

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA



**PRINCIPALES CAUSAS DE ANSIEDAD EN PILOTOS DE BUSES
ESCOLARES QUE PRESTAN SERVICIOS A CINCO COLEGIOS
PRIVADOS DE LA CIUDAD DE GUATEMALA**

TESIS

DELIA CAROLINA ECHEVERRÍA CATALÁN
Carné: 10708-06

Guatemala de la Asunción, noviembre de 2010
Campus Central

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

**PRINCIPALES CAUSAS DE ANSIEDAD EN PILOTOS DE BUSES
ESCOLARES QUE PRESTAN SERVICIOS A CINCO COLEGIOS
PRIVADOS DE LA CIUDAD DE GUATEMALA**

TESIS

Presentada al Concejo de la Facultad de Humanidades

Por:

DELIA CAROLINA ECHEVERRÍA CATALÁN

Carné: 10708-06

Previo a optar al título de:

PSICÓLOGA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

En el grado académico de:

LICENCIADA

Guatemala de la Asunción, noviembre de 2010
Campus Central

AUTORIDADES UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR

Rector	P. Rolando Enrique Alvarado López, S.J.
Vicerrectora Académica	Dra. Lucrecia Méndez de Penedo
Vicerrector de Investigación y Proyección	P. Carlos Cabarrús Pellecer, S.J.
Vicerrector de Investigación Universitaria	P. Eduardo Valdés Barría, S.J.
Vicerrector Administrativo	Lic. Ariel Rivera Irías
Secretaria General	Licda. Fabiola de la Luz Padilla Beltranena

AUTORIDADES FACULTAD DE HUMANIDADES

Decana	M.A. Hilda Caballeros de Mazariegos
Vicedecano	M.A. Hosy Benjamer Orozco
Secretaria	M.A. Lucrecia Elizabeth Arriaga Girón
Directora del Departamento de Psicología	M.A. Georgina Mariscal de Jurado
Directora del Departamento de Educación	M.A. Hilda Díaz de Godoy
Directora del Departamento de Ciencias de la Comunicación	M.A. Nancy Avendaño
Director del Departamento de Letras y Filosofía	M.A. Ernesto Loukota
Representantes de Catedráticos ante Consejo de Facultad	Lic. Ignacio Laciériga Giménez Licda. María de la Luz de León

ASESOR DE TESIS

Licda. Patricia J. Rosada

REVISOR DE TESIS

M.A. Manuel de Jesús Arias

Guatemala 3 de noviembre 2010

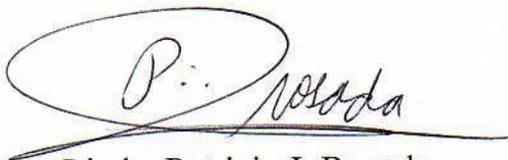
Señores
Consejo Facultad de Humanidades
Presente

Estimados señores:

Por este medio certifico que he revisado el trabajo de tesis de la alumna Delia Carolina Echeverría Catalán, carnet 10708-06, titulado "Principales causas de ansiedad en pilotos de buses escolares que prestan servicio a cinco colegios privados de la ciudad de Guatemala."

A mi criterio dicha tesis cumple con los requisitos de la Universidad Rafael Landívar, por lo que solicito se le asigne un revisor para la misma.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "P. Rosada", is written over a horizontal line. The signature is enclosed within a large, hand-drawn oval.

Licda. Patricia J. Rosada
Docente 16354



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
Teléfono: (502) 24262626 ext. 2440
Fax: 24262626 ext. 2486
Campus Central, Vista Hermosa III, Zona 16
Guatemala, Ciudad. 01016

FHS/am-CI-146-10

Guatemala,
25 de noviembre del 2010

Señorita
Delia Carolina Echeverría Catalán
Presente.

Estimada Señorita Echeverría:

De acuerdo al dictamen favorable rendido por el Revisor Examinador de la Tesis titulada: **“Principales causas de ansiedad en pilotos de buses escolares que prestan servicios a cinco colegios privados de la Ciudad de Guatemala”**, presentada por la estudiante **Delia Carolina Echeverría Catalán**, carné No. **10708-06**, la Secretaria de la Facultad de Humanidades AUTORIZA LA IMPRESIÓN DE LA TESIS, previo a optar al título de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,


Licda. Lucrecia Arriaga Girón, M.A.
SECRETARIO DE FACULTAD



*am
c.c.file

En todo amar y servir
Ignacio de Loyola

AGRADECIMIENTOS

A la Licda. Patricia Rosada a quien durante mi carrera fue un apoyo educativo, moral y profesional, quien con sus consejos y sus enseñanzas me llevaron al día de hoy a la culminación de mi carrera.

A los propietarios de las empresas de buses escolares que me brindaron el apoyo y la confianza para la realización de la investigación.

A todas las personas que siempre estuvieron apoyándome de una u otra manera a lo largo de mi carrera universitaria

DEDICATORIA

Principalmente quiero dedicar mi tesis a lo más grande en esta vida, a Dios quien siempre estuvo conmigo en todo momento.

A mi mamá, mami gracias por ser la luz de mi vida, gracias por tantos sacrificios que con mucho esfuerzo me diste, gracias por confiar en mí en todo momento, gracias por ser un apoyo en mi educación y nunca abandonarme en los momentos difíciles, gracias por apoyarme en los últimos momentos de mi carrera, gracias por estar conmigo siempre. El día de hoy me llena de orgullo y de satisfacción saber que todos los sacrificios valieron la pena, y así le puedo decir misión cumplida.

A mi Papá, papi gracias por el apoyo que me ha brindado durante mi carrera, gracias por estar conmigo en los momentos difíciles, gracias por siempre escucharme, aconsejarme y comprenderme y sobre todo darme ánimos para seguir adelante.

A mi abuelita linda, por ser una gran mujer, por ser una segunda madre, gracias por siempre cuidarme y enseñarme a ser la mujer de éxito que el día de hoy soy, gracias por todos sus consejos y su comprensión.

A mi hermana por ser una gran hermana, gracias por todo el apoyo gracias por preocuparse por mí, gracias por compartir mis alegrías, gracias por sus consejos.

A Coco, mi amor por ser un gran apoyo en mi vida, gracias por estar conmigo siempre y no abandonarme en los momentos difíciles tanto de mi carrera como de mi vida personal, gracias por tus consejos, te amo.

A mis amigas, por estar conmigo siempre darme su apoyo y por sus consejos, las quiero mucho.

INDICE

Resumen

I.	INTRODUCCIÓN	1		
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	28		
	2.1	Objetivos de la Investigación	29	
		2.1.1	Objetivo General	29
		2.1.2	Objetivos Específicos	29
	2.2	Elementos de Estudio	29	
	2.3	Definición de Elementos de estudio	29	
		2.3.1	Definición Conceptual	29
		2.3.2	Definición Operacional	30
	2.4	Alcances y Límites	30	
	2.5	Aporte	30	
III.	METODO	32		
	3.1	Sujetos	32	
	3.2	Instrumentos	33	
	3.3	Procedimiento	34	
	3.4	Diseño y Metodología Estadística	35	
IV	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	36		
V	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	43		
VI	CONCLUSIONES	46		
VII	RECOMENDACIONES	47		
VIII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48		
	ANEXOS	52		

Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación fue determinar las principales causas de ansiedad de los pilotos de buses escolares que trabajan en cinco colegios privados en la ciudad de Guatemala.

El estudio es de tipo descriptivo, los sujetos que participaron en la investigación fueron 74 pilotos de buses escolares de cinco colegios privados de género masculino, comprendidos entre las edades de 20 y 75 años, a quienes se les aplicó un cuestionario de auto aplicación diseñado propiamente para esta investigación, el cual consta de 15 indicadores que determinaron el grado en que cada factor es causante de ansiedad en los pilotos de buses escolares.

En los resultados se pudo concluir que la principal causa de ansiedad en los pilotos es la inseguridad que se vive en el país, sin embargo es importante mencionar que todos los factores que fueron mencionados en la investigación son factores que provocan ansiedad en estos.

Por los resultados obtenidos se recomienda que se deben realizar periódicamente diagnósticos para determinar las principales causas de ansiedad con el fin de establecer programas de capacitación u otras actividades que contribuyan a la disminución de la misma.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las personas viven en un mundo que se encuentra en constantes cambios es por ello que muchas veces se enfrentan a situaciones difíciles, situaciones en las cuales se generan efectos negativos en la salud. Uno de los problemas que más afecta a los trabajadores en la actualidad es la ansiedad.

La ansiedad puede ser descrita como una reacción que se presenta ante un estímulo, este tipo de reacción es normal que la sufra cualquier persona. Esta se presenta usualmente en momentos de mucho estrés o incertidumbre, que muchas veces advierte sobre el peligro al que está expuesta una persona y en ocasiones la ansiedad es necesaria para supervivencia ya que sirve de mecanismo de defensa para huir de alguna situación de peligro y para que las personas pueda sobresalir en las diferentes situaciones. El problema es cuando esta se convierte en un trastorno que afecta la vida cotidiana de las personas y trae consigo repercusiones negativas a nivel físico y psicológico.

La ansiedad en el trabajo provoca generalmente que las personas sufran de mucha tensión y esto puede llegar a producir un estado de cansancio excesivo, inquietud, dificultad para concentrarse, irritabilidad, alteraciones en el sueño y desgano. Este tipo de tensión puede provocar enfermedades graves con el paso del tiempo y puede ser generada por atravesar períodos de mucho estrés.

La ansiedad es una reacción que puede provocar el desequilibrio en la vida de las personas, provocando un conflicto entre las presiones del mundo externo y la persona. Por lo general, los conflictos externos son vinculados con las relaciones interpersonales mientras que los causados por factores internos son de la conciencia de la persona.

Es importante tener en cuenta que si la ansiedad no es tratada a tiempo puede llegar a convertirse en un trastorno que afecte de manera significativa la vida de

las personas causándoles serios problemas a su salud y a la salud de quienes las rodean. En la actualidad existen varias técnicas para la reducción de ansiedad para los colaboradores de las organizaciones, es importante que las personas encargadas de los recursos humanos en las organizaciones tengan el conocimiento de éstas para lograr la reducción del estrés y ansiedad.

Como se describió, la ansiedad provoca un malestar físico y psicológico significativo lo cual provoca deterioro tanto en las relaciones personales como en las laborales, es por ello que las organizaciones deben conocer las causas de ansiedad en sus colaboradores esto con el fin de reducirlas y mejorar la calidad de vida y el desempeño laboral de los mismos.

En Guatemala se han realizado diversos estudios acerca de la ansiedad y sus causas siendo uno de ellos el realizado por Ibarra (2009), en su estudio de tipo descriptivo el cual tuvo como objetivo identificar las causas de ansiedad que manifiesta el personal administrativo de los distintos departamentos funcionales de una empresa hotelera ubicada en la zona 10 de la ciudad de Guatemala. Para llevar a cabo su investigación Ibarra tomó una muestra de 50 participantes del área administrativa de ambos géneros, utilizando una encuesta donde se solicitó indicar las distintas causas internas y externas de ansiedad en varias escalas de intensidad y frecuencia según la percepción actual de los sujetos. Con base en los resultados obtenidos Ibarra concluye que las causas que provocan ansiedad en el personal administrativo son problemas familiares, de salud, en el trabajo como llegar tarde, olvidar una reunión, la violencia, los asaltos y en un nivel menor, los problemas ambientales. También se logró determinar que existen similitudes entre hombres y mujeres de las causas de ansiedad siendo repetitivas tanto en las causas internas como en las externas. La autora recomienda establecer horarios fijos para una mejor organización de tiempo, mejorar la comunicación, establecer períodos cortos de descanso, así como el fomentar el uso de procedimientos de la empresa para que faciliten la realización de las tareas y así lograr una mejora en la organización y la obtención de resultados.

Por otro lado Domínguez (2009), realizó un estudio de tipo cualitativo acerca de la percepción de las causas que provocan ansiedad en las maestras de pre-primaria que son madres y/o estudiantes en una institución privada trilingüe de la ciudad de Guatemala, para lo que se tomó una muestra de 12 maestras comprendidas entre los 20 y 45 años. Para obtener la información para llevar a cabo la investigación se realizaron entrevistas individuales semi-estructuradas, elaborando una guía de entrevista la cual consta de 22 preguntas. Según los resultados obtenidos la autora concluye que la ansiedad es un fenómeno que aparece como respuesta a una serie de demandas del medio proveniente de los diferentes ámbitos donde se desarrolla una persona, y la sensación de incapacidad para responder a las demandas de dichos entornos. De igual forma concluye que las causas que provocan ansiedad en las maestras afectan principalmente el ámbito académico, laboral y familiar manifestando en ellas una serie de síntomas que se enmarcan en factores psicológicos, fisiológicos y motores. Domínguez recomienda el establecimiento de programas de capacitación y la implementación de diferentes actividades con la finalidad de disminuir los niveles de ansiedad.

Por su parte Morán (2009), quien realizó una investigación de tipo cualitativa cuyo objetivo fue, determinar las causas que provocan ansiedad en un grupo de visitadores médicos de una farmacéutica multinacional en la ciudad de Guatemala, para lo cual tomó una muestra de 12 visitadores médicos comprendidos entre 34 y 35 años de ambos géneros. El instrumento utilizado para la obtención de resultados fue una guía de entrevista la cual consta de 23 preguntas. Con los resultados obtenidos Morán concluye que la ansiedad es un sentimiento que provoca irritabilidad tanto en el ámbito social como laboral, impidiendo que la persona se desempeñe normalmente y teniendo como resultado desequilibrio laboral, social, sentimental. También concluye que tanto los sujetos de género femenino como los de género masculino presentan causas de ansiedad similares, además recomienda que es de vital importancia brindar un servicio de constante

ayuda psicológica para reducir la ansiedad y mejorar la calidad de vida de los visitantes médicos.

Por su parte Búcaro (2008), tuvo como objetivo determinar los niveles de ansiedad manifestados en un grupo de encargados de restaurante de una empresa de comida Italiana en la ciudad de Guatemala, para lo cual realizó una investigación de tipo descriptiva, utilizando una muestra de 20 encargados de restaurantes, comprendidos entre las edades de 24 a 58 años. Para la obtención de datos utilizó un instrumento el cual contenía un inventario sobre situaciones y respuestas de ansiedad (ISRA) de Miguel y Cano comprendido por las sub escalas cognitiva, motora y fisiológica. Según los resultados obtenidos Búcaro concluye que la mayoría de los sujetos estudiados presentan respuestas de tipo cognitivo, fisiológico y motor ante la ansiedad en un nivel marcado moderado y que la sub escala con mayores puntuaciones de ansiedad fue la cognitiva con niveles extremos y severos. También concluye que los grupos más vulnerables ante la ansiedad son los sujetos de estado civil casado entre 24 y 38 años mujeres y con menos de 5 años de experiencia. Búcaro recomienda que se deben identificar los factores que permiten niveles de ansiedad moderado a nivel general, además de fortalecer el desarrollo de competencias y de proporcionar herramientas para el manejo de los niveles de ansiedad a través de diferentes medios.

A su vez García (2008), realizó una investigación de tipo descriptiva, cuyo objetivo fue medir el nivel de ansiedad antes y después de la evaluación del desempeño. Para llevar a cabo la investigación se utilizó una muestra de 182 personas, comprendidas entre las edades de 17 a 51 años, con distintos niveles de educación, diferentes estados civiles, conformado por noventa y cinco mujeres y ochenta siete hombres pertenecientes a los departamentos de Auditoría, Financiero, Recursos Humanos, Comercialización y Producción de la empresa El Zeppelin. Para este estudio se utilizó el Test STAI-84 el cual evalúa dos escalas ansiedad-estado y ansiedad-rasgo por medio de las cuales se consiguen los

coeficientes de ansiedad de un sujeto, la prueba está compuesta por 40 ítems, distribuidos en dos partes la primero de 20 ítems la cual mide la escasa ansiedad – estado, en la cual se describe como se siente el sujeto en el momento de llenar la prueba, y la segunda parte de 20 ítems mide la escala ansiedad - rasgo que describe como se siente el sujeto generalmente. Como conclusión el autor estableció que si hubo diferencias significativa entre los resultados obtenidos por el grupo en la escala ansiedad-estado y rasgo antes y después de la evaluación del desempeño. Como recomendación el autor propone complementar el estudio actual para determinar las causas específicas que generan mayores niveles de ansiedad en los sujetos de distintos departamentos así como también informar del propósito de la evaluación del desempeño a los trabajadores con el fin de evitar la elevación en el nivel de ansiedad.

Después de tomar en cuenta los estudios realizados en Guatemala, se pueden encontrar otros realizados en el extranjero siendo uno de ellos el de García, Hernández y García (2010), quienes realizaron un estudio cuyo objetivo fue analizar las características de satisfacción laboral, síndrome de Burnout y ansiedad de trabajadores en el Estado de Chiapas México. En este estudio participaron 250 trabajadores de los cuales 107 son hombres y 147 son mujeres entre las edades de 21 a 40 años que laboran en dos escuelas privadas, un hospital y empresas de servicios. Para la obtención de datos se utilizó un inventario de Ansiedad Rasgo-Estado el cual esta compuesto por 20 reactivos los cuales miden ansiedad-rasgo y 20 reactivos con lo que mide ansiedad-estado, también se utilizó una Escala de Satisfacción laboral de tipo Likert la cual cuenta con 36 proposiciones asociadas a siete factores. Los autores concluyen que los sujetos muestran bajos niveles de Burnout y ansiedad aunque muestran actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con quienes trabajan. Asimismo, se advierte un nivel medio de satisfacción laboral con cierta tendencia hacia su incremento. También concluyen que estas variables resultan más significativas en aquellos sujetos que poseen un menor nivel de escolaridad.

Para Moreno, Seminotti, Garrosa, Rodríguez y Morante (2005), quienes realizaron una investigación acerca del Burnout medico, la ansiedad y los procesos de afrontamiento como factores intervinientes y cuyo objetivo fue evaluar el nivel de significación de la ansiedad y las estrategias de afrontamiento en el proceso de Burnout y clarificar la relación empírica entre ellas. Para llevar a cabo el estudio utilizaron una muestra de 130 profesionales médicos de ocho hospitales públicos de Madrid a quienes se le aplicó un cuestionario Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson 1986) State-Trait Anxiety Inventory (Spielberger, Gorsuch y Lushene 1988), Ways of Coping Checklist (Lazarus y Folkman 1984) y el Cuestionario de afrontamiento Médico Situacional (Moreno-Jiménez y Seminotti (1998). Al obtener los resultados los autores concluyen que los médicos de género masculino obtuvieron una media significativamente superior en el elemento ansiedad a la de las mujeres. Además concluye que el grupo de médicos que observan a pacientes adultos terminales muestran mayor nivel de desgaste emocional que los médicos de niños no terminales, además el segundo muestra un menor nivel de ansiedad médica. Según los autores los resultados obtenidos parecen indicar que de acuerdo con su hipótesis inicial el contacto con pacientes terminales es un factor directo de desgaste emocional lo que implica consecuencias de tipo preventivo en este tipo de profesionales especialmente en lo que respecta al control de la ansiedad. Recomiendan la búsqueda de apoyo profesional y la búsqueda de soluciones positivas para mejorar la calidad de su trabajo profesional.

Por su parte Virues (2005), realizó una investigación de tipo experimental cuyo objetivo fue la disminución de los niveles de ansiedad del personal de una organización financiera en Monterrey, México a través de la implementación de un método y ejercicios mentales. Para llevar a cabo la investigación se tomó una muestra de 30 empleados, 15 de género masculino y 15 del género femenino entre las edades de 21 a 40 años, con un nivel académico universitario, y para la obtención de la información se aplicó una escala de Hamilton sobre ansiedad. Según los resultados obtenidos la autora describe la ansiedad como una

respuesta emocional que se presenta en situaciones que el sujeto percibe como amenazantes aunque en realidad no se pueden valorar como tal. Además concluye que los principales síntomas característicos de la ansiedad difieren de los sentimientos habituales de nerviosismos e inquietud, ya que provoca reacciones que se escapan del control voluntario de la persona y tienen un carácter intenso y recurrente, además de general incomodidad e interfieren significativa y negativamente en la vida de las personas.

Por otro lado, Sánchez, Conde, De la Torre y Pulido (2008), realizaron un estudio cuyo objetivo fue determinar la incidencia que tiene la ansiedad en trabajadores de la salud de distintos ámbitos asistenciales. Para llevar a cabo el estudio los autores utilizaron una muestra de 263 mujeres trabajadoras de la salud pertenecientes a centros de salud en España. El instrumento utilizado para medir la satisfacción laboral fue un cuestionario que consta de 23 ítems con siete alternativas de respuesta tipo Likert, además de una Test de Ansiedad State-Trait Anxiety Inventory de Spielberger, Gorusch y Leshene, midiendo además de forma diferenciada la ansiedad de estado o la ansiedad rasgo. Según los resultados obtenidos se determinó que las trabajadoras que no presentan ansiedad se sienten más satisfechas con el lugar de trabajo, por lo tanto los autores concluyen que el nivel de ansiedad parece ser un mediador importante en la satisfacción laboral. Por lo que recomiendan que se debe hacer una reflexión sobre si la insatisfacción podría mejorarse con medida de mejoras económicas, es decir sobre las prestaciones o mejora con medidas de capacitación, planes de carrera, mejora en la comunicación y participación de los empleados.

Según Moreno, Rodríguez, Moreno y Garrosa (2006), realizaron dos estudios empíricos para examinar el papel moderador de la asertividad y la ansiedad social en el acoso psicológico en el trabajo. En el primer estudio el objetivo fue analizar si la asertividad modula la relación entre la inequidad laboral y el acoso psicológico, para lo que se tomó una muestra de 120 trabajadores inmigrantes latinoamericanos, todos residentes en Madrid. Para obtener los datos se utilizó un

Cuestionario de Acoso Psicológico en el trabajo el cual está compuesto de dos partes, la primera parte recoge conductas típicas de acoso y la segunda los aspectos de la organización que pueden actuar como antecedentes de la aparición del acoso psicológico. Según los resultados obtenidos los autores concluyen que la asertividad moderaba la relación entre el antecedente organizacional y el acoso psicológico. El segundo estudio tuvo como objetivo determinar el papel de diversas variables de personalidad como asertividad, ansiedad social y locus de control en los efectos derivados del acoso psicológico en trabajo. Y se plantearon como hipótesis si la ansiedad social y el locus de control externo serán factores de vulnerabilidad en la relación entre el acoso psicológico y las consecuencias. En situaciones de acoso aquellas personas que presenten altos niveles de ansiedad social y locus de control externo presentarán una salud más deteriorada. Para llevar a cabo este segundo estudio se utilizó una muestra de 183 sujetos de ambos géneros víctimas de acoso. Para la obtención de los datos se aplicó un cuestionario de acoso psicológico el cual consta de 13 ítems, además de un cuestionario de Ansiedad Social el cual consta de 6 ítems. Según los resultados obtenidos los autores concluyen que el acoso psicológico resulta la variable que más relación presenta con la ansiedad e insomnio. Los resultados muestran que el acoso psicológico supone un claro riesgo a la salud relacionándola con ansiedad y depresión. Además concluyen que se encontraron diferencias de género en las quejas de salud derivadas del acoso.

Los anteriores estudios sobre ansiedad se han realizado tanto a nivel nacional como internacional, según los resultados obtenidos en los estudios se puede concluir que las personas pueden sufrir ansiedad tanto en el ámbito laboral como en el ámbito social. Para fines de esta investigación se presenta a continuación información sobre ansiedad, los trastornos de ansiedad, sus síntomas y la relación que esta tiene con el estrés laboral.

1.1 Ansiedad

1.1.1 Definición

Para Wade y Tavis (2003), definen ansiedad como un estado general de aprensión y tensión psicológica. Este tipo de emociones son adaptativas por que ayudan a enfrentar los peligros, según los señalado por los autores en algunos casos en algunas personas el miedo y la ansiedad aparecen ante cualquier situación o esas sensaciones continúan incluso cuando el peligro o la incertidumbre han pasado, estas personas pueden estar padeciendo ansiedad crónica, que se caracteriza por una sensación duradera de aprensión y miedo; crisis de angustia (ataques de pánico), sensaciones poco duraderas pero intensas de ansiedad espontánea; fobias, miedos excesivos a situaciones o cosas específicas.

Wade y Tavis presentan que la principal característica del trastorno de ansiedad generalizada, que es una incontrolable y continua ansiedad o preocupación intensa, es una sensación de presentimiento y temor que está presente la mayoría de los días durante más de seis meses y que no se debe a causas físicas como enfermedad, drogas o tomar mucho café.

Los autores presentan los síntomas de este tipo de trastorno los cuales incluyen inquietud o excitación que dificultan la concentración, irritabilidad, tensión muscular, trastornos del sueño e interferencia de preocupaciones no deseadas. Incluso algunas personas pueden padecer de este tipo de trastorno sin haber vivido ningún suceso estresante.

Los autores mencionan otro tipo de ansiedad, esta es llamada trastorno por estrés postraumático, en este caso los síntomas de estrés son perfectamente normales momentos después de un suceso crítico o del trauma. Este trastorno se

diagnostica solo si los síntomas persisten durante seis meses o más. Entre los síntomas típicos de este tipo de trastorno encontramos el revivir el trauma en pensamiento o sueño recurrente no deseado, una sensación de indiferencia hacia los otros y de incapacidad para sentir felicidad y amor, un incremento de la activación fisiológica que se refleja en insomnio, irritabilidad y dificultades de concentración. Estos síntomas pueden empezar bien inmediatamente después del trauma o transcurridas semanas o meses, incluso puede persistir durante años.

Otro tipo de trastorno de ansiedad es el trastorno de angustia en el que la persona tiene ataques de miedo intenso o pánico a menudo acompañados de sentimientos de muerte inminente. Muchas personas sanas que tiene crisis de angustia ocasionales las ven como el resultado de haber pasado un periodo de estrés. Pero las personas que desarrollan trastorno de angustia lo interpretan como signo de enfermedad o muerte inminente, y empiezan a vivir con muchas precauciones, y restringiendo sus actividades intentando evitar posibles ataques futuros. Los autores listan una serie de síntomas entre los cuales se encuentran los fisiológicos los cuales incluyen temblores, agitación, mareos, dolor en el pecho, malestar, palpitaciones cardiacas, sensación de irrealidad, frío y calor momentáneo, sudor y como resultado de estas reacciones físicas miedo a morir, a volverse loco o a perder el control.

Para comprender mejor el significado de ansiedad los autores Halgin y Whitbourne (2007), describen las definiciones de miedo y ansiedad, para ellos el miedo se refiere a una respuesta de alarma innata, de base biológica ante una situación peligrosa o que amenaza la vida, muchas de las personas que padecen de mucho miedo experimentan falsas alarmas. Mientras que la ansiedad es más global, y esta más orientada hacia el futuro, y se refiere a un estado en el que un individuo se muestra aprensivo, tenso, e incomodo en exceso, acerca de la posibilidad que algo terrible suceda. Para los autores la ansiedad tiene componentes cognoscitivos y afectivos. Usualmente cuando una persona es

ansiosa siente que algo terrible va a suceder y que no tiene el poder para cambiarlo, además se enfoca en sus aspectos internos, mientras se vuelve hipervigilante o muy alerta a la posibilidad de peligro o amenaza.

Según Halgin y Whitbourne, la ansiedad se convierte en fuente de preocupación clínica cuando alcanza un nivel tan intenso que interfiere con la habilidad de funcionamiento en la vida diaria, esto quiere decir que la ansiedad puede ser tan abrumadora que la gente se siente incapaz de enfrentar las demandas ordinarias de la vida y la persona entra en un estado desadaptado caracterizado por reacciones físicas y psicológicas externas. Las personas que padecen algún trastorno de ansiedad se encuentran incapacitadas por sentimientos intensos y crónicos de ansiedad, sentimientos tan fuertes que los hacen incapaces de funcionar como deberían hacerlo, además estas personas tratan de evitar las situaciones que los hacen sentir ansiosos, como resultado pueden perderse de oportunidades para disfrutarse a ellos mismos o de actuar en su propio beneficio. Los autores hacen mención sobre la crisis de angustia, la cual definen como un período de miedo o incomodidad intenso, durante el cual la persona experimenta cuatro o más de los síntomas que se presentan a continuación:

- Palpitaciones, sacudidas del corazón o elevación de la frecuencia cardiaca.
- Sudoración
- Temblores o sacudidas
- Sensación de ahogo o falta de aliento
- Sensación de atragantarse
- Opresión o malestar torácico
- Náuseas o molestias abdominales
- Inestabilidad, mareo o desmayo
- Desrealización (sensación de irrealidad) o despersonalización (estar separado de uno mismo)
- Miedo a perder el control o volverse loco
- Miedo a morir

- Parestesias (sensación de entumecimiento u hormigueo)
- Escalofríos o sofocaciones

Es importante mencionar que al tener una crisis de angustia estos síntomas se presentan con un inicio brusco y una máxima expresión por lo menos en los primeros diez minutos.

El trastorno de angustia según los autores Halgin y Whitbourne antes mencionados provoca que las personas experimenten crisis de angustias que son períodos de incomodidad físicas en la que las personas se sienten abrumadas y aterradas por diversas sensaciones corporales que los hacen sentir que están perdiendo el control. Para el diagnóstico de ansiedad de estas personas deben aparecer los síntomas sin que haya un estímulo que las cause, a este tipo de ataque se le denomina crisis de angustia inesperada, pero también se puede mencionar otro tipo de crisis de angustia la cual es llamada crisis de angustia situacional, la cual es desencadenada por estímulos ambientales.

Cuando las crisis de angustia son recurrentes, o cuando ha pasado un mes desde el primer ataque, pero la persona continúa sintiéndose aprehensivo y preocupado por las posibilidades que la crisis ocurra es cuando se debe realizar el diagnóstico de ansiedad. Según los autores en algunas personas las crisis de angustia suceden solo periódicamente, en ocasiones con meses o años entre los episodios, pero es muy común que el trastorno provoque problemas continuos durante muchos años.

Los autores hacen mención de una teoría de la sensibilidad en la cual se describe que las personas con estos trastornos de angustia tienden a interpretar las manifestaciones cognitivas y somáticas del estrés y la ansiedad de forma catastrófica.

Halgin y Whitbourne describen otro tipo de ansiedad, el trastorno de ansiedad generalizada, la cual no está asociada con ningún objeto, situación o evento en particular, sino que parece ser un rasgo constante de la existencia diaria de una persona. Entre los principales síntomas de este tipo de ansiedad se encuentran:

- Ansiedad y preocupación excesivas respecto a diversos eventos o actividades, tales como el rendimiento laboral o escolar; esto se prolonga por más de seis meses.
- Su ansiedad, preocupación o síntomas físicos relacionados provocan perturbación, o malestar significativos.
- Les es difícil controlar su preocupación
- Su ansiedad o preocupación están asociadas con al menos tres de estos síntomas: inquietud, facilidad para fatigarse, dificultad para concentrarse, irritabilidad, tensión muscular, alteraciones del sueño.

Los autores hacen énfasis en que la mayoría de las personas con un trastorno de ansiedad generalizada tienen también al menos, otro trastorno, en particular uno de tipo depresivo. El tratamiento según las teorías cognoscitivo-conductual para este tipo de ansiedad son que las personas o clientes aprendan a reconocer sus pensamientos ansiosos, a buscar alternativas más racionales a la preocupación y a tomar acción para probar estas alternativas.

Para Botella, Baños y Perpiñá (2003), dentro de los trastornos de ansiedad los que suelen aparecer con más frecuencia asociados a la fobia social son la agorafobia y la fobia específica. En el caso concreto de la agorafobia hay incluso quién señala que la asociación con la fobia social es mayor que al que aparecen con el trastorno de pánico, sugiriendo que puede haber una interrelación entre los distintos tipos de fobias.

Los autores hacen mención sobre la conocida relación existente entre la ansiedad y la ejecución en distintas tareas. Un alto nivel de ansiedad puede interferir en el rendimiento sobre todo en tareas complejas y además parece que se produce una interferencia mayor especialmente cuando nos encontramos ante tareas cognitivas que ante tareas motoras. Ellos mencionan que algunos autores aducen que la interferencia no se produce por la ansiedad en sí, sino por su componente mental denominada preocupación ansiosa. En este sentido se ha planteado mecanismos como la focalización de la atención sobre uno mismo y las preocupaciones por la evaluación de la persona pueden ser responsables de este deterioro en la ejecución.

Según Sadock y Sadock (2004), todas las personas en algún momento o circunstancia de su vida han sentido ansiedad, una sensación difusa, desagradable, vaga, de aprensión, a menudo, acompañada de síntomas los cuales tienden a variar de una persona a otra. El autor define la ansiedad como una señal de alerta, es una advertencia sobre peligro inminente y permite que una persona adopte medidas para enfrentar una amenaza. La ansiedad es una respuesta a una amenaza desconocida, interna vaga o relacionada con un conflicto. Muchas veces la ansiedad puede ser parecida a una emoción básicamente igual al miedo, como una advertencia ante una amenaza externa o interna, es adaptativa y tiene la propiedad de que puede salvar en muchos casos la vida.

Por otro lado la ansiedad advierte sobre amenazas de daño corporal, dolor, indefensión, posible castigo o frustración de necesidades físicas o sociales. Para el autor la ansiedad insta a una persona a dar los pasos necesarios para eliminar la amenaza o atenuar sus consecuencias, esto quiere decir que en muchas ocasiones la ansiedad puede impedir el daño al alertar a la persona para que realice anticipadamente determinadas actividades. Para Sadock y Sadock la experiencia de ansiedad tiene dos componentes: el primero es la conciencia de las

sensaciones fisiológicas, y la segunda la conciencia de la sensación de nerviosismo o temor. Además de los efectos físicos la ansiedad afecta el pensamiento, la percepción y el aprendizaje. Usualmente tiende a provocar confusión y distorsiones de la percepción, no solo de tiempo y espacio, sino también de personas y significados de episodios, estas distorsiones pueden dificultar el aprendizaje al disminuir la concentración y el recuerdo y deteriorar la capacidad de relacionar un tema con otro, es decir de establecer asociaciones.

Es importante mencionar que las personas ansiosas tienden a seleccionar determinados elementos del ambiente y no advertir otros, en su esfuerzo por justificar el temor que les produce la situación. Si justifican falsamente su miedo, aumentan su ansiedad por la respuesta selectiva y crean unos círculos viciosos de ansiedad, percepción distorsionada y mayor ansiedad. Si en cambio se tranquilizan falsamente con el pasamiento selectivo, la ansiedad adecuada puede disminuir y quizá no adopten las precauciones necesarias.

Según los autores la ansiedad presenta en las personas una serie de síntomas que se presentan a continuación:

- Diarrea
- Cefalea
- Mareo
- Hiperhidrosis
- Hipertensión
- Palpitaciones
- Midriasis
- Inquietud
- Taquicardia
- Hormigueo en las extremidades
- Malestares Gástricos

Según Palmero y Fernández (1999), La ansiedad se puede definir como un sistema biológico de alarma que se activa en momentos de peligros potenciales. Se convierte en anormal cuando el conjunto de respuestas es demasiado fuerte, dura un tiempo excesivo, o llega a aparecer en situaciones que se saben no peligrosas o incluso sin provocación alguna. La ansiedad se acompaña de síntomas que implican hiperactividad somática autonómica y cognitiva. El autor señala que hasta el momento la ansiedad puede ser considerada un elemento central en buena parte de otros problemas relacionados con la salud, dando lugar a que las personas con problemas de ansiedad llenen las consultas de atención primaria en los hospitales y centros de salud, la ansiedad no solo va a constituir la base de los denominados trastornos de ansiedad sino que va a estar asociada frecuentemente a la depresión, y en general a los distintos trastornos considerados como neuróticos, así como en trastornos de alimentación y una influencia en el sistema inmunitario, potenciando su debilitamiento.

Para Vallejo (2006), la ansiedad aparece ante cualquier eventualidad de amenaza a la identidad y de agresión al Yo personal. En otras ocasiones la angustia aflora de forma secundaria acompañando a otros trastorno específico subyacente (depresión, psicosis, neurosis, obsesiva, enfermedades orgánicas etc.)

Vallejo hace mención sobre la ansiedad Generalizada la cual constituye un diagnóstico residual caracterizado por un estado persistente de ansiedad. Los síntomas que se identifican en este tipo de ansiedad se pueden agrupar en cuatro categoría básicas:

- Tensión Motora: (temblor, inquietud, sobresaltos, tensión y algias musculares, fatigabilidad)
- Hiperactividad autonómica: (palpitaciones, opresión precordial, disnea, nauseas, mareos, sudoración, algias abdominales, manos frías y húmedas, diarrea, dificultad de tragar, sofocos o escalofríos)

- Expectación aprensiva (inquietud interna, desasosiego, vivencias de amenaza, temores difusos, inseguridad, presentimiento de la nada y la disolución del Yo)
- Vigilancia y alerta: (nerviosismo, impaciencia, irritabilidad, falta de atención y concentración, hipervigilancia, insomnio, de primera mitad, mala calidad del sueño, pesadillas)

Para Puchol (2003), La ansiedad es un experiencia universal, es la percepción de una situación como potencialmente peligrosa son experiencias a las que la mayoría de las personas se enfrentan en alguna ocasión, y donde experimentan los síntomas característicos de la respuesta de ansiedad; entre los síntomas que el autor hace mención son, taquicardia, palmas de las manos sudorosas, preocupación, aceleración de la respiración, temor, aprensión, rigidez muscular. Por el contrario los trastornos de ansiedad tienen la capacidad potencial de llegar a interferir negativa y significativamente con la habilidad de una persona para desenvolver y adaptarse con éxito en su entorno habitual, esto quiere decir que la ansiedad puede llegar a interferir en su diario vivir.

Según los síntomas característicos de los Trastornos de ansiedad presentados por el autor difieren de los sentimientos habituales de nerviosismo en inquietud en que se manifiestan externamente como reacciones desproporcionadas y/o injustificadas ante estímulos o situaciones ambientales cotidianas, reacciones que se escapan del control voluntario de las persona y tiene un carácter intenso y recurrente, el cual genera incomodidad y malestar e interfieren negativamente en la vida de las persona en múltiples niveles.

Cuando este tipo de trastornos no son adecuadamente diagnosticados y tratados con el paso del tiempo y de la progresión de la enfermedad pueden impulsar a la persona a adoptar toda una serie de medidas extremas de evitación y/o huida que le mantengan seguido de la fuente de peligro percibido, desde evitar salir de casa,

hasta esquivar cualquier tipo de contacto social. Este tipo de situaciones afectan la calidad de vida de la persona tanto a nivel personal como familiar, social o laboral. El autor hace énfasis que la ansiedad no es una reacción negativa, al contrario, cumple una función esencial para la supervivencia de las personas.

El autor clasifica y describe los siguientes tipos de ansiedad:

- Trastorno de Ansiedad Generalizada: la persona presenta un patrón de ansiedad, aprensión y preocupación excesiva y no justificada sobre una amplia gama de acontecimientos, hechos, actividades o situaciones, prolongados su duración durante más de seis meses. Este estado es incontrolable para la persona y se manifiesta con síntomas característicos y visibles como la inquietud, la sensación de fatiga, impaciencia, tensión muscular, estado de ánimo irritable, alteraciones en los patrones de sueño habituales. Síntomas que interfieren negativamente en la actividad habitual del sujeto de forma significativa.
- Crisis de Angustia: Son ataques de pánico y se caracterizan por la aparición, súbita, temporal y aislada de miedo o malestar muy intensos, acompañados de una serie de síntomas muy característicos que se inician bruscamente y alcanzan su máxima expresión en los primeros diez minutos desde el inicio de la crisis. Entre estos síntomas se encuentran las palpitaciones, elevación del ritmo cardíaco, presencia de sudoración, los temblores involuntarios, la sensación de ahogo o falta de oxígeno, sensación de atragantarse, una intensa opresión o malestar en la región del pecho, una súbita aparición de molestias gastrointestinales, inestabilidad, mareo, sensación de desmayo, desrealización, despersonalización, miedo a perder el control, miedo a la muerte y escalofríos o sofocaciones intensas.
- La agorafobia: Ante este tipo de trastorno se comienza a experimentar la ansiedad al encontrarse en lugar o situaciones donde escapar puede

resultar difícil, complicado y embarazoso. Los temores clásicos de la agorafobia suelen estar relacionados con un conjunto de situaciones y escenarios muy típicos, entre lo que se incluyen estar solo fuera de casa, las multitudes o la posibilidad de tener que viajar en algún medio de transporte específico.

- La Fobia específica: Este tipo de ansiedad aparece exclusivamente en presencia de un objeto o situación muy específicos, en este tipo de trastorno existen comportamientos de evitación, anticipaciones ansiosas o el malestar experimentado cuando se ven obligados a exponerse al objeto o situación fóbica, las cuales interfieren negativamente con las actividades habituales de la persona, tanto a nivel personal como laboral o le generan un malestar clínicamente significativo.
- La Fobia social: se caracteriza por un miedo y temor causado, intenso, persistente y desproporcionado por una o más situaciones sociales. Las personas reconocen que se trata de un miedo excesivo, irracional o desproporcionado pero se muestran incapaces de dominarlo y tienden a evitar este tipo de situaciones sociales, lo cual produce un deterioro en las relaciones interpersonales.
- Trastorno por estrés postraumático: se caracteriza por sufrir con intensidad y persistencia una serie de síntomas muy característicos e incapacitantes tras haber experimentado una experiencia considerada como traumática. Entre los síntomas se encuentran la dificultad para conciliar y mantener el sueño, la hipervigilancia, constante, irritabilidad, y desajustes emocionales.

Según Puchol, todos los trastornos de ansiedad con anterioridad mencionados muestran los siguientes síntomas:

Síntomas Cognitivos

- Preocupación injustificada, intensa, y constante
- Inseguridad, y pérdida de la confianza en uno mismo
- Sentimientos de inadecuación, inferioridad o incapacidad
- Anticipación excesiva y des adaptativa de potenciales peligroso o amenazas
- Miedo o temor desproporcionado, injustificado e irracional
- Entorpecimiento y dificultades en los procesos de toma de decisiones
- Aprensión generalizada
- Pensamientos distorsionados y creencias negativas o irracionales
- Problemas de concentración
- Sensación general de desorganización y desestructuración
- Indefensión o sensación de pérdida de control sobre el ambiente y los sucesos.

Síntomas motores

- Movimientos torpes y desorganizados
- Tartamudeo y dificultades en la comunicación verbal
- Hiperactividad
- Conducta sistemática y planificadas de evitación
- Retraimiento y aislamiento social
- Enlentecimiento motor
- Rituales y comportamientos compulsivos

Síntomas Psicofisiológicos

- Temblores, fatiga, tensión muscular, hormigueo y dolor de cabeza tensional
- Sequedad de boca, sudoración excesiva o mareos
- Palpitaciones, sudoración, pulso acelerado e incremento de la tensión arterial.
- Molestias gastrointestinales, náuseas, vómitos, y diarrea
- Opresión en el tórax, sofoco, ahogo, respiración rápida y superficial

Según Cascardo y Rensnik (s/f), definen la ansiedad como respuesta de lucha o huida ya que su propósito primario es activar al organismo y protegerlo del daño.

El ataque de pánico puede ser visto como un conjunto de sensaciones físicas inesperadas.

Algunos de los síntomas que se presentan son:

- Mareos
- Visión borrosa
- Entumecimiento y hormigueo
- Sensación de falta de aire que puede derivar en sensación de ahogo o asfixia

Según los autores cuando los síntomas físicos ocurren en ausencia de una explicación obvia, las personas suelen interpretarlos erróneamente, creyendo que indican un serio problema físico o mental. En este caso, las sensaciones mismas se vuelven amenazantes y pueden desencadenar nuevas repuesta de lucha/huida, equivalente a una crisis de pánico. Los autores hacen énfasis en que en el caso de no haber mediación terapéutica, el cuadro se vuelve más crónico, y el temor a las crisis de pánico pasa a formar parte de la vida cotidiana de las personas.

1.1.2 Trastornos de ansiedad

Para el DSM-IV-TR (2002) los trastornos de ansiedad pueden ser varios y cada uno define sus signos y sus síntomas, los cuales se presentan a continuación:

- La crisis de angustia (Panic attack): Se caracteriza por la aparición súbita de síntomas de aprensión, miedo pavoroso o terror, acompañados habitualmente de sensación de muerte inminente. Durante estas crisis también aparecen síntomas como falta de aliento, palpitaciones, opresión o malestar torácico, sensación de asfixia y miedo a perder el control.
- Agorafobia: Se caracteriza por la aparición de ansiedad o comportamiento de evitación en lugares o situaciones donde escapar puede resultar difícil, o bien donde sea imposible encontrar ayuda en el caso de que aparezca en ese momento una crisis de angustia o síntomas similares a la angustia.
- Trastorno de angustia sin agorafobia: Se caracteriza por crisis de angustia recidivantes e inesperadas que causan un estado de permanente preocupación al paciente.
- Trastorno de angustia con agorafobia: Se caracteriza por crisis de angustia y agorafobia de carácter recidivante e inesperado.
- Agorafobia sin historia de trastorno de angustia: Se caracteriza por la presencia de agorafobia y síntomas similares a angustia en un individuo sin antecedentes de crisis de angustia inesperadas.
- Fobia específica: Se caracteriza por la presencia de ansiedad clínicamente significativa como respuesta a la exposición a situaciones u objetos específicos temidos, lo que suele dar lugar a comportamientos de evitación.

- Fobia social: Se caracteriza por la presencia de ansiedad clínicamente significativa como respuesta a ciertas situaciones sociales o actuaciones en público del propio individuo, lo que suele dar lugar a comportamientos de evitación.
- Trastornos obsesivo-compulsivos: Se caracteriza por obsesiones que causan ansiedad y malestar significativos. y/o compulsiones cuyo propósito es neutralizar dicha ansiedad.
- Trastorno por estrés postraumático: Se caracteriza por la re experimentación de acontecimientos altamente traumáticos, síntomas debidos al aumento de la activación y comportamiento de evitación de los estímulos relacionados con el trauma.
- Trastorno de ansiedad generalizada: Se caracteriza por la presencia de ansiedad y preocupaciones de carácter excesivo y persistente duran al menos 6 meses.
- Trastorno de ansiedad debido a enfermedad médica: Se caracteriza por síntomas prominentes de ansiedad que se consideran secundarios a los efectos a los efectos fisiológicos directos de una enfermedad subyacente.
- Trastorno de ansiedad inducido por sustancias: Se caracteriza por síntomas prominentes de ansiedad que se consideran secundarios a los efectos filológicos directos de una droga, fármaco o tóxico.
- Trastorno de ansiedad no especificado: En esta sección se incluyen todos aquellos que no reúnen los criterios diagnósticos de los trastornos de ansiedad específicos ya mencionados.

1.1.3 Ansiedad y Estrés

La ansiedad y el estrés laboral tienen una estrecha relación, principalmente en la actualidad es por ello que se describe a continuación algunas definiciones de estrés para comprender mejor su significado. Para Simons y Simons (2002), el estrés es el grado en que los sentimientos incómodos inquietan a un persona, estos sentimientos de inquietud seamos o no conscientes de ellos someten al cuerpo a cierto grado de tensión y cuando son abundantes afectan al rendimiento físico. Los autores hacen mención que el estrés emocional es un sumario de todos los factores tanto ambientales como personales que inquietan o molestan en momento dado a la persona. Los autores manifiestan que existen diferentes maneras de estar estresado y por tanto existen diferentes causas de estrés.

El estrés se puede deber a una reacción ante circunstancias presentes duras, además puede producirse cuando la persona no se ajusta a su trabajo. La persona que padece estrés tiene riesgos de sufrir problemas físicos relacionados como dolores de cabeza, concentración reducida, la pérdida de coordinaciones, tensión muscular, alteraciones en el estomago, bajo rendimiento en trabajo ataque al corazón y cansancio excesivo.

Para Rodríguez (1999), El estrés es uno de los fenómenos más generalizados de la sociedad, y se produce cuando un sujeto desea responder a las demandas planteadas por el ambiente pero este percibe que no dispone de los recursos necesarios para hacerles frente o bien cuando la discrepancia entre las características que percibe del entorno y lo que desea excede su capacidad para resolver tal desajuste, sin embargo el autor hace mención que la presencia de un determinado nivel de estrés puede tener efectos beneficiosos para el individuo favoreciendo una respuesta eficaz a las diferentes demandas del entorno, sin embargo en la medida que este aumenta la experiencia se vuelve nociva y con frecuencia se convierte de una serie de respuestas físicas, psicológicas, y comportamentales negativas para el individuo. Según el autor existen categorías

básicas de estrés laboral entre las que se pueden mencionar los estresores del entorno físico, que son las condiciones de trabajo, por otro lado los estresores individuales que son los directamente asociados al rol que el trabajador desempeña en la organización así como las tareas que debe realizar en ella.

El estrés y la ansiedad laboral provienen de diversas fuentes que pueden resultar nocivos para la salud y el bienestar del trabajador, hecho que viene determinado sobre todo por la ineficacia de las estrategias de afrontamiento individuales para su prevención y control.

Algunas variables del ambiente socio demográfico del individuo que mayor repercusión directa tienen en el sentimiento de estrés laboral y por tanto en el bien de los trabajadores son: edad, género, nivel educativo y clase social. Así pues los efectos o consecuencias negativas del estrés difieren considerablemente en función de las características de los estresores del entorno laboral. Por otro lado el autor afirma que el estrés tiene un impacto en la eficacia y eficiencia organizacional ya que la calidad y cantidad de trabajo disminuyen. El autor deduce que las consecuencias negativas del estrés no solo afectan a la salud física y psicológica del individuo, sino que también inciden en la salud organizacional que no se puede olvidar la importancia y el papel de los recursos humanos en el devenir de una organización. Según el autor existen varias estrategias preventivas para la reducción del estrés laboral como capacitaciones para afrontar situaciones, mejora de los recursos para afrontar situaciones de riesgo soluciones de problemas, conflicto y negociación, relaciones interpersonales, mejora de las condiciones de trabajo, comités de seguridad y salud laboral.

Según Mondy y Noe (2005), El estrés es la reacción no específica del cuerpo hacia cualquier demanda que se le exige. Afecta a las personas de manera distinta y es, por lo tanto, un asunto muy personal. Este está muy relacionado con la ansiedad ya que muchas personas en la actualidad sufren de un estrés

severo, y esto puede provocar un desgaste el cual es una condición incapacitante en la que las personas pierden el sentido del propósito básico de su trabajo y la satisfacción que obtiene de este. Los autores hacen énfasis en que el estrés forma parte de la vida diaria de todas las personas; está presente no solo en el lugar de trabajo sino también fuera de este, entre las fuentes de estrés el autor menciona el viajar largas distancias, el tráfico, la lluvia, además del ruido excesivo. El estrés en cierto grado es clave para la supervivencia. No obstante, es necesario manejar el estrés prologando y excesivo y tanto la persona como las organizaciones tiene las responsabilidad de tomar las medidas adecuadas para realizarlo.

Según Velásquez (2005), La exposiciones a los factores de riesgo psicosocial pueden tener como resultado la experiencia del estrés laboral. El estrés supone la activación de los mecanismos de reacción con el fin de encontrar nuevos equilibrios y respuestas ante nuevas situaciones y por lo tanto no es necesariamente un fenómeno negativo puesto que supone una adaptación dinámica ante nuevas situaciones. Solamente los excesos de tensión por su repetición, continuidad o intensidad pueden ser patológicos. El estrés laboral puede ser definido como un estado psicológico que es parte y reflejo de un proceso de interacción entre la persona y su entorno laboral. Sería el resultado de una exposición a una amplia gama de exigencias o demandas laborales que pueden contribuir igualmente a una amplia gama de consecuencias para la salud del trabajador es un enlace entre los potenciales riesgos y los daños para la salud.

Luego de citar diferentes autores, se puede concluir que la ansiedad es una respuesta a los distintos estímulos externos que nos producen miedo, o angustia, según los autores mencionados la ansiedad puede provocar malestares tanto físicos como psicológicos y es de vital importancia que todas las organizaciones estén conscientes que esta puede afectar tanto el desempeño laboral como la vida personal de los colaboradores, por lo que deben tomar las medida necesarias para reducirla.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día las personas viven con ciertas preocupaciones por la inseguridad que se vive en el país y por la crisis económica a la que se enfrentan día a día. Causa de esta crisis muchas personas sufren de ansiedad, la cual se puede definir como un estado emocional en el que las personas experimentan una sensación de inquietud, angustia y desesperación, todos estos síntomas son provocados por situaciones amenazantes o peligrosas.

En la actualidad la ansiedad es un problema que afecta a las personas en su ámbito laboral, desde los niveles más altos hasta los más bajos en la organización. La ansiedad puede ser un trastorno que altere tanto la vida personal como laboral de las personas, afectando su rendimiento, desenvolvimiento y hasta su bienestar físico y emocional.

Para las organizaciones es de vital importancia disminuir los niveles de ansiedad de sus colaboradores ya que las manifestaciones de ésta intervienen en la efectividad y eficiencia de sus actividades en la organización; de esta manera las organizaciones pueden lograr que los colaboradores se desempeñen de una mejor manera en sus puestos de trabajo y con ello obtener mejores resultados.

Para lograr la disminución de la ansiedad es necesario determinar inicialmente cuáles son las principales causas de ésta, lo cual lleva a plantear la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las principales causas de ansiedad de los pilotos de buses escolares que prestan servicio a 5 colegios privados de la Ciudad de Guatemala?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

Determinar las principales causas de ansiedad de los pilotos de buses escolares que prestan servicio a 5 colegios privados en la Ciudad de Guatemala.

2.1.2 Objetivos Específicos

Determinar si existe diferencia entre las causas de ansiedad en pilotos por años de experiencia laboral.

Identificar si hay diferencia entre las causas de ansiedad en pilotos según su edad.

Conocer si hay diferencia entre las causas de ansiedad en pilotos según el sector de trabajo asignado.

2.2 Elementos de Estudio

Ansiedad

2.3 Definición de Elementos de estudio

2.3.1 Definición Conceptual

Para Sarason, I. y Sarason, B. (1996), la ansiedad es definida como un sentimiento de miedo y aprensión confuso, vago y muy desagradable. Es un sentimiento con aspectos tanto psicológicos como fisiológicos. Por lo general, un estado emocional desagradable que está acompañado por la excitación fisiológica y los elementos cognitivos de aprensión, culpabilidad y una sensación de desastre

inminente, se distingue del temor, que es una reacción emocional hacia un objeto específico que se puede identificar. Incluye sentimientos de incertidumbre y desamparo.

2.3.2 Definición Operacional

Para los fines de esta investigación se entendió como ansiedad a todas aquellas preocupaciones y angustias que presentan los pilotos de buses escolares como resultado de transportar estudiantes.

2.4 Alcances y Limites

La presente investigación abarcó únicamente a un grupo de pilotos que prestan servicio a cinco colegios privados en la ciudad de Guatemala.

Asimismo, se analizaron los resultados con base en edad, experiencia laboral y sector de trabajo asignado por lo que los resultados no son extrapolables a pilotos con otro tipo de características.

2.5 Aporte

La investigación servirá de ayuda para todas aquellas empresas que brindan servicio de bus escolar en los diferentes centros educativos privados, que deseen identificar las principales causas de preocupación que sufren los pilotos de estas organizaciones.

Asimismo, servirá para que los dueños de las empresas se percaten que al conocer estas causas pueden crear programas que disminuyan la preocupación y ansiedad de sus empleados y mejoren el desempeño de los mismos para brindar un mejor servicio. A su vez será un aporte para las instituciones que velen por la

salud laboral ya que contarán con un estudio que servirá como guía de apoyo para la realización de investigaciones relacionadas con el tema.

También es un aporte para la carrera de Psicología Industrial ya que la investigación proporciona información acerca de los factores que pueden provocar ansiedad, lo cual como profesionales de la salud se debe conocer para poder implementar acciones que disminuyan los niveles de ansiedad de los colaboradores de este tipo de organizaciones.

III. METODO

3.1 Sujetos

Los sujetos de estudio de la presente investigación fueron trabajadores de una empresa que se dedican a prestar servicio de buses escolares a 5 colegios privados en la Ciudad de Guatemala. Se trabajó con la población la cual estuvo compuesta por un grupo de 74 pilotos, de género masculino con las siguientes características:

Rangos de Edad	20 – 25 años	1
	26 – 35 años	21
	36 – 45 años	17
	46 – 55 años	25
	56 – 65 años	6
	66 – 75 años	4

Estado Civil	Solteros	7
	Casados	66
	No respondieron	1

Nivel de Escolaridad	Primaria	48
	Básico	17
	Diversificado	6
	No respondieron	3

Años de Experiencia	1-5 años	10
	6-10 años	7
	11-15 años	14
	16 años en adelante	40
	No respondieron	3

3.2 Instrumento

Se utilizó un instrumento diseñado propiamente para esta investigación, este instrumento es un cuestionario de auto aplicación el cual contiene una escala de Likert. La duración aproximada para la resolución del cuestionario es de 10 minutos. La escala utilizada para determinar el grado de importancia que los pilotos de buses escolares le dan a cada factor es de la siguiente manera:

Nada	1
Muy poco	2
Poco	3
Regular	4
Mucho	5
Muchísimo	6

El instrumento consta de 15 indicadores cada uno es independiente del otro y determina el grado en que dicha situación causa ansiedad en los pilotos.

En la medida que la persona marca más cerca al número seis más se acerca a que sea un factor causante de ansiedad y en la medida que más se acerca a uno el grado de intensidad disminuye.

El instrumento fue creado por el autor y fue validado por tres expertos en el tema.

3.3 Procedimiento

- Se seleccionó el tema de investigación, posteriormente se inició con la realización de una investigación de tipo descriptiva cuyo objetivo fue identificar las principales causas de Ansiedad en pilotos de buses escolares que prestan servicio a cinco colegios privados en la ciudad de Guatemala.
- Se realizó un instrumento el cual fue revisado por expertos.
- Una vez validado el instrumento se coordinaron citas para que fuera aplicado al grupo de pilotos de buses escolares.
- Posteriormente se tabularon los resultados y se analizaron cada uno de ellos.
- Se procedió a elaborar un informe final, el cual incluye los resultados de la investigación.
- Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

3.4 Tipo de Investigación y Metodología Estadística

La Presente investigación debido a su contenido se clasifica como investigación de tipo Descriptiva, la cual es definida por Hernández, Fernández y Baptista (2006), como describir situaciones y eventos, esto es decir como es y se manifiesta determinado fenómeno. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Esto es en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente para así describir lo que se investiga.

Según Castañeda, de la Torre, Moran y Lara (2004) la investigación descriptiva tiene la misión de mostrar la forma en que ocurre el problema que se estudia, en otras palabras se busca caracterizar y específicamente medir las variables constitutivas del problema de investigación.

La metodología estadística que utilizó fue las medidas de tendencia centra, además de la desviación estándar y el apoyo de estadística inferencial. Todo esto se realizó con el apoyo de Excel.

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la investigación, cada tabla contiene los resultados estadísticos de los diferentes factores de ansiedad.

4.1 Descriptivos por factores de ansiedad

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
Media	4.0	3.44	4.18	3.86	3.89	4.12	4.53	5.27	3.95	4.03	4.59	4.43	4.16	4.58	4.77
Error típ. de la media	0.15	0.18	0.20	0.20	0.22	0.21	0.24	0.11	0.21	0.19	0.22	0.19	0.20	0.19	0.17
Mediana	4.00	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	6.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Moda	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	6.00	6.00	5.00	5.00	6.00	5.00	5.00	5.00	6.00
Desv. Típ.	1.33	1.56	1.73	1.69	1.85	1.82	2.03	0.98	1.80	1.63	1.84	1.66	1.71	1.63	1.49
Rango	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Mínimo	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Máximo	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00
Suma	295	251	305	282	284	305	331	385	292	298	335	328	304	339	353

La tabla 4.1 muestra los resultados obtenidos a través del cuestionario de factores de ansiedad, el cual fue aplicado a setenta y cuatro pilotos de buses escolares. Los resultados muestran que las principales causas de ansiedad en los pilotos de buses escolares son:

La inseguridad que se vive en el país (P8), con una media de 5.27. Por otro lado los resultados indican que otra causa de ansiedad en los pilotos es que se presente una manifestación o huelga y el bus no pueda pasar y algún alumno o el bus puedan sufrir algún daño (P15), con una media de 4.77.

Por último se observa que otra causa de preocupación en los pilotos de buses escolares es darse cuenta que son perseguidos por un carro (P14), esto con una media de 4.58.

Sin embargo es importante mencionar que según los resultados de la investigación todos los factores de ansiedad se encuentran con una media superior a 3.5; es decir la opinión está en la zona alta de la escala, ya que la escala es de 1 a 6. Además se puede observar que la desviación estándar es heterogénea.

4.2 Descriptivos por factores de ansiedad

		Años de Experiencia	Edad
El atraso que causa el tráfico	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-0.143 0.234 71	-0.049 0.681 74
Que los papas no estén esperando a sus hijos en la parada	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-0.014 0.909 70	-0.179 0.13 73
Que ocurra un accidente	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-0.035 0.774 70	-.232* 0.049 73
Que el bus se descomponga o tenga algún inconveniente	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-0.201 0.096 70	-.276* 0.018 73
Olvidar dejar a un niño en la parada establecida	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	0.033 0.788 70	-0.085 0.474 73
Que un niño se enferme o se lastime dentro del bus	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	0.149 0.215 71	0.017 0.887 74
Que un alumno pueda ser secuestrado mientras se encuentra en el bus escolar	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	0.063 0.604 70	-0.137 0.249 73
La inseguridad que se vive en el país	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	-0.11 0.363 70	-0.176 0.136 73
Que un niño vaya sacando la mano o la cabeza del bus	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	0.103 0.39 71	0.001 0.99 74
Que la monitora no esté en el bus y los alumnos hagan desorden dentro del mismo	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	0.021 0.862 71	0.008 0.944 74
Darse cuenta que son perseguidos por un carro	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	0.214 0.076 70	0.01 0.931 73

Enfermarse y no saber si alguien puede cubrir su ruta	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	0.097 0.422 71	-0.036 0.761 74
Sufrir algún quebranto de salud mientras conduce el bus	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	0.024 0.843 70	-0.094 0.429 73
Que un alumno se tenga que bajar solo del bus o con una persona que no conocen	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	0.054 0.654 71	-0.094 0.425 74
Que se presente una manifestación o huelga, y el bus no pueda pasar y algún alumno o el bus puedan salir dañados.	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	0.015 0.901 71	-0.009 0.94 74

*La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 4.2 se muestra que existe un relación estadísticamente significativa entre la edad de los pilotos de buses escolares y los factores 3 y 4 del cuestionario de factores de ansiedad, lo que nos indica que a mayor edad, menor es la preocupación de sufrir un accidente. También se puede observar que a mayor edad, menor es la preocupación de que el bus se descomponga o tenga algún inconveniente

Según los resultados obtenidos es importante mencionar que no existe relación entre los años de experiencia laboral de los pilotos de buses escolares con ninguno de los factores que provocan ansiedad.

4.3 Descriptivos por estado civil

	Estado civil	N	Media	Desviación típ.
P1	Soltero	7	3.14	1.35
	Casado	66	4.061	1.31124
P2	Soltero	7	3.14	1.77
	Casado	65	3.45	1.55
P3	Soltero	6	4.50	2.07
	Casado	66	4.14	1.72
P4	Soltero	7	3.43	1.90
	Casado	65	3.88	1.66
P5	Soltero	6	4.33	1.75
	Casado	66	3.83	1.88
P6	Soltero	7	4.14	2.19
	Casado	66	4.11	1.81
P7	Soltero	7	4.43	2.37
	Casado	65	4.54	2.02
P8	Soltero	7	5.71	0.76
	Casado	65	5.23	1.00
P9	Soltero	7	3.29	2.21
	Casado	66	4.00	1.76
P10	Soltero	7	4.00	1.83
	Casado	66	4.02	1.63
P11	Soltero	7	5.14	1.86
	Casado	65	4.51	1.85
P12	Soltero	7	4.71	1.70
	Casado	66	4.39	1.67
P13	Soltero	7	5.43	0.98
	Casado	65	4.02	1.73
P14	Soltero	7	5.29	0.76
	Casado	66	4.48	1.68
P15	Soltero	7	5	1.41
	Casado	66	4.73	1.51
TOTAL	Soltero	7	64.43	18.27
	Casado	66	62.98	18.40

En la tabla 4.3 se presentan las medias y desviación por estado civil, sin embargo no se hacen análisis posteriores por la diferencia en número de sujetos.

4.4 Descriptivos por escolaridad

	Escolaridad	N	Media	Desviación típ.	T	Sig. (bilateral)
P1	Primaria	48	4.083	1.381	1.132	0.262
	Básicos y Diversificado	17	3.647	1.320		
P2	Primaria	47	3.532	1.487	0.918	0.362
	Básicos y Diversificado	17	3.118	1.867		
P3	Primaria	47	4.383	1.636	1.155	0.252
	Básicos y Diversificado	17	3.824	1.912		
P4	Primaria	47	4.021	1.635	1.246	0.217
	Básicos y Diversificado	17	3.412	1.970		
P5	Primaria	47	3.957	1.853	0.251	0.803
	Básicos y Diversificado	17	3.824	1.976		
P6	Primaria	48	4.250	1.631	1.168	0.247
	Básicos y Diversificado	17	3.647	2.317		
P7	Primaria	48	4.604	1.932	0.809	0.422
	Básicos y Diversificado	16	4.125	2.391		
P8	Primaria	47	5.192	0.924	-0.974	0.334
	Básicos y Diversificado	17	5.471	1.231		
P9	Primaria	48	4.250	1.618	1.826	0.073
	Básicos y Diversificado	17	3.353	2.060		
P10	Primaria	48	4.375	1.453	2.323	0.023
	Básicos y Diversificado	17	3.353	1.835		
P11	Primaria	48	4.854	1.676	1.959	0.055
	Básicos y Diversificado	16	3.813	2.287		
P12	Primaria	48	4.542	1.597	0.655	0.52
	Básicos y Diversificado	17	4.235	1.821		
P13	Primaria	48	4.271	1.710	0.917	0.363
	Básicos y Diversificado	16	3.813	1.797		

P14	Primaria	48	4.667	1.602	0.424	0.673
	Básicos y Diversificado	17	4.471	1.736		
P15	Primaria	48	5.125	1.178	2.494	0.015
	Básicos y Diversificado	17	4.118	1.996		
TOTAL	Primaria	48	65.667	16.441	1.586	0.118
	Básicos y Diversificado	17	57.529	22.525		

En la tabla 4.4 se puede observar que si existe una diferencia significativa al 0.05 entre los factores 10 y 15, y la escolaridad de los pilotos de buses escolares lo cual indica que los pilotos con estudios a nivel primario les provoca más ansiedad que la monitora no se encuentre en el bus y los alumnos hagan desorden dentro del mismo, además que se presente una manifestación o huelga, y el bus no pueda pasar y algún alumno o el bus puedan salir dañados.

También se encontró diferencia estadísticamente significativa al 0.05 entre la escolaridad de los pilotos y el factor 11, lo cual nos indica que los pilotos con estudios a nivel primario les causa mayor preocupación darse cuenta que son perseguidos por un carro, que a los pilotos que tienen estudios a nivel básico y diversificado.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según la información obtenida en el cuestionario utilizado para la presente investigación, cuyo objetivo era conocer las principales causas de ansiedad en pilotos de buses escolares de cinco colegios privados en la ciudad de Guatemala; y con la finalidad de enriquecer los resultados se realiza un análisis comparativo entre este y otros estudios realizados por otros investigadores tanto a nivel nacional como internacional.

Según los resultados obtenidos, entre las principales causas de ansiedad en los pilotos de buses escolares está; la inseguridad que se vive en el país así como las manifestaciones o huelgas que se puedan presentar durante los recorridos, lo que concuerda con Ibarra (2009), quien en su estudio de tipo descriptivo cuyo objetivo fue identificar las causas de ansiedad que manifiesta el personal administrativo de los distintos departamentos funcionales de una empresa hotelera en Guatemala, concluye que las principales causas que pueden provocar ansiedad en el personal son problemas familiares, de salud; y la violencia y asaltos que se viven en el país.

También encontramos que Virues (2005), en su estudio tipo experimental cuyo objetivo fue la disminución de los niveles de ansiedad del personal de una organización financiera en Monterrey, México, quien describe la ansiedad como una respuesta emocional que se presenta en situaciones que el sujeto percibe como amenazantes, además menciona que la ansiedad produce sentimientos de nerviosismo e inquietud las cuales provocan reacciones que se escapan de control. Otro estudio que se relaciona con esta investigación es la de Moreno, Rodríguez, Moreno y Garrosa (2006), quienes realizaron un estudio en la ciudad de Madrid, quienes concluyeron que el caso psicológico resulta la variable que más relación presenta con la ansiedad.

Entre los factores de ansiedad que afectan a los pilotos de buses escolares encontramos el atraso que causa el tráfico, factor que también es mencionado por Mondy y Noe (2005), quienes hacen énfasis que el estrés forma parte de la vida diaria de todas las personas, pero que no está presente solo en el lugar de trabajo sino también fuera de este, entre los factores que mencionan están; viajar largas distancias, el tráfico, la lluvia, además del ruido excesivo.

Por otro lado se observó que en los pilotos de buses escolares no existe ninguna relación entre los años de experiencia laboral y los factores que provocan ansiedad; por el contrario Búcaro (2008), en su estudio realizado en una empresa de comida rápida en la ciudad de Guatemala concluyó que los grupos más vulnerables ante la ansiedad son los sujetos de estado civil casados y con menos de cinco años de experiencia laboral. Wade y Travis (2003), definen ansiedad como un estado general de aprensión y tensión psicológica. Este tipo emociones son adaptativas por que ayudan a enfrentar los peligros, según lo señalado por los autores en algunos casos el miedo y la ansiedad aparecen ante cualquier situaciones o esas sensaciones continúan incluso cuando el peligro o la incertidumbre han pasado.

García, Hernández y García (2010), quienes realizaron un estudio cuyo objetivo fue analizar las características de satisfacción laboral, síndrome de Burnout y ansiedad de trabajadores en el Estado de Chiapas México, concluyen que las personas más vulnerables a los factores de ansiedad son aquellos sujetos que poseen un menor nivel de escolaridad, lo que coincide con los resultados obtenidos en esta investigación ya que los pilotos que sufren más preocupación son aquellos que poseen únicamente estudios a nivel primario.

Es importante mencionar que otro dato obtenido en la investigación es que todos los factores de ansiedad en los pilotos de buses escolares, se encuentran por arriba del promedio lo que quiere decir que todos los factores provocan en algún momento ansiedad en los pilotos de buses, como lo describe Sadock y Sadock

(2004), quienes aseguran que todas las personas en algún momento o circunstancia de su vida han sentido ansiedad, la cual la describen como una sensación difusa, desagradable, vaga, de aprensión, a menudo acompañada de síntomas los cuales tienden a variar de una persona a otra. Los autores describen la ansiedad como una señal de alerta, para ellos es una advertencia sobre peligro inminente y permite que una persona adopte medidas para enfrentar una amenaza, muchas veces la ansiedad puede ser parecida a una emoción básicamente igual al miedo, como una advertencia ante una amenaza externa o interna, además mencionan que puede salvar en muchos casos la vida.

Asimismo, Puchol (2003), describe que la ansiedad es una experiencia universal, según el autor es la percepción de una situación como potencialmente peligrosa, para Puchol son experiencias a las que la mayoría de las personas se enfrentan en alguna ocasión, y donde experimentan síntomas como taquicardia, palmas de las manos sudorosas, preocupación, aceleración en la respiración, temor y rigidez muscular. También se puede mencionar que según Velásquez (2005), quien menciona que las exposiciones a factores de riesgos psicosocial puede tener como resultado no solo ansiedad si no estrés, el cual es definido como un estado psicológico que es parte y reflejo de un proceso de interacción entre la persona y su entorno laboral, el cual supone la activación de los mecanismos de reacción con el fin de encontrar nuevos equilibrios y respuestas antes nuevas situaciones.

Para concluir es importante que las organizaciones tomen en cuenta los factores que provocan ansiedad, con el fin de reducirlos o eliminarlos, con el fin de lograr un mejor desempeño, como lo menciona Mondy y Noe (2005), quienes mencionan que es necesario manejar el estrés prologado y excesivo, tanto las personas como las organizaciones tienen la responsabilidad de tomar las medidas adecuadas para realizarlo.

VI. CONCLUSIONES

- No se identificó ninguna relación entre las diferentes causas que provocan ansiedad en los pilotos de buses escolares y la experiencia laboral de estos.
- La edad es un factor que afecta de manera significativa a los pilotos de los buses escolares ya que la relación entre los factores de ansiedad y este factor, es que a mayor edad es menor la ansiedad de los pilotos.
- Debido a la falta de representatividad de las zonas o sectores de trabajo, no fue posible determinar si existe diferencia entre este factor y otros factores de ansiedad.
- Se identificó que la principal causa de ansiedad en los pilotos de buses escolares es la inseguridad que se vive actualmente en el país.
- La educación es un factor que sí está relacionado con las diferentes causas de ansiedad, ya que lo sujetos mostraron que cuanto menos educación reciban mayor es su nivel de ansiedad.
- Todos los factores que se mencionaron en este estudio provocan ansiedad en los pilotos de buses escolares en la ciudad de Guatemala.

VII. RECOMENDACIONES

- Contratar pilotos de buses escolares que tengan como mínimo un año de experiencia laboral, permitirá que sepan cómo actuar en las diferentes situaciones que se puedan presentar, dando como resultado la disminución del estrés y ansiedad de los mismos.
- Se debe tomar en cuenta la edad del piloto para establecer programas de ayuda para la disminución de los niveles de ansiedad para los más jóvenes.
- Se deben establecer sectores de trabajo que no pongan en peligro la vida e integridad de los pilotos de buses escolares, logrando así un ambiente de trabajo seguro, disminuyendo la ansiedad y estrés de los mismos.
- Rotar a los pilotos de los buses escolares de un recorrido a otro esto con el fin de brindarles la oportunidad de conocer otras rutas donde encuentren menos tráfico, tengan menor cantidad de niños, etc., con el fin de minimizar su nivel de estrés y ansiedad.
- Brindar la oportunidad de estudio a los pilotos de buses escolares, para motivarlos a desempeñarse mejor en sus labores logrando así mejorar la calidad de vida de los mismos, lo cual contribuirá a que estos tengan mejor manejo de la ansiedad.
- Se deben realizar diagnósticos como mínimo una vez al año para determinar las principales causas y niveles de ansiedad con el fin de establecer programas de capacitación u otras actividades que contribuyan a la disminución de la misma.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Botella, C., Baños, R. y Perpiñá, C. (2003). *Fobia social. Avances en la psicopatología, la evaluación y el tratamiento psicológico del trastorno de ansiedad social*. España: Editorial Paidós.
- Búcaro, S. (2008). *Detección de los niveles de ansiedad manifestados por un grupo de encargados de restaurante de una empresa de comida italiana en Guatemala*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Cascardo, E. y Resnik, P. (s/f). *Mecanismo de producción de síntoma del mido y la ansiedad*. Fecha de consulta: Abril 2010. Disponible en: <http://www.centroima.com.ar/editoriales.asp>
- Castañeda, J., De la Torre, M., Morán, J. y Lara, L. (2004). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Domínguez, A. (2009). *Percepción de las causas que provocan ansiedad en las maestras de pre - primaria que son madres y/o estudiantes en una institución educativa privada trilingüe de la Ciudad de Guatemala*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- DSM-IV-TR. *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*. (2002). España: Editorial Masson.
- García, E. (2008). *Nivel de ansiedad y evaluación del desempeño*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

- García, G., Hernández, S. y García, F. (2010). *Ansiedad, Burnout y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de Chiapas*. Fecha de consulta: Febrero 2010 Disponible en: http://www.psiquiatria.com/articulos/otras_areas_y_enfermedades_mentales/otras_enfermedades_mentales/45475/
- Halgin, R. y Whitbourne, S. (2007). *Psicología de la anormalidad. Perspectivas clínica sobre desordenes psicológicos*. (4ta edición). México: Editorial McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4ta edición). México: Editorial McGraw-Hill.
- Ibarra, K. (2009). *Causas internas y externas de ansiedad del personal administrativo de una empresa hotelera ubicada en la zona 10 de Guatemala*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Mondy, W. y Robert, N. (2005). *Administración de recursos humanos*. México. Editorial Pearson.
- Morán, M. (2009). *Causas que provocan ansiedad en un grupo de visitantes médicos de una farmacéutica multinacional*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Moreno, B., Seminotti, R., Garrosa, E., Rodríguez, R. Y Morante, B. (2005). *El médico Burnout médico: la ansiedad y los procesos de afrontamiento como factores intervinientes*. Fecha de consulta: Febrero 2010. Disponible en: <http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/Ansiedad%20y%20estres-Burnout%20medico.pdf>

Moreno, B., Rodríguez, A., Moreno, Y., y Garrosa E. (2006). *El papel moderador de la asertividad y la ansiedad social en el acoso psicológico en el trabajo dos estudios empíricos*. Fecha de consulta: Febrero 2010. Disponible en: <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&hid=9&sid=0ec83fca-bf44-4349-b540-e1a8e6761650%40sessionmgr11>.

Palmero, F. y Fernández, E. (1999). *Emociones y salud*. España: Editorial Ariel.

Puchol, D. (2003). *Los trastornos de ansiedad: la epidemia silenciosa del siglo XXI*. Fecha de consulta: Febrero 2010. Disponible en: www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-110-1-lostrastornos-de-ansiedad-la-epidemia-silenciosa-del-siglo-html

Rodríguez, A. (1999). *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. España: Ediciones Pirámide.

Sadock, B. y Sadock, V. (2004). *Sinopsis de psiquiatría. Ciencias de la conducta/ psiquiatría clínica* (9ª edición). España. Editorial Waverly Hispánica.

Sánchez, A., Conde, J., De la Torre, A., y Pulido M., (2008). *Ansiedad y satisfacción laboral en trabajadoras sanitarias*. Fecha de consulta: Febrero 2010. Disponible en: <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&hid=9&sid=92da634a-75fb-49e4-a153-c2867543c37b%40sessionmgr13>.

Sarason, I. Sarason, B. (1996). *Psicología anormal. El problema de la conducta inadaptada* (7ma edición). México: Editorial Pearson.

Simmons, S. y Simmons, J. (2002). *EQ como medir la inteligencia emocional. Primer guía que le enseña a aplicar sus principio en la empresa y en su vida privada*. España: Editorial EDAF.

Vallejo, J. (2006). *Introducción a la psicopatología y la psiquiatría* (6ta edición). España: Editorial Masson.

Velázquez, M. (2005). *Mobbing. Violencia física y estrés en el trabajo (aspectos jurídicos de los riesgos psicosociales)*. España: Ediciones Gestión 2000.

Virues, R. (2005) *Estudio sobre ansiedad*. Fecha de consulta: Febrero 2010. Disponible en: www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-69-1-estudio-sobre-ansiedad.html

Wade, C. y Tavis C. (2003.) *Psicología* (7ma edición). España: Editorial Pearson.

ANEXOS

FICHA TÉCNICA

NOMBRE	Cuestionario para determinar causas de ansiedad en pilotos de buses escolares.
AUTOR	Delia Carolina Echeverría Catalán
OBJETIVO	Determinar las principales causas de ansiedad de pilotos de buses escolares
¿QUE MIDE?	Este cuestionario mide el grado de importancia que los pilotos de buses escolares le dan a cada factor que genera ansiedad.
REACTIVOS	El cuestionario está compuesto por 15 indicadores, los cuales van relacionados con las razones por las cuales los pilotos de buses escolares padecen ansiedad.
TIEMPO DE RESOLUCIÓN	El cuestionario tomará un tiempo de resolución entre 15 y 20 minutos.
FORMA DE APLICACIÓN	Para la evaluación de cada uno de los indicadores, se utiliza una escala. El cuestionario es de autoaplicación.
JUICIO DE EXPERTOS	Licda. María de la Luz de León Lic. Manuel Arias Lic. Estuardo Valdez

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR CAUSAS DE ANSIEDAD EN PILOTOS DE BUSES ESCOLARES

Edad: _____ Nivel de Escolaridad: _____

Bus No.: _____ En qué áreas hace su recorrido: _____

Años de experiencia _____ Estado Civil: _____

Instrucciones: Marque con una X el nivel de intensidad con el que más se identifica en las siguientes situaciones.

¿En qué grado han sido motivo de preocupación los siguientes sucesos?	<i>Nada</i>	<i>Muy Poco</i>	<i>Poco</i>	<i>Regular</i>	<i>Mucho</i>	<i>Muchísimo</i>
El atraso que causa el tráfico.						
Que los papas no estén esperando a sus hijos en la parada.						
Que ocurra un accidente.						
Que el bus se descomponga o tenga algún inconveniente.						
Olvidar dejar a un niño en la parada establecida.						
Que un niño se enferme o se lastime dentro del bus.						
Que un alumno pueda ser secuestrado mientras se encuentra en el bus escolar.						
La inseguridad que se vive en el país.						
Que un niño vaya sacando la mano o la cabeza del bus.						
Que la monitora no esté en el bus y los alumnos hagan desorden dentro del mismo.						
Darse cuenta que son perseguidos por un carro.						
Enfermarse y no saber si alguien puede cubrir su ruta.						
Sufrir algún quebranto de salud mientras conduce el bus.						
Que un alumno se tenga que bajar solo del bus o con una persona que no conocen.						
Que se presente una manifestación o huelga, y el bus no pueda pasar y algún alumno o el bus puedan salir dañados.						