

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



Riesgos psicosociales y estrés laboral en conductores de buses de transporte público de Lima Metropolitana, 2020.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER EN
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y LIDERAZGO OTORGADO POR
LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**

PRESENTADA POR

Telmo Segundo Becerra Salas, DNI: 06987781

Brescia Ignacia Bellido Lapa, DNI: 40478845

Fabio Miranda Monzón, DNI: 44676744

Lizbeth Miriam Tintayo Gigua, DNI: 41410892

ASESOR

Carlos Arturo Hoyos Vallejo, C.E.: 001944142

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3571-7178>

JURADO

Percy Samoel Marquina, Presidente

Daniel Eduardo Guevara, Jurado

Carlos Arturo Hoyos Vallejo, Jurado

Surco, julio 2021

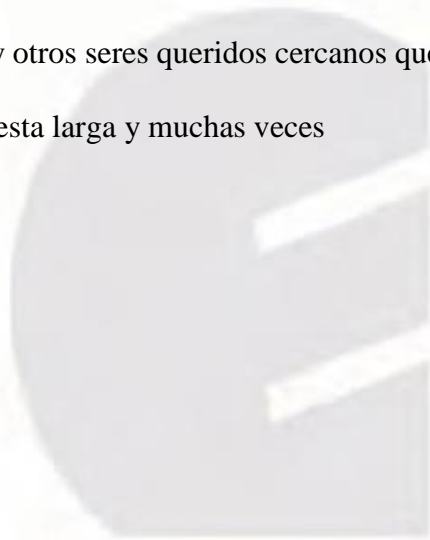
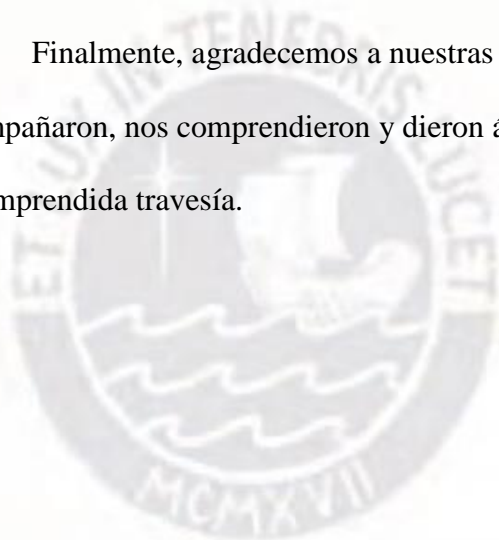
Agradecimientos

Los autores expresamos nuestro agradecimiento a todos los profesores de CENTRUM PUCP Business School y IE Business School que nos guiaron durante este camino de gran aprendizaje, y por su profesionalismo y demostrada vocación de compartir su conocimiento y experiencia.

A todos nuestros compañeros de estudios en esta Maestría quienes se convirtieron en nuestros amigos incondicionales.

A nuestro asesor Carlos Arturo Hoyos Vallejo por el apoyo constante y motivador en la elaboración de nuestra Tesis.

Finalmente, agradecemos a nuestras familias y otros seres queridos cercanos que nos acompañaron, nos comprendieron y dieron ánimo en esta larga y muchas veces incomprendida travesía.



Dedicatorias

El presente trabajo está dedicado a Dios, mis padres Hipólita y Edgar, pilares y fuente de motivación para salir adelante y creer que los sueños se hacen realidad.

Brescia Bellido

El presente trabajo está dedicado a Dios, a mi madre y abuelito que gozan de la belleza del cielo; a Daniel Trujillo por acompañar mis días con comprensión y cariño, a mi familia por ser sinónimo de fortaleza e inspiración; en especial al profesor Carlos Arturo Hoyos por sus enseñanzas desinteresadas, vocación y motivación en sus constantes asesoramientos para la presente investigación.

Lizbeth Tintayo

A mi esposa Esther por su apoyo incondicional para que siga mis sueños y por confiar en mí, a mis hijas Stefania y Melissa quienes son mi contante inspiración y a mis queridos padres María y Telmo.

Telmo Becerra

El presente trabajo está dedicado a Dios, mi mamá Romy, mi hermana Tere, mi, tío Milner, mi tía Teresa, mi primo Ricardo, mi prima Carmela y a toda mi familia

Fabio M. Monzón

Resumen Ejecutivo

La presente tesis tuvo como objetivo principal determinar la relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en conductores de buses de transporte público de Lima Metropolitana. Para tal fin se evaluó intencionalmente a 436 conductores con los cuestionarios para la evaluación de riesgos psicosociales y estrés laboral de la Universidad Javeriana y el Ministerio de la Protección Social de Colombia, adicionalmente, con fines de ahondar en el conocimiento del fenómeno de estudio, se incorporaron las variables edad, estado civil y tipo de empresa a fin de caracterizar a los conductores de buses de transporte público expuestos a los riesgos psicosociales y al estrés laboral.

La investigación se encuadró en una filosofía de investigación positivista, con enfoque deductivo, diseño cuantitativo de tipo correlacional y se adoptó la estrategia de investigación que considera el uso de encuestas, todo ello en un horizonte de tiempo cross-sectional.

Los resultados obtenidos evidenciaron que existe una relación estadísticamente significativa baja entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral ($r=0.36$, $p<0.001$), así mismo, se encontró una baja asociación entre los riesgos psicosociales y el tipo de empresa ($r=0.37$, $p<0.001$) y entre el estrés laboral y el tipo de empresa ($r=0.38$, $p<0.001$). En cuanto a los niveles de las variables de estudio, se evidenció que más de la mitad (55.7%) de conductores de buses de transporte público se encuentran afectados por los riesgos psicosociales derivados de su labor, y cerca del 53.9% de ellos trabajan de manera informal, lo cual indica que no cuentan con seguridad social para atender oportuna y profesionalmente este fenómeno; por otro lado, se encontraron niveles bajos de estrés laboral, en contraposición de investigaciones previas, lo que demuestra que la discusión sigue abierta y se deben realizar más estudios al respecto incorporando otras variables que permitan detectar otros factores generadores de estrés laboral en este tipo de población. Los hallazgos de la investigación se constituyen

como un punto de partida interesante para investigaciones futuras para analizar los fenómenos de estudio de manera más exhaustiva, con una muestra más amplia y diversa.

Palabras clave: riesgos psicosociales, estrés laboral, conductores, transporte público.



Abstract

Main objective of this thesis consists of determine the relationship between psychosocial risks and work stress in public bus drivers at Lima city. In this sense, our unit of analysis were these drivers, and we surveyed 436 individuals with a battery of questions developed by two Colombian institutions: Pontifical Javeriana University and Social Protection Ministry. Research design has a quantitative approach, framed in the positivist philosophy.

Additionally, to deepen the knowledge of the study phenomenon, they were incorporated the variables age, marital status, and type of company to characterize public transport bus drivers exposed to psychosocial risks and work stress. Research design has a quantitative approach, framed in the positivist philosophy. In addition, to being explanatory, uses the survey as a research strategy and a transversal time horizon.

The results obtained showed that there is a low statistically significant relationship between psychosocial risks and work stress ($r = 0.36$, $p < 0.001$), likewise, a low association was found between psychosocial risks and the type of company ($r = 0.37$, $p < 0.001$) and between work stress and the type of company ($r = 0.38$, $p < 0.001$). Regarding the levels of the study variables, it was evidenced that more than half (55.7%) of public transport bus drivers are affected by the psychosocial risks derived from their work, and about 53.9% of them work as Informally, which indicates that they do not have social security to deal with this phenomenon in a timely and professional manner; On the other hand, low levels of work stress were found, in contrast to previous research, which shows that the discussion is still open and more studies should be carried out in this regard, incorporating other variables that allow the detection of other factors that generate work stress in this type of work. population. The research findings constitute an interesting starting point for future research to analyze the study phenomena in a more exhaustive way, with a larger and more diverse sample.

Keywords: psychosocial risks, work stress, drivers, public transport.

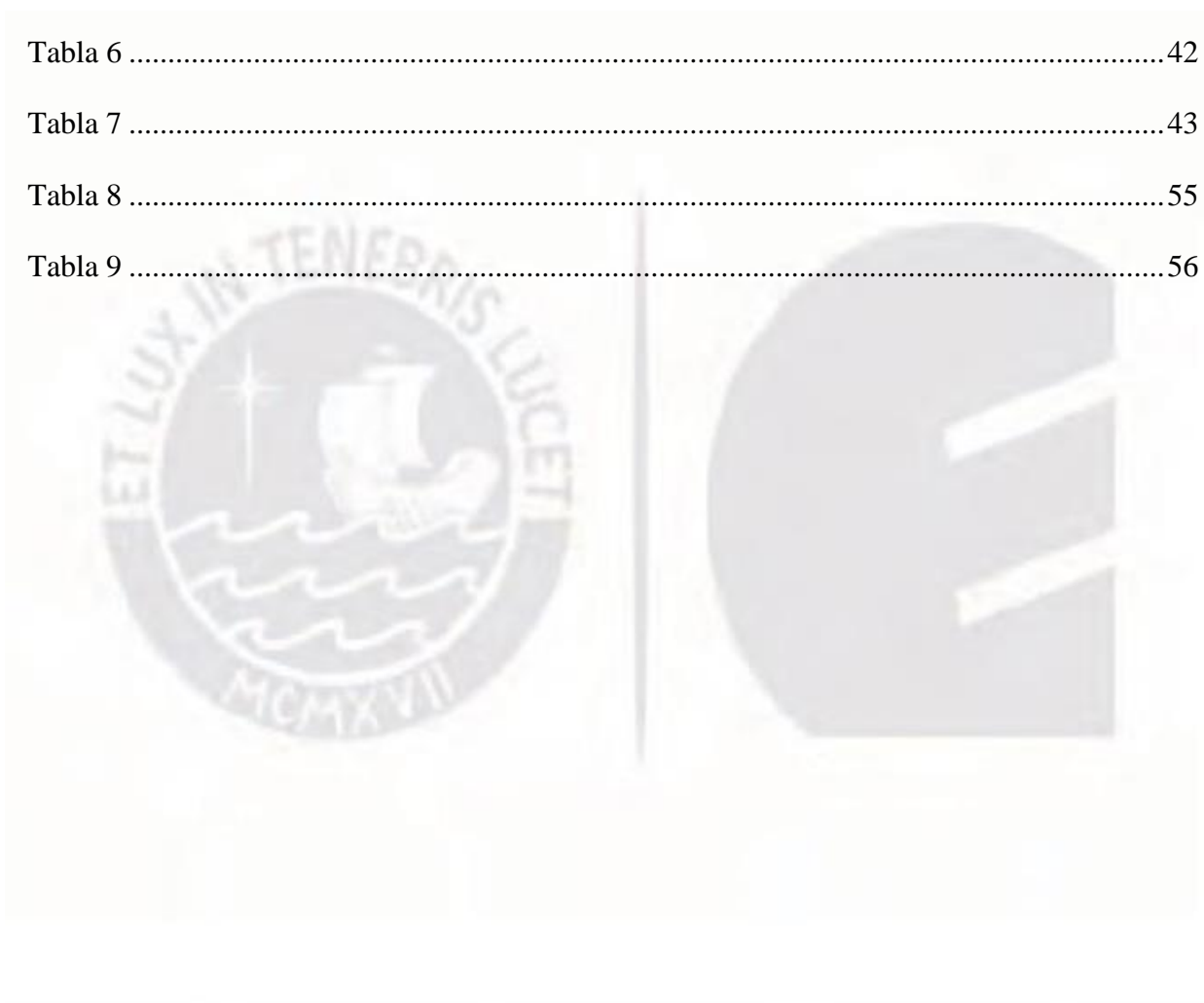
Tabla de contenidos

Capítulo I: Introducción.....	1
1.1. Antecedentes del problema	2
1.2. Definición del problema.....	6
1.3. Preguntas de investigación	7
1.4. Propósito de la investigación.....	8
1.5. Planteamiento de la hipótesis	8
1.6. Justificación de la investigación.....	9
1.7. Marco conceptual	10
1.8. Definición de términos de estudio.....	11
1.9. Viabilidad de la investigación	11
1.10. Naturaleza de la investigación	11
1.11. Limitaciones	11
1.12. Delimitaciones	12
1.13. Resumen	12
Capítulo II. Revisión de la literatura.....	14
2.1. Mapa de la literatura.....	14
2.2. Riesgos psicosociales	16
2.3. Estrés laboral	19
2.4. Riesgos psicosociales y estrés laboral.....	22
2.5. Resumen.....	26
Capítulo III. Metodología	28
3.1. Diseño de la investigación.....	28

3.2. Variables de estudio	28
3.3. Instrumentos de recolección de datos.....	28
3.4. Población y muestra de estudio.....	30
3.5. Prueba de hipótesis y métodos de análisis de datos	32
3.6. Resumen.....	32
Capítulo IV. Resultados	34
4.1. Características principales.....	34
4.2. Análisis descriptivo.....	35
4.3. Análisis inferencial.....	40
4.4. Prueba de hipótesis.....	45
4.5. Resumen.....	47
Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones	49
5.1. Conclusiones	49
5.2. Contribuciones	50
5.3. Recomendaciones.....	51
5.4. Investigaciones futuras.....	52
5.5. Plan de acción.....	53
5.6. Resumen.....	57
Apéndice B: Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B	61
Referencias.....	70

Lista de Tablas

Tabla 1	29
Tabla 2	34
Tabla 3	40
Tabla 4	40
Tabla 5	42
Tabla 6	42
Tabla 7	43
Tabla 8	55
Tabla 9	56



Lista de Figuras

Figura 1. Mapa de la literatura de riesgos psicosociales y estrés laboral.....	15
Figura 2. Perfil de los conductores de buses	31
Figura 3. Nivel de riesgo psicosociales.....	35
Figura 4. Caracterización conductores de buses con altos niveles de riesgos psicosociales ...	36
Figura 5. Nivel de estrés laboral	37
Figura 6. Caracterización conductores de buses con bajos niveles de estrés laboral.....	38
Figura 7. Relación entre variables de estudio	41
Figura 8. Asociación entre los riesgos psicosociales con la edad, estado civil y tipo de empresa	43
Figura 9. Asociación entre el estrés laboral con la edad, estado civil y tipo de empresa	44

Capítulo I: Introducción

Vivimos en una década donde el problema de la seguridad vial es grave y el mundo entero está luchando por diseñar estrategias que disminuyan los accidentes de tránsito. Cerca de 1,3 millones de personas mueren cada año en las carreteras en todo el mundo, siendo los accidentes de tránsito una de las principales causas de muerte a nivel mundial. La mayoría de estas muertes se producen en países en vías de desarrollo donde el rápido crecimiento económico ha ido acompañado de un incremento del parque automotor y la consecuente agudización del problema que está teniendo un impacto importante en la salud pública. Además de las muertes en las vías públicas, hasta 50 millones de personas sufren lesiones no mortales cada año como resultado de estos accidentes, así como consecuencias indirectas asociadas a la salud que están relacionadas con esta creciente problemática mundial (World Health Organization, 2018).

De acuerdo con Haddon (1980) existen numerosos factores que contribuyen a la ocurrencia de accidentes de tránsito, él sistematizó en una matriz que lleva su nombre los cuatro factores de la seguridad vial que deben ser analizados antes, durante y después de los accidentes: humano, vehicular, vial y ambiental. El factor humano aparece como el más importante, ya que afecta la seguridad activa y pasiva de diversas formas. Además, es importante resaltar que, en comparación con otras ocupaciones, los conductores de buses urbanos trabajan en condiciones que son una de las más exigentes, estresantes y poco saludables; ocupación que, según cifras, cuenta con mayores tasas de mortalidad, morbilidad, absentismo y rotación a nivel mundial (Chen y Kao, 2013; Useche, Ortiz y Cendales, 2017; WHO, 2018).

Conducir bajo la influencia de fatiga o de riesgos psicosociales, además del género, la edad, las habilidades, la formación, las actitudes, las experiencias, los comportamientos, entre otras variables, puede estar relacionadas con el estrés laboral, afectar la satisfacción en el

trabajo o ir en desmedro del estado de bienestar general del conductor, coadyuvando al incremento de accidentes de tránsito, problemas físicos y psicológicos a nivel personal (Ihlström, Kecklund y Anund, 2016) e inclusive relacionarse con la aparición de estrés crónico o síndrome de burnout en los conductores de vehículos de transporte público (Manucci y Sarabia, 2017), ya que en su labor diaria se enfrentan a factores psicosociales de riesgo considerable que incluyen congestión vehicular, conflictos con pasajeros, horarios rotativos de trabajo, pobres condiciones de ergonomía y poco tiempo entre el inicio de nuevos turnos (Chen y Hsu, 2020; Chung y Wong, 2011; Tse, Flin y Mearns, 2007)

En ese sentido, y de acuerdo con las descripciones realizadas acerca de la importancia del factor humano en la seguridad activa y pasiva, así como, de los factores relacionados con el estrés laboral, en el presente capítulo se consignan estudios más relevantes que anteceden la presente investigación tanto en el ámbito nacional como internacional. A continuación, se define la problemática a investigar, el propósito que persigue el estudio y que se concretiza en los objetivos, las preguntas de investigación y las hipótesis derivadas del análisis. Se explica la importancia y la naturaleza de la investigación, así como el marco conceptual, los supuestos que se manejan; asimismo, la viabilidad de la investigación, las limitaciones tangenciales que se presentan y las delimitaciones del estudio. Por último, se concluye con el resumen del todo este capítulo.

1.1. Antecedentes del problema

A nivel internacional, la presente investigación ha tomado como estudios previos a los siguientes:

Chen y Hsu (2020), basándose en el modelo de demandas-recursos de trabajo, estudiaron los impactos de las características del trabajo sobre el agotamiento emocional y los efectos del estrés laboral en el desempeño laboral (satisfacción laboral, compromiso en el trabajo e intención de rotación) en conductores de buses de transporte público. Usaron datos

de encuestas autoaplicadas a una muestra de 320 conductores taiwaneses y los resultados obtenidos revelan que el agotamiento emocional juega un papel importante en el trabajo; encuentran también que la sobrecarga de roles y el conflicto trabajo-familia se relacionan positivamente con el agotamiento emocional, asimismo obtuvieron que el apoyo organizacional se asocia negativamente con el agotamiento emocional. Los autores concluyeron que el agotamiento emocional tiene efectos negativos tanto en la satisfacción laboral, compromiso hacia el trabajo, satisfacción con la vida e intención de rotación.

Murko (2019) realizó un estudio con el objetivo de investigar los factores de riesgo psicosocial en una muestra de conductores profesionales eslovenos. La recolección de datos se realizó mediante el uso de una encuesta que fue respondida de manera anónima y voluntaria por 259 conductores profesionales (125 conductores de trenes, 57 conductores de autobuses, 57 conductores de camiones y 20 conductores de taxis). El autor encontró que los conductores de autobuses y de trenes son los grupos ocupacionales más vulnerables y que las características personales (miedo al fracaso, perfeccionismo, desarrollo profesional) y organizacionales (problemas de organización de tiempo en el lugar de trabajo, malos hábitos laborales) influyen en la carga de trabajo de los conductores, generando estrés psicológico en el trabajo.

Useche, Ortiz y Cendales (2017) desarrollaron un estudio que examinó la relación entre los factores psicosociales y el estrés en el trabajo, fatiga y comportamiento de riesgo en conductores de Bus Rapid Transport (BRT) de cuatro empresas de transporte en Bogotá, Colombia en una muestra de 524 operadores. Usando modelos de ecuaciones estructurales, los autores encontraron que los comportamientos de riesgo en la conducción podrían predecirse a través del estrés laboral, y algunos factores psicosociales, tales como el desequilibrio esfuerzo-recompensa y el apoyo social en el trabajo; también evidenciaron que la fatiga y la necesidad de recuperación son mediadores de la asociación entre estrés laboral y

la conducta de riesgo en la conducción, así como entre el apoyo social y la conducta de riesgo en la conducción, mas no en la asociación entre el desequilibrio de esfuerzo-recompensa y conducta de riesgo en la conducción. El estudio concluye afirmando que las condiciones laborales relacionadas con el estrés laboral son predictores relevantes de la conducta de riesgo en la conducción y que la fatiga también está vinculada al estrés laboral y las conductas de riesgo; sin embargo, no encontraron asociación entre el desequilibrio esfuerzo-recompensa y la conducta de riesgo en la conducción. Los autores sugirieron que, además de aplicar programas ocupacionales centrados en el individuo para disminuir estrés laboral, se deben orientar intervenciones que gestionen la disminución de la fatiga en la conducción destinadas a cambiar algunas condiciones de trabajo a fin de reducir los comportamientos de riesgo y promover la seguridad en el trabajo tanto para conductores como en las carreteras.

Bravo y Nazar (2015) en su investigación sobre riesgo psicosocial en el trabajo y salud en conductores de locomoción colectiva urbana en Chile; describieron las condiciones de trabajo de los conductores de locomoción colectiva, los riesgos psicosociales a los que están expuestos y su relación con indicadores de salud general y mental. Se trata de un estudio correlacional de tipo transversal en el que participaron 234 conductores de seis empresas de buses licitados del sur en Chile. En los resultados obtenidos detectaron la presencia de antecedentes laborales de riesgo, tales como cantidad de horas de trabajo semanales, tipo de contrato de trabajo y duración de recorrido, así como la exposición a episodios de violencia y percepción de riesgo por manejo de dinero en efectivo. Dentro de las conclusiones, sugirieron que es necesario prevenir y mitigar el impacto de los riesgos psicosociales en la población que se desempeña en este rubro.

Páliz (2014) realizó una investigación en un grupo de conductores y ayudantes de una empresa dedicada al servicio de transporte público en Ecuador que tuvo como objetivo establecer la relación entre los riesgos psicosociales con el estrés laboral. Sus resultados

evidencian una asociación significativa entre las variables estudiadas, asimismo específica que ciertas variables psicosociales (características de trabajo, estilos de liderazgo, relaciones sociales, control sobre el trabajo, demandas de trabajo y recompensas) son influyentes en la aparición de estrés laboral. Finalmente, determinó también el nivel de estrés laboral al que están sometidos los conductores y sus ayudantes, concluyendo que el 51% de ellos presentan niveles altos y muy altos de estrés en el trabajo.

A nivel nacional, son escasos los estudios que se han realizado considerando los riesgos psicosociales y el estrés laboral, por lo que consideramos las siguientes investigaciones como antecedentes:

Chunga et al. (2019) realizaron una investigación cuya finalidad fue determinar la relación entre estrés laboral y el síndrome de burnout en conductores de taxis en Trujillo. Ellos aplicaron encuestas a una muestra de 50 conductores y los resultados obtenidos evidenciaron la relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el síndrome de burnout, asimismo concluyeron que un 72% de conductores presentaron nivel alto de estrés laboral y un 70% de los mismos evidenció un nivel alto de desgaste emocional.

En Cusco, Miranda (2016) realizó una investigación con el fin de identificar el nivel de estrés laboral al que estaban expuestos los conductores de dos empresas de transporte y verificar si las variables sociodemográficas consideradas (edad, estado civil, tiempo de trabajo y grado de instrucción) estaban asociadas a la aparición del estrés laboral. La muestra de estudio estuvo conformada 78 conductores de los cuales el 39,7% evidenciaron un nivel alto de estrés; sin embargo, encontró que la presencia de estrés laboral no estaba asociada a las variables sociodemográficas consideradas en el estudio.

Del mismo modo, Álvarez y Palacios (2014) en la investigación sobre factores de riesgo y daños en la salud de los choferes de la empresa de transporte Arco Iris S.A en Chimbote tuvo como objetivo conocer los factores de riesgo que se relacionan con los daños

en la salud, para ello contaron con una muestra de 196 conductores, concluyendo que dentro de los diversos factores de riesgo que presentaron los conductores evaluados, el 96,6% de ellos presentó exposición a factores de riesgo psicosociales, 88,8% de ellos con daño a la salud física y psicológica (estrés laboral).

Los antecedentes revisados exponen la relación entre estrés laboral y los riesgos psicosociales y focalizan su interés en la población de conductores de buses de transportes por considerarlos como uno de los grupos ocupacionales más vulnerables, por lo que se hace relevante revisar de manera acuciosa el comportamiento de los riesgos psicosociales y del estrés laboral, ya que los estudios previos evidenciaron presencia de estrés laboral y riesgos psicosociales, haciéndose necesario prevenir y mitigar a fin de minimizar los daños que puedan causar a la salud física y psicológica de los conductores de buses de transporte público.

1.2. Definición del problema

De acuerdo con los antecedentes mencionados y considerando que una de las causas más importantes de los accidentes de tránsito es el factor humano, es trascendental establecer lineamientos estratégicos que se orienten a implementar programas preventivo-promocionales en pro de garantizar el óptimo estado de salud biopsicosocial de los conductores de transporte público, para ello es necesario conocer cómo se relacionan los riesgos psicosociales con el estrés laboral al que están expuestos, ello contribuirá a mejorar el desempeño económico y social a largo plazo con el fin de alcanzar estándares superiores en temas de seguridad vial.

Si bien, en los últimos años se han promovido estrategias de implementación de buenas prácticas relacionadas a cuidar la salud laboral del conductor de transporte público (formalización de empresas, horarios de trabajo establecidos, servicio integrado de transporte, entre otros), las organizaciones gubernamentales a nivel de municipios no han otorgado aún la relevancia al desarrollo de éstas, dado que no vinculan su implementación a la generación

de valor y beneficios económicos tangibles que se traduzcan en reducción de costos y optimización de procesos a nivel las gerencias de transporte urbano (Mendiola et al., 2014), lo que hace que el estudio de la relación de ambas variables sea relevante.

Las investigaciones de la relación entre ambas variables se han extendido a diferentes sectores industriales, sin embargo, la literatura es escasa en el sector de transporte público en el país (Chunga et al. 2019), por lo que no es posible determinar si las buenas prácticas de cuidado de la salud laboral del conductor de transporte urbano tienen o no implicancia en la generación de valor en dicho sector.

1.3. Preguntas de investigación

Al haberse definido previamente la problemática del estudio se plantean las siguientes preguntas:

Pregunta principal:

¿Existe relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en los conductores de buses de transporte público en Lima Metropolitana, 2020?

Preguntas secundarias:

1. ¿Cuál es el nivel de riesgos psicosociales en los conductores de buses de transporte público en Lima Metropolitana, 2020?
2. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral al que están sometidos los conductores de buses de transporte público en Lima Metropolitana, 2020?
3. ¿Cuál es la asociación entre los riesgos psicosociales y las variables sociodemográficas y organizacionales consideradas en el estudio en los conductores de buses de transporte público en Lima Metropolitana, 2020?
4. ¿Cuál es la asociación entre el estrés laboral y las variables sociodemográficas y organizacionales consideradas en el estudio en los conductores de buses de transporte público en Lima Metropolitana, 2020?

1.4. Propósito de la investigación

En respuesta a la problemática, conocer si existe relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en conductores de transporte urbano permitirá a los líderes contar con herramientas de gestión a fin de elaborar planes de acción en pro de la mejora de la salud laboral de los mismos. Es por ello por lo que, se plantean los siguientes objetivos.

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en los conductores de buses de transporte público en Lima Metropolitana, 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

1. Identificar el nivel de riesgos psicosociales en los conductores de buses de transporte público en Lima Metropolitana, 2020.
2. Identificar el nivel de estrés laboral al que están sometidos los conductores de buses de transporte público en Lima Metropolitana, 2020.
3. Establecer la asociación entre los riesgos psicosociales y las variables sociodemográficas y organizacionales consideradas en el estudio en los conductores de buses de transporte público en Lima Metropolitana, 2020.
4. Establecer la asociación entre el estrés laboral y las variables sociodemográficas y organizacionales consideradas en el estudio en los conductores de buses de transporte público en Lima Metropolitana, 2020.

1.5. Planteamiento de la hipótesis

A continuación, se presentan las hipótesis de estudio, las mismas que están relacionadas con las preguntas de investigación. Se presentan en el mismo orden de las preguntas de investigación, es decir, en respuesta a la pregunta principal se plantea la hipótesis principal y en respuesta a las preguntas secundarias se plantean las hipótesis

específicas, que se contrastarán con los resultados de la investigación y los parámetros estadísticos obtenidos.

Hipótesis principal (H1) es la siguiente:

H1: Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en los conductores de buses de transporte público de Lima Metropolitana, 2020.

Hipótesis secundarias planteadas son las siguientes:

1. H2: Existen altos niveles de riesgos psicosociales en los conductores de buses de transporte público de Lima Metropolitana, 2020.
2. H3: Existen altos niveles de estrés laboral en los conductores de buses de transporte público de Lima Metropolitana, 2020.
3. H4: Los riesgos psicosociales se asocian con las variables sociodemográficas y organizacionales estudiadas en los conductores de buses de transporte público de Lima Metropolitana, 2020.
4. H5: El estrés laboral se asocia con las variables sociodemográficas y organizacionales estudiadas en los conductores de buses de transporte público de Lima Metropolitana, 2020.

1.6. Justificación de la investigación

Conducir es un trabajo peligroso y estresante (Davidovic', Pešić' y Antić', 2018). Según las estadísticas, la mayor tasa de mortalidad y discapacidad por accidentes de tránsito en los países en vías de desarrollo están en la población calificada como económicamente activa (Banco Mundial, 2018). En Lima el alto índice de mortalidad que generan los accidentes de tránsito se ha convertido en uno de los principales problemas para la economía, ya que además de las personas que fallecen, cerca de 28 mil quedan heridas o discapacitadas, lo cual genera pérdidas económicas que ascienden a más de 47 millones de soles anuales (Fundación Transitemos, 2015).

Asimismo, según el Banco Mundial (2018) la reducción del número de accidentes de tránsito impactaría de manera importante en los ingresos de los países que adopten medidas integrales de prevención de accidentes a largo plazo, se habla de un aumento del 7% al 22% en el producto bruto interno (PBI) per cápita si se reduce a la mitad las muertes y lesiones por estos accidentes. Además de las ganancias económicas, la seguridad vial va más allá del sector transporte ya que impacta directamente en la salud pública, por lo que adoptar medidas preventivas contribuye a alcanzar beneficios de bienestar más amplios asociados con la reducción de mortalidad y morbilidad por accidentes de tránsito, lo cual ayudará a los países a aumentar la productividad, mejorar el bienestar de sus poblaciones y generar capital humano (OPS/OMS, 2013). En este sentido, se destaca la importancia de conocer el grado de relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en conductores de buses de transporte público en Lima Metropolitana. Estos resultados resultarán valiosos para diseñar planes estratégicos en temas de prevención de accidentes de tránsito y con ello contribuir sustantivamente a mejorar la salud laboral del conductor y la seguridad vial de Lima.

1.7. Marco conceptual

La presente investigación se ubica dentro del estudio de la salud laboral y seguridad vial (Haddon, 1980) y tiene como objetivo determinar la relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en los conductores de buses de transporte público en Lima Metropolitana. Investigaciones previas que han estudiado ambas variables demostraron que si las organizaciones gestionan adecuadamente los factores psicosociales tienen la oportunidad de alcanzar mejores resultados y contribuir a la salud laboral de las poblaciones estudiadas (Useche, Ortiz y Cendales, 2017). Las bases teóricas en torno a los riesgos psicosociales hacen referencia a las condiciones de trabajo que pueden afectar negativamente la salud del trabajador (Villalobos, 2004), mientras que en lo que respecta a estrés laboral, se orientan a identificar el nivel de estrés que presenta la persona (Villalobos, 2005).

1.8. Definición de términos de estudio

Riesgos psicosociales. La definición de riesgos psicosociales considerada para esta investigación será lo señalado por Villalobos (2004) como “la condición o condiciones del individuo, del medio intralaboral o extralaboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempos de exposición generan efectos negativos en el trabajador o los trabajadores, en la organización, en los grupos y por último producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social, laboral y fisiológico” (p. 197). A nivel operacional, se describe como los resultados obtenidos en la aplicación de la batería de instrumentos de factores de riesgo psicosocial.

Estrés laboral. La investigación considera estrés laboral como una “respuesta negativa del trabajador a su propio trabajo” (Villalobos, 2005). A nivel operacional se define como el puntaje obtenido en la escala de estrés aplicada.

1.9. Viabilidad de la investigación

La investigación es viable porque se dispone de los recursos económicos, administrativos, logísticos, humanos y de infraestructura para realizar el estudio; asimismo porque se cuenta con la información que permite conocer el contexto en el que se desenvuelven las empresas de transporte público en Lima.

1.10. Naturaleza de la investigación

La investigación se enmarca en el enfoque cuantitativo porque sigue un proceso secuencial y probatorio. Una vez que el instrumento haya sido aplicado a los conductores de buses transporte público se analizarán los resultados de forma estadística, usando la metodología adecuada para lograr obtener los datos requeridos para el análisis.

1.11. Limitaciones

Las limitaciones de la presente investigación son las siguientes:

1. Al ser uno de los pocos estudios que consideran la muestra de estudio, se presentan pocas referencias de literatura previa.
2. Desconocimiento de los conductores de buses respecto al llenado del instrumento de recolección de información.
3. Acceso limitado a la muestra de estudio por la falta de interés por parte de los líderes de las empresas de transporte público.
4. Negativa de los conductores de buses a participar de la investigación por la premura de tomar nuevos turnos para salir a trabajar por los beneficios económicos inmediatos que reciben.
5. Al ser una investigación de tipo no experimental se tendrán limitaciones propias derivadas del tipo de investigación, es decir, no se podrán controlar las variables de estudio.

1.12. Delimitaciones

Esta investigación se delimita a las empresas de transporte público de Lima Metropolitana durante el año 2019. De esta manera, se tienen dos limitaciones, una geográfica y la otra por sector productivo. Asimismo, se tienen una delimitación temporal del estudio en donde se enfoca en el periodo de recolección de datos para ambas variables, riesgos psicosociales y estrés laboral, que corresponde al periodo de mayo del 2018 hasta diciembre del 2019. De otro lado, la muestra considerada concierne a conductores de buses del sector transportes de Lima Metropolitana.

1.13. Resumen

Esta investigación pretende conocer la relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en los conductores de buses de empresas de transporte público de Lima Metropolitana, ello coadyuva a la elaboración de planes de acción con la finalidad de prevenir y mitigar las consecuencias que desmejoran la calidad de vida en la población

estudiada. Todos los estudios revisados refuerzan la relación positiva existente entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral. En referencia al tipo de investigación que se ha realizado, se entiende que la misma es un estudio de naturaleza cuantitativa porque pretende detallar características, propiedades y rasgos del fenómeno de estudio.



Capítulo II. Revisión de la literatura

El presente capítulo aborda las definiciones de las variables de estudio y la manera cómo son medidas. Asimismo, se revisa la relación conceptual entre ambas variables y los modelos teóricos que explican la relación existente entre ambos. Respecto a la metodología de revisión de la literatura, se realizó una búsqueda extensa de estudios publicados hasta diciembre de 2020 en las bases de datos de PubMed, Web of Science, Scopus y anual review.

La búsqueda se realizó con varias combinaciones de las siguientes palabras clave:

“psychosocial risk factors”, “bus drivers”, “psychosocial work” y “stress” y sus similares en idiomas portugués y español. Se seleccionaron 15 artículos de investigación basados en los siguientes criterios de inclusión: investigaciones empíricas, artículos de bases de datos indexadas o de alto impacto, artículos de los últimos 10 años, en idiomas inglés, portugués y español, de enfoque cuantitativo y cualitativo, y que estén relacionados a la muestra de estudio.

2.1. Mapa de la literatura

En la figura 1 se presenta el mapa de la revisión de la literatura, donde se llega a establecer los conceptos primordiales de las dos principales variables de investigación: Riesgos psicosociales y estrés laboral.

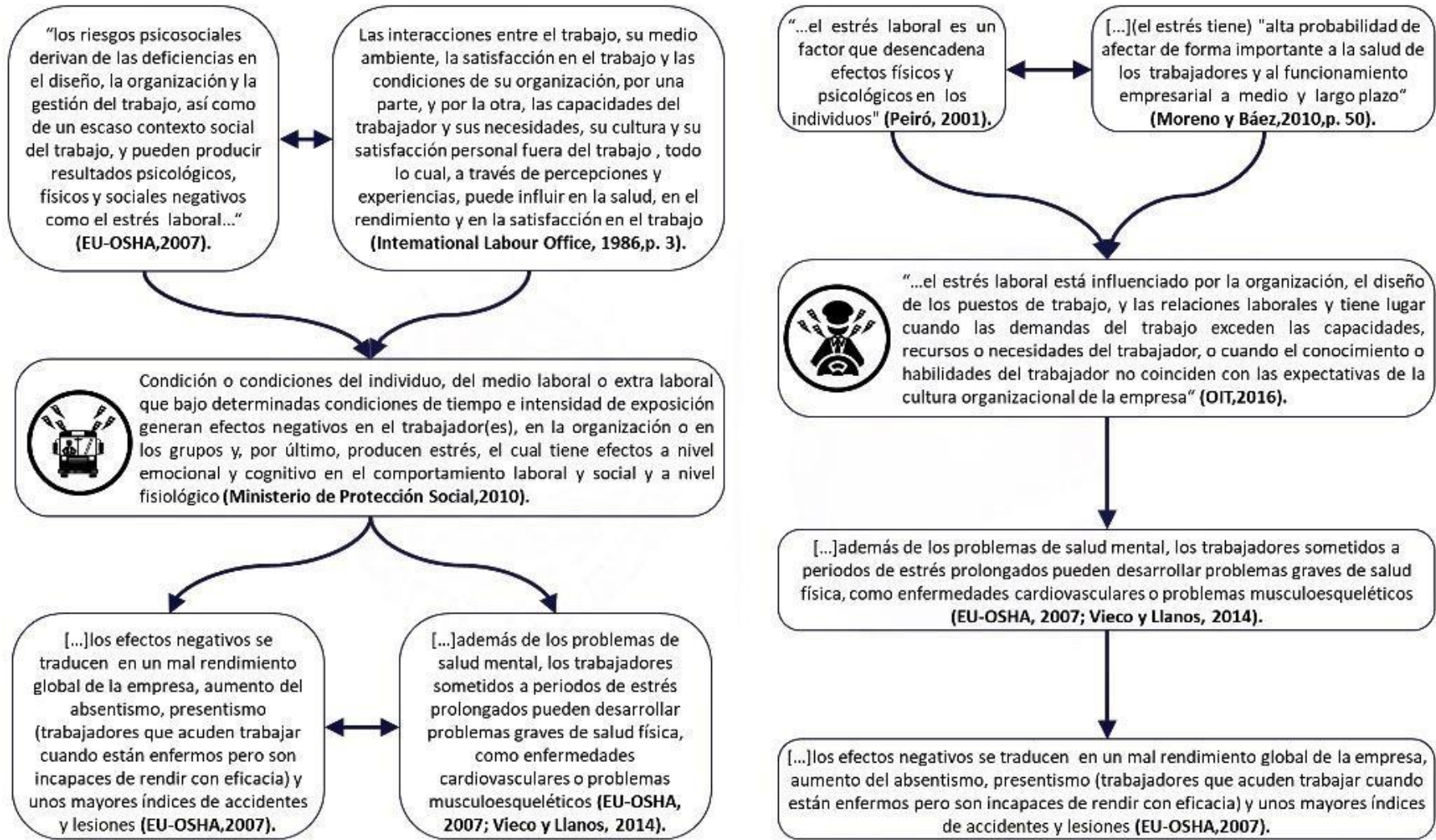


Figura 1. Mapa de la literatura de riesgos psicosociales y estrés laboral

2.2. Riesgos psicosociales

2.2.1. Definiciones

Los factores psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo, especialmente de la organización, que pueden afectar la salud de los trabajadores a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. El informe publicado por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA, 2007) sobre factores de riesgos psicosociales en el trabajo revela que los cambios técnicos u organizativos en el mundo laboral, junto con los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluido el fenómeno de la globalización, ha dado lugar a la aparición de los denominados riesgos psicosociales emergentes que tienen consecuencias sobre la salud de la población debido a que pueden provocar un mayor estrés laboral, repercutiendo negativamente en la salud y seguridad de los trabajadores.

Así, “los riesgos psicosociales derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos como el estrés laboral...” (EU-OSHA, 2007).

Del mismo modo, el Comité Mixto para la Salud y el Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) define los factores psicosociales en el trabajo como:

Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador y sus necesidades, su cultura y su satisfacción personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (International Labour Office, 1986, p. 3).

En Colombia, el centro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales de la Universidad Javeriana acuñó la definición de riesgo psicosocial de origen ocupacional que fue aceptada por el Ministerio de la Protección Social de Colombia para el diseño de políticas públicas sobre el tema:

Condición o condiciones del individuo, del medio laboral o extralaboral que bajo determinadas condiciones de tiempo e intensidad de exposición generan efectos negativos en el trabajador(es), en la organización o en los grupos y, por último, producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional y cognitivo en el comportamiento laboral y social, y a nivel fisiológico (Ministerio de la Protección Social, 2010).

La presente investigación considera la definición del Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010), por cuanto es comprehensiva del individuo en los ámbitos laboral y extralaboral, al tiempo que incorpora el concepto de estrés laboral como efecto mediador en la enfermedad profesional, que puede afectar de diversas maneras uno o varios sistemas de la salud del ser humano. Es un enfoque centrado en el proceso salud-enfermedad, desde y para la salud pública.

2.2.2. Medición de los riesgos psicosociales

En América Latina es reciente el desarrollo de herramientas de medición, siendo pioneros México, Chile y Colombia; que han construido herramientas para la evaluación de factores de riesgos psicosociales, tales como la Guía de identificación de los factores psicosociales (México), otra innovación fue la adaptación de la herramienta, encuesta de Quebec sobre condiciones de trabajo, empleo, salud y seguridad laboral (Chile), y en Colombia fue la herramienta desarrollada por Bocanument y la Batería para la Evaluación de riesgos Psicosociales (Charria, Sarsosa y Arenas, 2011); sin embargo, en la actualidad, uno de los instrumentos más utilizados por la comunidad latina en temas de seguridad laboral, es

la Batería de Evaluación de factores de riesgo psicosocial creada por la Pontificia Universidad Javeriana en conjunto con el Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010). Esta batería para la Evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales se eligió por la semejanza en el idioma, cultura y realidad que tenemos con Colombia. Teniendo en cuenta que para evaluar los riesgos psicosociales se debe emplear un método integral con fundamento científico, que resulte fiable, validado, estandarizado y que se ciña a los requisitos psicométricos; se ha verificado que esta batería de instrumentos reúne todas las características requeridas en cuanto a fiabilidad y validez (Albarrán et al., 2018).

2.2.3. Efectos de los riesgos psicosociales

Los efectos de los riesgos psicosociales pueden presentarse tanto a nivel individual como a nivel empresarial:

- a. Nivel individual.* Uno de los principales efectos, a nivel individual, de la exposición a los riesgos psicosociales es que los trabajadores sienten estrés cuando estas exigencias de su trabajo son mayores que su capacidad para hacerles frente. Además de los problemas de salud mental, los trabajadores sometidos a periodos de estrés prolongados pueden desarrollar problemas graves de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas musculo esqueléticos (EU-OSHA, 2007; Vieco y Llanos, 2014).
- b. Nivel de la empresa.* En cuanto a la organización, los efectos negativos se traducen en un mal rendimiento global de la empresa, aumento del absentismo, presentismo (trabajadores que acuden trabajar cuando están enfermos, pero son incapaces de rendir con eficacia) y unos mayores índices de accidentes y lesiones. Las bajas tienden a ser más prolongadas que las derivadas de otras causas, y el estrés relacionado con el trabajo puede contribuir a un aumento de los índices de jubilación anticipada (EU-OSHA, 2007).

2.2.4. Beneficios de evaluar riesgos psicosociales en la empresa

Es Salud (2015) destaca la importancia de evaluar riesgos psicosociales en la empresa ya que otorga los siguientes beneficios:

- promoción de ambientes de trabajo saludables;
- aumento de productividad, satisfacción y compromiso laboral;
- desarrollo de habilidades de los trabajadores;
- promoción de buenas prácticas organizacionales
- disminución de índices de siniestralidad en las organizaciones.

2.3. Estrés laboral

2.3.1. Definiciones

El estrés en el entorno laboral es un problema creciente con un costo personal, social y económico notable, que puede ser definido de la siguiente manera:

“...resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, o como riesgo psicosocial que por sí mismo tiene “alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo” (Moreno y Báez, 2010, p. 50).

Por su parte, Peiró (2001) ha considerado que el estrés laboral es un factor que desencadena efectos físicos y psicológicos en los individuos, el autor considera que estrés produce cambios a todo nivel (percepción, respuestas emocionales y afectivas, apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento entre otros).

Asimismo, la OIT (2016), afirmó que el estrés laboral está influenciado por la organización, el diseño de los puestos de trabajo, y las relaciones laborales y tiene lugar cuando las demandas del trabajo exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador, o cuando el conocimiento o habilidades del trabajo no coinciden con las expectativas de la cultura organizacional de la empresa.

El presente estudio contempla el concepto de estrés laboral desde la perspectiva de Villalobos (2005) quien sustenta que el estrés laboral es una respuesta negativa del trabajador a su propio trabajo.

2.3.2. Causas del estrés laboral

El estrés se relaciona con la percepción que tenga el individuo sobre un estresor, lo que usualmente constituyen las condiciones o eventos que resultan en tensión; en un corto plazo el estrés percibido puede afectar las actitudes o comportamiento de un individuo, sin embargo, la exposición prolongada de estos estresores afecta su equilibrio (Kahn y Byosiere, 1992). Por su parte Peiró (1999) hace referencia a una serie de estresores laborales que están en estrecha relación entre el trabajo y otras esferas como la vida en familia, las demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiares.

La OIT (2016) desarrolló este concepto y hace referencia a la evolución de la delimitación de estos estresores, pasando por distintos términos como estresores, factores de estrés, factores psicosociales y hasta hoy en día que se denominan factores de riesgo psicosocial; por lo que, se puntualiza los elementos de riesgo psicosocial como aquellos aspectos del diseño y la gestión del trabajo y sus argumentos social y organizativo, que pueden llegar a causar daños psicológicos o físicos en los trabajadores.

2.3.3. Consecuencias del estrés laboral

Los trastornos asociados al estrés laboral incluyen un amplio abanico y van desde los situados en la esfera psicosocial a corto plazo (ansiedad, depresión y trastornos psicósomáticos) hasta los de la esfera biológica a más largo plazo (infarto agudo, úlceras de estómago o dolor de espalda). Se ha sugerido que el estrés podría afectar las condiciones de salud física y mental, siendo los trastornos más susceptibles aquellos que alterarían los sistemas cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, inmunitario, endocrinológico y muscular, además de la salud mental (Llorens et al., 2010).

- a. Nivel individual.* Deterioro cognitivo, dificultad para concentrarse, tomar decisiones, ansiedad, depresión, trastornos de diverso tipo.
- b. Nivel de la empresa.* Peiró y Salvador A. (1993) indican que cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también paga un alto costo la empresa para la cual trabaja trayendo como consecuencia: ausentismo, rotación o fluctuación del personal o disminución del rendimiento físico.

2.3.4. Medición del estrés laboral

La medición del estrés laboral se realiza para arribar a un diagnóstico o una evaluación de un trabajador o una muestra de trabajadores. El diagnóstico consiste en la identificación y la descripción de la presencia de estrés en el trabajo, bajo la consideración de sus características principales, de acuerdo con un modelo teórico o un abordaje del estrés laboral. Por su parte, la evaluación es el proceso por medio del cual se realiza la medición del estrés laboral en una organización mediante la obtención de una muestra y el uso de una metodología, en la cual se incluye el uso de uno o varios instrumentos de medición para valorar el grado de estrés que presentan los trabajadores. En ambos casos se realiza una medición del estrés laboral para que, con base en los resultados obtenidos, se desarrolle una intervención (individual, grupal u organizacional) que contribuya a prevenir y/o atender las consecuencias del estrés (Patlán, 2019).

La medición consiste en asignar números a objetos o eventos, es decir, a las características o variables de las unidades de análisis, de acuerdo con determinadas reglas (Gutiérrez y Ángeles, 2012). A fin de medir el estrés laboral se requiere de una perspectiva de abordaje y estudio del estrés laboral (estrés como estímulo, respuesta, transacción e interacción) y de un enfoque para medirlo (personalizado, compuesto y global o integrador) (Patlán, 2019).

La presente investigación tomará la metodología propuesta por el Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010) que incluye el Cuestionario para la evaluación del estrés, ya que cumple con la rigurosidad en temas de confiabilidad y validez.

2.4. Riesgos psicosociales y estrés laboral

2.4.1. Relación entre riesgos psicosociales y estrés laboral

En la revisión de la literatura, encontramos algunos estudios que se realizaron con el objetivo de determinar la relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral, tal como se describe a continuación:

En Ecuador, Páliz (2014) desarrolló una investigación de tipo mixta, descriptiva y transversal cuyo objetivo fue establecer la relación entre los riesgos psicosociales con el apareamiento de estrés en los conductores de vehículos y sus ayudantes en una empresa socialmente responsable dedicada al servicio de transporte público urbano en la ciudad de Quito. Los resultados que encontró evidenciaron relación estadísticamente significativa positiva y moderada entre las dos variables estudiadas.

Por su parte, en Chile, Bravo y Názar (2015) realizaron un estudio de tipo correlacional sin manipulación de variables y de carácter transversal con el fin de establecer la relación entre los riesgos psicosociales y los indicadores de salud general y mental. Los resultados mostraron relación entre los riesgos psicosociales y la sintomatología ansioso-depresiva, principalmente, por lo que recomendaron desarrollar futuras investigaciones que profundicen en la relación de los riesgos psicosociales con los elementos nocivos para la salud mental del trabajador.

Del mismo modo, en Colombia, Useche, Ortiz y Cendales (2017) estudiaron la relación entre el estrés relacionado con las condiciones de trabajo y las conductas de riesgo en conducción para lo cual usaron el modelo de ecuaciones estructurales (SEM). Se encontró que, además de encontrar relación significativa entre dichas variables, las conductas de riesgo

podrían predecirse a través algunos factores relacionados con el estrés laboral. Los autores recomendaron desarrollar estudios que evidencien la relación entre dichas variables a fin de traducir en intervenciones efectivas de salud y seguridad en el sector transporte, así mismo, se sugirió mejorar la comprensión de las condiciones de trabajo (riesgos psicosociales) asociadas a la salud y desempeño laboral de los conductores profesionales.

2.4.2. Modelos teóricos sobre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en el trabajo

Desde los años ochenta se vienen desarrollando dos modelos teóricos referidos al tema de los factores de riesgos psicosociales de origen laboral, el estrés laboral y los efectos sobre la salud. Algunos autores en todo el mundo han propuesto la articulación de estos modelos con la finalidad de elaborar teorías más comprensivas del fenómeno y desarrollar instrumentos de medición más completos para la evaluación e intervención de los factores psicosociales en las diversas organizaciones (Vieco y Llanos, 2014).

Existen dos modelos avanzados de estrés laboral debido a los factores psicosociales en el trabajo para comprender y predecir los efectos de estos factores sobre la salud, los cuales destacan por las evidencias empíricas que los respaldan: (1) el modelo de “Tensión Laboral” o Demanda-Control (D/C) de Karasek (1998) y (2) el modelo de Desequilibrio Esfuerzo Recompensa (DER) de Siegrist y Peter (2000).

1. Modelo demanda-control. Robert Karasek es el pionero que desarrolló lo que sería el modelo teórico y el sistema de aplicaciones más importante de la historia de la psicología laboral. El modelo Karasek explica lo que ocurre entre la organización del trabajo, el contenido de las tareas, las demandas de tipo psicológico (cuantitativas y cualitativas) y el control o autonomía decisional del trabajador sobre su trabajo. El estrés es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la limitada libertad para la toma de decisiones, es decir, el bajo control. El nivel de demandas laborales se deriva del nivel de producción de la

empresa, mientras que el nivel de control depende más bien del organigrama (estructura de autoridad, sistema de responsabilidades.). La demanda elevada puede darse por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás. Mientras tanto, el control hace referencia al conjunto de recursos que el trabajador tiene a su disposición para hacer frente a las demandas; viene determinado tanto por su nivel de formación y habilidades, como por su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan su trabajo (Karasek, 1979).

El tercer factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que proporcionan o no los superiores y compañeros de trabajo. Cuando existe y es adecuado, puede disminuir parte del potencial del estresor generado por la combinación de las altas demandas o exigencias y el bajo control. A mayores demandas o exigencias (cognitivas, emocionales, cuantitativas o cualitativas) y menor posibilidad de control sobre el trabajo (autonomía para tomar decisiones con respecto al trabajo) mayor es la probabilidad de enfermar a consecuencia de la tensión psicológica o el estrés psicosocial (Vieco y Llanos, 2014).

2. Modelo de desbalance-esfuerzo-recompensa. Este modelo explica que la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa una situación de mayor riesgo para la salud. Por recompensas del trabajo consideramos el control del rol o estatus, la estima y el salario. El control del rol o estatus incluye la estabilidad laboral, los cambios no deseados en las condiciones de trabajo, la falta de perspectivas de promoción y la inconsistencia de estatus

(realización de una tarea que está por debajo de la propia cualificación). La estima incluye el respeto y el reconocimiento, el apoyo adecuado y el trato justo.

Este modelo aporta el elemento esencial sobre las demandas extrínsecas del trabajo, el sobre compromiso del trabajador y el esfuerzo aplicado versus la recompensa recibida. El desbalance entre estas tres fuerzas es lo que genera estrés-distrés, causante de múltiples trastornos y los efectos nocivos sobre la salud, la productividad y la organización en general. Este modelo junto con el modelo D/C de Karasek ha permitido la comprensión e intervención de los riesgos psicosociales en el trabajo, a fin de prevenir la enfermedad y fomentar el trabajo salutogénico (Vieco y Llanos, 2014).

Desde esta perspectiva, los riesgos psicosociales pueden desencadenar estrés laboral; la literatura revisada respalda dicha afirmación ya que son dos factores interrelacionados que están trayendo consecuencias sobre la salud de la población económicamente activa pues influyen en forma negativa en la salud del trabajador y de la organización (EU-OSHA, 2007).

Para fines del presente estudio se tomará como base la metodología planteada por el Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010) que integra los modelos causa-efecto explicados en el acápite anterior—modelo de demanda-control de Kasasek y modelo de desbalance-esfuerzo-recompensa de Sigríst—. Estos dos modelos confluyen en que el individuo que en su entorno laboral está expuesto a riesgos psicosociales—considerando sus características, componentes y particularidades—, padecerá de estrés laboral y consecuentemente podría estar más propenso a desarrollar alguna enfermedad derivada del trabajo, conocida como enfermedad profesional.

Podemos apreciar que, en concordancia con la literatura revisada en el presente estudio, los riesgos psicosociales tienen una relación con el estrés laboral y éste, a su vez,

puede desencadenar una enfermedad profesional o consecuencia que dañe su salud física o psicológica. En ese sentido, esta investigación busca determinar la relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en la población de conductores de buses de transporte público de Lima Metropolitana.

2.5. Resumen

El presente capítulo aborda el eje teórico de riesgos psicosociales y estrés laboral, estas variables han sido motivo de diversas investigaciones a nivel mundial. Se realiza el mapa de la literatura de las variables y se detallan las definiciones. Respecto a los riesgos psicosociales, la EU-OSHA (2007), la OIT (2007), el Comité Mixto OIT/OM (1986) y el Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010) los definen como condiciones del individuo, medio laboral o extra laboral que bajo ciertas condiciones de exposición generan efectos negativos en el trabajador y producen estrés; por su parte, Moreno y Báez (2010), Peiró (2001), EU-OSHA (2007), OIT (2016) y Villalobos (2005), conceptúan el estrés laboral como una respuesta negativa que experimenta el trabajador a su propio trabajo, lo cual puede ir acompañado de algunas consecuencias físicas, psicológicas que afectan la salud del trabajador, así como consecuencias para la empresa.

Respecto de la relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral, la revisión de literatura evidenció la existencia de estudios que avalaron la relación entre los mismos, se describen los hallazgos y recomendaciones de los autores. El presente estudio pretende seguir la línea de investigación planteada por el Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010) que elaboró una metodología que integra las características y/o componentes de los riesgos psicosociales que se relacionan con el estrés laboral (propuestos en los modelos de demanda-control y desbalance-esfuerzo-recompensa).

A la luz de la revisión de literatura respecto a los riesgos psicosociales y el estrés laboral es evidente la relación entre ambas variables, por lo que, considerando estos

hallazgos, esta investigación busca determinar la relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en conductores de buses transporte público de Lima Metropolitana, además de caracterizarlos de acuerdo con los niveles de exposición tanto a riesgos psicosociales como estrés laboral, dado que se muestra relevante, no solo conocer su nivel de exposición (alto, medio, bajo), si no también examinar qué características en común presentan los conductores de buses de transporte público expuestos a cada variable estudiada, aspecto que no se ha documentado en la literatura previa. Resulta importante resaltar que la línea de investigación iniciada en Colombia, con la batería para la evaluación de riesgos psicosociales trabajó con diversos grupos profesionales pero no se consideró los conductores de buses de transportes, así mismo, describieron el nivel de exposición tanto a los riesgos psicosociales como al estrés laboral, sin embargo, dejaron abierta la brecha de estudio en cuanto a la caracterización de los mismos, es decir, el comparar las variables de estudio en función del estado civil, edad, tipo de empresa; lo cual, en conjunto, constituye un valor agregado importante a la descripción y análisis de este fenómeno de estudio. Por otra parte, en Perú el uso de la batería para la evaluación de riesgos psicosociales ha sido inusual, por lo que nuestra investigación busca documentar su uso en una población poco evaluada, pero de gran interés como son los conductores de buses de transporte público.

Capítulo III. Metodología

En el presente capítulo se expone la metodología que sustenta el trabajo de investigación. Se detalla la filosofía de investigación, el enfoque, tipo, diseño y estrategia de estudio, así como el horizonte de tiempo. Asimismo, se aborda la población de estudio y la estimación de la muestra, así como las variables estudiadas. Finalmente, se detalla las técnicas de procesamiento, recolección y análisis de datos.

3.1. Diseño de la investigación

Formular el diseño de investigación en el marco metodológico permite responder a las preguntas de investigación, validar las hipótesis y cumplir con los objetivos de estudio, es decir, permite especificar el proceso y las condiciones para recopilar y analizar información en concordancia con el propósito del estudio, así como el tiempo y el costo que implica (Namakforroosh, 2013, p. 85). En este sentido, de acuerdo con Saunders et al., (2016), la presente investigación se encuadra en una filosofía de investigación positivista, con enfoque deductivo, diseño cuantitativo de tipo correlacional y se adopta la estrategia de investigación que considera el uso de encuestas, todo ello en un horizonte de tiempo cross-sectional dado que se recogieron los datos en el período julio-noviembre de 2019.

3.2. Variables de estudio

La presente investigación considera dos variables de estudio: riesgos psicosociales y estrés laboral. Así mismo, se consideran variables de comparación: dos sociodemográficas (edad y estado civil) y una variable organizacional (tipo de empresa). Cabe resaltar que no se tomará en consideración la variable “sexo” puesto que la muestra está conformada únicamente por conductores del sexo masculino.

3.3. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos de evaluación de la presente investigación se tomaron de la Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial desarrollada por el Ministerio de la

Protección Social de Colombia (2010). De acuerdo con los objetivos de la investigación, se aplicaron los siguientes formatos: cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (97 ítems) y el cuestionario para la evaluación del estrés (31 ítems) (ver Apéndice B).

3.3.1. Validez, confiabilidad y objetividad de los instrumentos

Los instrumentos que recogen datos cuantitativos deben cumplir ciertos requisitos que son la confiabilidad, la validez y la objetividad (Namakforoosh, 2013, p. 163). La presente investigación ha tomado como referencia la batería de evaluación de riesgos psicosociales del Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010, así como otros artículos de investigación donde validan el instrumento en población peruana (Albarrán et. al, 2018).

Respecto a la confiabilidad de un instrumento, se considera que es el grado que se debe aplicar de manera repetitiva al mismo objeto de estudio u otro diferente, de tal manera que se producirán resultados iguales o similares (Hernández et al., 2014). Esta evaluación considera un índice de consistencia interna (índice o coeficiente Alpha de Cronbach) que toma valores entre 0 y 1 y sirve para comprobar si el instrumento que está evaluando está recopilando información defectuosa y por tanto puede llevar a conclusiones equivocadas. Cabe destacar que cuánto más se acerque a 1 el índice de confiabilidad del instrumento es mejor (Hernández et al., 2014). En esta línea, el estudio espera alcanzar una excelente confiabilidad dentro de los niveles existentes (ver Tabla 1).

Tabla 1

Niveles de confiabilidad

0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Nota. Tomado de Confiabilidad y Validez de instrumentos de investigación,” por Herrera, 1998, citado en Marroquin (s..f.).

3.4. Población y muestra de estudio

La población de la investigación es la suma de los elementos que comparten algún conjunto común de características y que constituyen el universo para los propósitos del problema de investigación (Malhotra, 2008, p. 335). En el presente estudio la población objetivo son los conductores de buses de transporte público de Lima Metropolitana. Para determinar la muestra de estudio se realizó un muestreo no probabilístico o intencionado, ya que se eligió a un subgrupo de la población donde la elección de los elementos no dependió de la probabilidad sino de las características de la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), por lo que los resultados obtenidos no son generalizables a toda la población. Asimismo, la muestra estuvo conformada por conductores de buses de transporte público de Lima Metropolitana varones mayores de 18 años, de estado civil distintos y pertenecientes a diversos tipos de empresas de transporte de buses.

La muestra quedó conformada por 436 conductores. Tal como se muestra en la tabla 2, la muestra se distribuye de la siguiente manera: el 100% (436) fue del sexo masculino; de ellos, el 6.2% (27) tienen una edad entre 18 y 30 años, la edad del 36.7% (160) de ellos está comprendida entre 31 y 40 años, mientras que 33% (144) tiene entre 41 y 50 años, mientras que el 24.1% (105) tiene más de 51 años. En cuanto al estado civil, se aprecia que el 32.8% (143) es soltero, 57.3% (250) es casado o convive con una pareja, 9.4% (41) se ha divorciado y 0.5% (2) son viudos. Asimismo, en cuanto al tipo de empresa en la que trabajan, el 24.5% (107) de ellos trabaja en una empresa formal, mientras que el 75.5% (329) en una empresa informal (ver figura 2).

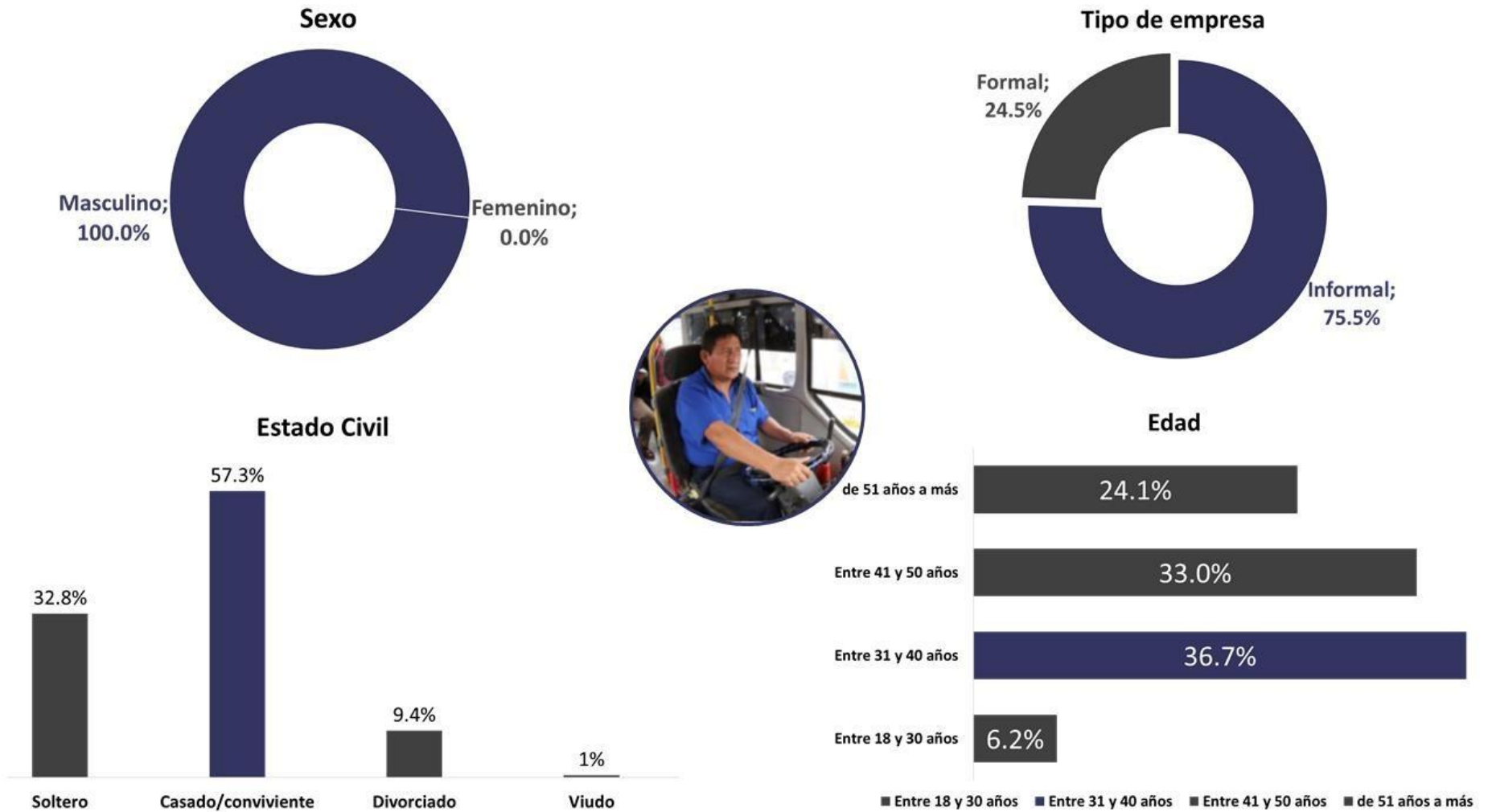


Figura 2. Perfil de los conductores de buses

3.4.1. Prueba de hipótesis y métodos de análisis de datos

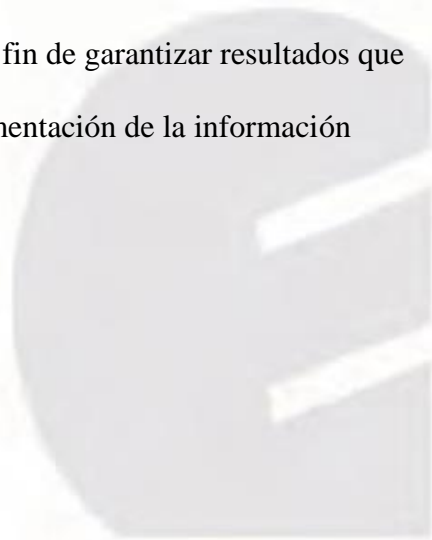
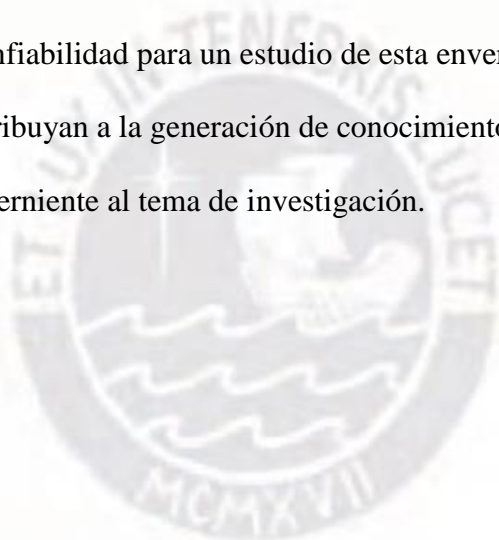
La toma de decisiones basada en datos estadísticos requiere partir de hipótesis, las cuales son afirmaciones respecto a una población (Córdova, 2003). Para el análisis descriptivo se usó como medida de tendencia central a la media (M) y como medida de variabilidad a la desviación estándar (DE) puesto que ambas son medidas de asimetría menores a 1.5, es así como las distribuciones no se consideran alejadas de las distribuciones simétrica (Kline, 2011). Respecto al análisis inferencial para el contraste de la hipótesis se estimó la correlación entre las variables, y se realizó la prueba de normalidad para decidir entre una correlación de Pearson o Spearman, de acuerdo con la naturaleza de las variables: ordinales (Spearman) y numéricas (Pearson). En relación con los paquetes estadísticos, se usó el software IBM SPSS versión 24 para el análisis descriptivo e inferencial y para el cálculo de los tamaños del efecto se usó el software de hojas de cálculo Microsoft Excel 2016.

3.5. Resumen

En el país, el tema de riesgos psicosociales y estrés laboral se ha desarrollado de manera progresiva; sin embargo, existen limitaciones en su estudio en ciertos sectores económicos. Por este motivo se destaca la importancia de contribuir a esta línea de investigación sometiendo al análisis estadístico ciertas hipótesis, contrastar resultados y documentarlos con el objeto de aportar pautas respecto a la relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral, así como caracterizar a los conductores de buses de transporte público de acuerdo a los niveles de exposición, lo que permitirá tener una mirada más focalizada según los hallazgos que describan factores de riesgo psicosocial en esta población que afectan directa o indirectamente a la sociedad limeña, ya que estos trabajadores no están en una oficina y su campo de afectación no es solo es la empresa, si no que salen a las calles e interaccionan con pasajeros de toda la ciudad, lo cual impacta en toda la sociedad en sus horas laborables. Entender sus factores de riesgo psicosocial y sus efectos permitirán

tomar acciones de mejora para este tipo de trabajo y contexto, en beneficio de toda la sociedad con la que interaccionan.

La investigación se encuadra en la filosofía de investigación positivista, con enfoque deductivo, diseño cuantitativo de tipo correlacional y se adopta la estrategia de investigación que considera el uso de encuestas, todo ello en un horizonte de tiempo cross-sectional. La población de estudio la constituyen los conductores de buses de transporte público de Lima Metropolitana y la muestra estuvo conformada por 436 conductores del sexo masculino, de distintas edades, estado civil y tipo de empresa. El análisis e interpretación de datos está apoyado por herramientas estadísticas y por cuestionarios que reúnen los criterios de validez y confiabilidad para un estudio de esta envergadura a fin de garantizar resultados que contribuyan a la generación de conocimiento y documentación de la información concerniente al tema de investigación.



Capítulo IV. Resultados

Los resultados obtenidos en la presente investigación se realizaron mediante un análisis orientado a los objetivos e hipótesis de estudio, se presenta la confiabilidad de los instrumentos, así como los estadísticos descriptivos de las variables de estudio y el análisis inferencial pertinente. Estos resultados se sintetizaron en tablas y figuras para su presentación, análisis e interpretación.

4.1. Características principales

4.1.1. Análisis de confiabilidad

En relación con las características de confiabilidad de los instrumentos; en el estudio original (MPS, 2010), el primer cuestionario (para la evaluación de riesgos psicosociales intralaborales) mostró una consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach de 0.954; para el presente estudio se realizó el análisis de consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach (ver tabla 2) obteniéndose un índice de 0.946, de acuerdo con la tabla de los niveles de confiabilidad (tabla 1), el instrumento alcanzó un excelente nivel de confiabilidad.

Adicionalmente, el cuestionario para la evaluación de estrés laboral obtuvo en el instrumento original un coeficiente alfa de Cronbach de 0.889, que indica que posee un buen nivel de consistencia interna; mientras que, en el presente estudio el alfa de Cronbach (tabla 3) obteniendo fue de 0.913, que según la tabla 1 corresponde a un excelente nivel de confiabilidad.

Tabla 2

Coefficientes de consistencia interna de los instrumentos (N=436)

<i>Cuestionario</i>	<i>Nro. de ítems</i>	<i>Alpha de cronbach</i>
Riesgos psicosociales	97	0.946
Estrés laboral	31	0.913

Nota: N=cantidad de muestra

4.2. Análisis descriptivo

A continuación, se presentan los niveles de riesgo que tienen los conductores de buses de transporte urbano.

4.2.1. Niveles de riesgos psicosociales

La figura 3 muestra los niveles de riesgo psicosocial de los conductores de buses de transporte público evaluados con fines del presente estudio. Es de resaltar que el 55.7% de los conductores presentaron altos niveles de riesgos psicosociales. Es decir, más de la mitad de los conductores de buses de transporte público de la ciudad se encuentran afectados por este fenómeno.

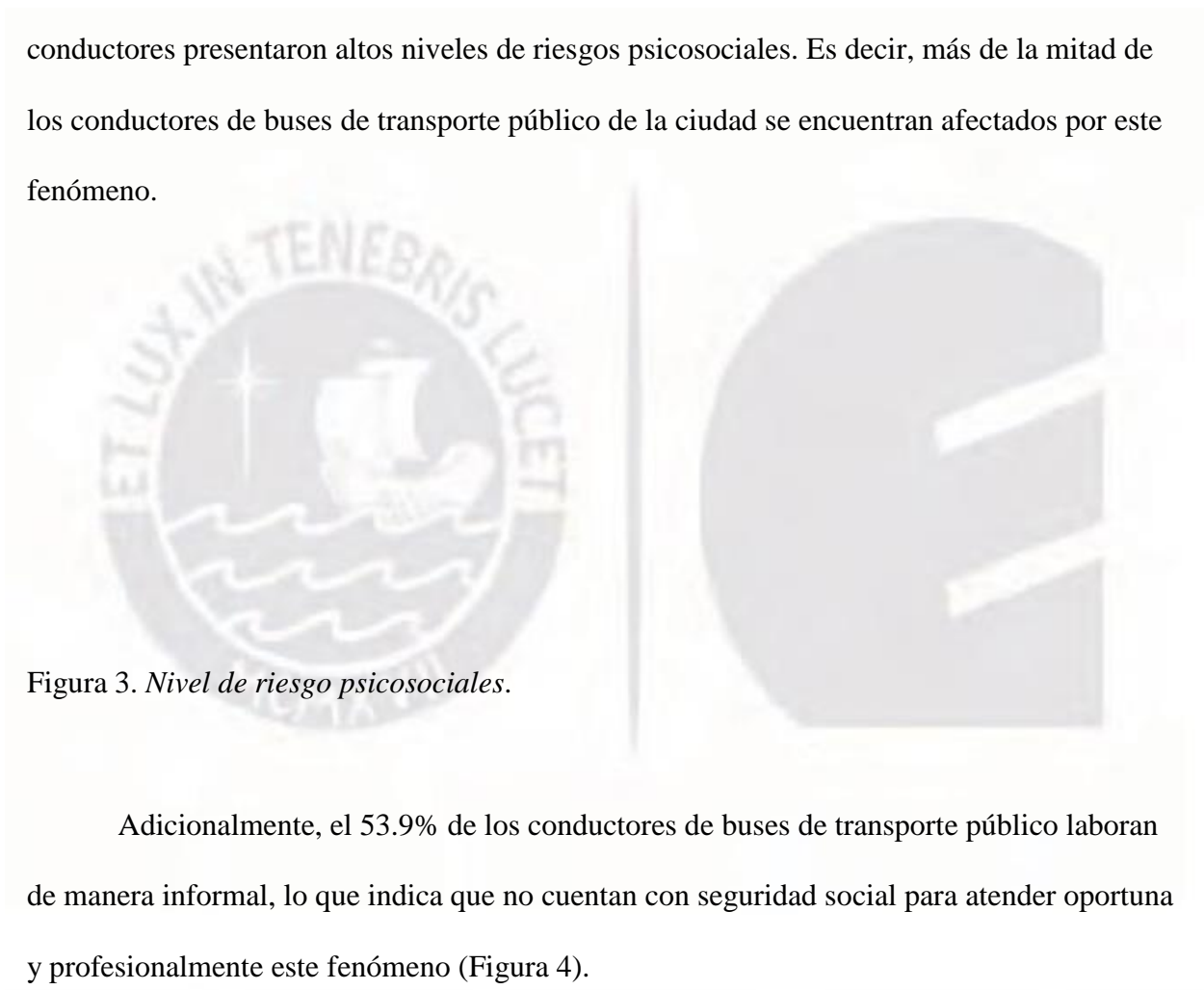


Figura 3. Nivel de riesgo psicosociales.

Adicionalmente, el 53.9% de los conductores de buses de transporte público laboran de manera informal, lo que indica que no cuentan con seguridad social para atender oportuna y profesionalmente este fenómeno (Figura 4).

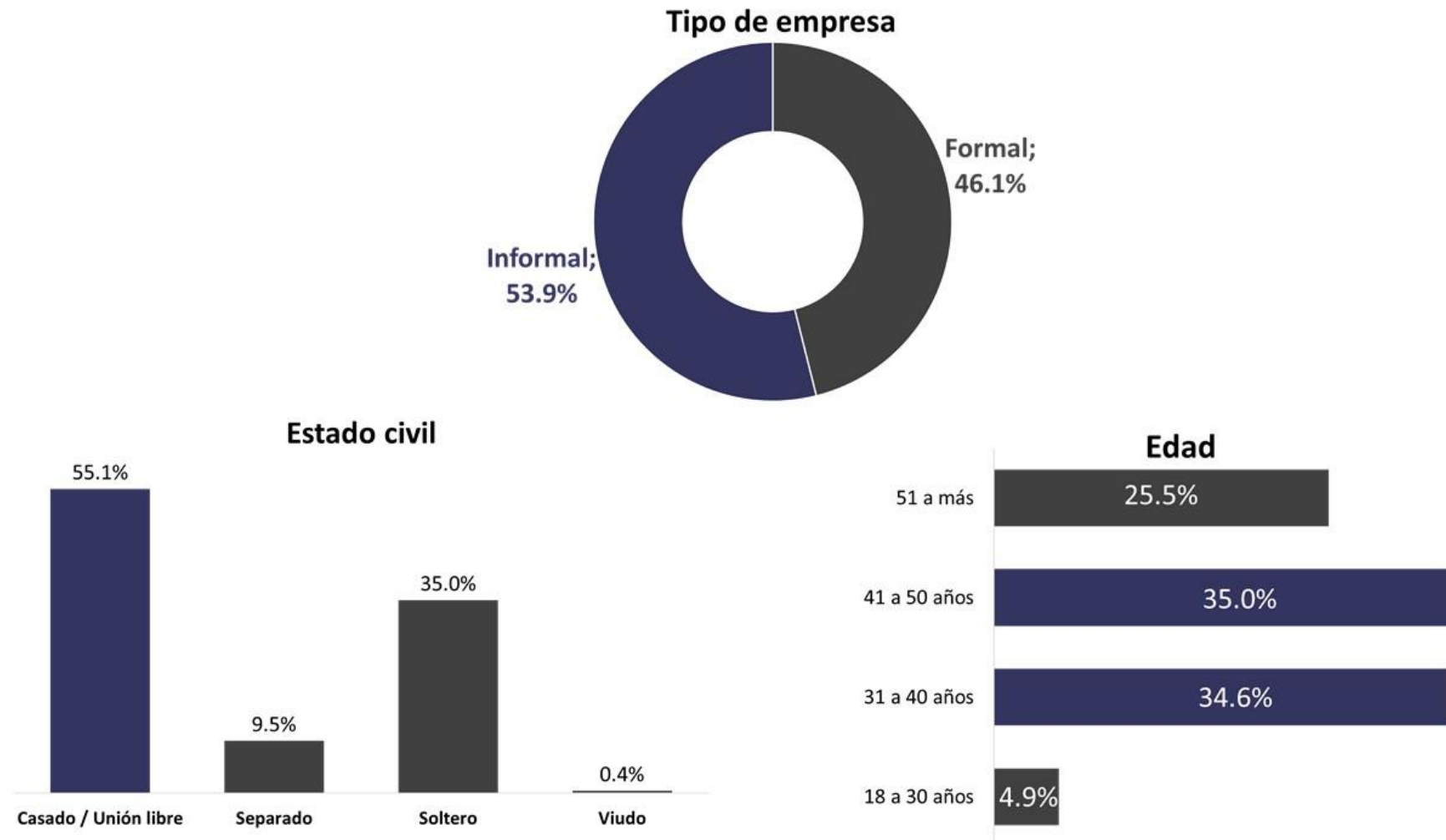


Figura 4. Caracterización conductores de buses con altos niveles de riesgos psicosociales

Estos resultados concuerdan con lo encontrado por Chunga et al. (2019) y Paliz (2014), quienes encontraron, al igual que en la presente investigación, niveles altos de riesgos psicosociales en la muestra que estudiaron; sin embargo, dichos autores no realizaron la caracterización de la muestra por niveles de exposición, por lo que no se pudo comparar qué grupo etario, estado civil y tipo de empresa es el que presenta más exposición a riesgos psicosociales. Estos hallazgos se convierten en una contribución importante para el conocimiento del fenómeno estudiado en la población de conductores de buses de transporte público, ya que, a diferencia de Chunga et al. (2019) y Páliz (2014), nuestro estudio se motivó por conocer la caracterización los conductores de buses de transporte público que están expuestos a los riesgos psicosociales; por lo que, consideramos deberían tomarse como referencia para investigaciones futuras.

4.2.2. Nivel de estrés laboral

La figura 5 muestra el nivel de estrés laboral que presentan los conductores de buses de transportes público.

Figura 5. Nivel de estrés laboral

Se observó que el 61.0% de conductores de buses de transporte público presentaron bajos niveles de estrés laboral; de estos, el 55.3% son casados o convivientes, 38.3% en un rango de edad de 31 a 40 años y 67.7% laboran en empresas informales (ver figura 6).

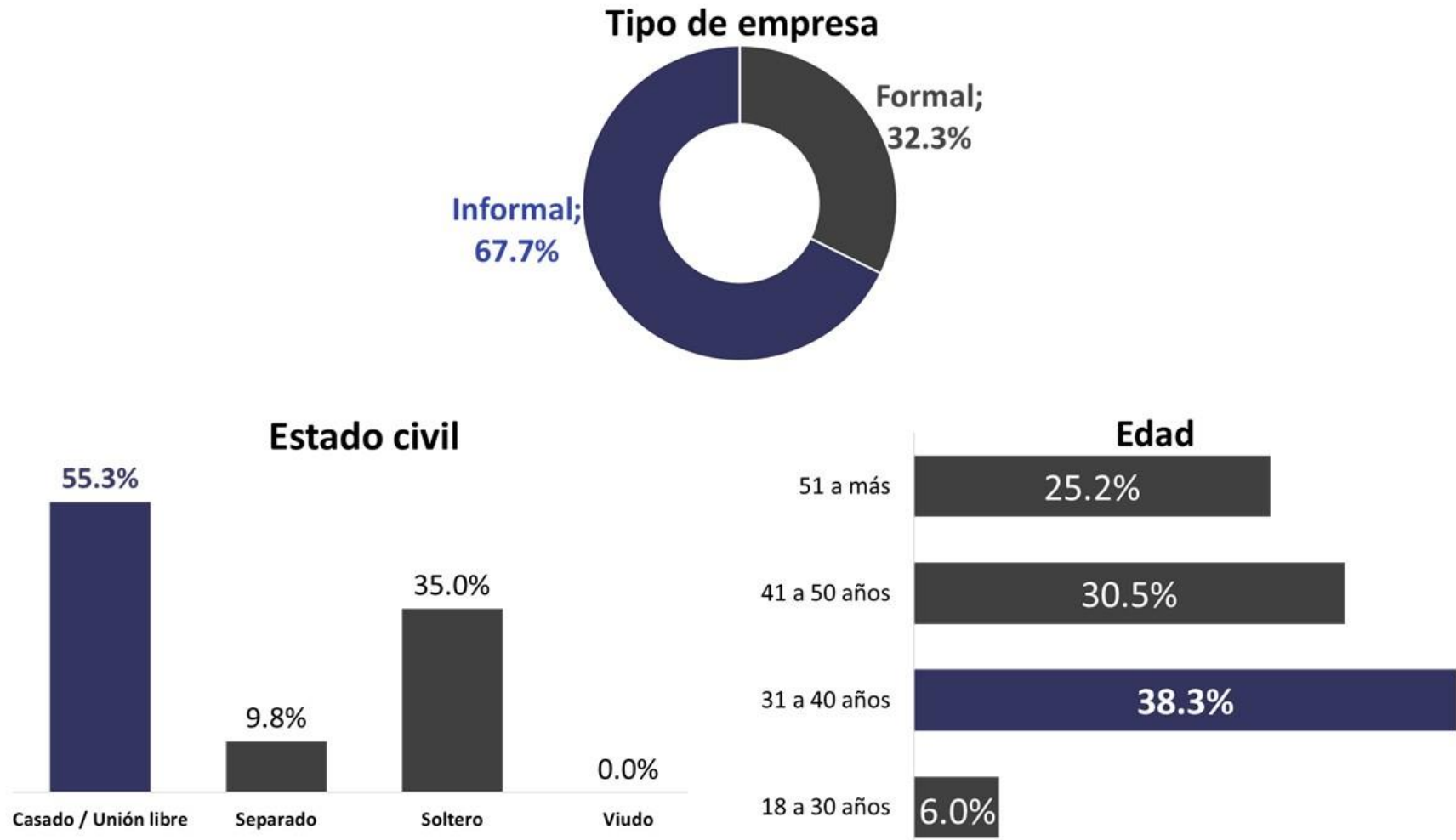


Figura 6. Caracterización conductores de buses con bajos niveles de estrés laboral.

Los resultados que sustentamos refuerzan los hallazgos de Martins, Lopes y Farina (2014), quienes encontraron que apenas el 27.5% de conductores de buses evaluados presentaron niveles altos de estrés; y, son contrarios a los hallazgos de Chunga et al. (2019) y Páliz (2014) quienes describieron que más del 50% de conductores que participaron en dichos estudios presentaron niveles altos y muy altos de estrés; lo que muestra que la discusión sigue abierta y que se deben realizar más estudios al respecto incorporando otras variables que permitan detectar otros factores generadores de estrés laboral en este tipo de población. Del mismo modo que en la variable riesgos psicosociales, Martins et al, 2014 y Chunga et al., 2019, no realizaron la caracterización de la muestra por nivel de estrés encontrado, por lo que no podemos verificar qué grupo etario, estado civil y tipo de empresa obtuvieron niveles altos, medios o bajos en estrés laboral. Es de resaltar la contribución importante de este estudio puesto que se ha descrito más a detalle cómo está conformada la muestra de conductores de buses de transporte público de acuerdo con su nivel de exposición al estrés, lo cual permite visibilizarlos aún más, factor que debería tomarse en cuenta para futuras investigaciones.

4.3. Análisis inferencial

4.3.1. Prueba de normalidad de las variables de estudio

La tabla 3 muestra la prueba de normalidad de los riesgos psicosociales, estrés laboral, edad, estado civil y tipo de empresa; se aprecia que el nivel de significancia es menor a 0.05 ($p < 0.05$) por lo que tienen una distribución no normal, es decir, los datos están dispersos y no tienen una tendencia clara; es por ello por lo que se elegirá la correlación Rho de Spearman para examinar sus relaciones.

Tabla 3

Prueba de normalidad de los riesgos psicosociales, estrés laboral, edad, estado civil y tipo de empresa

N= 436	<i>Riesgo psicosocial</i>	<i>Estrés laboral</i>	<i>Edad</i>	<i>Estado civil</i>	<i>Tipo empresa</i>
M	11,287	2,75	1,78	1,25	1,78
DE	9,431	0,892	0,625	0,431	0,625
Z de K-S	1,587	2,520	4,777	6,524	9,816
Sig. Asintót. (bilateral)	,013 ^a	,000 ^a	,000 ^a	,000 ^a	,000 ^a

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra
a. La distribución de contraste es la normal.

4.3.2. Relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral

De acuerdo con el análisis de normalidad (tabla 3) se usó la prueba Rho de Spearman para examinar la relación entre ambas variables. La tabla 4 muestra que los riesgos psicosociales presentaron una correlación baja con el estrés laboral ($r=0.361$, $p < 0.001$)

Tabla 4

Prueba de correlación de los riesgos psicosociales y el estrés

N=436		<i>Riesgo psicosocial</i>
<i>Estrés laboral</i>	Rho de Spearman	,361 ^{**}
	Sig. (bilateral)	,000

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

La figura 7 muestra la representación gráfica de la relación entre las variables principales.

Figura 7. *Relación entre variables de estudio*

En este sentido, los resultados encontrados confirman los hallazgos previos que sustentan la existencia de una relación significativa entre dichos constructos (Useche et al., 2017; Álvarez y Palacios, 2014; y Páliz, 2014). Sin embargo, se diferencia de ellos en que nosotros encontramos que esta correlación es baja, mientras que ellos evidencian correlaciones medias y altas entre ambos conceptos.

4.3.3. Relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral con las variables demográficas y organizacionales estudiadas

En este punto se hace necesario hallar la asociación con cada variable demográfica y organizacional estudiada, tal como se detalla a continuación:

4.3.3.1. *Relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral con la edad*

En cuanto a la relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral con la edad, el análisis de normalidad (Tabla 3) sugirió la prueba Rho de Spearman para conocer su relación. Los resultados de la tabla 5 evidenciaron una relación significativa y directa con el riesgo psicosocial ($r=0.101$, $p=0.035$); sin embargo, la relación es muy baja, por lo que prácticamente no existe asociación entre los riesgos psicosociales con la edad. Así mismo, se evidenció que no existe relación significativa con el estrés laboral ($p=0.380$).

Tabla 5

Prueba de correlación de los riesgos psicosociales y el estrés con la edad

N= 436		<i>Riesgo psicosocial</i>	<i>Estrés laboral</i>
<i>Edad</i>	Rho de Spearman	,101*	-,042
	Sig. (bilateral)	,035	,380

4.3.3.2. Relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral con el estado civil

En lo concerniente a relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral con el estado civil, el análisis de normalidad (tabla 3) indicó hacer uso de la prueba Rho de Spearman para verificar su relación. El posterior análisis indica que existe una correlación significativa directa con el estrés laboral ($r=0.110$, $p=0.02$); sin embargo, la correlación es tan baja que prácticamente no existe asociación entre ambas. Así también, podemos afirmar que no existe relación significativa entre los riesgos psicosociales y el estado civil ($p=0.20$) (Tabla 6).

Tabla 6

Prueba de correlación de los riesgos psicosociales y el estrés con el estado civil

N= 436		<i>Riesgo psicosocial</i>	<i>Estrés laboral</i>
<i>Estado civil</i>	Rho de Spearman	-,060	,110
	Sig. (bilateral)	,207	,021*

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

4.3.3.3. Relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral con el tipo de empresa

Al igual que en los casos anteriores, el análisis de normalidad (tabla 3) indicó usar la prueba Rho de Spearman para verificar dicha relación. En la tabla 7 se evidencia que existe una correlación significativa directa con el estrés laboral ($r=0.381$, $p<0.001$) y con los riesgos psicosociales ($r=0.378$, $p<0.001$); sin embargo, ambos valores de relación son bajos, por lo que se afirma que existe relación baja entre las variables de estudio con el tipo de empresa.

Tabla 7

Prueba de correlación de los riesgos psicosociales y el estrés con el tipo de empresa

N= 436		<i>Riesgo psicosocial</i>	<i>Estrés laboral</i>
<i>Tipo de empresa</i>	Rho de Spearman	,378**	,381**
	Sig. (bilateral)	,000	,000

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

De acuerdo con los resultados descritos, en las figuras 8 y 9 presentamos, a manera de resumen, la relación que presentan las variables de estudio con las variables sociodemográficas y organizacionales. En primer lugar (figura 9), se aprecia que los riesgos psicosociales se relacionan con el tipo de empresa ($p < 0.001$, $r = 0.37$), pero la relación es baja; mientras que con el estado civil no presenta asociación ($p > 0.05$) y con la edad, si bien hay asociación estadísticamente significativa ($p = 0.03$), la relación es tan pequeña ($r = 0.10$) que prácticamente no hay asociación entre ellas.

Figura 8. Asociación entre los riesgos psicosociales con la edad, estado civil y tipo de empresa.

En contraste con la literatura, estos resultados se encuentran en la línea de Bravo y Nazar (2015) y Murko (2019) quienes encontraron que el tipo de contrato de trabajo (en nuestro caso, tipo de empresa) se relacionan significativamente con la percepción de riesgos psicosociales; así mismo, en cuanto a la asociación con las variables edad y estado civil, los resultados confirman los hallazgos de Miranda (2018) quien evidenció que no existe asociación entre los riesgos psicosociales y las variables sociodemográficas (edad, estado civil).

Seguidamente, en la figura 10, apreciamos que el estrés laboral tiene relación con el tipo de empresa ($p < 0.001$), pero la relación es baja ($r = 0.38$); sin embargo, no se asocia con edad ($p > 0.05$) ni con estado civil ($p > 0.05$).

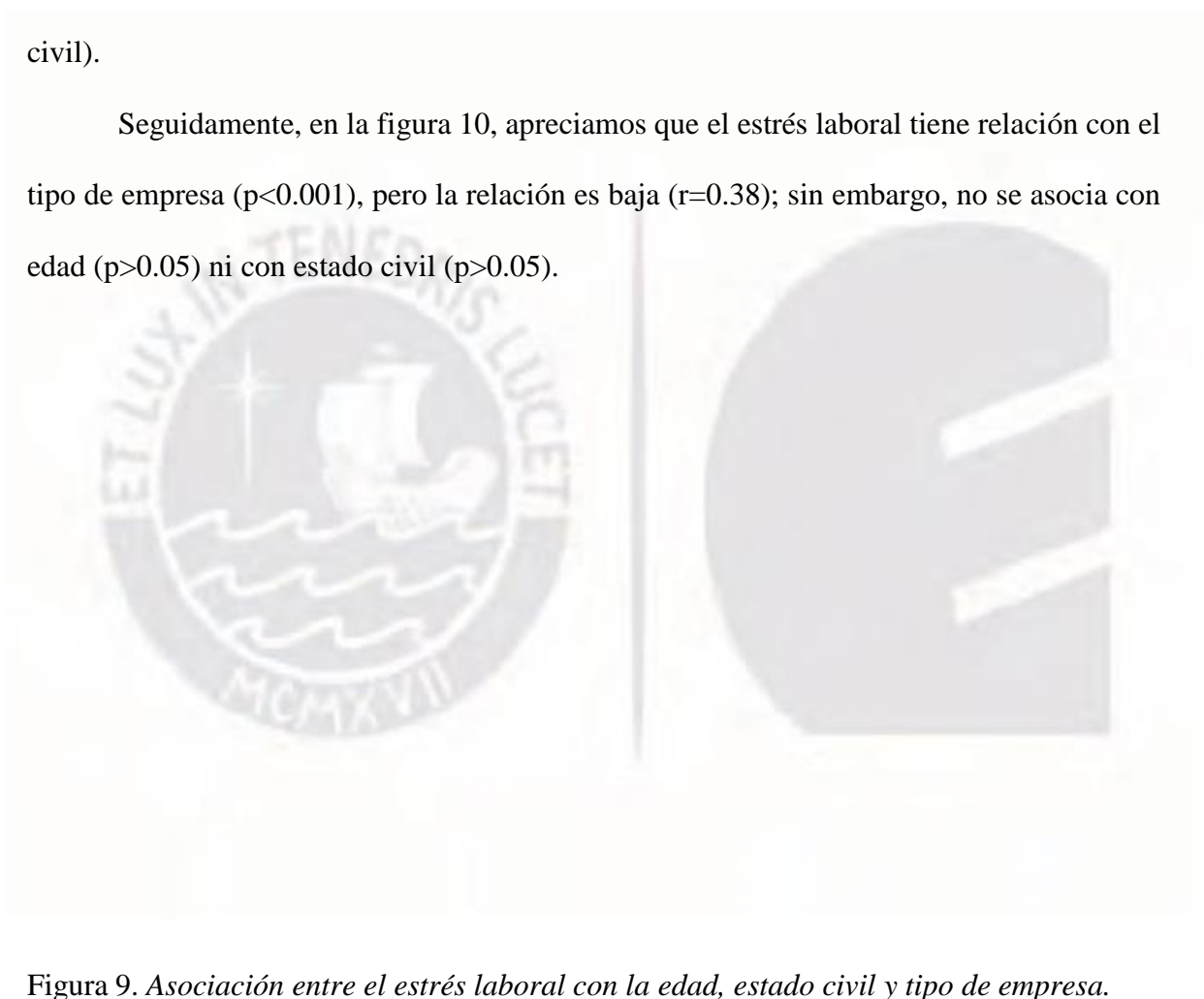


Figura 9. Asociación entre el estrés laboral con la edad, estado civil y tipo de empresa.

Los hallazgos descritos se contraponen con los hallazgos de Murko (2019) quien sustentó que algunas características de la muestra (edad, estado civil) se asocian con la aparición de estrés laboral; sin embargo, concuerdan con el mismo autor en que algunas características de la organización (tipo de empresa) se relacionan con el estrés laboral.

4.4. Prueba de hipótesis

4.4.1. H1: Existe relación significativa entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral en los conductores de buses de transporte público de Lima Metropolitana, 2020

De acuerdo con los resultados (tabla 4) sí existe relación significativa entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral ($r=0.36$, $p<0.001$), por lo que se acepta la hipótesis principal; sin embargo, la relación encontrada es baja a diferencia de estudios previos que encontraron relaciones significativas altas o medias, por lo que se hace interesante replicar el estudio a fin de verificar los hallazgos ya que se encuentra una discrepancia con la literatura previa, estudiar más a fondo, con una muestra más amplia y diversa, podría verificar de qué manera se comportan estas dos variables al analizar su relación.

4.4.2. H2: Existen altos niveles de riesgos psicosociales en los conductores de buses de transporte público de Lima Metropolitana, 2020

En la figura 3 se aprecian los niveles de exposición a riesgos psicosociales, se observó que el 55.7% de conductores de buses de transporte público presentan altos niveles de riesgo psicosocial, por lo que, se acepta la hipótesis 2. Es de resaltar que más de la mitad de conductores de buses de transporte se encuentran afectados por los riesgos psicosociales derivados de su labor diaria, sumado a que la gran mayoría de ellos (53.9%) laboran de manera informal, lo cual pone en evidencia la necesidad de estudiar este fenómeno atendiendo a las características de la muestra a fin de avocar esfuerzos en materia de seguridad social para atender oportuna y profesionalmente este fenómeno, es así que la presente investigación abre un abanico de posibilidades para estudios posteriores.

4.4.3. H3: Existen altos niveles de estrés laboral en los conductores de buses de transporte público de Lima Metropolitana, 2020

En la figura 5 se visibilizan los niveles de estrés laboral al que están expuestos los conductores de buses de transporte público, y se destaca que el 61.0% de ellos presentó bajos niveles de estrés laboral, por lo que se rechaza la hipótesis 3. Esta hipótesis pone en evidencia que existe una brecha importante en cuanto a los estudios al respecto que incorporen otras variables u otros instrumentos de estudio que permitan detectar factores generadores de estrés laboral y/o que delimiten bien aquellos estresores derivados de labor de la conducción de buses de transporte público.

4.4.4. H4: Los riesgos psicosociales se asocian con las variables

sociodemográficas y organizacionales estudiadas en los conductores de buses de transporte público de Lima Metropolitana, 2020

La figura 8 evidencia la asociación entre los riesgos psicosociales y la edad, estado civil y tipo de empresa, se apreció una relación significativa y baja solamente con el tipo de empresa ($r=0.37$, $p<0.001$); por tanto, podemos afirmar que se acepta la hipótesis 4 solo para el caso de la relación entre riesgos psicosociales con tipo de empresa, y se rechaza la H4 para la relación entre riesgos psicosociales con edad ($p>0.05$) y estado civil ($p>0.05$). Estos resultados se encuentran en línea con algunos hallazgos de estudios previos, sin embargo, al discrepar de otras investigaciones, se hace propicio replicar el estudio incorporando las variables estudiadas (edad, estado civil, tipo de empresa) a fin de describir más a detalle el comportamiento de éstas en la población de conductores de buses de transporte público.

4.4.5. H5: El estrés laboral se asocia con las variables sociodemográficas y organizacionales estudiadas en los conductores de buses de transporte público de Lima Metropolitana, 2020

La figura 9 muestra la asociación entre el estrés laboral y las variables edad, estado civil y tipo de empresa, se observó una relación significativa y baja solamente con el tipo de empresa ($r=0.38$, $p<0.001$); por tanto, podemos afirmar que se acepta la hipótesis 5, solo para

el caso de la relación entre estrés laboral con tipo de empresa y se rechaza la H5 para la relación entre estrés laboral con edad ($p > 0.05$) y estado civil ($p > 0.05$). En relación con esta hipótesis de estudio, estudios anteriores encontraron relación con ciertas características de la muestra (edad, estado civil), lo que nos permite observar que hacen falta estudios que ahonden en el análisis de estos y otros factores que estén relacionados con la aparición de estrés laboral en los conductores de buses de transporte público.

4.5. Resumen

Los resultados encontrados evidencian la existencia de una baja relación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral, a diferencia de estudios previos que encontraron relación alta y media entre dichas variables, lo que invita a poner especial atención al estudio de esta relación en estudios posteriores. Adicionalmente, respecto a la asociación de las variables de estudio con las variables sociodemográficas y organizacionales, se encontraron relaciones estadísticamente significativas solamente entre los riesgos psicosociales y estrés laboral con el tipo de empresa, aunque la correlación entre ellas es baja, por lo que se invita a otros investigadores a replicar este estudio con el fin de estudiar detalladamente el comportamiento de los riesgos psicosociales y el estrés laboral, y otros factores que puedan afectar dicha relación tanto organizacional como socio demográficamente.

En relación con los niveles de las variables estudiadas, es de destacar que más de la mitad de los conductores de buses están afectados por los riesgos psicosociales; de éstos, más de la mitad laboran de manera informal, lo que pone en evidencia la necesidad de sumar evidencias que coadyuven a la atención oportuna y profesional de este fenómeno, de la mano con el estudio con otros factores que ayuden en la caracterización e identificación detallada de la muestra. Es de resaltar que más de la mitad de los conductores de buses presentaron bajos niveles de estrés, en contraposición con la literatura previa, lo que pone en evidencia que la discusión sigue abierta y que se deben realizar más estudios que incorporen otras

variables que permitan detectar la existencia de otros factores generadores de estrés laboral en este tipo de población.



Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones

En el presente capítulo se exponen las conclusiones, contribuciones y recomendaciones a las que arribamos después del análisis y presentación de resultados, en contraste con la literatura revisada; así mismo, se presenta un plan de acción.

5.1. Conclusiones

Los resultados de la presente investigación confirman los hallazgos previos, vale decir, existe relación estadísticamente significativa entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral ($r=0.36$, $p<0.001$); sin embargo, esta relación es baja, a diferencia de otros autores que documentaron relaciones altas y medias, lo que expone un punto de partida interesante para investigaciones futuras, en una población de conductores de transporte público o participantes con muestras similares, a fin de que, analicen el fenómeno más a fondo con una muestra representativa y diversa, para determinar el comportamiento de la relación de estas dos variables; y exploren otros factores que podrían afectar esta relación.

En cuanto a los niveles de exposición de las variables, más de la mitad (55.7%) de conductores de buses de transporte público de la ciudad de Lima se encuentran afectados por los riesgos psicosociales derivados de sus labores, la gran mayoría de ellos (53.9%) laboran de manera informal, lo cual evidencia la necesidad de estudiar la incidencia de los riesgos psicosociales atendiendo a las características de la organización a fin de avocar esfuerzos en materia de seguridad social para atender oportuna y profesionalmente este fenómeno en una población de conductores de transporte público o participantes con muestras similares.

Respecto a los niveles de estrés laboral, se evidenciaron bajos niveles de exposición al estrés laboral, resultados que difieren de estudios que sustentan alto nivel de exposición al estrés en la labor de la conducción, lo cual denota que la discusión sigue abierta y que deben realizarse más estudios al respecto incorporando otras variables que permitan detectar otros factores generadores de estrés laboral en la población de conductores de transporte público o

participantes con muestras similares. En esta línea, es necesario realizar más estudios enfocados en las estrategias de prevención psicosocial para minimizar indicadores de estrés laboral en este tipo de población poco investigada en nuestro país.

Respecto a la relación de los riesgos psicosociales y el estrés laboral con las variables sociodemográficas y organizacionales, únicamente se encontró relación estadísticamente significativa con el tipo de empresa [$r=0.37$, $p<0.001$ (riesgos psicosociales) y $r=0.38$, $p<0.001$ (estrés laboral)]; sin embargo, la correlación es baja, por lo que se hace necesario ahondar en el estudio del comportamiento de dichas variables en relación con los factores sociodemográficos y organizacionales en una población de conductores de transporte público o participantes con muestras similares.

Respecto a las limitaciones del estudio, para efectos de interpretación y generalización, es importante mencionar que la muestra se seleccionó de manera intencionada, por lo que los resultados obtenidos no se pueden generalizar para toda la población; de allí la recomendación de que estudios futuros sobre el tema involucren muestras representativas no intencionadas. Por otra parte, el instrumento para la evaluación de riesgos psicosociales tiene una gran extensión de ítems, lo que genera cansancio en el encuestado al momento de responder la encuesta; además, se resalta que el cuestionario para la evaluación del estrés es un instrumento validado en población profesional pero no en conductores de buses de transporte.

5.2. Contribuciones

5.2.1. Contribuciones teóricas

La contribución teórica al conocimiento del fenómeno estudiado versa en la incorporación de variables de comparación (edad, estado civil, tipo de empresa) para analizar el comportamiento de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en los conductores de buses de transporte público de la ciudad de Lima, muestra poco estudiada pero de gran importancia;

así mismo, se hace uso de los instrumentos de la Batería para la evaluación de los riesgos psicosociales de Colombia, cuestionarios poco usados en Perú.

5.2.2. Contribuciones prácticas

La presente investigación pone en evidencia la necesidad de estudiar el comportamiento de los riesgos psicosociales atendiendo a las características de la muestra a fin de canalizar esfuerzos en materia de seguridad social para atender de manera oportuna y profesional a este fenómeno. Así mismo, los resultados obtenidos en la presente tesis permiten observar que hacen falta estudios que ahonden en el análisis del comportamiento de ciertos factores sociodemográficos (edad, estado civil), organizacionales (tipo de empresa) y otros que estén relacionados con la aparición de estrés laboral en los conductores de buses de transporte público.

5.3. Recomendaciones

En cuanto a las recomendaciones, en función a los resultados y conclusiones se recomienda lo siguiente:

5.3.1. Recomendaciones teóricas

Dada la presencia de asociación entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral con el tipo de empresa, se recomienda replicar la investigación con una muestra representativa entre conductores de buses de transporte de empresas formales y de informales; y con el ánimo de profundizar en el análisis se recomienda complementarlo con entrevistas en profundidad.

5.3.2. Recomendaciones prácticas

A nivel gerencial, es importante que las organizaciones de transportes integren en sus actividades los temas de prevención de los riesgos psicosociales y el manejo del estrés laboral, yendo más allá de conocer los objetivos, la importancia y el entendimiento tanto a

nivel táctico y estratégico, y proceder a adoptar mecanismos integrales con los altos directivos o accionistas mayoritarios, para que se involucren en el desarrollo de la gestión en prevención de los factores de riesgos psicosociales y estrés laboral porque están relacionados con conductas de riesgo durante la conducción y fatiga.

En la misma línea, en la sección 5.5. del presente capítulo se detalla de manera específica una propuesta de Plan de Acción dirigida a los directivos de las empresas de transporte público y a todos los líderes del sector tanto público como privado a fin de que cuenten con una guía para implementar acciones relevantes que coadyuven al control de los riesgos psicosociales y del estrés laboral en sus organizaciones.

5.4. Investigaciones futuras

Futuras investigaciones deberían considerar muestras representativas y probabilísticas, eligiendo otro método de muestreo estadístico en los que se disminuyan los efectos del azar.

Se recomienda el uso en futuras investigaciones de instrumentos de evaluación específicos para medir el nivel de estrés de los conductores (BDS -59); ya que al ser más específicos y tomando en cuenta las condiciones del trabajo del conductor, permitirían obtener resultados más precisos.

Se sugiere replicar la investigación en una muestra de conductores informales de buses de transporte público de Lima para describir detalladamente la característica de la muestra y evaluar su comportamiento frente a riesgos psicosociales y estrés laboral.

Debido a las condiciones de trabajo de los transportadores de buses, se sugiere la utilización de instrumentos con ítems cortos que se ajusten mejor al tiempo disponible para responder los cuestionarios de riesgos psicosociales.

5.5. Plan de acción

La presente investigación propone un marco de acción para que la organización del sector transporte implemente planes de acción que permita dar un aporte a la gestión de los riesgos psicosociales, a través de la descripción de objetivos de largo y corto plazo, actividades, costos y responsables. Este plan está dirigido a los directivos de las empresas de transporte público y a todos los líderes del sector tanto público como privado.

Para implementar estas acciones se consideraron los siguientes supuestos:

- La elaboración del esquema de plan de acción se realizó desde una perspectiva genérica y no particular para que pueda ser adaptado y utilizado por las empresas de transporte público en nuestro país. Por tal motivo, no se establecen ni porcentajes ni tiempos en la formulación de los objetivos a largo plazo, debido a que ellos deberán ser establecidos por los socios mayoritarios, altos directivos y partes interesadas en las organizaciones de transporte público como municipalidades, ministerio de transporte, entre otros.
- Para los objetivos de corto plazo, se consideró un periodo de un año para implementar de forma progresiva la presente propuesta, desplegando actividades y costos asociados.
- Se asume que, para la elaboración del primer objetivo a largo plazo, se busca identificar y disminuir la exposición a factores de riesgo psicosociales ya que esto podría repercutir en el incremento de conductas de riesgo para la salud y seguridad del conductor.
- Para la elaboración del segundo objetivo a largo plazo, se asume que la gestión adecuada de los factores de riesgos psicosociales de los grupos de

interés podría tener influencia positiva en la disminución de estrés laboral en los conductores.

- Se asume la contratación de un equipo consultor especializado y de negocios para la asesoría y facilitación de actividades estratégicas enfocadas en la implementación de los objetivos a corto plazo relacionados con aquellos a largo plazo.

Para cada uno de estos, se consideró uno a corto plazo asociado y se detallan las actividades, plazos, costos y responsables de cada actividad. La tabla 8 presenta el primer OLP y la tabla 9, el segundo.

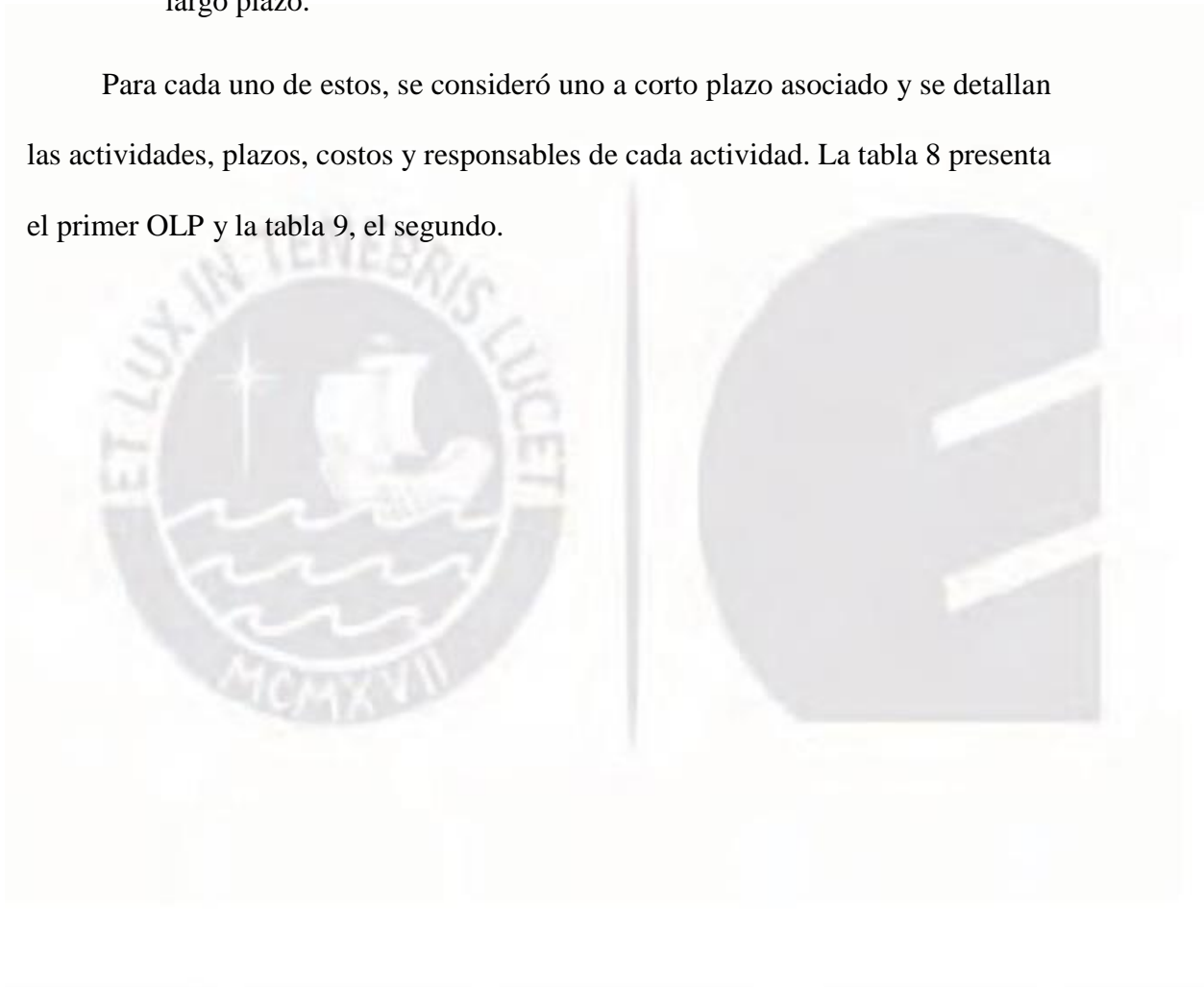


Tabla 8

Plan de acción para el primer objetivo a largo plazo

Objetivo a largo plazo			
En "X" años disminuir la exposición de los riesgos psicosociales en un "X"%, a través de la creación de una propuesta de valor al sector transporte orientada a disminuir los niveles de estrés y riesgos psicosociales en los conductores de buses de transporte público.			
Objetivo a corto plazo			
Identificar y disminuir los niveles de estrés y riesgos psicosociales en los conductores de transporte público en 01 año utilizando como base el instrumento que mide factores de riesgo psicosociales del MPS (2010).			
Actividades	Tiempos	Costos	Responsables
Aplicar la herramienta del MPS (2010) para identificar los factores que incrementan la exposición a niveles altos de riesgo psicosocial en conductores de buses de transporte público.	1 mes	S/ 8,000.00	Consultoría
Elaborar una matriz con los niveles de exposición a los riesgos psicosociales identificados con sus dimensiones (MPS, 2010)	5 días	S/ 2,200.00	Consultoría
Establecer el nivel deseado y el tiempo para los indicadores de las dimensiones con mayor nivel de exposición a los riesgos psicosociales.	1 día	S/ 300.00	ET
Identificar las brechas para disminuir el nivel de exposición a los riesgos psicosociales y contrastar con la matriz elaborada.	1 día	S/ 600.00	ET
Definición, diseño e implementación de estrategias que impacten en la disminución de los riesgos psicosociales.	6 meses	S/ 20,000.00	ET/Consultoría
Segunda aplicación del instrumento para determinar el nivel de exposición a riesgos psicosociales en conductores de buses de transporte público que laboren al menos 6 meses en la empresa.	1 mes	S/ 8,000.00	Consultoría
Elaboración de informe de resultados.	14 días	S/ 6,500.00	Consultoría
Difusión de los resultados a directivos e inversionistas.	14 días	S/ 4,500.00	Consultoría
TOTAL, OCP 1		S/ 50,100.00	

Tabla 9

Plan de acción para el segundo objetivo a largo plazo

Objetivo a largo plazo			
En "X" años disminuir el estrés laboral de los conductores de buses de un X% a un Y%, gestionando para ello los factores de riesgo psicosocial al que están expuestos.			
Objetivo a corto plazo			
En 01 año, gestionar el plan estratégico de una organización de transporte público que incorpore la gestión de los factores de riesgo psicosocial.			
Actividades	Tiempos	Costos	Responsables
Proceso de sensibilización y consultoría para liderar la gestión de factores de riesgo psicosocial en la ET	6 meses	S/ 20,000.00	Consultoría
Implementar el modelo de demanda - recursos de trabajo como estrategia de disminución de los niveles de estrés en conductores de buses de transporte público (Chen y Hsu, 2020)	1 mes	S/ 8,000.00	ET
Priorizar los grupos de conductores de transporte público que presenten niveles altos de exposición a factores de riesgo psicosocial.	1/2 día	S/ 300.00	ET
Definir la estrategia de trabajo dirigida a los conductores que presenten niveles altos de exposición a los riesgos psicosociales.	1 día	S/ 600.00	ET
Determinar acciones y priorizarlas de acuerdo a la identificación de la matriz de riesgos psicosociales de la empresa.	1 día	S/ 600.00	ET
Incluir las acciones priorizadas en el Plan Estratégico de la empresa e implementarlas.	6 meses	S/ 20,000.00	Consultoría
Medir los factores de riesgo psicosocial para evaluar los impactos de las acciones implementadas.	1 mes	S/ 8,000.00	Consultoría
Realizar un análisis comparativo de los resultados de la línea base con el de la medición de control.	1 día	S/ 1,000.00	Consultoría
Elaborar y difundir el informe de gestión de factores de riesgo psicosocial incluido en el Plan Estratégico.	1 mes	S/ 6,000.00	Consultoría
TOTAL, OCP 2		S/ 64,500.00	

5.6. Resumen

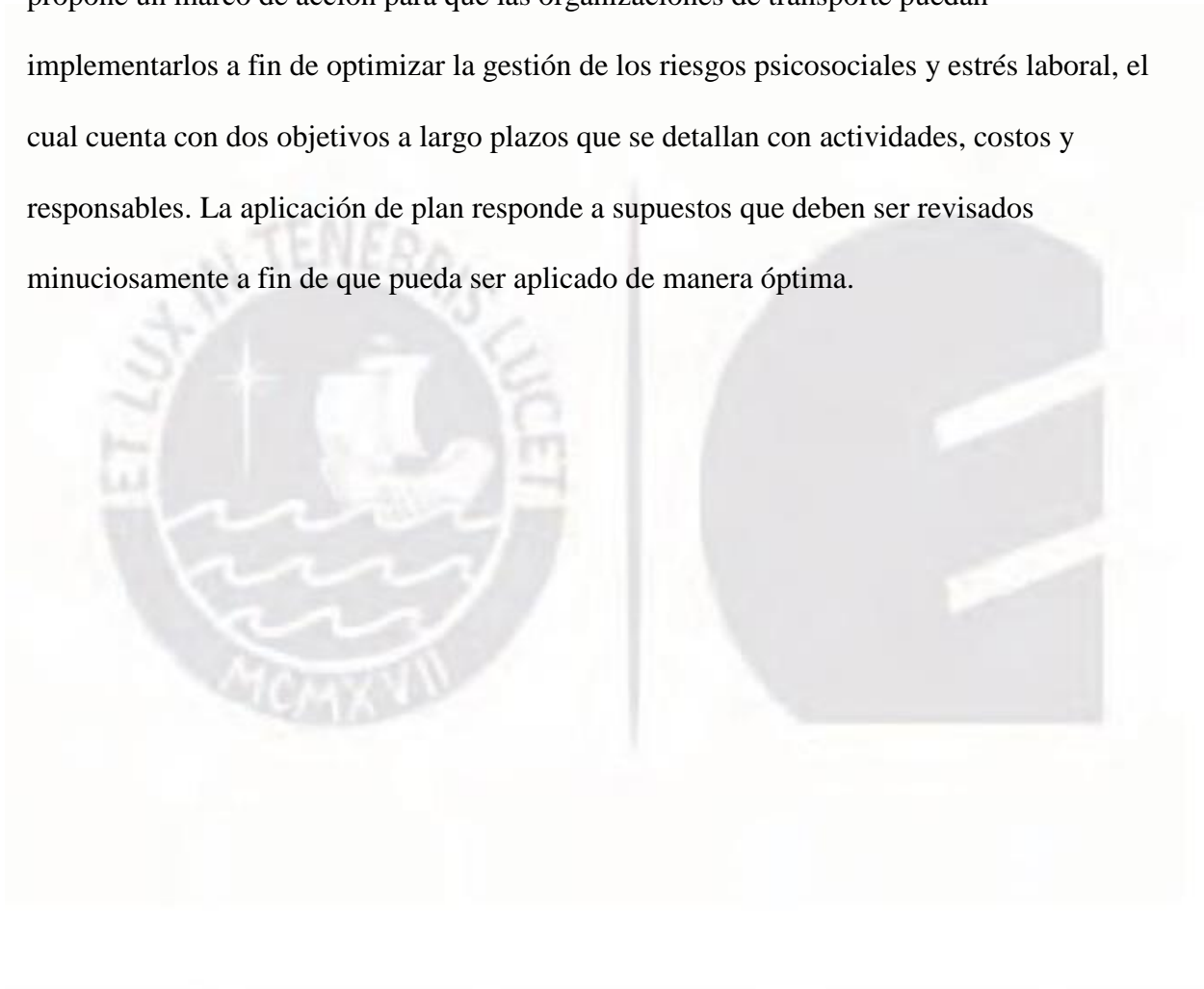
Las conclusiones derivadas de la investigación confirman los hallazgos previos, se encuentra relación significativa baja entre los riesgos psicosociales y el estrés laboral, así mismo, niveles altos de riesgos psicosociales; sin embargo, difiere de la literatura previa en cuanto a los niveles de estrés, ya que en el estudio se han encontrado bajos niveles de estrés laboral en los conductores de buses de transporte público. En cuanto a la relación de los riesgos psicosociales y el estrés laboral con las variables sociodemográficas y organizacionales estudiadas, se halló relación significativa únicamente con el tipo de empresa.

La contribución del estudio versa en la incorporación de variables de comparación (edad, estado civil, tipo de empresa) para analizar el comportamiento de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en una muestra poco estudiada pero de gran importancia como son los conductores de buses de transporte público, así mismo, se hace uso de una batería de instrumentos poco usada en Perú los cuales alcanzaron excelentes niveles de confiabilidad. Por otro lado, la investigación pone evidencia la necesidad de estudiar los riesgos psicosociales y el estrés laboral atendiendo a características de la muestra y otros factores que puedan estar relacionados con la aparición de estrés laboral y riesgos psicosociales en los conductores de buses de transporte público.

En cuanto a las recomendaciones, se sugiere a las organizaciones de transporte que integren a sus actividades temas de prevención de riesgos psicosociales y manejo del estrés laboral, asimismo, a nivel práctico, se recomienda replicar el estudio en muestras representativas y atendiendo a criterios de la estadística a fin de poder generalizar los resultados.

Para investigaciones futuras, se recomienda el uso de instrumentos de evaluación específicos para evaluar estrés en la conducción y priorizar el uso de instrumentos cortos que se adapten a la realidad del trabajo de los mismos.

Por último, se presenta el Plan de Acción, dirigido a los directivos de las empresas de transporte público y a todos los líderes del sector tanto público como privado, donde se propone un marco de acción para que las organizaciones de transporte puedan implementarlos a fin de optimizar la gestión de los riesgos psicosociales y estrés laboral, el cual cuenta con dos objetivos a largo plazos que se detallan con actividades, costos y responsables. La aplicación de plan responde a supuestos que deben ser revisados minuciosamente a fin de que pueda ser aplicado de manera óptima.



Apéndice A: Consentimiento informado

Consentimiento Informado para la Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por _____, de la Universidad

_____. La meta de este estudio es _____

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente _____ minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los casetes con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por_____. He sido informado (a) de la meta de este estudio es_____

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente _____ minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a _____ al teléfono _____.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a _____ al teléfono anteriormente mencionado.

Nombre del Participante Firma del Participante Fecha
(en letras de imprenta)

Apéndice B: Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B

Instrucciones

Este cuestionario de factores psicosociales tiene como propósito conocer la opinión de los conductores sobre algunos aspectos de su trabajo. Para lograr mejoras concretas, las preguntas se deben contestar de manera sincera. Lo más importante es que las respuestas reflejen lo que piensa acerca de su **trabajo**. Marque con una “X” una sola respuesta. Si se equivoca en una respuesta, no hay problema, táchela y escriba la correcta. Tenga en mente que lo que se desea es saber la situación actual de su trabajo para hacer mejoras. Todo es confidencial. Si tiene dudas respecto a una pregunta, el encuestador está para apoyarlo. No hay límites de tiempo para responder el cuestionario; aun así, se estima que necesitará una hora para contestar todas las preguntas. Agradecemos por su colaboración.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones del lugar donde realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
21	Trabajo en horario de noche					
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
33	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
34	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
46	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
47	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
48	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
58	Mi jefe me trata con respeto					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
82	En mi trabajo tengo posibilidades de Progresar					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
85	Mi trabajo en la empresa es estable					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien					
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

¿En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios? Si su respuesta fue SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
89	Atiendo clientes muy enojados					
90	Atiendo clientes muy preocupados					
91	Atiendo clientes muy tristes					
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
94	Atiendo clientes que me maltratan					
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo					

Apéndice C: Cuestionario para la Evaluación del Estrés

Instrucciones: Marque con una "X" una sola respuesta. Las siguientes preguntas tienen que ver con la frecuencia con que ha sentido estos malestares en los últimos tres meses. Agradecemos por su colaboración.

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

Referencias

- Albarrán, V., Geldres, V., Paredes, P., Ramirez, O., Ruiz, F., & Palomino, J.C. (2018). Validación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. *Horizonte Médico*, 18(1), 59-67. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v18n1/a09v18n1.pdf>
- Álvarez C., & Palacios K. (2014). *Factores de riesgo y daños en la salud de los choferes. Empresa de transporte Arco Iris s.a.* Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote, Ancash. Recuperado de: <http://repositorio.uns.edu.pe/handle/UNS/1888>
- Aquino, J., Gomez de Medeiros, S., Ribeiro Gomes, B., Ferreira e Pereira, E., Neto, W., & Gomes Terra, M. (2017). Condiciones de trabajo en conductores de autobús: de servicio público a fuente de riesgo. *Index de Enfermería*, 26(1-2), 34-38. Recuperado de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962017000100008
- Banco Mundial (2018). The high toll of traffic injuries unacceptable and preventable. Recuperado de: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/29129>
- Bentler, P. M. (1990). Comparative fit indexes in structural models. *Psychological Bulletin*, 107(2), 238–246. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.107.2.238>
- Bravo, C., & Nazar, G. (2015). Riesgo psicosocial en el trabajo y salud en conductores de locomoción colectiva urbana en Chile. *Rev. Salud de los Trabajadores*, 23(2), 105-114. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375844217004.pdf>
- Camacho, A. & Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 20(40), 159-172. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>

Centro de Prevención de Riesgo del Trabajo, Essalud (2015). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. Recuperado de:

http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/Junio_2015.htm

Charria, V., Sarsosa, K., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380-391. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>

Chen C-F. & Hsu Y-C. (2020) Taking a closer look at bus driver emotional exhaustion and well-being: Evidence from Taiwanese urban bus drivers. *Safety and Health at Work*.
<https://doi.org/10.1016/j.shaw.2020.06.002>

Chen, C.F., & Kao, Y.L. (2013). The connection between the hassles–burnout relationship, as moderated by coping, and aberrant behaviors and health problems among bus drivers. *Accident Analysis & Prevention*, (53), 105-111. doi: 10.1016/j.aap.2013.01.004

Chung, Y. S., & Wong, J. T. (2011). Developing effective professional bus driver health programs: An investigation of self-rated health. *Accident Analysis & Prevention*, 43(6), 2093-2103. doi: 10.1016/j.aap.2011.05.032

Chunga et al. (2019). Relación entre estrés laboral y Síndrome de Burnout en conductores de taxi de la ciudad de Trujillo. Perú, 2019. *Revista Médica Vallejiana*. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44441>

Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. N.Y.: Routledge.
doi: <https://doi.org/10.4324/9780203771587>

Córdova, M. (2003). *Estadística: Descriptiva e inferencial*. (5ta. Ed.). Lima, Perú: Moshera.

Davidovic', J., Pešić', D., & s Antic, B. (2018). Professional drivers' fatigue as a problem of the modern era. *University of Belgrade, Faculty of Transport and Traffic Engineering*.
Recuperado de: <https://isiarticles.com/bundles/Article/pre/pdf/145481.pdf>

EU-OSHA – European Agency for Safety and Health at Work (2007). Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health. *Office for Official Publications of the European Communities*. Luxembourg. Recuperado de: <https://osha.europa.eu/en/publications/reports/7807118>

Fundación Transitemos (2015). Plan Lima y Callao 2035. Recuperado de: <https://transitemos.org/publicaciones-3/plan-lima-y-callao-2035>

Gutiérrez R., & Ángeles Y. (2012). *Estrés organizacional*. México: Editorial Trillas.

Haddon, W. (1980). Advances in the epidemiology of injuries as a basis for public policy. *Landmarks in American Epidemiology*, 95(5), 411-421. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1422748/pdf/pubhealthrep00127-0003.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta. Ed.). México: McGraw Hill.

Ihlström, J., Kecklund, G., & Anund, A. (2017). Split-shift work in relation to stress, health and psychosocial work factors among bus drivers. *Work* 56(4), 531-538. doi: 10.3233/WOR-172520

International Labour Office (2007). *SafeWork bookshelf. International Programme on Safety and Health at Work and the Environment & International Occupational Safety and Health Information Centre*. Geneva: ILO

International Labour Office. (1986). Psychosocial factors at work: recognition and control. Report of the Joint ILO/WHO Committee on Occupational Health, Ninth session, Geneva, 18-24 September 1984. Geneva: ILO. Recuperado de: https://www.who.int/occupational_health/publications/ILO_WHO_1984_report_of_the_joint_committee.pdf

- Kahn, R. L., & Byosiere, P. (1992). *Stress in organizations*. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (2nd ed.), Vol. 3, (pp. 571–650). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press
- Karasek, R. (1998). *Demand/control model: A social, emotional, and physiological approach to stress risk and active behavior development*. *Encyclopedia of Occupational Health and Safety* (p. 346). Sweden: ILO
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308. doi: <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling* (4th ed.). New York: The Guilford Press
- László, KD, Pikhart, H., Kopp, M.S., Bobak, M., Pajak, A., Malyutina, S., Salavec, G. & Marmot, M. (2010). Job insecurity and health: A study of 16 European countries. *Social Science & Medicine*, 70(6), 867–874. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2009.11.022>
- Lind, A.D., Marshal, G. W., & Wathen, A.S. (2012). *Estadística aplicada para los negocios y economía*. México: McGraw-Hill.
- Llorens, C., Alós, R., Cano, E., Font, A., Jódar, P., López, V., Navarro, A., Sánchez, A., Utzet, M. & Moncada, S. (2010). Psychosocial risk exposures and labour management practices. An exploratory approach. *Scandinavian Journal of Public Health*, 38(3), 125-136. Recuperado de: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1403494809354363>
- MacCallum, R. C., Browne, M. W., & Sugawara, H. M. (1996). Power analysis and determination of sample size for covariance structure modeling. *Psychological methods*, 1(2), 130–149. <https://doi.org/10.1037//1082-989X.1.2.130>

Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados* (5th ed.) México: Pearson Educación.

Mannucci, J. & Sarabia, V. (2017). *Frecuencia y factores asociados al síndrome de burnout en choferes de transporte público en Lima, Perú* (Tesis para obtener el grado académico de Bachiller en Medicina), Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú. Recuperado de:

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/762/Frecuencia_MannucciPalomino_Javier.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martins, Franciele de Fraga, Lopes, Regina Maria Fernandes, & Farina, Marianne. (2014).

Nível de estresse e principais estressores do motorista de transporte coletivo. *Boletim - Academia Paulista de Psicologia*, 34(87), 523-536. Recuperado de:

<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/bapp/v34n87/a14.pdf>

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. Recuperado de:

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/job.4030020205>

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422. doi:10.1146/annurev.psych.52.1.397

Mendiola, A., Aguirre, C., Ayala, E., Barboza, W., Bernal, C., & Pinillos, W. (2014).

Análisis de la propuesta de concesión para el transporte público de Lima: viabilidad financiera de un potencial operador. Lima: ESAN Ediciones. Recuperado de:

https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/123/Gerencia_para_el_desarrollo_37.pdf

Ministerio de la Protección Social (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de

factores de riesgo psicosocial. *Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales*. Recuperado de:

<https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>

Miranda, S. (2016). *Estrés laboral en conductores de Empresas de Transporte Público de la ciudad de Cusco con alta siniestralidad, 2016* (Tesis para obtener el título profesional de Psicología), Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú. Recuperado de: https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2331/Sahedy_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moreno, B. & Rodríguez, R. (2013). *Sociología de la salud laboral. En: Salud laboral, riesgos laborales, psicosociales y bienestar laboral*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Moreno, B., y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

Morris, M. G., & Venkatesh, V. (2010). Job characteristics and job satisfaction: understanding the role of enterprise resource planning system implementation. *MIS Quarterly*, 34(1) 143-161. Recuperado de: <https://www.jstor.org/stable/20721418>

Murko, D. (2019). Psychosocial Risk Factors among Slovene Professional Drivers. Recuperado de:

https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=365039

Namakforoosh, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México: Limusa.

Navidi, W. (2006). *Estadística para ingenieros*. México: McGraw-Hill.

OPS/OMS, 2013. Accidentes de tránsito son la primera causa de carga de enfermedad que afecta a población joven. Recuperado de: <https://www.paho.org/es/noticias/14-3-2013-accidentes-transito-son-primera-causa-mundial-muerte-entre-jovenes-15-29-anos>

Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo*. Ginebra: Centro Internacional de formación de la OIT. Recuperado de:

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

- Páliz, R. (2014). *Riesgos psicosociales intra y extralaborales y su relación con el apareamiento de estrés en los conductores de vehículos y sus ayudantes en una empresa socialmente responsable dedicada al servicio de transporte público urbano en la ciudad de Quito en el segundo semestre del año 2014* (Tesis para optar el grado de Magister en Seguridad y Prevención de Riesgos en el trabajo), Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador. Recuperado de: http://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/18084/65363_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Patlán, J. (2019) ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v35n1/2011-7531-sun-35-01-156.pdf>
- Peiró, J. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Revista de Investigación Administrativa*, 30(88), 31-40. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/39174637_El_estres_laboral_Una_perspectiva_individual_y_colectiva
- Peiró, J. M. (1999). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide
- Peiró, J.M., & Salvador, A. (1993) *Control del Estrés Laboral*. Madrid: Eudema
- Pérez, E., Medrano, L., & Sánchez, J. (2013). El Path Análisis: Conceptos básicos y ejemplos de aplicación. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*. 5(1), 52-56. Recuperado de: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/racc/article/view/5160/5325>
- Reyes, C. y Sánchez, H. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. México: Pearson.

- Rugulies, R., Aust, B., Burr, H., & Bültmann, U. (2008). Job insecurity, chances on the labour market and decline in self-rated health in a representative sample of the Danish workforce. *Journal of epidemiology and community health*, 62(3), 245–250.
<https://doi.org/10.1136/jech.2006.059113>
- Saunders, M., Lewis, P. & Thornhill, A. (2016). *Research methods for business students*. Harlow (Essex): Pearson.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Serrano-Fernández, M.J., Boada-Grau, J., Robert-Sentís, L., Boada-Cuerva, M., Assens-Serra, J., Vigil-Colet, A. (2018). Trans Driver Stress scale (TDS-15): short scale for stress detection in professional drivers. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, (58), 807–815. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2018.07.010>
- Siegrist, J. & Peter, R. (2000). The Effort-Reward Imbalance Model. *Occupational Medicine*, 1, 83-86.
- Tse, J. L. M., Flin, R., & Mearns, K. (2007). Facets of job effort in bus driver health: Deconstructing "effort" in the effort-reward imbalance model. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(1), 48–62. doi=10.1037/1076-8998.12.1.48
- Useche, S. A., Ortiz, V. G., & Cendales, B. E. (2017). Stress-related psychosocial factors at work, fatigue, and risky driving behavior in bus rapid transport (BRT) drivers. *Accident, analysis, and prevention*, (104), 106-114. doi: 10.1016/j.aap.2017.04.023
- Veliz, C. (2011). *Estadística para administración y negocios*. Lima, Perú: Prentice Hall
- Vieco, G. & Llanos, R. (2014). Psychosocial factors at work, stress, and morbidity around the world. *Revista Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385. Recuperado de:
<http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v31n2/v31n2a09.pdf>

Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia y trabajo*, 6(14), 197-201. Recuperado de:

https://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/402/factores_sicosociales.pdf

Villalobos, G. (2005). Diseño de un sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo (Tesis doctoral para la obtención del grado científico de Doctor en Ciencias de la Salud). Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana, Cuba.

WHO (2018). Global status report for road safety. Recuperado de:

<https://www.who.int/publications/i/item/9789241565684>

