

Nivel de riesgo de estrés en conductores del sector transporte público

Level of risk of stress in drivers of the public transportation sector

Armando David Narváez Chaves, Yesica Meliza Basante Pantoja, Christian Alexander Zambrano Guerrero, Edith de Lourdes Hernández Narváez y Martín Eduardo Salas Ibarra

Universidad de Nariño¹

Autor para correspondencia: Yesica Meliza Basante Pantoja, melibasante19@gmail.com.

RESUMEN

Introducción: Los conductores de transporte público enfrentan excesiva carga de trabajo, expectativas económicas insatisfechas y baja motivación. Esto exige un grado de autonomía, flexibilidad y capacidad de la persona para moldearse a situaciones nuevas, para lo cual se requieren estrategias de afrontamiento cuyo objetivo es encarar situaciones específicas. La ausencia de aquellas puede dar lugar a la manifestación de estrés y sus consecuencias en la salud, el rendimiento laboral y en el clima de la organización. *Objetivo:* Describir el nivel de riesgo de estrés en los conductores de la ciudad de Pasto (Colombia). *Metodología:* Cuantitativa, descriptiva con diseño transversal. Se realizó un muestreo voluntario de 367 conductores de una empresa de Transporte Público. Se empleó el Cuestionario para la Evaluación del Estrés utilizado por el Ministerio de la Protección Social (Colombia). *Resultados:* El 18,8% (n = 69) conciben un nivel de riesgo alto y el 39,8% (n = 146) manifiestan un nivel de riesgo muy alto. *Discusión:* El rango de edad entre los 25 y 39 años de los conductores exhibe mayor nivel de riesgo de estrés, suponiendo que los adultos jóvenes, no solo enfrentan estresores laborales, sino otros desafíos dado su ciclo vital, como la búsqueda de la independencia a nivel familiar, la estabilidad económica y laboral. Los trabajadores casados o que viven en unión libre enfrentan mayores niveles de estrés, lo cual puede explicarse por el hecho de tener responsabilidades adicionales al trabajo, como atender una familia y responder económicamente por ella.

Palabras clave: Nivel; Estrés; Exposición; Salud; Transporte.

ABSTRACT

Background. *Public transport drivers face excessive workload, unsatisfied economic expectations, and low motivation. Their living conditions require autonomy, flexibility, and the ability to adapt to new situations, for which coping strategies are critical in order to face specific challenges. The absence of coping strategies can lead to stress and negative consequences on health, job performance, and their overall organizational climate.* Objective. *To describe the level of risk of stress in drivers in the city of Pasto (Colombia).* Method. *Quantitative, descriptive with cross-sectional design. After recruiting 367 voluntary drivers from a Public Transport company, they responded to the Stress Assessment Questionnaire used by the Colombian Ministry of Social Protection.* Results. *18.8% (n = 69) perceived a high risk level and 39.8% (n = 146) showed a very high risk level.* Discussion. *Drivers aged 25 to 39 exhibit a higher risk of stress since young adults face work*

¹ Departamento de Psicología, Calle 19 No. 22-109 y Carrera 22 No. 18-33, Calle 19 No. 22-109 y Carrera 22, San Juan de Pasto, Colombia, tel. (032)724-43-09, Ext. 1930, correos electrónicos: dave.narvaez97@gmail.com, melibasante19@gmail.com, cazambanopsi@gmail.com, hernandezedith3176@gmail.com y salas5840@gmail.com.



stressors and other challenges due to their living conditions. These stressors include the search for independence, family economic wellbeing, and job stability. Workers who are married or living together face higher stress levels. Discussion. Plausible explanations include having additional work-related responsibilities, such as looking after a family and being financially responsible.

Key words: Level; Stress; Exposure; Health; Transport.

Recibido: 19/03/2021

Aceptado: 03/06/2021

Se registra actualmente en Colombia un aumento del número de usuarios que utilizan el servicio de transporte público, así como del tráfico vehicular y la consecuente contaminación del aire y el ruido. Por este motivo, los conductores de transporte urbano deben estar preparados para responder a las necesidades cada día más crecientes de las ciudades (Lago y Sandoval, 2018).

Estos cambios hacen cada vez más complejas las funciones del individuo, específicamente en su ámbito laboral, como la excesiva carga de trabajo, las expectativas económicas insatisfechas y una baja motivación, entre muchas otras. Tales condiciones exigen un mayor grado de autonomía, flexibilidad, capacidad de iniciativa, autoeficacia y capacidad para moldearse a situaciones nuevas (Bittar, 2008), para lo cual se requieren estrategias de afrontamiento para manejar las exigencias específicas externas o internas, tales como la resolución de problemas, el autocontrol o la reevaluación positiva. En contraste, su ausencia puede dar lugar a un factor cada vez mayor de riesgo psicosocial, como es el estrés y sus efectos negativos en la salud, lo que puede repercutir no solo en el rendimiento laboral, sino también en el clima de la organización o empresa.

Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario comprender el concepto de *estrés*, cuyo origen se encuentra en el vocablo *distres*, que significa “pena” o “aflicción”. No se considera una emoción en sí misma sino el agente generador de emociones (Sierra, Ortega y Zubeidat, 2003). De acuerdo con Lazarus y Folkman (1984), el estrés

es una relación particular entre el individuo y su entorno cuando aquel lo percibe como amenazante o que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar. Para que ocurra la respuesta de estrés debe haber ciertas condiciones tanto internas como externas.

Desde esta perspectiva transaccional, el individuo realiza dos valoraciones; en la primera, puede valorar como amenazante, desafiante o beneficiosa la situación que está viviendo; en la segunda, valora si cuenta con los recursos cognitivos, conductuales o materiales para hacer frente a dicha situación. Dentro de este modelo se tiene en cuenta una triada interrelacionada: estrés, afrontamiento y emociones, y es por ello que no se puede experimentar estrés sin la vivencia de esas emociones, las que pueden ser positivas o negativas dependiendo de la forma de afrontamiento utilizada (Lazarus y Folkman, 1984).

El estrés ocasiona problemas en todos los ámbitos. En cuanto a la salud física, puede provocar trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, dermatológicos y musculares, entre muchos otros; también afecta al individuo al inhibir su creatividad, autoestima y desarrollo personal. Los efectos negativos que conlleva son una preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, sensación de confusión, dificultad para mantener la atención, sentimientos de falta de control, sensación de desorientación, bloqueos mentales y mal humor (Muñoz y Moncayo, 2013).

El Ministerio de Protección Social en Colombia (2008), en su Resolución 2646, define el estrés como la “respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales” (p. 2).

En un estudio sobre la relación trabajo-estrés laboral en los colombianos, Posada (2011) afirma que en los diferentes ámbitos en los cuales se desarrolla el ser humano, se presentan circunstancias que generan estrés, específicamente en el área laboral, sobre todo cuando los individuos no están preparados para cumplir con las demandas del medio. Por este motivo, el Ministerio de Tra-

bajo y Previsión Social de Chile (2011) declara que las personas tienen un mayor riesgo de sufrir estrés cuando sufren una alta exposición a ruidos, llevan a cabo trabajos de naturaleza rutinaria o repetitiva o que requieren una importante inversión personal, como es el caso de los docentes, enfermeras, empleados que atienden al público y conductores de vehículos.

Así lo corrobora una investigación de Zamora y Mite (2017) sobre la prevalencia del estrés en los conductores de la ciudad de Cuenca (Ecuador), en la que hallaron que 69% de los conductores mostraban un nivel medio de estrés, pero 31% un nivel alto, concluyendo que la mayoría de los conductores sufría dicha condición.

Según Chaparro y Guerrero (2001), el trabajo de los conductores de vehículos se caracteriza por la ejecución simultánea de tareas en las que están expuestos a ruidos, vibraciones, alta densidad del tráfico y paradas continuas, lo que genera mayores niveles de hostilidad y de comportamiento competitivo, tendencia a la impaciencia, toma de decisiones arriesgadas, conducción imprudente, disminución de la concentración y, en algunos casos, el uso de fármacos, como alcohol u otras sustancias psicoactivas para reducir el estrés (*cf.* también Lima y Juárez, 2008).

Al considerar las condiciones intra y extralaborales a las que se encuentran expuestos los conductores del sector del transporte, se puede afirmar que los desencadenantes y las consecuencias de estrés explicadas anteriormente pueden convertirse en un factor de riesgo para la aparición y mantenimiento de dificultades que reducen considerablemente su calidad de vida laboral. Una investigación sobre la salud de dichos conductores ha encontrado que durante el siglo XXI las condiciones de trabajo se han modificado y las dificultades de su realización han aumentado significativamente, afectando así la salud de los trabajadores (Gonzales *et al.*, 2013). Por su parte, Salazar y Pereda (2010) reafirman que estos cambios en las condiciones de trabajo asociados a la presión de llegar a tiempo a su destino, el horario demandante, el ruido, el tráfico, conflictos con los usuarios y problemas del sistema de transporte, son los desencadenantes del estrés en conducto-

res. Álvarez, Murcia y Urieles (2010) en su estudio sobre identificación de factores de riesgo psicosocial causantes del estrés laboral en conductores Cartagena-Colombia, concluyeron que “los conductores están expuestos a una serie de riesgos psicosociales relacionados con las características del trabajo y la estructura organizacional que desencadenan estrés laboral” (p. 54).

Retomando un trabajo sobre factores de riesgo psicosocial intralaboral y niveles de estrés existentes en los trabajadores de una empresa de transporte público en Nariño Colombia, Muñoz y Moncayo (2013) determinaron que las consecuencias derivadas del estrés deterioran la calidad de vida de quien la padece y entorpece también las relaciones interpersonales desde el ámbito familiar, hasta el laboral, provocando rupturas de dichas relaciones. Respecto a las consecuencias para la organización, se puede incluir el ausentismo laboral, aumento de, incluso la incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas de planificación, logística y de personal. Por consiguiente, es evidente el gran costo humano y económico que el estrés genera en el ámbito laboral del individuo.

Por su parte, Oviedo, Sacanambuy, Matabanchoy y Zambrano (2016) encontraron que 54% de los conductores de transporte público de la ciudad de Pasto (Colombia) padecían un mayor nivel de cansancio o aburrimiento, 37.6% se enfadaba con facilidad, y 81.2% consideraba que su trabajo los dejaba agotados. Asimismo, dichos conductores afirmaron que sus actividades y sus turnos laborales les ocasionaban un desgaste físico y emocional en el largo plazo, lo que podría tener consecuencias negativas en sus relaciones personales y su salud física y mental.

Una de las consecuencias derivadas del estrés en conductores es el síndrome de *burnout*, entendido como el resultado del estrés crónico típico de la cotidianidad del trabajo, especialmente cuando hay excesiva presión, conflictos, escasas recompensas emocionales y reconocimientos (Carlotto, Goncalves y Brazil, 2009). En un estudio efectuado con conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa (Perú), se encontró que 78.7% de estos mostraba niveles altos de agotamiento emocional, y 54.3% de ellos un nivel se-

vero del síndrome de burnout (Arias, Mendoza y Masías, 2013). Este hallazgo reafirma que los conductores que laboran varias horas al día haciendo una actividad rutinaria como conducir pueden sufrir agotamiento físico y mental. En contraste con otros trabajadores, se encontró que mientras que 13% de las enfermeras, 6.6% de los profesores y 53% de los policías manifestaban síntomas severos, los conductores de vehículos se ubicaron como el grupo laboral de mayor riesgo, con un total de 54.3% (Arias y Muñoz, 2016).

Teniendo en cuenta los planteamientos previos, se considera que el transporte público es un servicio fundamental para la sociedad; sin embargo, no se cuenta con información suficiente sobre el nivel de riesgo efectivo de estrés en este sector, lo que motivó la realización de este estudio cuantitativo, de tipo descriptivo y con diseño transversal, cuyo fin fue describir el nivel de riesgo de estrés en los conductores de transporte público de la ciudad de Pasto (Colombia).

El aporte de la presente investigación al campo del conocimiento tiene que ver con la necesidad que hay de describir los niveles de estrés en un sector de la población que por sus condiciones laborales y contextuales requiere de un minucioso análisis y reflexión para brindarle herramientas que permitan el desarrollo de más investigaciones y de programas de intervención para mejorar su salud mental y calidad de vida.

MÉTODO

Participantes

La población estuvo conformada por 479 conductores de una empresa de Transporte Público en San Juan de Pasto (Colombia), donde se realizó un muestreo voluntario (Scharager y Armijo, 2001) de 367 colaboradores, que desearon participar de la investigación, cumpliendo con los siguientes criterios de inclusión: estar vinculado laboralmente a la empresa; cumplir con toda la jornada laboral, y aceptar la convocatoria de participación en la investigación. Los criterios de exclusión fueron los siguientes: ser trabajadores recientes (últimos seis meses) o que se encontrasen suspendidos tem-

poralmente. De los posibles participantes, 112 conductores (23.3%) no respondieron el instrumento debido a que no aceptaron participar en la convocatoria.

Instrumentos

Cuestionario para la Evaluación del Estrés (Villalobos, 2010).

Validado por la Pontificia Universidad Javeriana para el Ministerio de la Protección Social (Colombia), su objetivo es describir el nivel de riesgo de estrés en los trabajadores. En la prueba original, dicho cuestionario arrojó una consistencia interna, medida con el coeficiente alfa de Cronbach, de 0.889. Asimismo, los estudios de validación de la segunda y tercera versión del cuestionario se llevaron a cabo con trabajadores pertenecientes a las seis regiones del país (Andina, Amazonia, Caribe, Insular, Orinoquía y Pacífico) y en los cuatro grandes sectores económicos que agrupan las actividades de las empresas en Colombia: servicios, industria, comercio y agrícola (Villalobos, 2010).

El Cuestionario para la Evaluación del Estrés consta de 31 ítems (Anexo 1), que se califican en una escala Likert, y su aplicación toma un promedio de siete minutos de duración. Dicho instrumento debe aplicarse a trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, de todas las ocupaciones, sectores económicos y regiones del país. Según su autor, la puntuación obtenida permite clasificar a los individuos según el nivel de estrés; así, muy bajo (0.0-6.5): ausencia de síntomas de estrés; bajo (6.6-11.8): poca frecuencia de señales; Medio (11.9-17.0): la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada; Alto (17.1-23.4): la frecuencia de presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés alto, y Muy alto (23.5-100): exhiben la mayoría de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud (Villalobos, 2010).

Procedimiento

Para efectuar el presente estudio se solicitó la autorización de los directivos del Sistema Estraté-

gico de Transporte Público de la ciudad de Pasto. Inicialmente, se llevó a cabo una sensibilización al grupo participante sobre la importancia del estudio y la absoluta reserva de la información; para ello, se obtuvo el consentimiento informado por escrito que garantizara el anonimato, la confidencialidad y la participación libre e informada en el proceso de investigación.

Después de realizar la aplicación del Cuestionario para la Evaluación de Estrés a la muestra de participantes, se tabularon los datos en el programa Excel y se exportaron al programa estadístico IBM SPSS Statics (versión 25.0) para el análisis de la información. Finalmente, se socializaron los resultados encontrados en la empresa y se entregó el informe respectivo.

Es importante señalar que la investigación tuvo en cuenta la normatividad establecida en Colombia para el trabajo con seres humanos, de acuerdo a la Resolución 8430 de 1993 de Colombia, artículo 11, apartado A. Según este artículo, se considera una investigación sin riesgo debido a que no se practica ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los trabajadores participantes (Ministerio de Salud de Colombia, 1993). Asimismo, el estudio se desarrolló bajo la normatividad del Código Deontológico y Bioético del Psicólogo (Congreso de la República de Colombia, 2006) y se estipulan los principios éticos de justicia, respeto por la autonomía, beneficencia y no maleficencia que permiten salvaguardar los derechos y bienestar de los trabajadores.

RESULTADOS

Perfiles sociodemográficos

Los datos sociodemográficos indican que 99.5% (n = 366) de los participantes de la muestra fueron hombres y solo 0.5 % (n = 1) mujeres. El rango de edad de los conductores osciló entre 18 y 65 años, siendo la edad promedio de 38.68. En cuanto a su escolaridad, 37.9% (n = 139) tenía educación primaria completa; 4% (n = 16) no había culminado ese nivel; 32.2% (n = 118) había completado la educación secundaria y media; 22.9% (n = 84) de los participantes no había finalizado la secundaria, y 2.7% (n = 10) contaba con educación técnica y tecnológica.

Respecto a su estado civil, 18% (n = 66) eran solteros, 39% (n = 143) casados, 41.1% (n = 151) vivían en unión libre, y 1.9% (n = 7) se habían divorciado.

Nivel de riesgo de estrés

En relación al total de la aplicación del cuestionario, 12% (n = 44) de los conductores exhibían un nivel de riesgo muy bajo; 12.3% (n = 45), riesgo bajo; 17.2% (n = 63), riesgo medio; 18.8% (n = 69), riesgo alto, y 39.8% (n = 146) riesgo muy alto.

En la Tabla 1 se muestra que la mayor cantidad de casos con un nivel de riesgo de estrés muy alto y alto se hallaron en el rango de edades de 25 a 39 años, con un porcentaje de 27.4% (n = 101).

Tabla 1. Nivel de riesgo de estrés y edad.

		Edad				Total
		18-24 años	25-39 años	40-49 años	50 años y +	
Nivel de riesgo	Muy bajo	3 (0.8%)	21 (5.7%)	12 (3.2%)	8 (2.2%)	44 (11.9%)
	Bajo	1(0.25%)	22 (5.9%)	11 (3%)	11 (3%)	45 (12.2%)
	Medio	5 (1.3%)	30 (8.1%)	20 (5.4%)	8 (2.2%)	63 (17.1%)
	Alto	5 (1.3%)	31 (8.4%)	20 (5.4%)	13 (3.5%)	69 (18.8%)
	Muy alto	11(3%)	70 (19%)	47 (12.8%)	18 (4.9%)	146 (39.7%)
Total		25 (6.8%)	174 (47.4%)	110 (29.9%)	58 (15.8%)	367 (100%)

Nota. De acuerdo a Mansilla (2000), la clasificación de la edad es como sigue: de 10 a 24 años: jóvenes; de 25 a 39 años: adultos primarios; de 40 a 49 años: adultos intermedios, y de 50 en adelante: adultos tardíos.

La Tabla 2 indica que la mayor cantidad de casos con un nivel de riesgo de estrés alto y muy alto dijeron no haber concluido la secundaria, seguidos

por aquellos que no completaron la primaria, con un porcentaje de 42.5%.

Tabla 2. Nivel de riesgo de estrés y escolaridad (n = 157).

		Escolaridad					Total
		Primaria incompleta	Primaria completa	Secundaria incompleta	Secundaria completa	Técnicos y tecnólogos	
Nivel de riesgo	Muy bajo	18 (4.9%)	2 (0.5%)	12 (3.2%)	10 (2.7%)	2 (0.5%)	44 (11.9%)
	Bajo	20 (5.4%)	5 (1.3%)	9 (2.4%)	9 (2.4%)	2 (0.5%)	45 (12.2%)
	Medio	26 (7.1%)	1 (0.25%)	15 (4%)	18 (4.9%)	3 (0.8%)	63 (17.1%)
	Alto	26 (7.1%)	5 (1.3%)	26 (7.1%)	12 (3.2%)	0 (0.0%)	69 (18.8%)
	Muy alto	49 (13.1%)	3 (0.8%)	56 (15.2%)	35 (9.5%)	3 (0.8%)	146 (39.7%)
Total		139 (37.8%)	16 (4.3%)	118 (32.1%)	84 (22.8%)	10 (2.7%)	367 (100%)

En la Tabla 3 se aprecia que la mayor cantidad de casos con un nivel de riesgo de estrés alto y muy alto fueron quienes vivían en unión libre, segui-

dos por los casados, con un porcentaje de 46.1% (n = 170).

Tabla 3. Nivel de riesgo y estado civil.

		Estado civil				Total
		Solteros	Casados	Unión libre	Divorciados	
Nivel de riesgo	Muy bajo	6 (1.6%)	20 (5.4%)	16 (4.3%)	2 (0.5%)	44 (11.9%)
	Bajo	4 (1%)	18 (4.9%)	21 (5.7%)	2 (0.5%)	45 (12.2%)
	Medio	12 (3.2%)	23 (6.2%)	26 (7%)	2 (0.5%)	63 (17.1%)
	Alto	12 (3.2%)	26 (7%)	31 (8.4%)	0 (0.0%)	69 (18.8%)
	Muy alto	32 (8.7%)	56 (15.2%)	57 (15.5%)	1 (0.25%)	146 (39.7%)
Total		66 (17.9%)	143 (38.9%)	151 (41.1%)	7 (1.9%)	367 (100%)

DISCUSIÓN

A partir de la aplicación del Cuestionario para la Evaluación del Estrés en la muestra se revelaron síntomas de reacciones de estrés en lo fisiológico, el comportamiento social, las actividades intelectuales y laborales y el comportamiento psicoemocional; además, se tuvo en cuenta el nivel de riesgo de estrés en algunos factores psicosociales individuales, como los datos sociodemográficos de edad, nivel académico y estado civil de los participantes, información que la Resolución 2646 del Ministerio de Protección Social en Colombia (2008) reglamenta actualizar anualmente y discriminar de acuerdo al número de trabajadores.

En el presente estudio, el estrés se definió como un conjunto de reacciones fisiológicas, psi-

cológicas y conductuales que se originan cuando el trabajador intenta adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intra y extralaborales, para las que su capacidad de afrontamiento es insuficiente, lo que provoca un desbalance que altera su bienestar y salud (Díaz, 2011). Así, en los conductores se identificó que más de la mitad de ellos (58.6%) mostraban síntomas altos y muy altos de reacciones de estrés.

Por lo anterior, es importante identificar los posibles factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos reportados, teniendo en cuenta las condiciones de salud, la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedad profesional, las estadísticas de morbilidad y mortalidad por accidentes de trán-

sito, lesiones, discapacidad, enfermedad profesional, enfermedad común, ausentismo, rotación de personal y rendimiento laboral, entre otros. Tal información permitirá garantizar una evaluación integral y, por lo tanto, una intervención pertinente y ajustada a las necesidades del trabajador a fin de incidir de manera positiva en el bienestar y la salud física y mental de los conductores de vehículos (Biçaksiz y Özkan, 2016; Charlton y Starkey, 2011; Goniewicz, Goniewicz, Pawłowski y Fiedor, 2016; Ivers, Brown, Norton y Stevenson, 2016; Villalobos, 2010).

Según el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia (2002), los conductores de transporte público se encuentran catalogados en el nivel IV de riesgo, lo que supone que su profesión implica un riesgo máximo. En este sentido, Boinilla y Gafaro (2017) plantean que los riesgos de tipo psicosocial asociados a conducción son el estrés, la ansiedad, la depresión y la insatisfacción con las condiciones laborales. Adicionalmente, el ritmo de vida de conductores los expone a una serie de agentes estresantes, lo que puede ocasionar en ellos un estrés agudo o crónico relacionados con el trabajo (Silva, Lefio, Marchetti y Benoit, 2014; Useche, Ortiz y Cendales, 2017).

Investigaciones sobre la salud en trabajadores del transporte, y en particular del estrés, indican que ciertas condiciones de trabajo, como el tráfico vehicular, las condiciones climáticas, la contaminación del aire, la continua exposición a ruidos y vibraciones, un horario riguroso o cambiante, las horas en que se mantiene la misma postura corporal, los conflictos con los usuarios y los diversos problemas del sistema de transporte aumentan significativamente el nivel de estrés y afectan la salud de los conductores (Roohi y Hayee, 2010; Gonzales *et al.*, 2013; Oviedo *et al.*, 2016). Ya Córdoba y Moreno (2013) habían enlistado algunos desencadenantes de estrés en estos trabajadores: el trabajo en solitario, la falta de participación, las horas de trabajo irregulares, la violencia, la agresión por parte de los usuarios y la presión continua, y además que están más afectados por el estrés laboral en comparación con otros trabajadores.

Respecto al rango de edad, este trabajo mostró que la mayor cantidad de casos con un nivel de riesgo de estrés muy alto y alto se encuentran en-

tre los 25 y 39 años, es decir, que los conductores ubicados en ese rango de edad (adultos jóvenes y adultos) padecen un mayor estrés que los demás grupos etarios. No es posible inferir que las variables de edad y estrés estén directamente relacionadas; sin embargo, dos estudios brindan algunas conclusiones al respecto. Así, Gulian, Glendon, Matthews, Davies y Debney (1990) encontraron que un factor que parece contribuir a la manifestación de estrés en conductores es la edad puesto que, a diferencia de los conductores mayores, los conductores jóvenes (hasta de 35 años) evidenciaban mayores niveles de estrés diario; Zamora y Mite (2017), a su vez, apuntan que hay cuatro veces más posibilidades de que los adultos jóvenes padezcan estrés.

En relación al rango de edad en el cual se halla un mayor nivel de estrés, Gulian, Glendon, Matthews, Davies y Debney (1988) afirman que los conductores jóvenes manifiestan estar más irritados y enfadados en situaciones de imposibilidad o impedimento (por ejemplo el tráfico), y que frecuentemente recurren a estrategias de afrontamiento no eficientes mientras conducen (como agresividad); como resultado, los conductores jóvenes conducen de manera inadecuada cuando están irritados, por lo cual manifiestan respuestas de ansiedad al adelantar a otros vehículos y consideran difícil mantener el control de sí mismos, especialmente en las horas pico. No obstante, dada la posible influencia existente entre la edad y la experiencia en la conducción, es conveniente subrayar la importancia de su efecto combinado en la manifestación de estrés en el conductor.

Desde la perspectiva de Hoyos (1988), la habilidad del conductor para percibir los factores de riesgo mejora con el aumento del conocimiento y la experiencia, lo cual reduce la percepción de estrés en la conducción al aumentar el control percibido. Por esta razón, es posible que los conductores jóvenes subestimen ciertos riesgos en la conducción y sobreestimen sus habilidades como conductores, lo que hace posible inferir que la inexperiencia en la conducción implica mayores reacciones de estrés en los trabajadores (Groeger y Brown, 1989).

Ponce (2009) afirma que los conductores que tienen más edad, más tiempo de experiencia en la conducción y que son casados presentan una ma-

yor serenidad y prudencia al volante. Lo anteriormente planteado difiere en alguna medida de los resultados obtenidos en esta investigación debido a que la mayor cantidad de casos con un nivel de riesgo de estrés muy alto y alto se hallaron en los participantes de menor edad y en unión libre, seguidos de los casados. No obstante, Scholtão y De Souza (2014) evaluaron en un estudio las condiciones laborales de 321 taxistas, encontrando, en cuanto a los aspectos psicosociales, que había una marcada influencia en el hecho de convivir con más de cuatro personas en el hogar; en efecto, sus resultados indican que los taxistas casados y con hijos y que viven con dos o más personas en su hogar tienden a tener mayores gastos para el cuidado de la familia; por ende, para lograr satisfacer tales demandas es probable que aumenten su jornada de trabajo, lo que los hace más vulnerables a ser afectados por los síntomas relacionados con el estrés.

Asimismo, Bonilla y Gafaro (2017) indican que, en relación al estado civil de los conductores, los solteros y los que se encuentran en unión libre tienden a manifestar más estrés que los conductores casados.

Respecto al nivel de escolaridad, Bonilla y Gafaro (2017) afirman que, a diferencia de los conductores que tienen educación superior o técnica, los que solamente cuentan con educación básica manifiestan más psicopatologías relacionadas con el estrés, lo que es coincidente con los resultados del presente estudio. En este orden de ideas, Acuña (2012) halló que las personas con educación básica o media tendían a manifestar más estrés que quienes tenían educación superior. De la misma manera, el estudio realizado por Miller y Rahe (1997) reporta que las personas con una educación básica tienden en mayor grado a evaluar algunos eventos estresantes como más severos que aquellos con educación superior.

Es posible que el motivo por el que las personas con menos educación juzguen algunos eventos como más dañinos es porque normalmente poseen menos recursos económicos que aquellos con educación superior. Se ha identificado que, en comparación con las personas de clase social alta, los individuos de clase social baja reportan haber experimentado un número mayor de eventos estresan-

tes y no contar con los recursos suficientes para afrontar tales situaciones (Palomar, 2008). De igual manera, Hernández, Sánchez y Navarro (2009) apuntan que la posible razón por la que quienes tienen una mayor escolaridad exhiban un menor nivel de estrés es porque tienen mayores ingresos, o bien porque probablemente tuvieron que afrontar eventos estresantes más frecuentes a lo largo de su vida laboral, lo que les dio la oportunidad de encontrar más estrategias efectivas para superarlos. Así, es probable que la falta de conocimientos para afrontar el estrés influya en los efectos que tienen los eventos vitales en la vida del ser humano (Acuña, 2012).

En conclusión, los resultados de este trabajo denotan la realidad de solamente una muestra de participantes, por lo que no es posible generalizarlos a otras poblaciones y contextos; sin embargo, sirven de referente para los profesionales interesados en trabajar con la población de conductores de transporte público.

Como ya se ha dicho líneas atrás, el estrés es un fenómeno complejo y multicausal que afecta significativamente la salud y la calidad de vida de los conductores, por lo que se requiere un abordaje integral e intersectorial con un enfoque multidimensional debido a su naturaleza intrínseca y extrínseca.

Al hallarse que el rango de edad que exhibe el mayor nivel de riesgo frente al estrés está entre los 25 y 39 años, se podría proponer como una hipótesis que este grupo de personas (adultos jóvenes) no solo enfrentan estresores laborales, sino además otros desafíos por las características de su ciclo vital, como la búsqueda de independencia familiar, la estabilidad económica y laboral o la crianza de hijos pequeños y adolescentes, lo que implica un mayor desgaste para su afrontamiento. Es también posible que tal población experimente niveles más elevados de estrés dada la dificultad que puede tener para la gestión de emociones como la frustración, la ansiedad o el enojo, en comparación con las personas mayores, quienes, habida cuenta de su experiencia y maduración neurocognitiva, probablemente posean procesos más eficaces de autorregulación emocional.

Teniendo en cuenta el estado civil, se observó que los trabajadores casados o que viven en unión

libre sufren mayores niveles de estrés, lo que tal vez pueda explicarse por los desafíos que implica el hecho de tener responsabilidades adicionales al trabajo, como atender a una familia, responder económicamente por ella, y en este caso, dadas las extensas jornadas laborales, carecer del tiempo suficiente para compartirlo con sus parejas e hijos, lo que aumenta quizás el riesgo de conflictos e insatisfacción general.

A partir de los resultados de los estudios revisados, se sugiere que en futuras investigaciones se consideren aquellas variables culturales y socioeconómicas de los conductores que también pue-

den tener cierta influencia en la aparición de estrés según el estado civil.

Por último, en la intervención de los factores de riesgo psicosocial debe primar un enfoque interdisciplinario, teniendo presente la realidad histórica de la empresa, su cultura y clima organizacional, a partir de medidas preventivas como la formulación de políticas, protocolos, manuales, programas de sensibilización y capacitación, además de un seguimiento y vigilancia periódica, así como de medidas correctivas mediante acciones de intervención y control de los factores de riesgo psicosociales identificados como prioritarios.

AGRADECIMIENTOS

Los autores agradecen al Departamento de Psicología de la Universidad de Nariño por establecer el convenio del proyecto de práctica profesional denominado “Fortalecimiento del Área de Gestión de Talento Humano”, así como a la empresa de transporte público por facilitar el espacio y los recursos para el desarrollo de los procesos llevados a cabo, específicamente el diagnóstico e intervención sobre nivel de estrés en conductores. De igual manera, expresan su gratitud a los conductores que forman parte de la organización por su participación activa en el proceso.

Citación: Narváez C., A.D., Basante P., Y.M., Zambrano G., C.A., Hernández N., E.L. y Salas I., M.E. (2022). Nivel de riesgo de estrés en conductores del sector transporte público. *Psicología y Salud*, 32(2), 351-362. <https://doi.org/10.25009/pys.v32i2.2755>.


REFERENCIAS

- Acuña, L. (2012). Gravedad de eventos vitales estresantes en función de la ocupación, estado civil y nivel de escolaridad de personas adultas. *Interamerican Journal of Psychology*, 46(2), 283-295.
- Álvarez, M., Murcia, B. y Urieles, L. (2010). *Identificación de los factores de riesgo psicosocial causantes de estrés laboral en los conductores de transporte urbano afiliados a la Cooperativa COOTRANSURB de la ciudad de Cartagena, para proponer estrategias de intervención al área de Salud Ocupacional y RR.HH.* Tesis inédita de especialización. Cartagena (Colombia): Universidad Tecnológica de Bolívar.
- Arias, W., Mendoza, L. y Masías, M.A. (2013). Síndrome de burnout en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 2(2), 11. Recuperado de https://pdfs.semanticscholar.org/f3a5/c12eea92fff44ad2d2404259caad758ed563.pdf?_ga=2.33196215.820968355.1583607077-645959802.1572995919.
- Arias, W.L. y Muñoz, A. (2016). Síndrome de burnout en enfermeras de los hospitales de Arequipa. *Revista Cubana de Salud Pública*, 42(4), 1-19. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsalpub/csp-2016/csp164j.pdf>.
- Biçaksız, P. y Özkan, T. (2016). Impulsivity and driver behaviors, offences and accident involvement: A systematic review. *Transportation Research, Part F: Traffic Psychology and Behaviour*. Doi: 10.1016/j.trf.2015.06.001.
- Bittar, M.C. (2008) *Investigación sobre “Burnout y estilos de personalidad en estudiantes universitarios”*. Recuperado de http://www.uib.es/catedra_iberoamericana/investigaciones/documentos/bittar/bittar.
- Bonilla, L. y Gafaro, A. (2017). Condiciones laborales y riesgos psicosociales en conductores de transporte público. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 18(2), 45-56. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2017/cst172h.pdf>.
- Carlotto, M., Goncalves, S. y Brazil, A. (2009). Predictores del síndrome de burnout en estudiantes de un curso técnico de enfermería. *Diversitas*, 1(2), 195-204.

- Chaparro, P. y Guerrero, J. (2001). Condiciones de trabajo y salud en conductores de una empresa de transporte público urbano en Bogotá, D.C. *Revista de Salud Pública*, 3(2), 171-187.
- Charlton, S. y Starkey, N. (2011). Driving without awareness: the effects of practice and automaticity on attention and driving. *Transport Research, Part F: Traffic Psychology & Behaviour*, 14(6), 456-471. Doi: 10.1016/j.trf.2011.04.010.
- Congreso de la República de Colombia (2006). Ley 1090. Código Deontológico y Bioético del Psicólogo. *Diario Oficial Núm. 46.383* de 6 de septiembre. Recuperado de <http://www.psicologiapropectiva.com/introley1090.html>.
- Córdoba C. y Moreno, M. (2013). Instrumento para evaluar variables psicológicas y laborales en conductores de autobuses. *Reflexiones*, 92, 109-122.
- Díaz, D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 80-84.
- Goniewicz, K., Goniewicz, M., Pawłowski, W. y Fiedor, P. (2016). Road accident rates: strategies and programmes for improving road traffic safety. *European Journal of Trauma and Emergency Surgery*, 42(4), 433-438. Doi: 10.1007/s00068-015-0544-6. 10.1007/s00068-015-0544-6.
- Gonzales, M., Landero, R., Maruris, M., Cortés, P., Vega, R. y Godínez, F. (2013) Estrés cotidiano en trabajadores del volante. *Summa Psicológica*, 10(1), 85-90.
- Groeger, J.A. y Brown, I.D. (1989) Assessing one's own and other's driving ability: influence of sex, age and experience. *Accident Analysis and Prevention*, 21, 155-168. Doi: 10.1016/0001-4575(89)90083-3.
- Gulian, E., Glendon, A., Matthews, G., Davies, D. y Debney, L. (1988) Exploration of driver stress using self-reported data. *Rev. Psychology*, 1(1) 342-347. Doi: 10.4236/psych.2010.11006.
- Gulian, E., Glendon, A., Matthews, G., Davies, D. y Debney, L. (1990) The stress of driving: A diary study. *Revista Internacional de Trabajo, Salud y Organizaciones*, 4(1), 7-16. Doi: 10.1080/02678379008256960.
- Hernández, Z.E., Sánchez, Y.E., y Navarro, A.M. (2009) Factores psicológicos, demográficos y sociales asociados al estrés y a la personalidad Resistente en adultos mayores. *Pensamiento Psicológico*, 5(12) 13-28.
- Hoyos, C.G. (1988). Mental load and risk in traffic behaviour. *Ergonomics*, 31(4) 571-584. Doi: 10.1080/00140138808966700.
- Ivers, R., Brown, K., Norton, R. y Stevenson, M. (2016). Road traffic injuries. *International Encyclopedia of Public Health*. Doi: 10.1016/B978-0-12-803678-5.00391-X.
- Lago D., P. y Sandoval, A. (2018). *Análisis de la relación existente entre la conducción de un vehículo de transporte público y la aparición de estrés, ansiedad y el síndrome burnout en sus conductores: una revisión sistemática de literatura*. Tesis inédita de pregrado. Santa Marta, Colombia: Universidad Cooperativa.
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Lima, C. y Juárez, A. (2008). Estresores laborales en conductores de transporte público colectivo en el Estado de Morelos, México. *Ciencia y Trabajo*, 10(30), 126-131.
- Mansilla, M.E. (2000). Etapas del desarrollo humano. *Revista de Investigación en Psicología*, 3(2), 105-116. Doi: 10.15381/rinvp.v3i2.4999.
- Miller, M.A. y Rahe, R.H. (1997) Life changes scaling for the 1990s. *Journal of Psychosomatic Research*, 43, 279-292. Doi: 10.1016/S0022-3999(97)00118-9.
- Ministerio de Protección Social de Colombia (2002). *Decreto 21607*. Bogotá: Autor. Recuperado de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201607%20DE%202002.pdf.
- Ministerio de Protección Social en Colombia (2008). *Resolución 2646 de 2008*. Bogotá: Autor. Recuperado de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm.
- Ministerio de Salud de Colombia (1993). *Resolución 8430*. Bogotá: Autor. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>.
- Ministerio de Trabajo y Previsión Social de Chile (2011). *Fortalecimiento de la capacidad fiscalizadora y mejoramiento de la atención a usuarios*. Santiago de Chile: Autor. Recuperado de www.dt.gob.cl/1601/articles86559_recurso_1.pdf.
- Muñoz, D. y Moncayo, J. (2013). *Factores de riesgo psicosocial intralaboral y niveles de estrés existentes en los trabajadores de la caja de compensación familiar de Nariño*. Tesis inédita de especialización. Pasto (Colombia): Universidad de Nariño.
- Oviedo, V., Sacanambuy, J., Matabanchoy, S. y Zambrano, C. (2016). Percepción de conductores de transporte público sobre calidad de vida laboral. *Universidad y Salud*, 18(3), 432-446. Doi: 10.22267/rus.161803.49.
- Palomar L., J. (2008). Poverty, stressful life events, and coping strategies. *The Spanish Journal of Psychology*, 11, 228-249. Doi: 10.1017/S1138741600004273.
- Ponce, C. (2009) Estudios sobre algunas variables del llamado “factor humano” que juegan un papel importante en los accidentes de tránsito en Lima. *Revista de Psicología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega*, 1(1), 15-29.
- Posada, E.J. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 66-73.
- Roohi, N. y Hayee, S. (2010). Work stress related physiological responses in professional bus drivers. *Acta Physiologica Hungarica*, 97(4), 408-416. Doi: 10.1556/aphysiol.97.2010.4.10.

- Salazar, S. y Pereda, E. (2010). Síndrome de burnout y patrones de comportamiento ante el tráfico en conductores [versión electrónica]. *Revista de Psicología de la UCV*, 12, 141-169. Recuperado de https://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/Rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a07.pdf.
- Scharager, J y Armijo, I. (2001). *Metodología de la investigación para las ciencias sociales [CD-ROM]: Versión 1.0*. Santiago: Escuela de Psicología, SECICO Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Scholtão, J. y De Souza, O. (2014). Sintomas osteomusculares em taxistas de Rio Branco, Acre: prevalência e fatores associados. *Cadernos Saúde Coletiva*, 22(4), 401-408. Doi: 10.1590/1414-462X201400040014.
- Sierra, J.C., Ortega, V. y Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Malestar e Subjetividade*, 3(1), 10-59.
- Silva, H., Lefio, A., Marchetti, N. y Benoit, P. (2014) Riesgos psicosociales en conductores de transporte de carga y pasajeros urbanos e interurbanos y su asociación con la autopercepción de salud y siniestralidad laboral. *Ciencia y Trabajo*, 50, 67-74. Doi: 10.4067/s0718-24492014000200002.
- Useche, S.A., Ortiz, V.G. y 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.
- Villalobos F., G.H. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de <https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>.
- Zamora, A. y Mite, W. (2017). *El estrés laboral: su prevalencia y factores asociados en conductores de la Compañía de Transporte Escolar e Institucional ESTURIS S.A. ubicada en la ciudad de Cuenca*. Tesis inédita de Maestría. Cuenca (Ecuador): Universidad del Azuay.

Anexo 1. Cuestionario para la Evaluación del Estrés (tercera versión).



CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. 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 dificultad 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 desganó.				
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.				