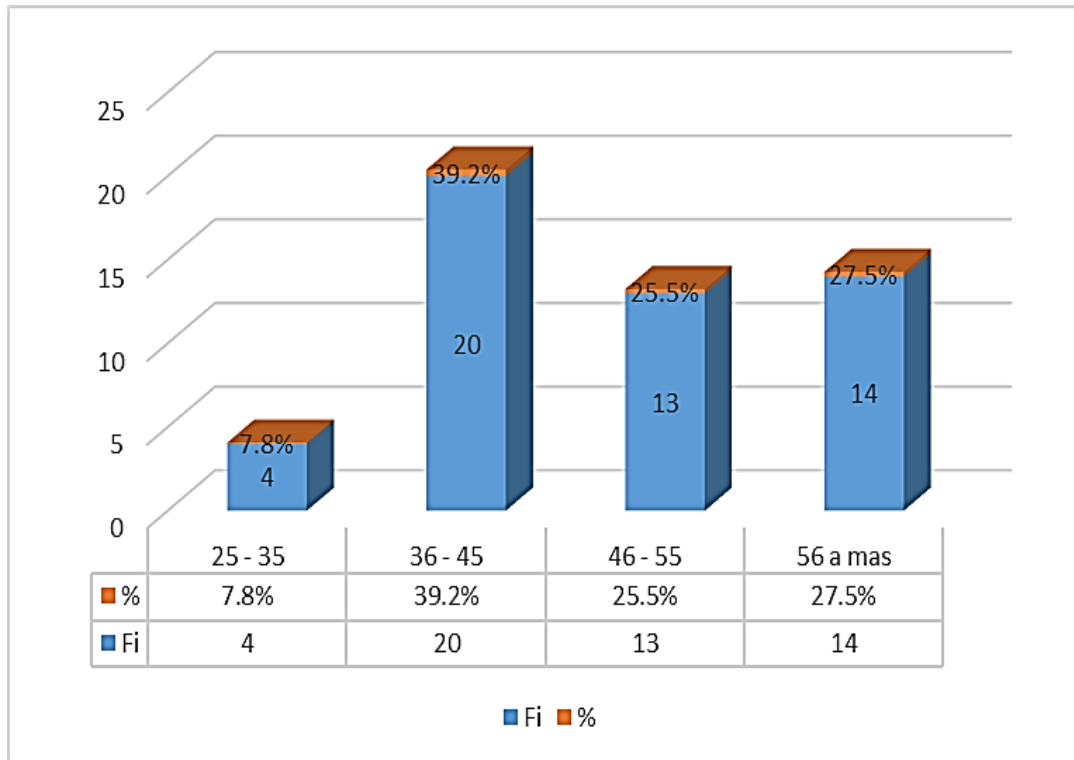


Figura 3. Distribución de los trabajadores por edad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según el grafico el 8.6 % de la población está entre la edad de 25 a 35 años de edad, mientras que el 39.20 % está entre la edad comprendida de 36 a 45 años, el 25.5 % de 46 a 55 años y por último el 27.5 % está entre la edad 56 a más años de edad.

La edad es unos factores importantes relacionados con el coeficiente de fatiga y su relación con los niveles de estrés. Se puede decir que los operadores de edad entre 36 a 45 años son más fáciles de recibir órdenes y/o indicaciones de sus jefes inmediatos y uno puede ejercer cierta autoridad, en cambio los operadores de 46 a 55 años y 56 a más de edad, tienen otra manera de pensar por la monotonía.

- **Antigüedad**

Tabla 4. Datos Distribución de los trabajadores por antigüedad Empresa

ANTIGÜEDAD	Fi	%
0 - 10	29	56.9%
11 - 20.	13	25.5%
21 - 30 .	9	17.6%
Total	51	100.0%

Fuente: Elaboración propia

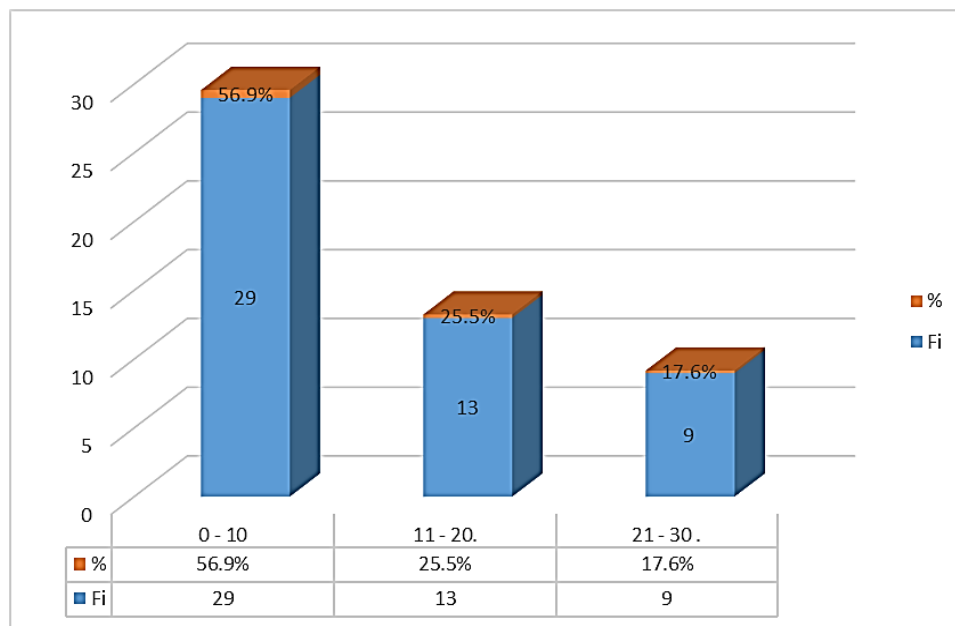


Figura 4. Distribución de los trabajadores por antigüedad Empresa

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según el gráfico la población con antigüedad se clasifican, el 57.1 % entre 0 a 10 años mientras que el 17.10 % está comprendida de 11 a 20 años y por último 25.7 % está entre 21 a 30 años de antigüedad.

Definitivamente la antigüedad es uno de los factores importantes relacionados con el coeficiente de fatiga y su relación con los niveles de estrés, por lo que el operador de más antigüedad, tiene otra manera de pensar, por los años de experiencia desarrollados, en cambio a los operadores con menos años de antigüedad, están a la expectativa si continúan trabajando en la empresa.

4.1.2 Preguntas de la encuesta

1. ¿Cómo es el estado del vehículo que conduce?

Tabla 5. ¿Cómo es el estado del Vehículo que conduce?

Pregunta N°1	Fi	%
A. Excelente.	17	33%
B. Bueno.	26	51%
C. Ni Bueno, ni Malo.	8	16%
D. Malo.	0	0%
E. Si coloco mal indique el problema	0	0%
Total	51	100%

Fuente: Elaboración propia

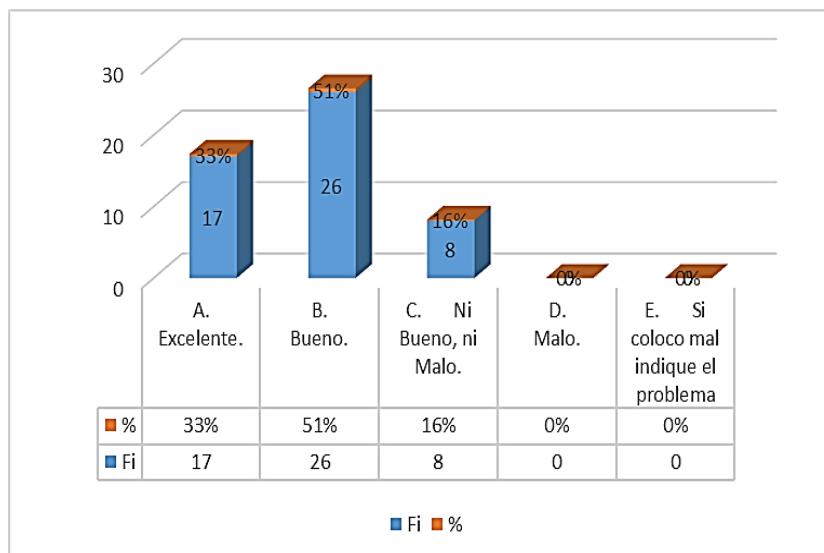


Figura 5. Estado del Vehículo que conduce

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según el gráfico podemos observar que para la pregunta ¿Cómo es el estado del vehículo que conduce? El 33 % respondió excelente, mientras el 51% respondió bueno, y el 8% Ni Bueno, ni malo.

En referencia a estos resultados, se tomara acciones investigando y realizando un estudio que elementos considerar el trabajador al momento de definir el estado físico de la máquina de trabajo y para ver si esto influye en relación con la fatiga y los niveles que estrés que desarrollan.

5. ¿Desde tu punto de vista como consideras que es tu puesto de trabajo asumiendo que es el vehículo es tu puesto?

Tabla 6. ¿Desde tu punto de vista como consideras que es tu puesto de trabajo asumiendo que es el vehículo es tu puesto?

Pregunta N°2		Fi	%
A.	Muy Seguro.	14	27%
B.	Seguro.	33	65%
C.	Moderadamente seguro	3	6%
D.	Poco seguro.	1	2%
E.	Nada Seguro.	0	0%
Total		51	100%

Fuente: Elaboración Propia

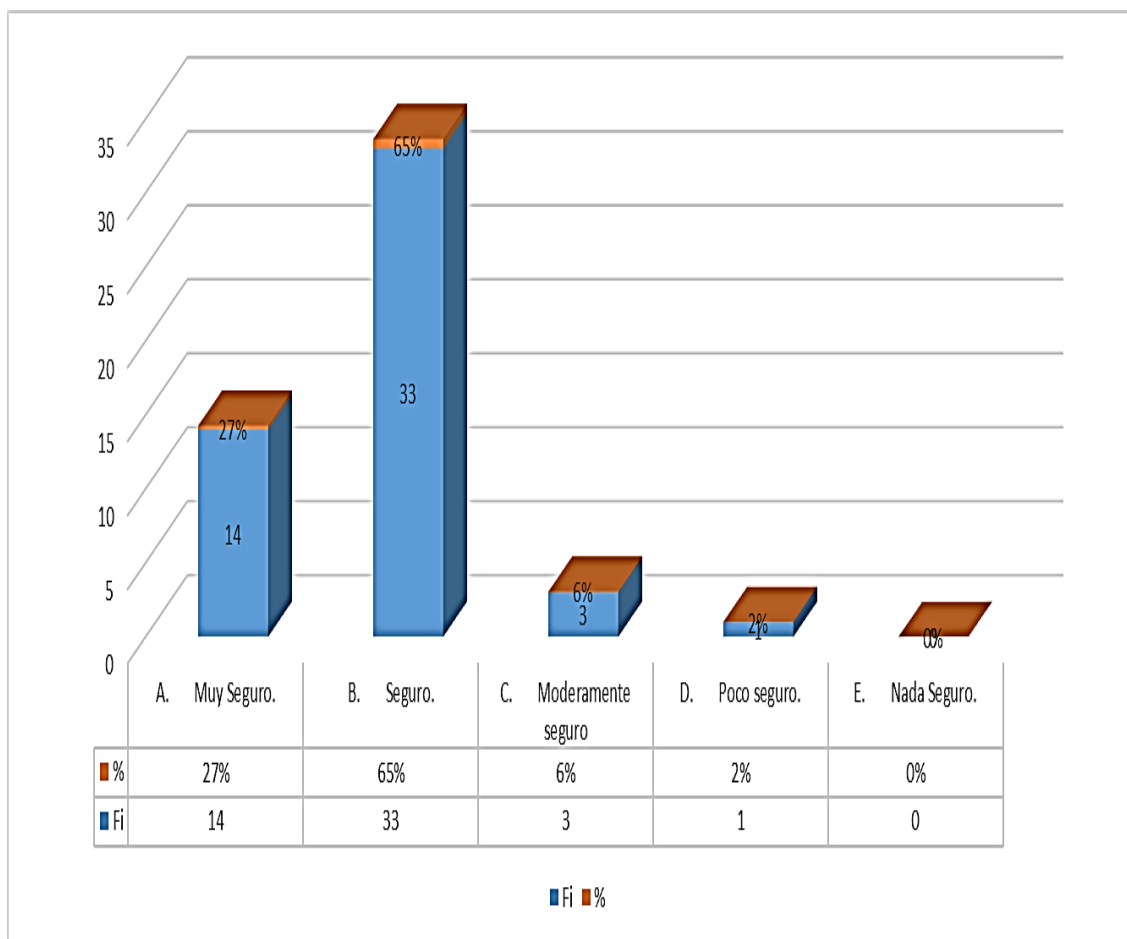


Figura 6. ¿Cómo consideras que es tu puesto de trabajo asumiendo que el vehículo es tu puesto?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según el gráfico podemos observar que para la pregunta ¿Desde tu punto de vista como consideras que es tu puesto de trabajo asumiendo que el vehículo es tu puesto? El 27% muy seguro, 65% seguro, 6% moderadamente seguro, y 2% poco seguro.

Usualmente la mayoría de operadores relacionan su puesto de trabajo con la máquina que manejan, identificándose con alguno modelo y/o marca de preferencia, Volvo, Mack, International, Escania, Kenworth y/o Freighliner y según al modelo que ellos se relacionarán la rigidez el esfuerzo o carga física, está vinculada con la actividad física o muscular dependiendo del equipo que enganchen semirremolques que se identifican como modulares, camas bajas, camas cunas, extensibles y/o plataformas.

6. ¿Crees que los turnos asignados para la distribución de tu trabajo son?

Tabla 7. ¿Crees que los turnos asignados para la distribución de trabajo?

Pregunta N°3	Fi	%
A. Muy Buenos.	1	2%
B. Buenos.	15	29%
C. Moderadamente Buenos	22	43%
D. Poco Buenos	9	18%
E. Nada Buenos	4	8%
Total	51	100%

Fuente: Elaboración propia

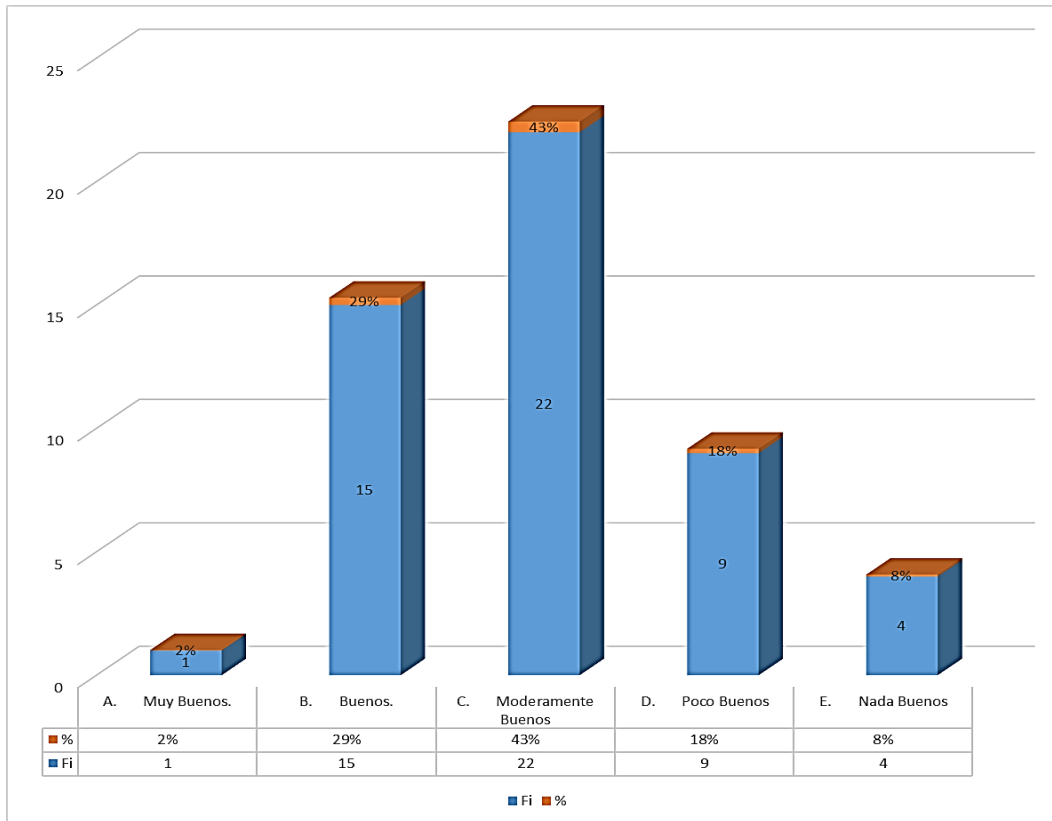


Figura 7. Turnos asignados para la distribución de trabajo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según el gráfico podemos observar que para la pregunta ¿Crees que los turnos asignados para la distribución de tu trabajo son? El 2% considera que su trabajo es muy buenos, mientras el 29% respondió buenos el 43% moderadamente Buenos el 18% pocos buenos, y por último el 8%. Nada buenos.

La distribución de turnos para el trabajo de los operadores, se relaciona de acuerdo a la hora de llegada de su unidad vacía y/o descargada en cualquiera de nuestras sedes o sitios relacionados con su centro de trabajo, y los controles para sus respectivos ingresos a clientes relacionados con la empresa.

7. ¿Tienes un sistema de descanso adecuado?

Tabla 8. ¿Tienes un sistema de descanso adecuado?

Pregunta N°4		Fi	%
A.	Muy satisfactorio	0	0.0%
B.	Satisfactorio.	18	35.3%
C.	Suficientemente satisfactorio	13	25.5%
D.	Poco Satisfactorio	19	37.3%
E.	Nada Satisfactorio	1	2.0%
Total		51	100.0%

Fuente: Elaboración propia

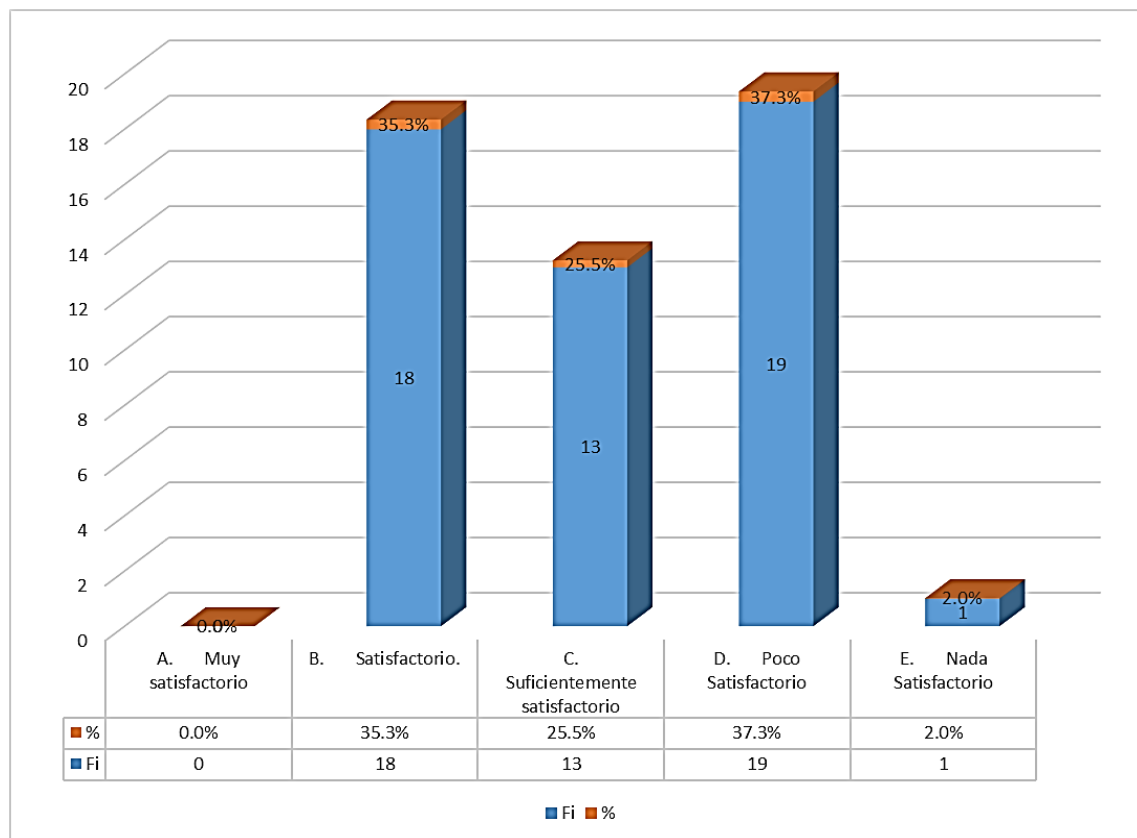


Figura 8. Sistema de descanso adecuado

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según el grafico podemos observar que para la pregunta ¿Tienes un sistema de descanso adecuado? El 35.3 % considera satisfactorio mientras 25.5% suficientemente satisfactorio después 37.3% poco satisfactorio y por último el 2 % nada satisfactorio.

Lo que podemos observar la fatiga se vincula con el régimen de descanso de todos los operadores la falta de descanso es muy frecuente en la mayoría de los operadores que se encuentran pocos satisfechos, por lo que la empresa estructura su plan de descanso para sus operadores.

8. ¿Según tu opinión cual es la probabilidad de que sufras un accidente por causas de fatiga, en tu puesto?

Tabla 9. ¿Según tu opinión cual es la probabilidad de que sufras un accidente por causas de fatiga, en tu puesto?

Pregunta N°5	Fi	%
A. Bastamente probable.	4	8%
B. Probable.	14	27%
C. Algo probable.	7	14%
D. Poco probable.	18	35%
E. Nada probable.	8	16%
Total	51	100%

Fuente: Elaboración propia

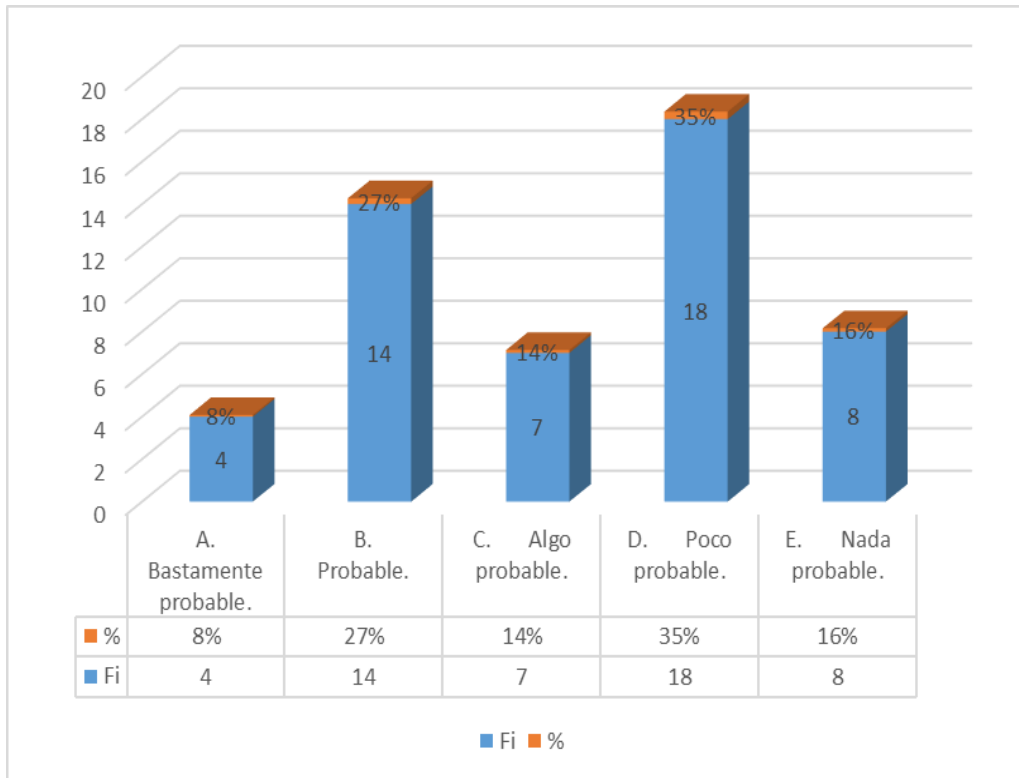


Figura 9. Probabilidad de que sufras un accidente por causas de fatiga, en tu puesto

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la pregunta ¿Según tu opinión cual es la probabilidad de que sufras un accidente por causas de fatiga, en tu puesto?, se obtuvo que si hay una relación entre la fatiga y los accidentes, aunque no suscitados, están latentes en los colaboradores con un acumulado del 50% aproximadamente.

9. ¿Crees que los problemas de tu hogar inciden en el comportamiento que tienes en tu trabajo?

Tabla 10. ¿Crees que los problemas de tu hogar inciden en el comportamiento que tienes en tu trabajo?

Pregunta N°6	Fi	%
A. Bastante.	2	4%
B. Medianamente.	2	4%
C. Poco.	13	25%
D. Nada	34	67%
Total	51	100%

Fuente: Elaboración Propia

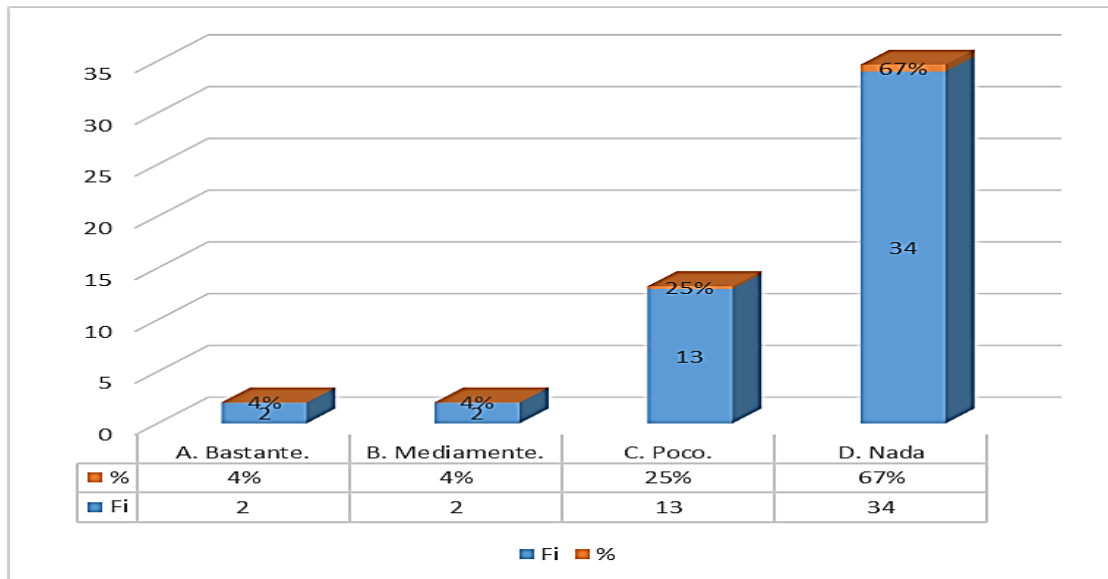


Figura 10. Los problemas de tu hogar inciden en el comportamiento que tienes en tu trabajo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según el gráfico podemos observar que para la pregunta ¿Crees que los problemas de tu hogar inciden en el comportamiento que tienes en tu trabajo? El 4% considero bastante mientras 4% medianamente el 25% poco y por último el 67% nada.

Está comprobado que los problemas familiares, inciden en el comportamiento en el centro de trabajo, por eso la mayoría de empresa realiza visitas a sus casas.

10. ¿Cómo es la calidad de sueño cuando descansas?

Tabla 11. ¿Cómo es la calidad de sueño cuando descansas?

Pregunta N°7		Fi	%
A.	Excelente (Duermes de largo)	20	39%
B.	Bueno (Despiertas no más de dos veces)	18	35%
C.	Ni bueno ni malo. (Despiertas varias veces)	12	24%
D.	Mala. (No concilias el sueño al inicio y te despiertas)	1	2%
E.	Malísima. (No duermes hace varios días)	0	0%
Total		51	100%

Fuente: Elaboración propia

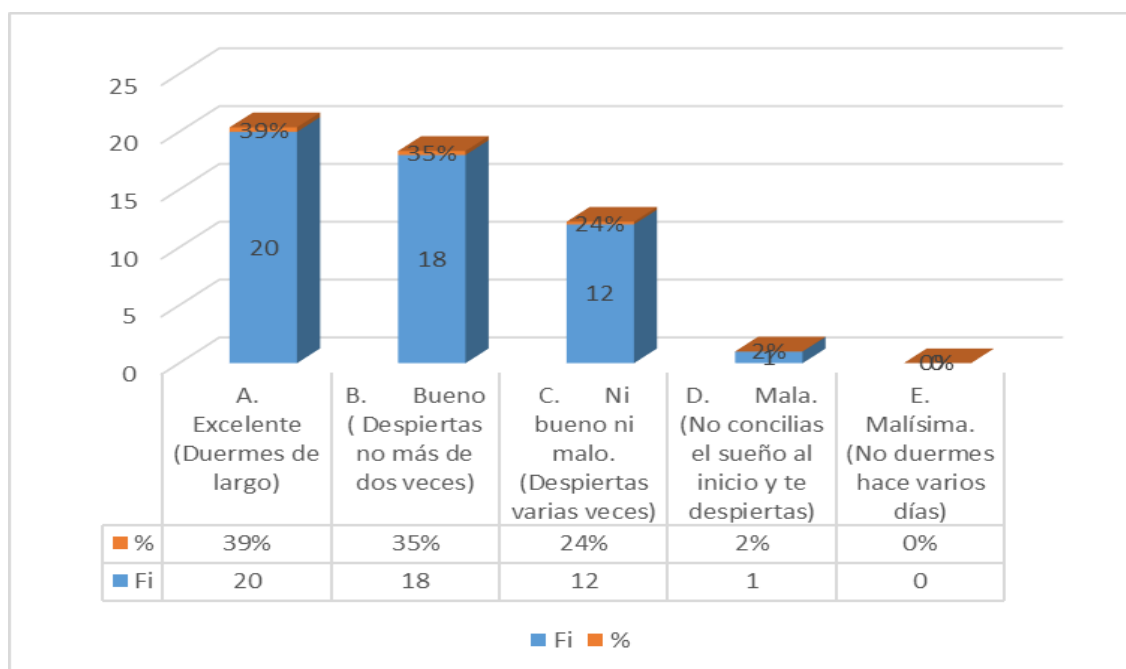


Figura 11. ¿Cómo es la calidad de sueño cuando descansas?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según el gráfico podemos observar que para la pregunta ¿Cómo es la calidad de sueño cuando descansas? El 39% considero excelente (Duermes de largo) mientras 35% Bueno (Despiertas no más de dos veces) y por otro lado 24% Ni bueno ni malo (Despiertas varias veces) y por último el 2% Mala (Ni concilias el sueño al inicio y te despiertas).

Por lo consiguiente los operadores que padecen de fatiga tienden a dormir pocas horas de sueño por lo que es fundamental que exista un descanso apropiado.

8. ¿Se te hace fácil conciliar el sueño en el día?

Tabla 12. ¿Se te hace fácil conciliar el sueño en el día?

Pregunta N°8		Fi	%
A.	Fácil.	6	12%
B.	Muy Fácil.	8	16%
C.	Moderadamente fácil.	10	20%
D.	Poco Fácil.	22	43%
E.	No puedo dormir.	5	10%
Total		51	100%

Fuente: Elaboración propia

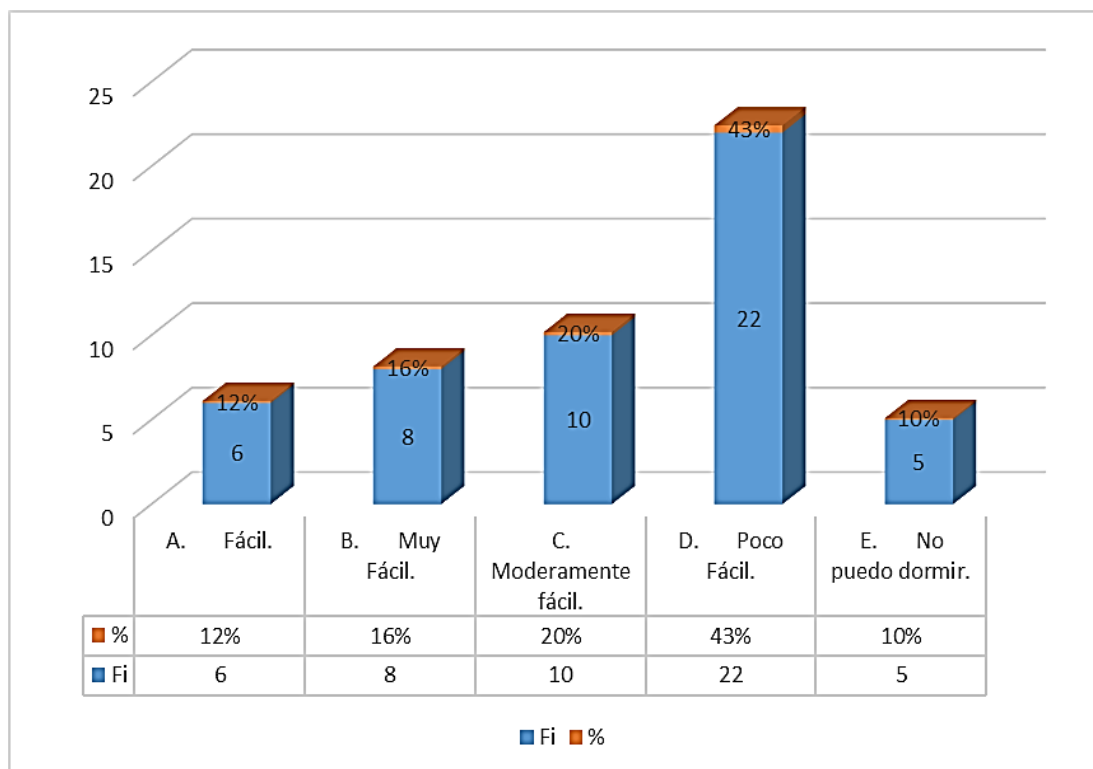


Figura 12. ¿Se te hace fácil conciliar el sueño en el día?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según el grafico podemos observar que para la pregunta ¿Se te hace fácil conciliar el sueño en el día? El 12% considero fácil mientras el 16% muy fácil el 20% moderadamente fácil luego 43% poco fácil y por ultimo 10% No puedo dormir.

Se puede deducir que los operadores agotados tienen problemas de conciliar el sueño y era relacionado con el trabajo por muchas circunstancias o factores del momento. En especial para conductor que siempre está a la defensiva en su conducción, del ser necesario tomara sus descansos en cualquier punto de la carretera.

9. ¿Qué cantidad de horas en el día descansas?

Tabla 13. ¿Qué cantidad de horas en el día descansas?

Pregunta N°9		Fi	%
A.	2 a 4 Horas	23	45%
B.	4 a 6 Horas	19	37%
C.	6 a 8 Horas.	9	18%
Total		51	100%

Fuente: Elaboración propia

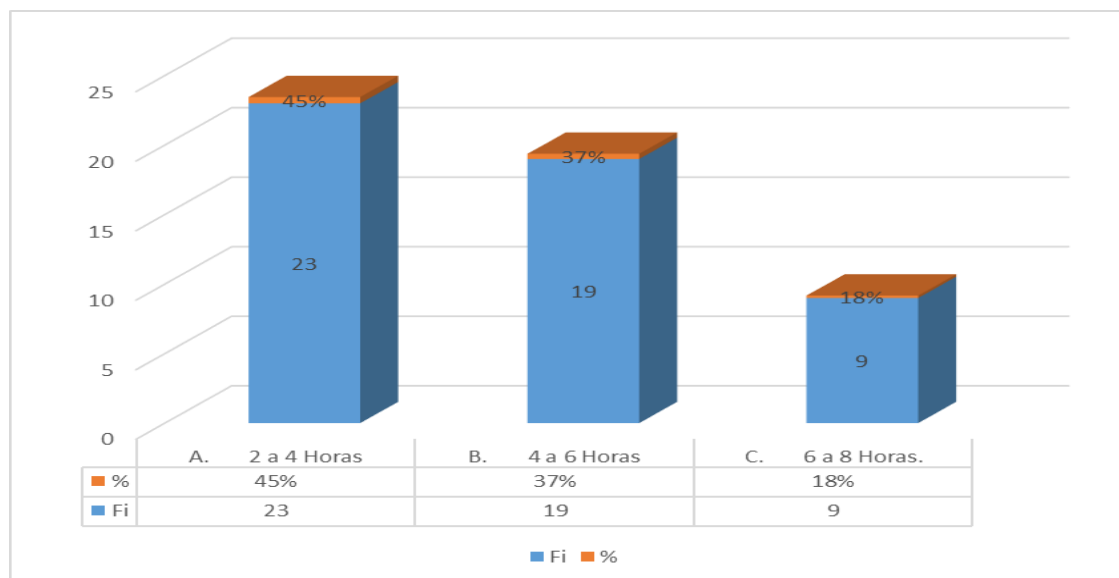


Figura 13. ¿Qué cantidad de horas en el día descansas?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Como se puede observar que para la pregunta ¿Qué cantidad de horas en el día descansas? El 45% considero de 2 a 4 horas mientras el 37% de 4 a 6 horas y por último el 18% de 6 a 8 horas. Cuando un operador se encuentra en su casa descansa lo necesario, mientras cuando está en conducción en la carretera, en permanecer sentados por más de doce horas diarias.

10. ¿Si hay problemas con otra persona tú respondes de manera ofuscada y de impotencia?

Tabla 14. ¿Si hay problemas con otra persona tú respondes de manera ofuscada y de impotencia?

Pregunta N°10		Fi	%
A.	Siempre.	0	0%
B.	A menudo.	4	8%
C.	A veces.	21	41%
D.	Nunca o casi nunca.	26	51%
Total		51	100%

Fuente: Elaboración propia

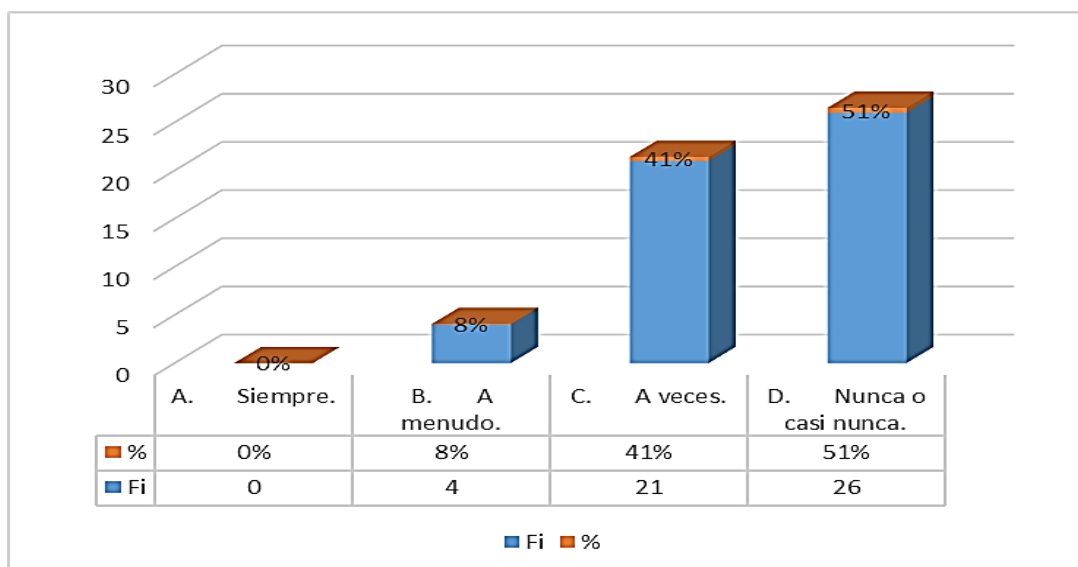


Figura 14. ¿Si hay problemas con otra persona tú respondes de manera ofuscada y de impotencia?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Como se puede observar que para la pregunta ¿Si hay problemas con otra persona tú respondes de manera ofuscada y de impotencia? El 8% considero A menudo mientras 41% A veces y por ultimo 51% Nunca o casi Nunca.

Los operadores adquieren su instrucción preventiva en salud en base a sus propias conductas y habilidades las cuales casi siempre son cadentes de conocimiento se ofuscan rápido debido a muchos factores en especial la fatiga y los niveles de estrés que estos causan.

11. ¿Sientes que eres una persona paciente?

Tabla 15. ¿Sientes que eres una persona paciente?

Pregunta N°11		Fi	%
A.	Siempre.	25	49%
B.	A menudo.	14	27%
C.	A veces.	12	24%
D.	Nunca o casi nunca.	0	0%
Total		51	100%

Fuente: Elaboración propia

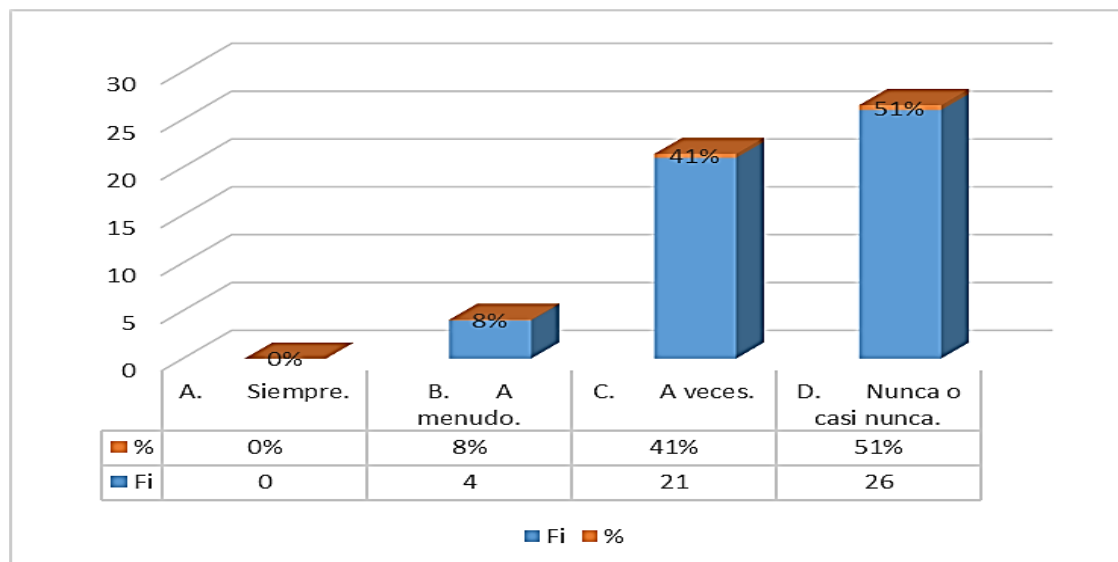


Figura 15. ¿Sientes que eres una persona paciente?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

A menudo todos los operadores creen que son personas pacientes debido a los limitados medios para la comunicación, malos entendidos y malas interpretaciones a menudo se producen, irritación y conductas agresivas por eso se formuló esta pregunta ¿Sientes que eres una persona paciente? El 49 % considero 49% mientras el 27% A menudo y por ultimo 24% A veces.

12. ¿Estas siempre a la expectativa y/o nervioso?

Tabla 16. ¿Estas siempre a la expectativa y/o nervioso?

Pregunta N°12		Fi	%
A.	Siempre.	11	22%
B.	A menudo.	3	6%
C.	A veces.	17	33%
D.	Nunca o casi nunca.	20	39%
Total		51	100%

Fuente: Elaboración Propia

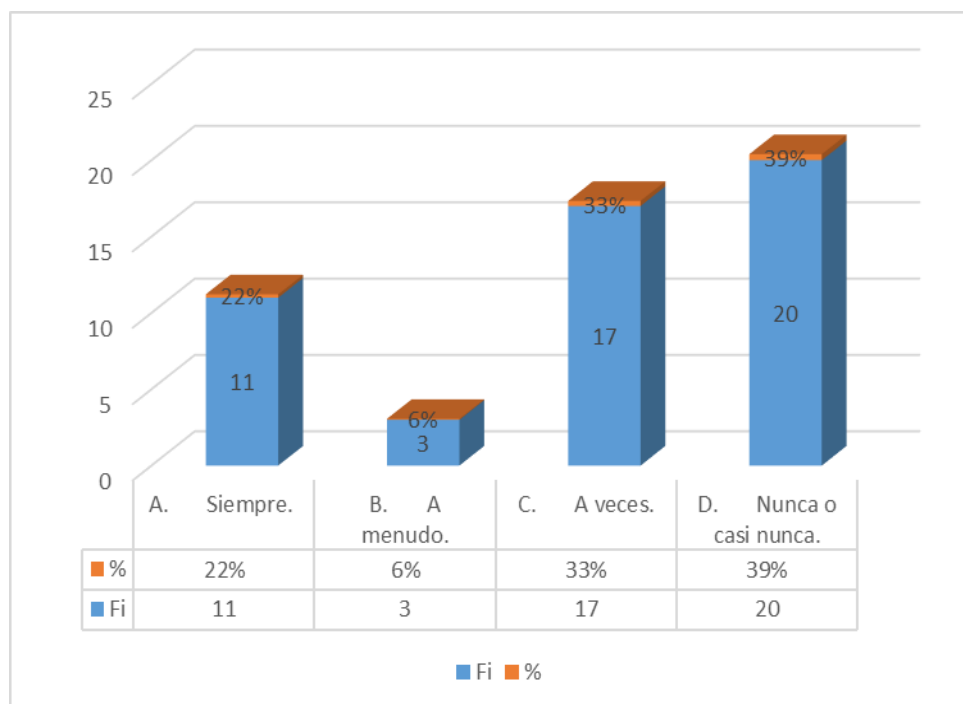


Figura 16. ¿Estas siempre a la expectativa y/o nervioso?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Concretamente los operadores, por lo general, para la conducción en la carretera tienden a consumir cafeína que es un alcaloide que actúa sobre el sistema nervioso, o alguna otra bebida energizante, planta y/o efusión para mantenerse despiertos, por eso se formuló esta pregunta ¿Estas siempre a la expectativa y/o nervioso? El 22% considero Siempre 6% A menudo el 33% A veces y por ultimo 39% Nunca o casi nunca. La calidad ofrecida por un operador de transporte viene condicionada por su estado.

13. ¿Cumples tal como te lo indican las ordenes de tus jefes inmediatos?

Tabla 17. ¿Cumples tal como te lo indican las órdenes de tus jefes inmediatos?

Pregunta N°13		Fi	%
A.	Siempre.	37	73%
B.	A menudo.	5	10%
C.	A veces.	8	16%
D.	Nunca o casi nunca.	0	0%
E.	Otros especifique.	1	2%
Total		51	100%

Fuente: Elaboración propia

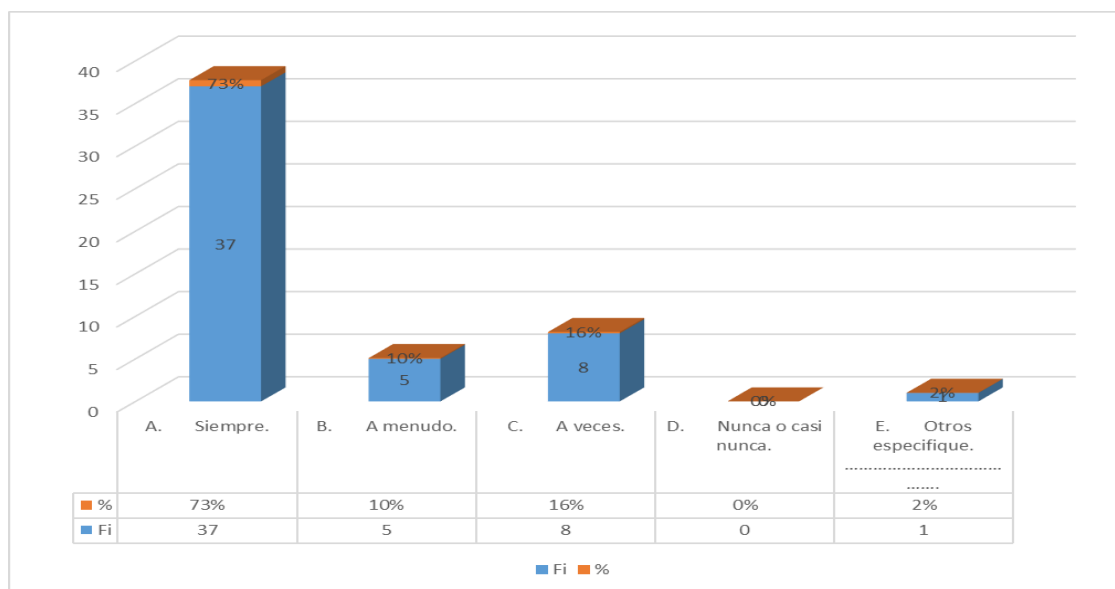


Figura 17. ¿Cumples tal como te lo indican las órdenes de tus jefes inmediatos?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En tener que cumplir órdenes de nuestros jefes inmediatos, puede resultar en ocasiones estresante por eso se formuló esta pregunta ¿Cumples tal como te lo indican las órdenes de tus jefes inmediatos? El 73 % considero Siempre mientras el 10% A menudo después el 16% A veces y por ultimo 2% Otros especifique.

En el ámbito laboral nos dice que cualquier operador debe cumplir con las indicaciones y/o ordenes que les transmite un superior, en negarse a cumplir la orden emitidas por su jefes inmediatos, es considera una desobediencia e incumplimiento del contrato.

14. ¿En el caso de que hubiera reprogramaciones en tu trabajo sueles cambiar de humor?

Tabla 18. ¿En el caso de que hubiera reprogramaciones en tu trabajo sueles cambiar de humor?

Pregunta N°14		Fi	%
A.	Siempre.	6	12%
B.	A menudo.	4	8%
C.	A veces.	29	57%
D.	Nunca o casi nunca.	12	24%
Total		51	100%

Fuente: Elaboración propia

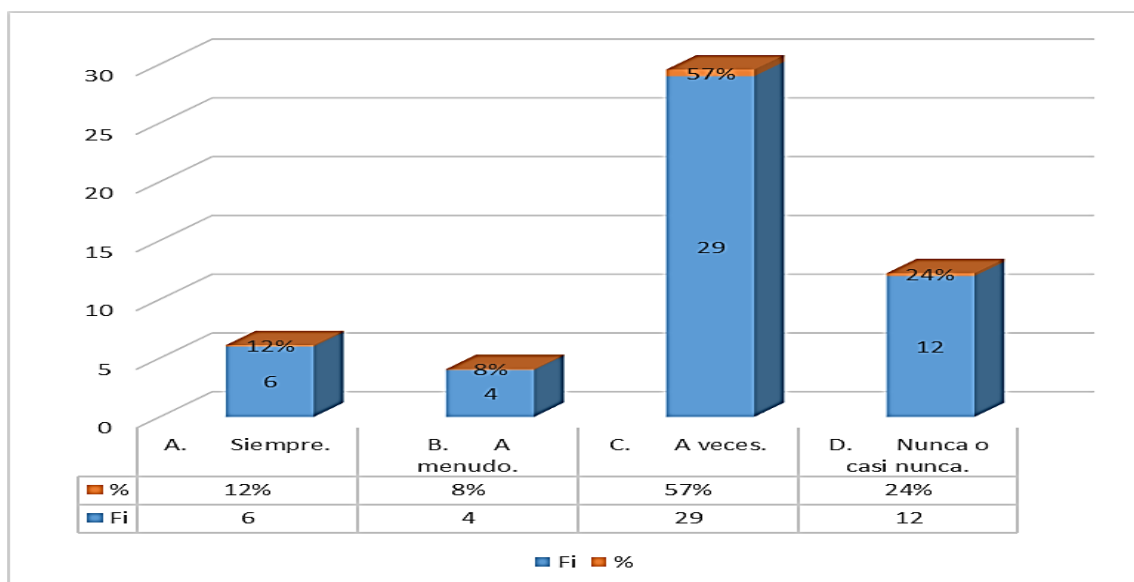


Figura 18. ¿En el caso de que hubiera reprogramaciones en tu trabajo sueles cambiar de humor?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según el grafico el 12% considera que es Siempre mientras que el 8% A menudo el 57% A veces y el 24% Nunca o casi nunca.

Por lo general los operadores suelen cambiar de humor, al cambiarles en último momento las órdenes dadas, ya que no entienden que los clientes cambian constantemente las programaciones mensuales.

Por lo general el área de operaciones les está explicando los procedimientos para no generar malestares.

15. ¿Estas satisfecho con el número de horas que trabajas?

Tabla 19. ¿Estas satisfecho con el número de horas que trabajas?

Pregunta N°15		Fi	%
A.	Siempre.	15	29%
B.	A menudo.	13	25%
C.	A veces.	19	37%
D.	Nunca o casi nunca.	4	8%
Total		51	100%

Fuente: Elaboración propia

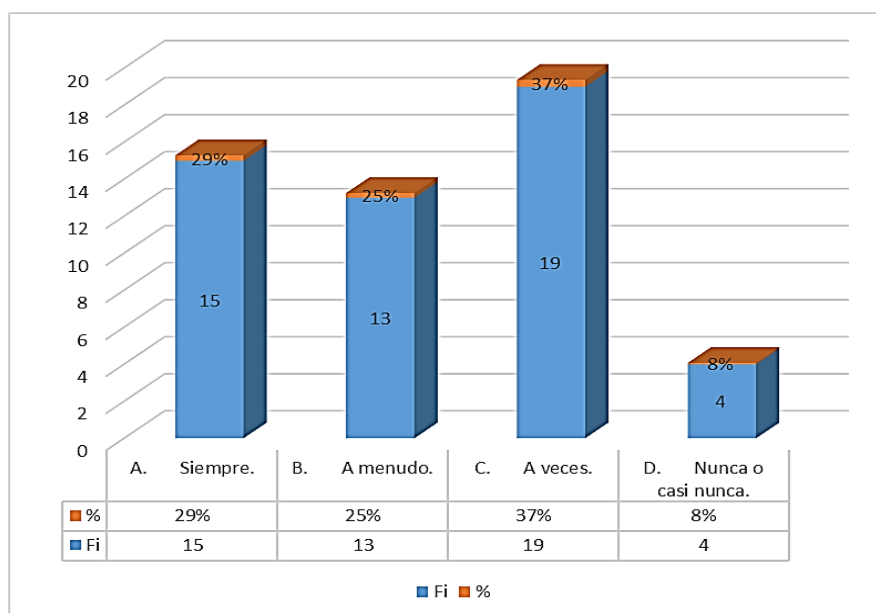


Figura 19. ¿Estas satisfecho con el número de horas que trabajas?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Con relación a la pregunta ¿Estas satisfecho con el número de horas que trabajas? El 29 % considero Siempre mientras el 25% A menudo, luego el 37% A veces, y finalmente el 8% Nunca o casi nunca.

El operador por lo general va a estar con total desacuerdo con las horas de descanso la empresa considera los turnos de acuerdo a la llegada de las unidades a las bases, y el cumplimiento de nuestras programaciones de carga. Por lo general a la mayoría de operadores se programa de nuevo de viaje al día siguiente de su llegada de viaje.

16. ¿En tu trabajo consideras realizas tareas que requieren un alto nivel de concentración?

Tabla 20. ¿En tu trabajo consideras realizas tareas que requieren un alto nivel de concentración?

Pregunta N°16		Fi	%
A.	Siempre.	32	63%
B.	A menudo.	6	12%
C.	A veces.	11	22%
D.	Nunca o casi nunca.	2	4%
Total		51	100%

Fuente: Elaboración propia

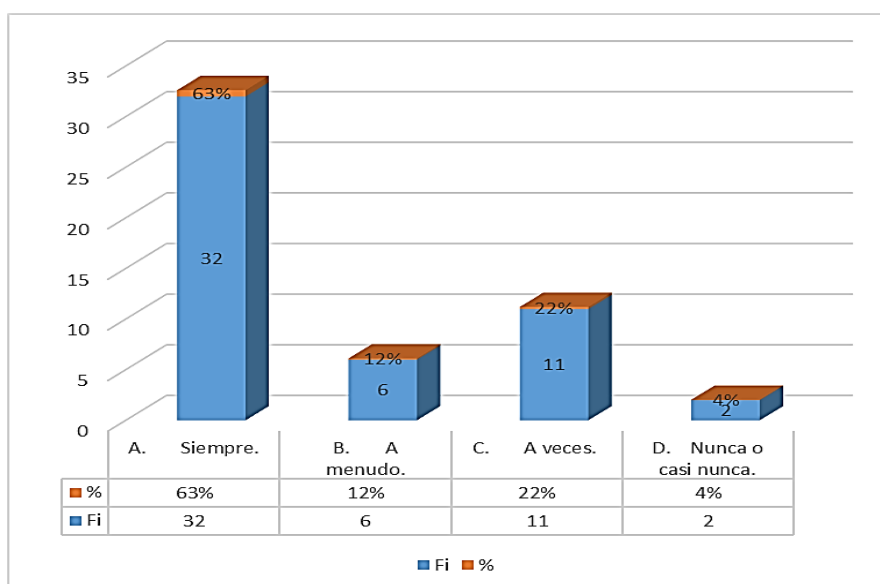


Figura 20. ¿En tu trabajo consideras realizas tareas que requieren un alto nivel de concentración?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En emitir una guía de remisión transportista , llenar una constancia de pesos y medidas, en facilitar medidas de una mercadería general y sobredimensionada y en realizar una conducción segura estando siempre a la expectativa se requiere de una alta concentración de nivel, para no cometer errores que pueden ocasionar multas , daños materiales y/o accidentes a la empresa., por eso se planteó la siguiente pregunta ¿En tu trabajo consideras realizar tareas que requieran un alto nivel de concentración? El 63 % considera Siempre mientras el 12% A menudo y el 22% A veces y por ultimo 4% Nunca o casi nunca.

17. ¿Te estresa o te fatiga el tema de seguridad, charlas y/o capacitaciones?

Tabla 21. ¿Te estresa o te fatiga el tema de seguridad, charlas y/o capacitaciones?

Pregunta N°17		Fi	%
A.	Siempre.	2	4%
B.	A menudo.	1	2%
C.	A veces.	18	35%
D.	Nunca o casi nunca.	30	59%
E.	Sugerencia(.....)	0	0%
Total		51	100%

Fuente: Elaboración propia

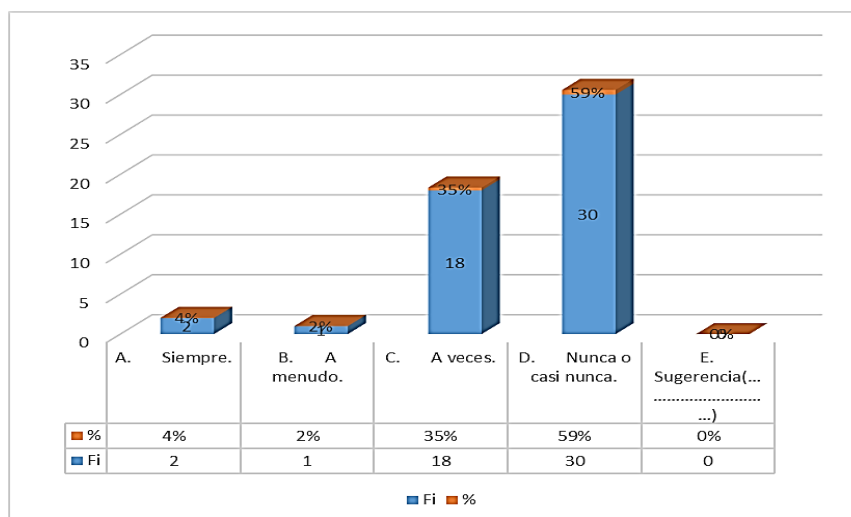


Figura 21. ¿Te estresa o te fatiga el tema de seguridad, charlas y/o capacitaciones?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

El tema de seguridad en la actualidad se está desarrollando con más fuerza para concientizar a todos los trabajadores mediante capacitaciones, cursos y/o charlas para un mayor desenvolvimiento en sus labores cotidianas, para prevenir accidentes que perjudiquen el bienestar de todo ser humano, por eso se planteó la siguiente pregunta ¿Te estresa o te fatiga el tema de seguridad, charlas y/o capacitaciones? El 4% considera Siempre mientras el 2% A menudo, luego 35% A veces y finalmente 59% Nunca o casi nunca.

4.2 Determinación de los factores de Fatiga y Estrés

Para determinar los niveles de fatiga y estrés, se aplicó un baremo en las puntuaciones obtenidas en cada una de las preguntas de la encuesta, una vez clasificada cada pregunta por la fatiga y el estrés, quedando de la siguiente manera:

Tabla 22 . Distribución de la preguntas del cuestionario por las variables y estrés

	N° de pregunta										
Fatiga	Edad	Antigüedad	p1	p2	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p17
Estrés	p3	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16			

Fuente: Elaboración propia

Luego de esto se procedió a realizar el baremo quedando los niveles de fatiga y estrés, de la siguiente manera, para los niveles de estrés y fatiga, respectivamente:

Tabla 23. Escala de baremo de los niveles de Fatiga

Escala de niveles de fatiga		
Alto	33	41
Medio	21	32
Bajo	9	20

Fuente: Elaboración propia

Tabla 24. Escala de baremo de los niveles de Estrés

Escala de niveles de estrés		
Severo	28	36
Moderado	18	27
Leve	8	17

Fuente: Elaboración propia

De esta manera los puntajes que arrojaron las encuestas fueron clasificándose según los niveles de las escalas de las variables.

4.2.1 Niveles de la Fatiga

Tabla 25. Niveles de fatiga

Niveles	Fi	%
Alto	0	0.00%
Medio	34	67%
Bajo	17	33%
Total	51	100%

Fuente: Elaboración propia

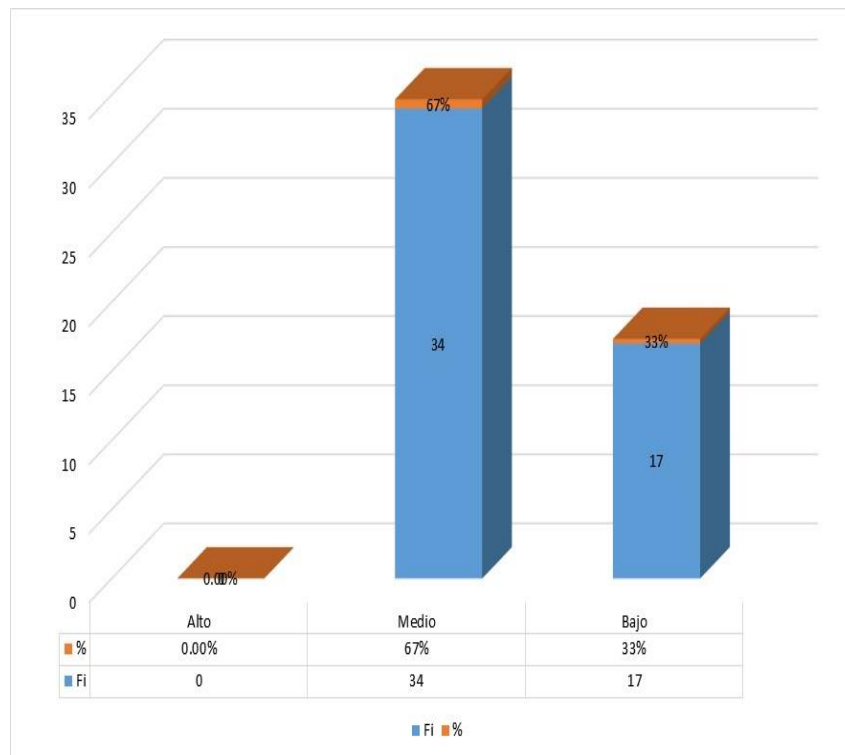


Figura 22. Niveles de fatiga

Fuente: Elaboración propia

Del total de trabajadores, se puede observar que 34 trabajadores tienen un nivel de fatiga medio, representando un 67%, mientras que 17 trabajadores tienen un nivel de fatiga bajo, que representan el 33%.

Lo que se puede decir que los trabajadores en su mayoría sufren algún nivel de fatiga.

4.2.2 Niveles de la Fatiga

Tabla 26. Niveles del estrés

Niveles	Fi	%
Severo	1	2%
Moderado	46	90%
Leve	4	8%
Total	51	100%

Fuente: Elaboración propia

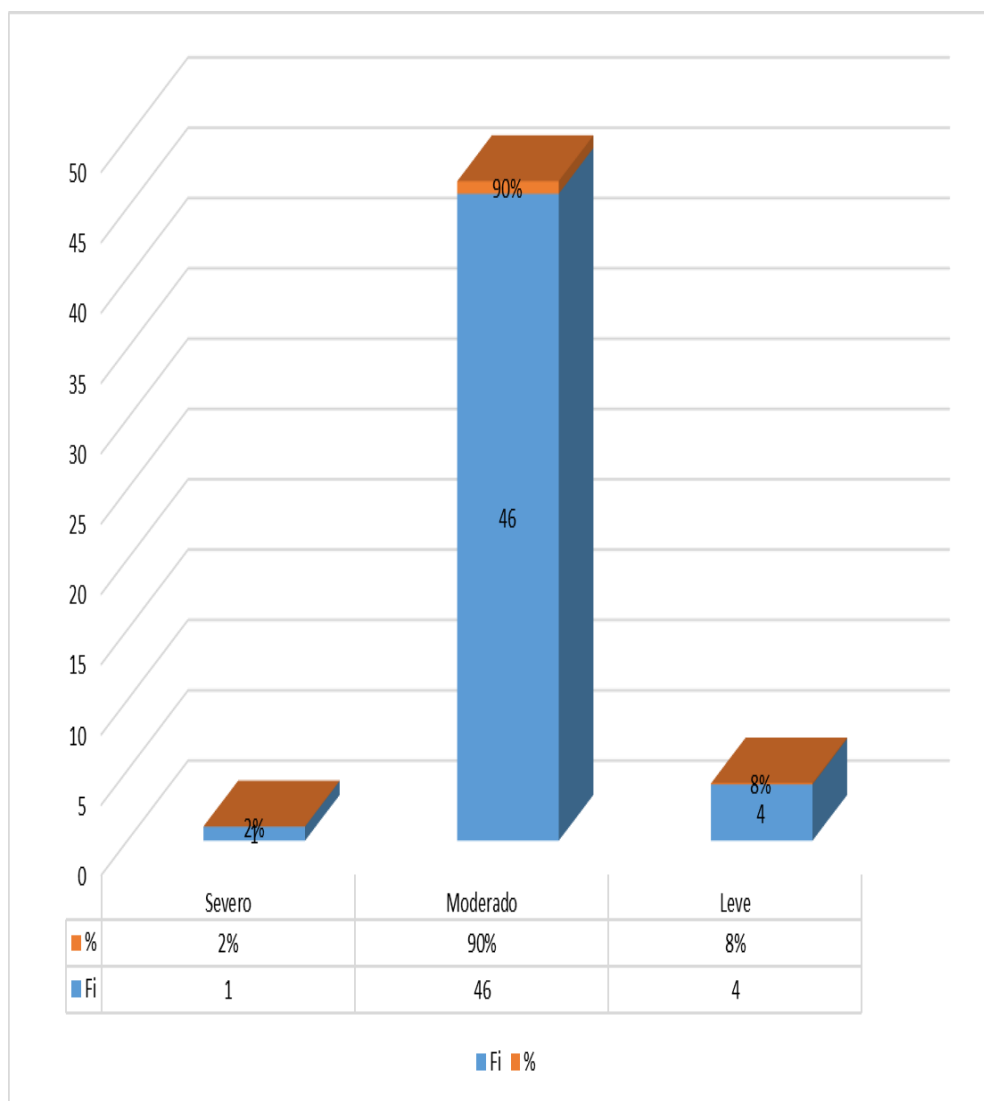


Figura 23. Niveles del estrés

Fuente: Elaboración propia

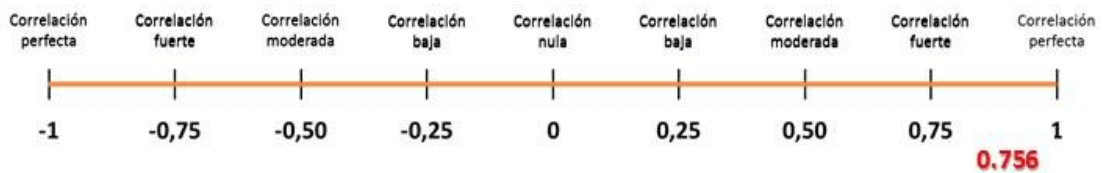
Del total de trabajadores, se puede observar que 46 trabajadores tienen un nivel de estrés moderado, representando un 90%, mientras que 4 trabajadores tienen un nivel de estrés leve, que representan el 8%, solo un trabajador tiene un nivel de estrés severo y representa el 2% del total.

Lo que se puede decir que los trabajadores en su mayoría sufren algún nivel de estrés.

4.3 Correlación entre la Fatiga y Estrés

Tabla 27. Correlación entre la fatiga y el estrés

		Fatiga	Estrés
Rho de Spearman	Fatiga	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	51
Estrés	Estrés	Coefficiente de correlación	.756
		Sig. (bilateral)	.000
		N	51



Fuente: Elaboración propia

Hay una correlación entre la fatiga y el estrés hay una correlación fuerte que efectivamente que la fatiga es uno de los elementos que más estresa a los operadores de Santiago Rodríguez Banda, es decir, que mientras más alto sea la fatiga más alto será el estrés en los trabajadores.

4.4 Discusión y resultados

Considerando los resultados de la evaluación se presenta el análisis descriptivo de los resultados para determinar si el coeficiente de fatiga en los operadores de carga pesada de la empresa Santiago Rodríguez Banda y su relación con los niveles de estrés desarrollados, de acuerdo a la verificación del resultado obtenido en la encuesta se aplicó el método de Alfa de Cronbach cuyo resultado fue un valor 0.83., lo que significa la fiabilidad de la encuesta. Los resultados encontrados fueron procesados en el Microsoft Excel (versión 2016), presentados en tablas y gráficos, así como su respectiva comprobación.

Los niveles de fatiga y estrés revelaron que los operadores de carga pesada de la empresa Santiago Rodríguez Banda, en un porcentaje significativo del 67% tienen fatiga a nivel medio y que el 92% de estos tienen algún nivel de estrés, ya sea a moderado o severo.

Luego de realizar el estudio se llegó a que la correlación entre la fatiga y el estrés es fuerte, lo que indica una relación directa, es decir, que mientras más alto sea la fatiga más alto será el estrés en los trabajadores. Es decir a medida que los trabajadores se sientan más estresados por cualquier causa, ya sea familiar o por trabajo los niveles de fatiga se elevan. El valor de la correlación fue de 0.756. con un nivel de significancia del 5%.

Este factor indica fatiga que la persona siente al entrar o salir de su trabajo. Mientras más alto sea el valor, más cansancio sentirán las personas.

Correlación (Excel), luego de realizar el estudio se llegó a que la correlación entre la fatiga y el estrés es moderada con tendencia a fuerte, lo que indica una relación directa, es decir, que mientras más alto sea la fatiga más alto será el estrés en los trabajadores.

Es decir a medida que los trabajadores se sientan más estresados por cualquier causa, ya sea familiar o por trabajo los niveles de fatiga se elevarán

CONCLUSIONES

- Se calcularon los niveles de la fatiga, dando como resultado que de 51 operadores de carga pesada de la empresa Santiago Rodríguez Banda, 34 trabajadores tienen un nivel de fatiga medio, representando un 67%, mientras que 17 trabajadores tienen un nivel de fatiga bajo, que representan el 33%. De lo que se puede decir que más del 50% de los operadores de carga pesada tienen fatiga.
- De los niveles de estrés se puede concluir que 46 operadores de carga pesada de la empresa Santiago Rodríguez Banda tienen un nivel de estrés moderado, representando un 90%, mientras que 4 operarios tienen un nivel de estrés leve, que representan el 8%, solo un trabajador tiene un nivel de estrés severo y representa el 2% del total. De lo que se puede concluir que el 92% de los operarios de carga pesada tienen algún tipo de estrés.
- La correlación entre la fatiga y el estrés es de 0.756 lo que significa que existe una correlación fuerte, por lo que estamos probando la hipótesis que efectivamente que hay una correlación entre ambas variables. Los resultados obtenidos muestran que existe una relación intrínseca entre la fatiga y el estrés desarrollados en los operadores de la empresa Santiago Rodríguez Banda, por las situaciones laborales propias de la empresa.

RECOMENDACIONES

- Al corroborar que la fatiga afecta directamente el rendimiento de los operadores, se propone gestar un plan de acción para minimizar las causas directas o indirectas de la misma.
- Se recomienda evaluar un plan más detallado de programaciones y descansos de los operadores de carga pesada, reducir al mínimo las programaciones imprevistas o contratar operadores volantes que permitan un adecuado de los operadores; esto se planearía con el área de RRHH y operación a una escala más detallada.
- Se recomienda realizar talleres de concientización para aumentar los niveles de conocimiento de los operadores que les permita ayudar con las actitudes y emociones en su centro de trabajo.
- Se recomienda con la área de RRHH y Seguridad, un plan de propuestas de mejora para concientizar al personal.
- Realizar investigaciones futuras de posibles causas que lleva al trabajador a no tomar su descanso adecuado.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- BARON, R. y BYRNE, D. Psicología Social 10° edición. Madrid: Departamento de psicología social Universidad Barcelona, 2005. 577 pp. ISBN: 84-205-4332.
- BELLIDO Medina, Rildo. Relación entre los factores de riesgos psicosociales intralaborales y la cultura organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Tesis (Titulo Doctor en Ciencias: Psicología). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Facultad de Psicológica, 2018. 214 pp.
- BLASCO, Mónica. Y ORGILES, Mireia. *Copyright 2014: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia- España* “. [Cuadernos de Psicología del Deporte], vol. 14, 2, 21-26 [Recibido: 11/12/2013 y Aceptado: 24/04/2014]. Disponible en: <http://revistas.um.es/cpd> ISSN: 1578-8423
- BLEGER, Jose. Psicología de la Conducta. Editorial Paidós Buenos Aires, 1983. 244 pp. ISBN10:9501248321 / ISBN 13: 9789501248326.
- GARAIGORDOBIL, Maite. Diseño y evaluación de un programa de intervención socioemocional para remover la conducta pro social y prevenir la violencia. [en línea]. ed. España: Secretaria general técnica – Subdirección General de Información y Publicaciones, Inc., 2003. [Fecha de consulta: 10 octubre del 2018]. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Maite_Garaigordobil/publication/39211583_Disenoyevaluaciondeunprogramadeintervencionsocioemocionalparapromoverlaconductaprosocialyprevenirlaviolencia/links/55898b5f08ae4e384e25f60b/Diseno-y-evaluacion-de-un-programa-de-intervencion-socioemocional-para-promover-la-conducta-prosocial-y-prevenir-la-violencia.pdf ISBN: 84-369-3939-5
- GUAILLAS Gonzales, Dayana. Diagnóstico de factores de riesgo psicosocial en el área operativa de la Empresa W.A. Etiquetas Internacionales periodo 2018-2019. Tesis (Titulo de Psicología). Quito: Universidad Rovari Virgili Tarragona, Facultad de Psicología, 2016. 365 pp.

- MAC DONALD, Andrea. El estrés laboral en los países Europeos y América Latina. *Mercosur ABC [en línea] Julio 2009*. [Fecha de consulta: 29 de setiembre de 2018]. Disponible en <http://www.mercosurabc.com.ar/nota.asp?IdNota=2069>
- MINISTERIO de trabajo e Inmigración: Universidad Autónoma de Madrid. (Noviembre, 2010) Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Disponible en: <http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- MUNOZ Robalino, Anabel. Niveles de Ira Externos e Internos en Choferes Profesionales que acuden al curso de recuperación de puntos de la licencia de conducir. Tesis (Titulo de Psicología Clínica). Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Psicológicas, 2016. 103 pp.
- PACHECO, Agustín. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco. *Política y Cultura*, num.46, 2016, pp. 7-31 [fecha de consulta; 23 de junio del 2019]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26748302002> ISSN 0188-7742
- PASTERNAK, Marcelo y BENEDIT, O Gloria. *Psicología: Ideología y ciencia*. [en línea] ed. Buenos Aires Argentina: Siglo veintiuno, Inc., 2003. [Fecha consulta: 10 de octubre del 2018]. Disponible:<https://books.google.com.pe/books?id=2n1oU142qDwC&printsec=frontcover&dq=isbn+del+libro+Psicologia+:+Ideologia+y+ciencia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwis146R44DjAhWo11kKHxjrCxEQ6AEIJzAA#v=onepage&q=isbn%20del%20libro%20Psicologia%20%3A%20Ideologia%20y%20ciencia&f=false> ISBN: 9789682317323
- REAL Academia Española. [En línea]. Fecha de consulta: 13 de julio del 2019]. Disponible: <https://dle.rae.es/?id=YKvs9Pd>
- REVISTA docencia-Formación cuatrimestral de Enfermería [en línea]. Arequipa, 2006 [Fecha de consulta; 23 de junio del 2019]. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3265860> ISSN: ISSN; 1695-6141

- REVISTA Facultad de Medicina, Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú. 2010 [fecha de consulta: 23 de junio del 2019]. Disponible en <https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2010.v27n2/260-266/es> ISSN: 260-66
- REVISTA Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. C/Torrelaguna, 73–28027 Madrid 2002. ISSN: 84-7425-605-4
- REVISTA Nacional de administración [en línea]. Costa Rica:, 2010 [Fecha de consulta:23 de junio del 2019]. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3698512> ISSN: 1659-4932, 1659-4908
- ROBALINO Muñoz, Anabel. Niveles de Ira Externos e Internos en Choferes Profesionales que acuden al curso de Recuperación de puntos de la Licencia de Conducir. (Carrera de Psicología Clínica), Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Psicológicas, 2016.103 pp.
- ROSALES, Edmundo. y De Castro, Jorge. *Red de Revistas Científicas de América Latina en Murcia España*, Anales de Psicología vol.25 núm. [1. junio, 2009]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16711594017> ISSN: 0212-9728.
- SANCHEZ, Diego, BUFILL, francés y VIETA, David. ¿Somos una especie violenta? [en línea]. ed.Univ, de Barcelona, Inc., 2013 [fecha de consulta: 10 octubre 2018]. Disponible en: https://www.iberlibro.com/servlet/BookDetailsPL?bi=13731250020&searchurl=tn%3Dbiologia%2Bde%2Bla%2Bviolencia%26sortby%3D20&cm_sp=msrp-_-msrpdesc_-bdp ISBN: 10: 8447537129 / ISBN 13: 9788447537129
- SENTIS Robert, Lluís. Salud Laboral en Conductores profesiones de transporte de carretera. (Departamento de Psicología), Universidad Rovari Virgili Tarragona, Facultad de Psicología 2016. 365 pp.

- SERRANO, Miguel, MOYA, Albiol, Luís y SALVADOR, Alicia. Estrés laboral y salud: Indicadores cardiovasculares y endocrinos Murcia, España [Página de la revista en redalyc.org]. [Junio 2009]. Disponible en <http://revistas.um.es/analesps> ISSN: 0212-9728
- SILVA, Arturo. Criminología y conducta antisocial [en línea]. 1°. ed. México: Pax México, Inc., 2013. [Fecha de consulta: 23 de junio 2019]. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=RGVo1T1lj8C&oi=fnd&pg=PR7&dq=Silva,+A+.\(2013\).+Criminolog%C3%ADa+y+conducta+antisocial&ots=P6NW7FKZD0&sig=SsY3DnB05FLhXrbQRYeEyArudZ0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=RGVo1T1lj8C&oi=fnd&pg=PR7&dq=Silva,+A+.(2013).+Criminolog%C3%ADa+y+conducta+antisocial&ots=P6NW7FKZD0&sig=SsY3DnB05FLhXrbQRYeEyArudZ0#v=onepage&q&f=false) ISBN: 968860-638-3
- TOBO, Natalia., y CANAVAL, Gladys., (2010). Escuela de Enfermería, Facultad de Salud, Universidad del Valle, Santiago de Cali, Colombia. [Las emociones y el estrés en personas con enfermedad coronaria] .Vol. 10 N°1 [Aprobado: 24 de marzo de 2010].
Disponible en:
<http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1603/2121>
ISSN 1657-5997.
- TORRES Mullo, Jose. Conductas Agresivas y Estrés Laboral de los Conductores de la Cooperativa vía Flores de la ciudad de Ambato (Carrera de Psicología Clínica), Ambato – Ecuador, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias de la Salud, Enero 2016, 83 pp.
- USECHE, Mora. Revistas.unal.edu.co. *Avances en Enfermería* [en línea]. Volumen 10, Numero 1, p.89-103, 1992. [Fecha de consulta: 11 de noviembre del 2018]. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/16689> ISSN: 0121-4500.
- VILLACRES Proana, Daniela. Como el estrés laboral incide en el desempeño de los conductores de transporte de carga pesada Transhercules”. Tesis (Psicología Industrial). Quito Universidad Central del Ecuador, 2015.108 pp.

ANEXOS

ENCUESTA DE OPERADORES DE CARGA SANTIAGO RODRIGUEZ BANDA SAC – 2019.

Edades : 25 a 35 36 a 45 46 a 55 56 a mas

Antigüedad Empresa : 0 a 10 11 a 20 21 a 30

Responda las siguientes preguntas de acuerdo a lo que sientes en este momento le pedimos total compromiso y veracidad en sus respuestas.

1. **¿Cómo es el estado del vehículo que conduce?**
 - A. Excelente.
 - B. Bueno.
 - C. Ni Bueno, ni Malo.
 - D. Malo.
 - E. Muy Malo
 - F. Otros (Especifique el problema).
.....
.....
2. **¿Desde tu punto de vista como consideras que es tu puesto de trabajo asumiendo que el vehículo es tu puesto?**
 - A. Muy Seguro.
 - B. Seguro.
 - C. Moderadamente seguro
 - D. Poco seguro.
 - E. Nada Seguro.
3. **¿Crees que los turnos asignados para la distribución de tu trabajo son?**
 - A. Muy Buenos.
 - B. Buenos.
 - C. Moderadamente Buenos
 - D. Poco Buenos
 - E. Nada Buenos
4. **¿Tienes un sistema de descanso adecuado?**
 - A. Muy satisfactorio
 - B. Satisfactorio.
 - C. Suficientemente satisfactorio
 - D. Poco Satisfactorio
 - E. Nada Satisfactorio
5. **¿Según tu opinión cual es la probabilidad de que subras un accidente por causas de fatiga, en tu puesto?**
 - A. Bastante probable.
 - B. Probable.
 - C. Algo probable.
 - D. Poco probable.
 - E. Nada probable.
6. **¿Crees que los problemas de tu hogar inciden en el comportamiento que tienes en tu trabajo?**
 - A. Bastante.
 - B. Mediamente.
 - C. Poco.
 - D. Nada
7. **¿Cómo es la calidad de sueño cuando descansas?**
 - A. Excelente (Duermes de largo)
 - B. Bueno (Despiertas no más de dos veces)
 - C. Ni bueno ni malo. (Despiertas varias veces)
 - D. Mala. (No concillas el sueño al inicio y te despiertas)
 - E. Malísima. (No duermes hace varios días)
8. **¿Se te hace fácil conciliar el sueño en el día?**
 - A. Fácil.
 - B. Muy Fácil.
 - C. Moderadamente fácil.
 - D. Poco Fácil.
 - E. No puedo dormir.
9. **¿Qué cantidad de horas en el día descansas?**
 - A. 2 a 4 Horas
 - B. 4 a 6 Horas
 - C. 6 a 8 Horas.
10. **¿Si hay problemas con otra persona tu respondes de manera ofuscada y de impotencia?**
 - A. Siempre.
 - B. A menudo.
 - C. A veces.
 - D. Nunca o casi nunca.
11. **¿Sientes que eres una persona paciente?**
 - A. Siempre.
 - B. A menudo.
 - C. A veces.
 - D. Nunca o casi nunca.

12. ¿Estas siempre a la expectativa y/o nervioso?

- A. Siempre.
- B. A menudo.
- C. A veces.
- D. Nunca o casi nunca.

13. ¿Cumples tal como te lo indican las órdenes de tus jefes inmediatos?

- A. Siempre.
- B. A menudo.
- C. A veces.
- D. Nunca o casi nunca.
- E. Otros especifique.

.....
.....

14. ¿En el caso de que hubiera reprogramaciones en tu trabajo sueles cambiar de humor?

- A. Siempre.
- B. A menudo.
- C. A veces.
- D. Nunca o casi nunca.

15. ¿Estas satisfecho con el número de horas que trabajas?

- A. Siempre.
- B. A menudo.
- C. A veces.
- D. Nunca o casi nunca.

16. ¿En tu trabajo consideras realizas tareas que requieran un alto nivel de concentración?

- A. Siempre.
- B. A menudo.
- C. A veces.
- D. Nunca o casi nunca.

17. ¿Te estresa o te fatiga el tema de seguridad, charlas y/o capacitaciones?

- A. Siempre.
- B. A menudo.
- C. A veces.
- D. Nunca o casi nunca.
- E. Sugerencia(.....
.....)

Agradecemos tu participación, para mejorar nuestro compromiso con los trabajadores.

ANEXOS:

Figura 24. Evidencia 1 Llenado encuesta Base SRBSAC-La Joya



Fuente: Elaboración Propia

Figura 25. Evidencia 2 Llenado encuesta Base SRBSAC-Arequipa



Fuente: Elaboración Propia

Figura 26. Evidencia 3 Llenado encuesta Base SRBSAC-La Joya



Fuente: Elaboración Propia