



Universidad Andina del Cusco

**Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Psicología**



**Estrés laboral en conductores de Empresas de Transporte Público de
la ciudad de Cusco con alta siniestralidad, 2016**

Tesis presentada por:

Bach. Sahedy Anais Miranda Sauñe

Para optar el título profesional de Psicóloga

Asesor: Mgt. Gareth Del Castillo Estrada

Cusco - 2018



AGRADECIMIENTOS

A mi asesor Mgt. Gareth Del Castillo Estrada por compartir sus conocimientos y brindar su apoyo profesional en el desarrollo de la presente tesis, ha sido un privilegio poder contar con su guía. A los dictaminantes Dra. Yanet Castro Vargas y Dr. Guido Américo Torres Castillo por su atención y amabilidad en todo lo referente a la tesis.

A a los conductores de transporte público urbano de la E.T. Nuevas Chaska y E.T. El Dorado, por su apoyo y dedicación de tiempo. A los gerentes Adm. Yuri Espinoza y Adm. Julián Teniente de las respectivas empresas, por la colaboración en la información de datos y cooperación brindada para la elaboración de la presente tesis.



DEDICATORIAS

A Dios por haberme guiado a lo largo de mi vida estudiantil universitaria, por darme la fortaleza en los momentos de debilidad y brindarme una vida llena de aprendizajes y experiencia.

De manera especial a mis padres Antonio y Donatilda por los valores que me han inculcado, por ser los principales promotores de mis sueños, por cada día creer y confiar en mí y en mis expectativas por su sacrificio y apoyo en momentos difíciles, dándome la oportunidad de tener una educación universitaria.

A mis hermanas que son parte importante de mi vida, por cada consejo y cada una de sus palabras de aliento que no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante.



JURADO DE TESIS

DICTAMINANTES

Dra. Ps. Yanet Castro Vargas

Dr. Ps. Guido Américo Torres Castillo

REPLICANTES

Mgt. Luis Fernando Gamio Gonzales

Ps. José Antonio Paredes Gordon

ASESOR DE TESIS

Mgt. Gareth Del Castillo Estrada



Capítulo I
Introducción

1.1 Planteamiento del problema 1

1.2 Formulación de problemas 5

1.2.1 Problema general 5

1.2.2 Problemas específicos..... 5

1.3 Justificación 6

1.3.1 Conveniencia 6

1.3.2 Relevancia Social 6

1.3.3 Implicancias prácticas 7

1.3.4 Valor teórico 9

1.3.5 Utilidad metodológica 9

1.4 Objetivos de la investigación..... 10

1.4.1 Objetivo general 10

1.4.2 Objetivos específicos 10

1.5 Delimitación del estudio 11

1.5.1 Delimitación espacial 11

1.5.2 Delimitación temporal 11

1.6 Aspectos éticos..... 11

Capítulo II
Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la investigación..... 12

2.1.1 Antecedentes Internacionales 12

2.1.2 Antecedentes Nacionales 15

2.2 Bases teóricas 17



2.2.1 Estrés17

2.2.2 Manifestaciones del estrés19

2.2.3 Fisiología del estrés20

2.2.4 Teorías del estrés23

2.2.4.1 Teoría basada en la respuesta23

2.2.4.2 Teoría basada en el estímulo24

2.2.4.3 Teoría basada en la interacción25

2.2.5 Estrés laboral29

2.3 Marco conceptual37

2.3.1 Estrés37

2.3.2 Estrés laboral37

2.3.3 Conductor37

2.3.4 Infracción de tránsito37

2.3.5 Ansiedad37

2.3.6 Siniestralidad38

2.3.7 Estilos de conducción38

2.3.8 Perfil de conductor infractor38

2.4 Formulación de la hipótesis39

2.5 Variable e indicadores40

**Capítulo III
Metodología**

3.1 Tipo de investigación42

3.2 Diseño de la investigación42

3.3 Población y muestra43

3.3.1 Población43

3.3.2 Muestra45

3.4 Técnicas de recolección de datos48

3.5 Técnicas de procesamiento de datos52

**Capítulo IV
Resultados de la investigación**

4.1 Resultados respecto a los objetivos específicos54

4.2 Resultados respecto al objetivo general59



Capítulo V
Discusión

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	61
5.2 Limitaciones del estudio	63
5.3 Comparación crítica con la literatura existente	64
5.4 Implicancias del estudio	66
Conclusiones.....	67
Recomendaciones	69
Bibliografía.....	71
Apéndices	76
Apéndice A. Consentimiento informado	77
Apéndice B. Escala de Apreciación del estrés en la conducción	78
Apéndice C. Matriz de consistencia	82
Apéndice D. Documentos de validación de instrumento	84



RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo identificar el nivel de estrés laboral en los conductores, y como dichos niveles difieren o no de acuerdo al grupo etario, estado civil, tiempo de labor, grado de instrucción de los conductores y según las empresas prestadoras de servicio. El enfoque del presente estudio es cuantitativo cuyo alcance de investigación es descriptivo y de diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 78 conductores que pertenecen a la Empresa de Transportes Nueva Chasca y El Dorado. Para el análisis de los resultados obtenidos se utilizó estadística descriptiva simple, t de student y ANOVA. La conclusión obtenida de la presente investigación en forma general es el 42,3% de los conductores de las empresas de transporte público urbano que formaron parte del estudio presentan nivel moderado de estrés laboral y el 39,7% tienen nivel alto de estrés laboral por lo que se puede afirmar que los conductores tienen comportamientos siniestros durante la conducción, asimismo se halló que no existe diferencia significativa en la presencia de niveles de estrés laboral en los conductores en cuanto a edad, grado de instrucción, tiempo de labor y estado civil, no obstante la presencia del nivel de estrés laboral difiere significativamente en las empresas prestadoras de servicio.

Palabras clave: estrés laboral – conductores – alta siniestralidad

ABSTRACT

This research paper entitled "Occupational stress in drivers of public transport companies in the city of CUSCO with high accidents, 2016" whose objective is to identify the level of occupational stress in drivers, and how these levels differ Or not according to the age group, marital status, working time, degree of instruction of the drivers and according to the companies providing service. The focus of the present study is quantitative, whose type of research is descriptive comparative and nonexperimental cross-sectional design, the sample was formed by 78 drivers belonging to the new E.T. Nueva Chaska and E.T. El Dorado. Simple descriptive statistics, student T and ANOVA were used for the analysis of the results obtained. The conclusion obtained from this research in general form is, 42.3% of the drivers of urban public transport companies that were part of the study present moderate level of occupational stress, and 39.7% have high level of occupational stress so that it can be said that drivers have sinister behaviors while driving. It was also found that there is no significant difference in the presence of levels of occupational stress in drivers in terms of age, degree of instruction, time of work and marital status, however the presence of the level of occupational stress differs significantly In the service provider companies.

Keywords: occupational stress-drivers-high accident



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

En algún momento de la vida los trabajadores atraviesan situaciones estresantes, originadas por distintos factores, entre los que podemos mencionar la sobrecarga laboral, inadecuadas condiciones laborales, estructura de mercados competitivos, entre otros. Los conductores (choferes) del transporte público urbano, no están libres de esta realidad, distintos autores entre ellos Gonzales & Landero en 2012 afirma que: “el estrés es un fenómeno que se presenta con frecuencia en los conductores de transporte público”. Por lo tanto, debido al ritmo de vida que lleva este tipo de trabajador, está expuesto a una serie de factores que pueden generar estrés o hacerlos más vulnerables a desarrollar este tipo de cuadros; estos agentes son propios de su trabajo, ya sea por la exigencia que tienen de llegar rápido a su destino, por completar la ruta, recoger la mayor cantidad de pasajeros o incluso la congestión del tráfico de unidades motorizadas. Respecto a ello Cuevas, en 2002 considera que, siendo el estrés la respuesta automática y natural de nuestro cuerpo ante las situaciones que nos



resultan amenazadoras, desafiantes y nocivas, consiste básicamente en una movilización de recursos ya sean fisiológicos y/o psicológicos para poder afrontar tales demandas. Por otro lado algunos autores como Salazar y Pereda consideran que las características mencionadas como desencadenantes de estrés en el conductor de transporte público son: las presiones de tiempo, ya que éstos cuentan con un tiempo establecido para llegar a su paradero final; la frustración por la incapacidad para atender plenamente a los pasajeros, pues dadas las circunstancias de su trabajo no tienen la capacidad de brindar el servicio adecuado a los pasajeros; y los horarios de trabajo por turnos rotativos que causan fatiga. Junto a estas condiciones psicosociales estresantes, se han señalado además: la polución, los ruidos tales como el silbato de la policía de tránsito, el claxon de los autos; y las congestiones de tráfico, factores que pueden desencadenar conductas de estrés (Salazar y Pereda. 2010).

Respecto a lo mencionado anteriormente, en nuestra sociedad a menudo se observa la presencia de estas características, manifestándose continuamente en el cumplimiento de labores de los conductores de transporte público urbano, ya que éstos presentan determinadas conductas influenciadas por distintas características propias de su trabajo, las mismas que evidencian los niveles de estrés propios de la tarea, esto considerando que su labor implica enfrentarse a situaciones estresantes ya sea por la dinámica laboral entre compañeros y/o empresas de transporte urbano, por ganar pasajeros, por llegar primero a su destino, originando todo ello un grave riesgo público pues a menudo se cometen infracciones a las normas de tránsito, poniendo en peligro la salud integral de pasajeros, peatones, así como la integridad de bienes públicos y privados. Por otro lado, en la experiencia respecto a este tipo de situaciones no ha sido marcada, sin embargo ha permitido evidenciar en el día a día, al movilizarse en este tipo de transporte, las características como la impulsividad, la agresión,



e impaciencia en los conductores de transporte público urbano; estas conductas las manifiestan probablemente porque en su contexto laboral se sientan presionados continuamente, puesto que cuentan con un tiempo limitado para completar su ruta obteniendo cierta cantidad de dinero; y ello es un factor que influye significativamente en dichas manifestaciones conductuales que son las respuestas naturales ante una situación que les genera estrés. Por otro lado, es de vital importancia establecer comparaciones entre los factores que influyen en el desencadenamiento del estrés laboral en los conductores siendo estos, la edad pues aquellos conductores cuyas edades oscilan entre 20 a 30 años se insertan por primera vez en el mundo de la conducción urbana a diferencia de aquellos que tienen entre 50 a 60 años de edad que cuentan con amplia experiencia en la conducción, el estado civil pues los conductores que son casados y tienen carga familiar se autoexigen laboralmente para generar más ingresos económicos y solventar el gasto familiar a diferencia de los conductores que son solteros quienes probablemente su ritmo de trabajo es menos exigente y su preocupación son ellos mismos, el grado de instrucción ya que los conductores con educación superior universitaria probablemente posea más conocimientos en cuanto a las normas de seguridad vial y afronta con facilidad las condiciones estresantes de la conducción a diferencia de aquellos conductores de educación secundaria que dichas condiciones les afecta con facilidad, el tiempo de labor pues aquellos conductores que trabajan de 6 a 12 meses probablemente aún les afecte significativamente las condiciones de la conducción urbana a diferencia de aquellos conductores que llevan trabajando por más de dos años por lo que se adaptaron a las situaciones estresantes de la conducción, y la empresa prestadora de servicio ya que el reglamento interno y las exigencias laborales de las diferentes empresas puede afectar en la presencia del estrés en los conductores.



Acudiendo a la oficina de Gerencia de Tránsito, Vialidad y Transporte; de acuerdo con la entrevista realizada, al funcionario Vega presidente del proyecto de regulación y control de tránsito urbano; señaló que “la Policía de tránsito informó recientemente en marzo del año 2016, que en el año 2014 se identificaron 29 accidentes de tráfico por parte de las diferentes empresas de transporte público urbano, y para el año 2015 se identificaron 32 accidentes de tráfico por parte de los mismos”. Asimismo afirmó que “no es posible brindar una estadística específica acerca de las empresas con mayor infracción de tránsito, papeletas o accidentes; sin embargo frecuentemente las empresas de transporte Nueva Chaska y El Dorado son las que más accidentes e infracciones cometen” (Vega, 2016). Es decir, las empresas con alta siniestralidad son las mencionadas anteriormente, siendo “la velocidad la principal causa de los accidentes y del grado de ellos” (Vega, 2016). Al respecto, se ha presenciado en nuestro contexto la ocurrencia de por lo menos un accidente de tráfico al día, los cuales probablemente (debido a las estadísticas brindadas anteriormente) no son reconocidos legalmente. En este sentido, Battifora informó que: “Más del 40% de los choferes de transporte público presentan serias alteraciones psicológicas, es decir que muchos de ellos ya están casi imposibilitados de reaccionar correctamente ante situaciones límite ante el estrés emocional, provocado por la caótica forma de vivir diariamente al mando de unidades de transporte” (Battifora, 2010). Por lo tanto, de esta información se deduce que la mayoría de accidentes se produce en el rubro del transporte público urbano; y el inadecuado funcionamiento de este sector empieza cuando se convierte en refugio de quienes por falta de un empleo formal recurren a este oficio, probablemente sin vocación, ni calificación, lo cual se ha convertido en un sistema caótico cuyas ganancias se obtienen de acuerdo al mayor tiempo que el chofer está al volante, el mayor número de kilómetros



recorridos y el mayor número de pasajeros. A consecuencia de esto se ha venido construyendo un comportamiento particular en los conductores donde se evidencian la infracción de normas y causante de accidentes; dichos comportamientos manifestados en su día a día están íntimamente relacionados con los niveles de estrés laboral que presentan los conductores, lo cual es un grave problema en el que los afectados no son únicamente ellos, sino la sociedad en general, ya que los accidentes incrementan día a día.

1.2 Formulación de problemas

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público de la ciudad de Cusco con alta siniestralidad, 2016?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la diferencia de nivel de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público de la ciudad de Cusco con alta siniestralidad, 2016, según grupo etario?
- ¿Cuál es la diferencia de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público de la ciudad de Cusco con alta siniestralidad, 2016, según estado civil?
- ¿Cuál es la diferencia de estrés laboral en conductores de transporte público de la ciudad de Cusco con alta siniestralidad, 2016, según empresa prestadora de servicio?
- ¿Cuál es la diferencia de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público de la ciudad de Cusco con alta siniestralidad, 2016, según el tiempo de labor?
- ¿Cuál es la diferencia de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público de la ciudad de Cusco con alta siniestralidad, 2016, según grado de instrucción?



1.3 Justificación

1.3.1 Conveniencia

El presente trabajo de investigación permitió identificar los niveles de estrés laboral en los conductores beneficiando a las empresas de estudio ya que se puede elaborar programas de salud preventivo - promocional relacionados a brindar estrategias o pautas para reducir y controlar el estrés en los conductores de transporte público urbano, de igual forma dar a conocer los factores principales que desencadenan el estrés laboral, todo ello con el objetivo de prevenir el desarrollo de enfermedades o trastornos desencadenadas por el estrés laboral como el síndrome de Burnout, de esta forma los colaboradores de las empresas de transporte publico ejecutaran óptimamente su labor.

1.3.2 Relevancia Social

Actualmente en nuestra sociedad se ha ido observando frecuentemente las manifestaciones emocionales, físicas y conductuales del estrés. Siguiendo a Vargas se encuentran entre las manifestaciones emocionales del estrés; el mal humor, ira, irritabilidad, incapacidad para relajarse; así como manifestaciones fisiológicas que dañan el sistema psicomotor entre los que están las contracciones musculares en los brazos y piernas, pues son las extremidades más usadas para el desarrollo de su tarea, tensión muscular debido a permanecer durante mucho tiempo en una misma posición (Vega 2012). Dichas manifestaciones influyen significativamente para que su forma de conducir sea desordenada e insegura. Lo antes mencionado se vincula con situaciones de riesgo colectivo, por ello se llevó a cabo esta investigación ya que en nuestro contexto se evidencia la competitividad entre ellos, impaciencia o agresividad, siendo los ciudadanos testigos a diario de los



enfrentamientos o altercados entre conductores de transporte público urbano, quienes por llevar un pasajero más o ser los primeros en completar la ruta ejecutan conductas de riesgo sin importarles nada a su paso, infringiéndose de esta forma la normativa de transporte vigente. Este panorama configura un grave problema para los conductores, pudiendo desencadenar en estas últimas alteraciones psicopatológicas, como trastorno de ansiedad, problemas del sueño, síndrome de Burnout, entre otros problemas de salud mental. Así mismo, esta realidad problemática afecta a los peatones pues día a día, ya sea mediante un medio de comunicación o lo observemos directamente, somos testigos de los accidentes de tráfico, influyendo en nuestro miedo de subir a un transporte público urbano, asimismo también se evidencia el maltrato de los conductores hacia los pasajeros, ello probablemente debido al mal humor que es característico del estrés. Por lo que esta investigación favorece a la sociedad aportando los resultados obtenidos los cuales ayudan para buscar soluciones a diferentes problemáticas de seguridad vial. De igual manera, mejoraría el comportamiento de los conductores hacia los pasajeros. Por otra parte puede disminuir los accidentes de tráfico, de igual manera los conductores y peatones considerarían respetar las vías de tránsito.

1.3.3 Implicancias prácticas

Actualmente en nuestro contexto, siendo testigos de esta problemática es necesario elevar los niveles de exigencia de los exámenes tanto psicotécnicos como físicos para obtener la licencia de conducir clase A categoría II-a (que son los vehículos destinados al servicios de transporte colectivo de pasajeros), ya que si las personas sometidas a este examen obtiene resultados vinculados a baja tolerancia a situaciones estresantes, no poseería el mejor perfil laboral para el puesto de conductor de unidades de transporte público urbano, pues siguiendo



a Alvarado, psicóloga del Hospital Sisol de Magdalena-Lima, sostiene que conducir un vehículo es un trabajo arduo por lo que se exige capacidad mental y física, siendo un requerimiento principal permanecer en estado de alerta así como atención y concentración permanente (Alvarado, 2013).

Por otro lado, se considera que las normas de trabajo de las empresas de transporte público urbano son drásticas lo cual influye en los niveles de estrés en los conductores, por lo que sus normas y reglamentos deberían ser más flexibles, por ejemplo de las empresas que formaron parte del estudio los vehículos dan entre 6 a 7 vueltas al día con una duración de 1 hora aproximadamente, inician su labor a las 6:00am hasta 10:00pm; aquellos conductores que llegan pasando los 10 minutos son sancionados quedándose sin trabajar hasta las 10:00am lo cual influye en la economía del conductor y que en la siguiente ruta la conducción sea demasiado acelerada con el objetivo de recuperar el tiempo perdido, de igual forma aquellos vehículos que se exceden en los minutos programados para llegar a un determinado paradero paga S/.2.00 por minuto. Tomando en cuenta lo mencionado sería recomendable hacer algunas modificaciones en el reglamento de las empresas de transporte público urbano, ya que estas son factores que desencadenan el estrés laboral en los conductores. Una de las modificaciones puede ser que no se cobre ningún monto por los minutos excedidos durante la ruta, asimismo que los tiempos de descanso al culminar la ruta sea de unos 15 a 20 minutos pues la mayoría de conductores tiene un descanso de 8 a 12 minutos como máximo. Por otro lado, en su reglamento se puede implementar el derecho a vacaciones las cuales son beneficiosas para disminuir el estrés laboral y optimizar el bienestar físico y mental.

Finalmente, es de vital importancia implementar en las diferentes empresas de transporte público la evaluación semanal o quincenal del alcoholímetro, con el objetivo de



que los conductores sean mucho más responsables y disminuir los accidentes de tráfico e infracciones de las normas viales a consecuencia de conducir bajo los efectos del alcohol.

1.3.4 Valor teórico

La presente investigación se justifica porque utiliza la teoría de Holmes & Rahe, quienes sostienen que las circunstancias o acontecimientos de la vida diaria del sujeto predicen el estrés. Asimismo el estudio se basa en la teoría de Lazarus, Cox & Mackay, para la cual es relevante el factor psicológico principalmente cognitivos que median entre el estímulo y la respuesta del individuo frente al estrés el cual se origina del individuo y su entorno, es así que la importante información de este estudio aportará conocimientos y lineamientos a esta teoría, teniendo en cuenta que los conductores desencadenan el estrés laboral por las propias condiciones y circunstancias de su trabajo siendo estas el tráfico, las pistas en mal estado, el clima, entre otros poniendo en peligro el bienestar personal y social. Lo cual ayuda a entender la presencia del estrés laboral en los conductores.

1.3.5 Utilidad metodológica

Los resultados obtenidos en esta investigación, contribuyen al desarrollo de estudios en nuestro contexto, ya que no existen antecedentes locales de este tipo de investigación, y ésta servirá de base para otros estudios relacionados al estrés en la conducción, asimismo para la elaboración de programas preventivo – promocionales que aborden esta problemática en este u otros contextos.

Por otro lado, se considera que esta investigación puede aportar al desarrollo de teorías del estrés laboral relacionadas a los tipos personalidad de los conductores, lo cual es



un factor que influye significativamente en las distintas manifestaciones psicológicas del estrés laboral.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Identificar el nivel de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público de la ciudad de Cusco con alta siniestralidad, 2016.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar la diferencia en los niveles de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público de la ciudad de Cusco con alta siniestralidad, según grupo etario.
- Determinar la diferencia en los niveles de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público de la ciudad de Cusco con alta siniestralidad, según estado civil.
- Determinar la diferencia en los niveles de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público de la ciudad de Cusco con alta siniestralidad, según empresa prestadora de servicio de transporte público.
- Determinar la diferencia en los niveles de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público de la ciudad de Cusco con alta siniestralidad, según al tiempo de labor en la empresa.
- Determinar la diferencia en los niveles de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público de la ciudad de Cusco con alta siniestralidad, según grado de instrucción.



1.5 Delimitación del estudio

1.5.1 Delimitación espacial

La investigación se desarrolló en las instalaciones de las Empresa de Transporte Público Urbano Nueva Chaska cuya ubicación esta en Av. Romeritos S/N en el Distrito de San Jerónimo. Las instalaciones de la Empresa de Transporte Público Urbano El Dorado cuya ubicación esta en Lote 4. Mza A. Asociación Eden Santa María Reyna, del Distrito de San Sebastián, Cusco.

1.5.2 Delimitación temporal

La presente investigación se llevó a cabo en el año 2016.

1.6 Aspectos éticos

De acuerdo al Código de Ética del Psicólogo del Perú, la investigadora se compromete a respetar y proteger la identidad de los individuos que participan en la investigación respetando su privacidad, de igual forma se compromete a honrar la veracidad de los resultados que se obtendrán y la confiabilidad de los datos suministrados por la empresa de transporte público urbano. Asimismo todos los participantes estuvieron informados de la investigación que se llevó a cabo, brindando su consentimiento informado, consciente y voluntario; teniendo en cuenta el derecho a abandonar su participación en el estudio. En tal sentido, los participantes firmaron el consentimiento informado brindado por la investigadora.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Arbeláez y Useche (2013) de la Facultad de Psicología de la Universidad de la Sabana, Colombia, realizaron la investigación titulada “Estrés en conductores de transporte público de la ciudad de Bogotá y accidentalidad vial”. Fue un estudio transversal, no experimental. La muestra estuvo conformada por los conductores de una empresa de transporte público en Bogotá, quienes aceptaron participar voluntariamente, lo conformaron 120 hombres y una mujer con una media de edad de 38,23 años. Se aplicó dos pruebas estandarizadas el JCQ (Job Content Questionnaire) y el MDSI (Multidimensional Driving Style Inventory). Finalmente llegaron a las siguientes conclusiones: Se determinó que existen algunas conductas que son propias de determinados estilos de conducción y probablemente presentan una correlación significativa ya sea con las multas, la experiencia en conducción o los accidentes de tránsito. Presenta significativa correlación entre conductas como tomar



riesgos al conducir y los accidentes de tránsito en los que se han involucrado conductores del transporte público.

Gonzales y Landero (2012) de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México, realizaron una investigación titulada “Estrés cotidiano en trabajadores del volante”. Su estudio fue de tipo transversal; su población estuvo conformada por 191 conductores en un rango de edad de 19 a 74 años, la muestra fue por conveniencia de cada uno. Su objetivo de estudio fue conocer el nivel de estrés y los factores asociados al hiperestrés en trabajadores del volante de la ciudad de Chilpancingo, para lo cual se les aplicó una encuesta que contiene 96 preguntas (estresómetro), propuesto por Melgosa (2006), las dimensiones a evaluar fueron el estilo de vida, el ambiente laboral, síntomas, empleo u ocupación y personalidad. Finalmente llegaron a las siguientes conclusiones: La prevalencia de hiperestrés en los conductores fue de 26.7%. Se encontraron 12 estresores asociados al hiperestrés, los principales son; las tensiones en el trabajo, estar nervioso en situaciones de tráfico y el insomnio. Dichos factores son riesgosos para los usuarios de este servicio de transporte, ya que es mayor la probabilidad de sufrir accidentes carreteros. La población evaluada es en esencia sedentaria pues no realiza actividad física con la frecuencia que se requiere para mantener la salud cardiovascular, y cuando la lleva a cabo no necesariamente es adecuada y/o técnicamente bien ejecutada, por lo que se convierte en un riesgo más para la salud de las personas.

Coyoy (2014) de la Universidad Rafael Landívar, llevo a cabo la investigación titulada “Ansiedad y estrés en conductores de transporte urbano de la cabecera departamental de Quetzaltenango”, fue un estudio descriptivo y de diseño no experimental el objetivo principal de la investigación fue identificar el nivel de estrés y ansiedad que sufren los



conductores. La muestra de esta investigación estuvo conformada por 100 conductores de transporte urbano con licencia tipo A todos de género masculino, para obtener los resultados se aplicaron dos pruebas STAI-82 categoría SE la cual mide la ansiedad, y EAE categoría C la cual mide estrés laboral en conductores. Los resultados que se obtuvo en de dicho estudio fue que el 49% de los conductores tienen un nivel bajo de ansiedad y el 13% tienen nivel alto de ansiedad, por otro lado un 54% tienen nivel bajo de estrés y 6% nivel alto de estrés, por lo que la principal conclusión es que los estresores propios de la conducción y factores ambientales no afecta a los conductores.

Jara y Solís (2013) de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Realizaron la investigación titulada “Estrés laboral: un estudio en conductores de transantiago de buses alimentadores”. Esta investigación corresponde a un estudio cuantitativo no experimental. La muestra estuvo conformada por 300 sujetos, operarios de la zona sur oriente donde se realizó el estudio, sin embargo la población estuvo conformada por 132 conductores, considerando la zona elegida y el horario. El objetivo principal de la investigación, fue describir la relación entre las variables peligrosidad del recorrido y horario, en los niveles de estrés de una muestra de conductores de Transantiago de buses alimentadores de la zona sur oriente. Para ello, aplicaron el cuestionario para evaluar Estrés Laboral de la OIT-OMS, de 28 ítems. Finalmente llegaron a las siguientes conclusiones. En cuanto a la variable horario un 37,9% de ellos se encuentra en el intervalo intermedio de estrés y un 42,4% se ubica en el intervalo alto de estrés. Respecto a la variable de recorrido un 34,8% de ellos se encuentra en el intervalo intermedio de estrés y un 33,3% se ubica en el intervalo de estrés.

Noriega (2012) de la Universidad de San Carlos de Guatemala, realizo la investigación titulada “Detección de los niveles de estrés en los transportistas de combustible



de la empresa ADIME S.A.” el objetivo principal fue identificar como afectan las condiciones estresantes a los pilotos y su repercusión en su rendimiento laboral. Esta investigación es de tipo cuantitativo no experimental, la muestra estuvo conformada por 30 pilotos comprendidos entre las edades de 32 a 56 años de sexo masculino. Se aplicaron las pruebas de Escala de Apreciación del Estrés en las siguientes sub escalas: EAE-G general, EAE-C conducción y EAE-S socio laboral, además de ello aplicaron la prueba de Maslach Burnout Inventory MBI. La conclusión principal de esta investigación es que el 93% de los pilotos padecen del síndrome de Burnout en un nivel medio y el resultado que se obtuvo de la EAE se concluye que el 70% de los pilotos se ven afectados por el estrés en la conducción en aspectos de atascos urbanos, conducir por largas horas y llevar un vehículo que no esté en condiciones adecuadas.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Arias, Mendoza y Masías. (2013). Universidad Católica San Pablo, realizaron la investigación titulada “Síndrome de Burnout en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa”. Esta investigación es de tipo cuantitativa de diseño descriptivo; la muestra de estudio estuvo conformada por 94 choferes varones de entre 20 y 77 años de edad, que laboraban en cuatro empresas de transporte público de la ciudad de Arequipa, que siguen rutas por las zonas metropolitanas y que se encuentran legalmente reconocidas. El objetivo principal de dicha investigación fue determinar el nivel de Síndrome de Burnout que presentan los transportistas de la ciudad de Arequipa, en relación a diversas variables sociolaborales, como la edad, el tiempo de servicios, los ingresos económicos, el estado civil y el número de hijos. Para ello utilizaron como instrumento el Inventario de Burnout de



Maslach que consta de 22 ítems en una escala tipo Likert. Finalmente de dicho estudio llegaron a las siguientes conclusiones. Los choferes de transporte público, muestran niveles preocupantes de agotamiento emocional y despersonalización, ya que un 78.7% y un 88.3% respectivamente, se ubica en un nivel alto de incidencia en estas dimensiones. Estas dos variables han resultado ser las más deficitarias entre los conductores de Arequipa, ya que la baja realización personal, no ha exhibido niveles tan alarmantes en cuanto a su distribución porcentual y han mostrado relaciones inversas con el agotamiento y la despersonalización.

Pacora (2012). Pontificia Universidad Católica del Perú. Llevó a cabo la investigación titulada “Relación entre los estresores y el afrontamiento en el transporte público de Lima en grupo de usuarios laboralmente activos”. Fue una investigación de tipo correlacional descriptiva; la muestra de estudio estuvo conformada por 121 personas que estuvieran diariamente expuestos a las molestias de este entorno, de las cuales 58 fueron hombres y 63 mujeres de rangos de edad entre 18 y 65 años. El objetivo principal de esta investigación fue encontrar la relación entre estresores y afrontamiento en el contexto de transporte público en Lima Metropolitana. Para ello, se realizaron encuestas auto aplicadas en vehículos custer en horarios de mayor congestión vehicular (Escala émica). Finalmente en dicha investigación llego a las siguientes conclusiones. Se encuentra, que a nivel general los estresores relacionados a la congestión vehicular, muestran los niveles más altos de estrés percibido, mientras que los estresores relacionados al incumplimiento de las normas de tránsito, son los que se perciben como menos estresantes. A nivel general, para el caso del afrontamiento, que los puntajes obtenidos dentro de la estructura factorial muestran que los estilos de afrontamiento giran en torno a evitar o alejarse del estresor, no a confrontarlo.



2.2 Bases teóricas

2.2.1 Estrés

Generalmente se conoce el estrés como la respuesta innata de nuestro cuerpo ante situaciones tensas, no obstante Rahe y Holmes definen al estrés como un suceso que supone grandes cambios en la pauta de vida habitual del sujeto exigiendo su adaptación, dichos sucesos o acontecimientos vitales pueden abarcar el matrimonio, el nacimiento de un hijo, la muerte de un pariente, el embarazo, etc. Las cuales traen como consecuencia algunas enfermedades. (Rahe y Holmes, 1967). Al respecto se considera que los altos niveles de estrés en las personas generan impedimentos psicológicos y fisiológicos que interfieren negativamente en la vida diaria del individuo, sin embargo algunos investigadores entre ellos Papalia cuestionó esta suposición debido a que los cambios no siempre resultan negativos, afirmando así que el estrés resulta en su mayoría de veces de la ausencia de cambios como el aburrimiento, la falta de habilidad para mejorar en el trabajo, la soledad, etc (Papalia, 1990). A partir de ello, Holmes y Rahe comenzaron a dar importancia a los acontecimientos diarios o sucesos cotidianos que podían predecir el estrés mucho más que las situaciones extraordinarias, afirmando que si bien es cierto los contratiempos cotidianos son experiencias transitorias y poco importantes pero que el sujeto lo percibe como angustiosa y memorable, por lo que dichos contratiempos puede afectar negativamente la salud mental por su efecto acumulativo en el día a día, recalcando que los disgustos cotidianos pueden constituir la causa más importante del estrés (Holmes y Rahe, 1994)

Esta visión del estrés hizo posible la creación de los estresores, que son aquellos estímulos que provocan el estrés en un determinado momento (Gutiérrez. 1999). Los cuales se dividen en dos:

- Distres o estrés negativo: Esto se desencadena cuando la respuesta del sujeto ante un estímulo es negativa y consecuentemente le produce angustia o malestar.
- Eustres o estrés positivo: Se desencadena cuando el estímulo produce una respuesta positiva generando bienestar o alegría.

Se concluye que los conductores de transporte público manifiestan con más frecuencia el Distres que el Eustres, ya que generalmente sus repuestas ante los estímulos ya sea por ejemplo al tráfico, es generalmente negativa pues probablemente dicho estimulo le genera ansiedad, molestia e incluso mal humor. Al respecto, Gutiérrez afirma que de acuerdo al tipo de trabajo del individuo se generan distintos tipos de estrés con sus respectiva consecuencia hormonal (Gutiérrez, 1999). Como se evidencia en la siguiente figura.

TRABAJO	TIPO DE ESTRÉS	CONSECUENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Creativo • Autonomía • Científicos 	↑ Trabajo EUTRÉS	↑↑ Adrenalina ↓↓ Cortisol
<ul style="list-style-type: none"> • Repetitivos • En cadena 	↑ Trabajo DISTRÉS	↑↑ Adrenalina ↑ Cortisol
<ul style="list-style-type: none"> • Poca autonomía • Paro 	Poco esfuerzo DISTRÉS	↑ Adrenalina ↑↑ Cortisol
<ul style="list-style-type: none"> • Descanso • Psicofísico 	No esfuerzo EUTRÉS	↓ Adrenalina ↓ Cortisol



Figura 1. Consecuencias hormonales del estrés, Gutiérrez (1999)

2.2.2 Manifestaciones del estrés

Identificar las manifestaciones es de vital importancia ya que varían de persona a persona. Siendo así las más frecuentes desde la perspectiva de Arbelaez y Useche el área cognitiva, conductual y emocional, las que presentan un efecto negativo más relevante en el desempeño diario de las personas (Arbelaez & Useche, 2013).

En el área cognitiva, la manifestación del estrés se refleja en la dificultad para mantener la atención y concentración en una determinada actividad, al respecto Naranjo sostiene que aquellos problemas que requieren de una reacción inmediata se resuelven de una manera impredecible, es decir, que ante cualquier dificultad que se necesite de una actividad mental, probablemente se resuelva de forma errónea, debido a que el individuo se siente incapaz de resolver acertadamente una situación. (Naranjo, 2009). Dichas dificultades generalmente conlleva a la excesiva autocrítica en las personas así como las dificultades para tomar decisiones y temor al fracaso, estas conductas se evidencian en situaciones en las cuales los niveles de estrés son muy altos y requieren de los diferentes procesos cognitivos y en este contexto sobretodo atención y concentración

En el área conductual, se evidencia la falta de interés por las actividades cotidianas probablemente afectando el contexto laboral, familiar y social, por lo que para Naranjo es frecuente el ausentismo laboral, consumo constante de alcohol, o drogas, el nivel de energía fluctúa de un día para otro, alteración del sueño (Naranjo, 2009). También se podría desencadenar el trato rudo a las demás personas así como mayor predisposición a los accidentes, lo cual podría explicar el comportamiento de la mayoría de los conductores frente



a los pasajeros en nuestra sociedad, se evidencian fácilmente estos patrones conductuales, ya que el entorno familiar, laboral o social de las personas se ve alterado.

En el área emocional, se ve reflejada la impaciencia, intolerancia, ansiedad y falta de consideración por otras personas, de igual forma existiría un aumento de desánimo y el deseo de quitarse la vida, afectando directamente la autoestima por pensamientos de incapacidad y sentimientos de inferioridad (Naranjo, 2009). Teniendo en cuenta que el nivel de estrés de las personas no solo es causado por el contexto laboral sino también familiar y social, siendo estos dos últimos de vital importancia para el soporte emocional en el individuo con altos niveles de estrés.

Es claro, que estas manifestaciones del estrés la mayoría de las personas las hemos experimentado alguna vez, sin embargo se evidencia que son los conductores de transporte público quienes las experimentan frecuentemente y con alta intensidad, ello probablemente debido a que su contexto laboral exige ciertas demandas, por ejemplo atención y concentración, acompañado de una exigencia por completar primero la ruta, llegar a tiempo su destino y con una cierta cantidad de ganancias.

2.2.3 Fisiología del estrés

En la producción del estrés están implicados fisiológicamente tres sistemas, los cuales se observan en la siguiente figura (Comín, De la Fuente y García, 2011),



Figura 2. Fisiología del estrés, citando a Ignacio de la Fuente y Alfredo García (2011)

Se sabe que las respuestas del estrés son de lucha o huida, la cual influye en el funcionamiento del sistema nervioso, por lo que el estrés activa todos los componentes del cerebro en forma de cascada, y esta respuesta neurológica activa el hipotálamo, desencadenando una respuesta hormonal y estimulando la hipófisis, que segrega ACTH (corticotropina), ésta también se segrega en el encéfalo donde se dan algunas respuestas emocionales en situaciones de estrés, asimismo ésta activa las glándulas suprarrenales.

De esta forma, glándula suprarrenal segrega adrenalina y noradrenalina, las cuales producen energía en un corto período de tiempo. Y la corteza segrega corticoesteroides y glucocorticoides, éste último aumenta en situaciones de indecisión. Por otro lado, los mineralcorticoides (aldosterona y corticosterona) producen vasoconstricción de los vasos sanguíneos, también el hipotálamo actúa en el sistema nervioso autónomo para producir una respuesta inmediata de estrés y activar nervios sensoriales y las suprarrenales.

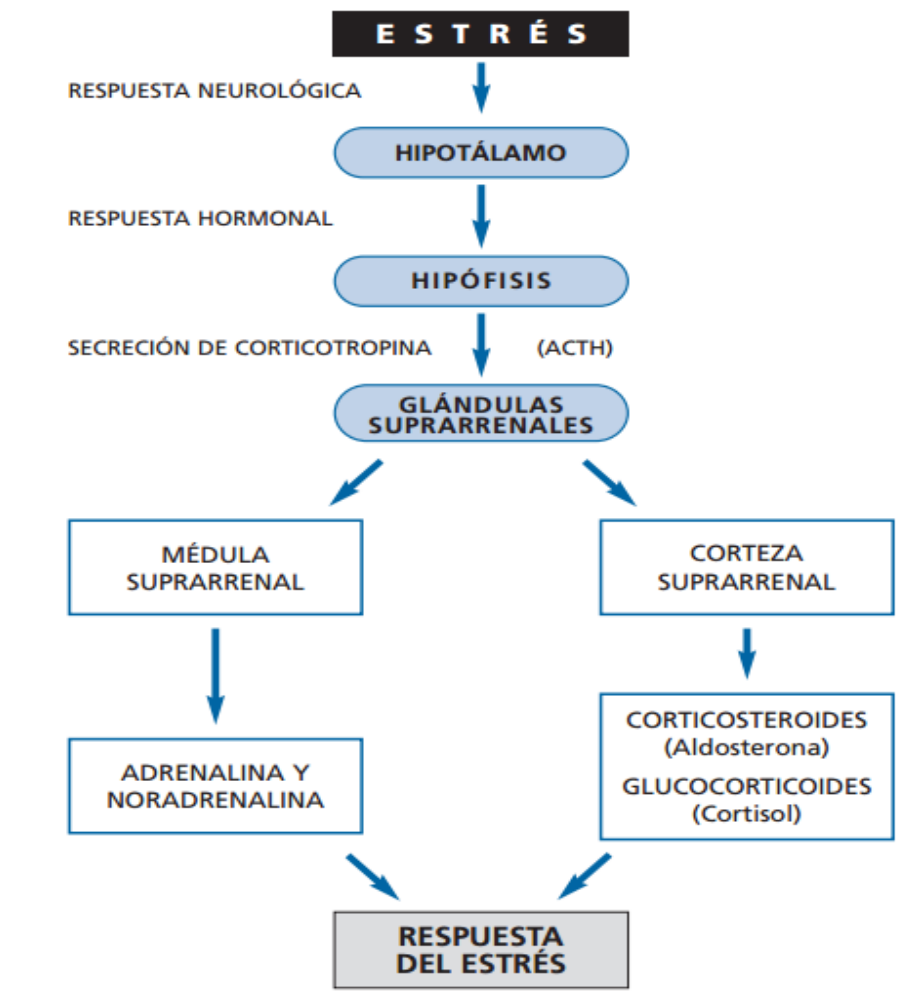


Figura 3. Repuestas Fisiológicas al estrés, Ignacio De la Fuente y Alfredo García (2011).

Como se observa en la figura n°3 “la medula suprarrenal está sometida a una doble acción: Por una parte el sistema nervioso autónomo y por otra el ACTH secretado por la hipófisis. En algunas fases del estrés el funcionamiento anómalo de la hipófisis puede hacer que aumente la producción de sustancias químicas, lo que podría conllevar al confusiónismo del sistema inmunológico” (Comín, De la Fuente y García. 2011). De acuerdo a la fisiología los altos niveles de estrés podrían desencadenar tensión arterial y disminución del sistema inmunológico.



2.2.4 Teorías del estrés

2.2.4.1 Teoría basada en la respuesta

Esta teoría es encabezada por Cannon y Selye. Cannon se centra en el estrés como una reacción del organismo de lucha o huida ante situaciones amenazantes, dando importancia a la homeostasis que el organismo posee para mantener un equilibrio adecuado interno, por lo que afirma que su biología depende de la activación del sistema simpático suprarrenal. (Cannon, 1935). Por su parte Selye define al estrés como la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda, y que el agente desencadenante del estrés (estresor) influye significativamente en la homeostasis del organismo (Selye, 1999).

Por lo tanto la teoría de los autores está basada en la acción de dos fenómenos objetivables. Siendo estos el estresor que viene a ser cualquier demanda que provoca la respuesta de estrés ya sean estos físicos, psicológicos, cognitivos o emocionales; y el otro fenómeno es la respuesta de estrés, que está constituida por tres fases denominado síndrome general de adaptación (SGA), definiéndola como la respuesta del organismo a algo perdido considerando esta respuesta a los estresores mantenida en el tiempo, y siendo un desequilibrio al que se debe hacer frente (Selye, 1999). El autor describe tres etapas del desarrollo del síndrome, las cuales se describen en las siguientes líneas:

- Reacción de alarma, es la típica reacción de lucha o huida de una persona que reacciona ante un estímulo amenazante, esta reacción tiene dos fases, la primera es la fase de choque que es la reacción inmediata ante el estímulo generando taquicardia, disminución de la temperatura y presión sanguínea, secreción de adrenalina y noradrenalina por lo que el cuerpo se facilita para acciona. La segunda fase es de contrachoque es la reacción de rebote y defensa a la primera fase, donde se da un agrandamiento de la corteza suprarrenal



incrementando el corticoides, involución rápida del sistema timo-linfático, y signos opuestos a la fase de choque como hipertensión, hiperglucemia e hipertermia (Selye, 1999). Si bien es cierto la reacción de alarma dura poco tiempo el organismo necesita el tiempo adecuado para recuperarse y si ésta no se produce se pasa a la siguiente etapa.

- Etapa de resistencia, Generalmente el organismo no logra volver al equilibrio normal que se tenía antes de la reacción de alarma, y en muy pocos casos el organismo logra adaptarse al estresor mejorando y desapareciendo algunos síntomas. Por lo que en esa etapa se produce una resistencia aumentada al agente nocivo a costa de una menor resistencia a otros estímulos (Selye, 1999). Es así que los niveles de estrés van en aumento y el individuo se acostumbra a niveles más altos de estímulo tensión en el organismo.

- Etapa de agotamiento, esta etapa se produce cuando el estresor continua por lo que el organismo se ve obligado a utilizar recursos en exceso causando la fatiga, de esta manera reaparecen los síntomas de la reacción de alarma pero con más intensidad lo cual puede significar la muerte del organismo (Selye, 1999). Aquí el individuo se ve obligado a trabajar más y más para lograr conseguir los resultados de antes, por esta razón el organismo empieza a deprimirse es más vulnerable a las enfermedades.

2.2.4.2 Teoría basada en el estímulo

Esta teoría es encabezada por Holmes y Meyer, quienes consideran que la localización del estrés esta fuera del individuo que a su vez podría alterar el funcionamiento del organismo, desarrollaron el strain que es el efecto producido por el estrés (aspecto que corresponde al individuo). Los autores distinguen dos tipos de estresores principales (Holmes y Meyer, 1976).



Por un lado están los estresores psicosociales son aquellas situaciones que no causan la respuesta del estrés directamente, por el contrario se convierten en estresores mediante la interpretación cognitiva o de acuerdo al significado o importancia que el individuo le asigna. Por otro lado están los estresores biológicos que a diferencia de los primeros, estos estímulos se convierten en estresores ya que son capaces de producir cambios directamente en el organismo que por sí mismo emiten la respuesta del estrés (Holmes y Meyer, 1976).

La dificultad de esta teoría radica en la delimitación de aquellas situaciones que pueden resultar estresante o no, ya que una situación específica podría resultar muy estresante para una persona pero en muy poca intensidad para otra. (Sandin 1993). Por lo que el autor mencionado hizo una diferencia entre un suceso mayor y un suceso menor, siendo el primero aquellos acontecimientos que conllevan a un cambio en las actividades diarias del individuo que lo experimenta, por lo tanto el potencial del estrés está en función de la cantidad de cambio que conlleva; estos sucesos pueden ser extraordinarios y/o traumáticos, sin embargo en algunas ocasiones pueden ser eventos más o menos normativos como el matrimonio, divorcio y la pérdida de trabajo. Por otro lado, los sucesos menores son aquellos que ocurren habitualmente, por lo que son menos impactantes en el individuo, pero mucho más frecuentes y más próximos a éste, como por ejemplo las disputas familiares, problemas económicos, etc.

2.2.4.3 Teoría basada en la interacción

Esta teoría es liderada por Lazarus y Folkman, quienes dan prioridad a los factores psicológicos que intervienen entre los estímulos estresores y las respuestas del estrés, es decir desde esta perspectiva el estrés se origina a través del individuo y su entorno. Los autores



sostienen que el estrés se manifiesta cuando el individuo valora lo que sucede como algo que supera sus recursos y pone en riesgo su bienestar. (Lazarus y Folkman, 1986).

En esta teoría es importante tomar en cuenta dos conceptos siendo estos la evaluación y el afrontamiento; la primera es un proceso por el cual los individuos valoran la situación, es decir lo que está ocurriendo en su entorno esto relacionado a su bienestar personal (Lazarus y Folkman, 1986). Según los autores existen dos tipos de evaluación las cuales se plasman en las siguientes líneas.

- La evaluación primaria; que se refiere a la evaluación del significado del estresor o la amenaza. Se da en cada encuentro con una demanda, en esta evaluación se analiza si la situación es positiva o no, si es importante y las consecuencias de ésta. Es decir responder a la pregunta ¿Qué significado tiene esto para mí? Dando lugar a cuatro modalidades de evaluación siendo estas, la amenaza que es la anticipación de un daño que aún no se ha producido, pero su ocurrencia esta próxima; el daño-pérdida es aquel daño ya ocurrido e irreparable; el desafío es valorar una situación la cual a su vez implica una posible ganancia positiva y una amenaza; y el beneficio éste no impulsa a reacciones de estrés. (Lazarus y Folkman, 1986). Por lo tanto el resultado de esta evaluación determina si la situación es considerada amenazante o no, malo o bueno.

- La evaluación secundaria; es el análisis y valoración que el individuo hace acerca de sus recursos para afrontar la situación que acaba de evaluar, lo cual determina si la persona se siente desafiada y optimista, en esta evaluación juegan un papel primordial los pensamientos anticipatorios, el afrontamiento previo a situaciones similares y el exitoso resultado o no de la ejecución de algunas de sus estrategias utilizadas determinaran el resultado (Lazarus y Folkman, 1986).



Por otro lado, otro de los conceptos importantes en esta teoría es el afrontamiento, que desde la perspectiva de los autores son aquellos procesos psicológicos y conductuales que están cambiando constantemente que se desarrollan con el objetivo de mejorar las demandas tanto internas como externas de las respuestas de la persona; por lo que el afrontamiento está en función de lo que el individuo piensa o hace y no en su eficacia o resultados (Lazarus y Folkman, 1986). Para los autores existen dos formas de afrontamiento, la primera es la de resolución de problemas que su objetivo es alterar o manipular el problema que causa malestar o bien aumentar los recursos para afrontar el problema, como por ejemplo que el individuo busque ayuda de un profesional. La segunda es la estrategia de regulación emocional, la cual está centrada en la emoción y el objetivo es reducir el distres asociado a la situación, esta estrategia el individuo lo emplea generalmente cuando el estresor es inmodificable como por ejemplo la muerte de un ser querido (Lazarus y Folkman, 1986).

El modelo transaccional de Cox y MacKay sobre el estrés añade ideas a la teoría de Lazarus y Folkman, este modelo tiene cinco etapas que se describen a continuación. (Coc y Mackay, 1993).

- El ambiente laboral coloca algunas demandas sobre el individuo.
- El individuo evalúa estas demandas en relación con sus capacidades de afrontamiento.
- Si existe una disparidad o desbalance en la etapa anterior el individuo experimentara emociones negativas (como estar ansioso) y cambios físicos (como aumento en la presión arterial), lo cual provoca una respuesta de afrontamiento.
- La respuesta de afrontamiento tiene resultados (el individuo puede sentirse menos o más ansioso).



- El individuo aprecia la eficacia de la acción tomada, si siente que la acción fue eficaz, entonces de inmediato se sentirá menos ansioso y percibirá las situaciones similares como menos estresantes en el futuro. Sus acciones tal vez eliminaron la fuente del estrés, entonces también obtiene información acerca de la eficacia de su afrontamiento. En este modelo, los resultados de las respuestas del individuo retroalimentan a todas las etapas anteriores del proceso (es decir, moldean los factores de estrés a los que el individuo estará expuesto en el futuro, brindan información acerca de cómo se evaluarán estos factores de estrés y como se responderá a ellos).

Cox y Mackay argumentan que las elecciones de respuesta de afrontamiento que hacen los individuos no siempre son racionales, y pueden verse afectadas por una diversidad de sesgos y variables de diferencias individuales, algunas personas pueden sentirse muy capaces y les gusta simplemente seguir adelante con las actividades, mientras que otras pueden ser menos seguras y se concentran en el manejo de sus emociones. Por otro lado, de acuerdo con los autores la importancia de las evaluaciones individuales radica en que hay una gran variedad de condiciones laborales que son potencialmente estresantes entre ellas el ruido, sobrecarga laboral, exigencia y que muchas variables de diferencias individuales pueden tomar parte en el proceso del estrés.

Al respecto, Siegrist presenta un modelo transaccional que destaca la importancia del equilibrio entre dos factores, esfuerzos y recompensas percibidos, de acuerdo a este modelo de Desequilibrio-Esfuerzo-Recompensa (DER), las emociones negativas se experimentan cuando el colaborador percibe que sus esfuerzos no son correspondidos (en términos de dinero, estima y reconocimiento), es decir el estrés surge cuando los



esfuerzos no son recompensados adecuadamente lo cual provoca una percepción de injusticia, el autor propone que una forma en que el empleado podría responder al desequilibrio es comprometiéndose demasiado con el trabajo a fin de obtener una recompensa y reconocimiento, entonces el sujeto entra en un ciclo que implica trabajar cada vez más arduamente para luego experimentar más estrés. Como este modelo se enfoca en las recompensas, señala aspectos del trabajo tales como el desarrollo de carrera, la seguridad laboral y las perspectivas de promoción, como fuentes poderosas de estrés. (Siegrist, 1996).

2.2.5 Estrés laboral

El estrés en el ámbito laboral es un problema que aquejan a un gran número de trabajadores afectando en su salud mental y fisiológica, para Comín esta patología va creciendo día a día debido a los cambios que está sufriendo el mundo económico y social y los trabajadores irán adaptándose a estos cambios, lo cual podría conllevar a padecer estrés laboral, siendo este la respuesta fisiológica, psicológica y conductual en el proceso de adaptación del trabajador (Comín, 2011). Probablemente algunos trabajos son más propensos para desencadenar el estrés laboral, como por ejemplo, aquellos que trabajan la mayor parte del tiempo bajo presión o aquellos relacionados con atención al cliente como enfermeras, policías, bomberos, etc, cabe recalcar que cualquier otro trabajador puede padecer estrés en algún momento de su vida laboral.



Desde el punto de vista de Comín, De la Fuente y García los principales estresores que afectan al individuo son los factores laborales, familiares y personales que se desarrollan en las siguientes líneas:

a) Factores laborales

En éstos están incluidos factores físicos como:

- La iluminación: Tanto el exceso del brillo y luminosidad como el defecto de estos podría ocasionar problemas visuales, acompañados de dolores de cabeza y por lo tanto perdiendo mayor cantidad del tiempo invertido en el trabajo, consecuentemente creando un estado de tensión (Comín, De la Fuente y García, 2011)
- El ruido: Puede ser un factor estresante en algunos ambientes laborales, pues cuando el ruido es muy alto y continuo produce irritabilidad, fatiga y dificultad para mantener la concentración, aislando a los trabajadores evitando una buena comunicación entre ellos (Comín, De la Fuente y García, 2011). Un ruido desagradable podría influir de forma negativa en la productividad de los trabajadores desencadenando así la vulnerabilidad a los accidentes e incrementando los errores.
- La temperatura: De ésta depende el confort del individuo en el lugar trabajo. Las altas temperaturas probablemente producen somnolencia, agotamiento por lo que podría aumentar nuestro estado de alerta. Por otro lado la baja temperatura podría ser una limitación importante en las tareas manuales (Comín, De la Fuente y García, 2011). Es decir la humedad y temperatura de radiación son factores de vital importancia en la producción de accidentes laborales.

Respecto a estos factores planteadas por los autores, se considera que es de suma importancia tener conocimiento de ello, ya que influyen significativamente en todo trabajo.



No obstante esto se ha ido evidenciando de forma continua en el trabajo que realizan los conductores de transporte público, pues de acuerdo a una publicación en la página oficial de Rpp noticias el 06 de enero del 2013, se informa que las altas temperaturas contribuye significativamente al aumento del estrés que padecen no solo los conductores sino también los pasajeros; específicamente en éstos primeros “incrementa la fatiga y presentan dificultades para conciliar el sueño, lo que incrementa el riesgo de accidentes al presentar durante el día periodos de somnolencia, sobre todo cuando conducen” (Alvarado, 2013). En nuestro contexto las altas y bajas temperaturas probablemente jueguen en contra del trabajo que desempeñan los conductores, pues si la temperatura alta incrementa el cansancio, la baja temperatura acompañada de lluvias podría aumentar la vulnerabilidad a los accidentes de tráfico. Por otro lado, indico que un conductor estresado no está en las mejores condiciones para realizar su trabajo con seguridad, ya que las exigencias de tránsito lo sobrepasaran fácilmente y de esta manera aumentara su tensión (Alvarado, 2013). Se evidencia lo mencionado por la autora ya que si bien es cierto nuestra ciudad se caracteriza por el clima de bajas temperatura, sin embargo existen días en los cuales la temperatura es elevada, y la falta de ventilación, el polvo impiden el desempeño adecuado de los conductores. De igual forma podría jugar un papel importante el factor estresante del ruido, pues oír las bocinas, motores ruidosos de los demás autos, el silbato del policía puede desencadenar estrés y mal humor.

b.1) Factores dependientes del trabajo

Se considera como los factores dependientes del trabajo los siguientes:

- Carga mental: es la capacidad mental que la persona tiene para ejecutar su trabajo.

Por lo que una sobrecarga en las tareas a realizar en un tiempo determinado desencadena en



fatiga mental (Comín, De la Fuente y García, 2011). Por otro lado la falta de trabajo también genera estrés; los autores señalan que los factores que causan fatiga mental generalmente son el nivel de atención que se requiere y el ritmo de trabajo impuesto. Por lo tanto, este factor está íntimamente relacionado con el trabajo de los conductores de transporte público, ya que ello requiere fundamentalmente de trabajo mental, como por ejemplo atención permanente y concentración; pues éstos al momento de conducir, atender al semáforo, en algunos casos cobrar a los pasajeros, etc. Por lo cual, como señalaron los autores, éstos determinan la aparición de fatiga y agotamiento mental desencadenando el estrés.

- Control sobre el trabajo: Permite al individuo controlar las actividades de su propio trabajo como por ejemplo planificarlo, establecer un proceso, entre otros. La falta de control en el trabajador desencadena consecuencias negativas como la insatisfacción laboral, por otro lado el exceso de control si bien es cierto conlleva a la responsabilidad, probablemente también trae consecuencias negativas, por lo que se recomienda mantenerse en equilibrio (Comín, De la Fuente y García, 2011). De esta forma cuando planifica adecuadamente las tareas estará satisfecho con la labor.

b.2) Factores dependientes de la organización del trabajo

Estos factores incluyen las siguientes dimensiones (Comín, De la Fuente y García, 2011).

- Jornada laboral: El trabajar por turnos rotativos, o excediendo las ocho horas laborales no solo puede alterar la vida privada del trabajador sino también provoca cansancio, fatiga alterando el ritmo del sueño y existen trabajos que impiden la ejecución de actividades extra laborales, generando así el rechazo a dicho trabajo y se hace evidente la insatisfacción laboral, desencadenando el estrés (Comín, De la Fuente y García, 2011). Aportando a esto,



se considera que este es un factor muy importante en los conductores de transporte público, para desencadenar el estrés, ya que su trabajo consiste en largas jornadas laborales, oscilando desde las 6:00a.m hasta las 10:00p.m aproximadamente y ello generalmente de lunes a domingo; lo cual dificulta que el trabajador pueda realizar otro tipo de actividades en su vida personal, que de alguno u otra forma le ayudaría a disminuir los niveles de estrés.

- **Productividad:** Todo trabajador constantemente está sometido a estímulos externos para alcanzar la productividad, esto tiene que ver con la rutina del trabajo que desempeñan, pues el trabajo rutinario disminuye la flexibilidad de ideas en el individuo, por otro lado la excesiva variedad de tareas laborales demanda de alta concentración y atención lo cual aumenta los niveles de estrés (Comín, De la Fuente y García, 2011). En el contexto de los conductores de transporte público el trabajo es rutinario pero requiere de altos niveles de atención y concentración lo cual provoca cansancio y fatiga.

- **Salario:** Este factor es importante ya que el salario debe ser justo y el suficiente para que el trabajador pueda cubrir sus necesidades y vivir con comodidad (Comín, De la Fuente y García, 2011). Al respecto, se afirma que este es uno de los factores principales del estrés en los conductores de transporte público, ya que los ingresos económicos que obtienen de dicho trabajo, probablemente no cumplen completamente para sus necesidades y es por ello que se ven obligados a trabajar intensamente para ganar más pasajeros lo cual genera tensión y preocupación en ellos.

- **Horas extras:** el trabajar horas extras se debe a un salario inadecuado, por lo que generalmente se hace con la intención de conseguir una mayor independencia económica para que de esta manera el trabajador cubra y/o supere sus necesidades económicas (Comín, De la Fuente y García, 2011). Efectivamente, a causa de lo anterior, se ha observado en



nuestra ciudad del Cusco, que dichos conductores trabajan los días domingos e incluso feriados no laborables, con el fin de obtener más ingresos económicos.

- Inseguridad en el empleo: Actualmente este factor afecta significativamente en los trabajadores por los tipos de contrato laboral que se realizan. (Comín, De la Fuente y García, 2011). Son pocas las empresas de transporte público que brindan seguro social a sus conductores y esto podría desencadenar tensión, ya que su trabajo es vulnerable a los accidentes de tráfico.

- Promoción profesional: Generalmente las empresas suelen contar con ciertos incentivos para sus trabajadores ya éstos sean económicos o vacaciones y este últimos es tiempo de relajo para el trabajador (Comín, De la Fuente y García, 2011). Los conductores de transporte público no cuentan con estos beneficios laborales, por lo que la mayor parte del tiempo están en tensión.

- Relaciones con los compañeros: Este factor podría ser un estresor importante siempre y cuando la relación con sus compañeros sea inadecuada por lo que el trabajador no desempeñara sus tareas a pleno rendimiento (Comín, De la Fuente y García, 2011). En el contexto de esta investigación en las relaciones con escaso apoyo, destructivas o excesiva competencia laboral podría producir altos niveles de estrés.

- Relación con los superiores: Generalmente si los superiores tienen un trato desconsiderado a los trabajadores o existe favoritismo por uno de ellos, esto es un factor importante para desencadenar el estrés (Comín, De la Fuente y García, 2011). De igual forma la supervisión o evaluación exagerada a los trabajadores así como la forma de trabajo de cada uno de ellos es una fuente de estrés.



b) Factores familiares

Los factores familiares que influyen significativamente en el estrés laboral son los siguientes (Comín, De la Fuente y García, 2011).

- **Relaciones conyugales:** generalmente la convivencia trae consigo algunos problemas que afectan significativamente al individuo, y cuando ambas parejas trabajan las dificultades son más frecuentes ya que los horarios de trabajo son distintos así como las tareas domésticas, y el cuidado de los hijos se ve afectada ya que ninguno de los dos miembros de la pareja cuenta con el tiempo necesario para los hijos. Por otro lado, la convivencia con una persona que ha perdido el trabajo podría generar un problema familiar, pues la necesidad de trabajo de uno de los miembros aumenta, por lo que también incrementa la tensión en éste (Comín, De la Fuente y García, 2011). Si bien es cierto algunos trabajos exigen más intensidad que otros, este es el caso de los conductores de transporte público urbano, por lo que la relación familiar probablemente este deteriorada en la mayoría de los casos.

- **Relaciones con los hijos:** Frecuentemente por el tiempo invertido en el trabajo se deja de lado la relación con los hijos, pues la mayoría de los trabajadores al terminar la jornada laboral llegan a casa cansados y no comparten el tiempo suficiente con los hijos para hablar, escuchar y jugar por lo que la relación entre ellos se ve afectada (Comín, De la Fuente y García, 2011). Lo cual podría convertirse en una dificultad más para el trabajador siendo una fuente de estrés laboral.

- **Educación de los hijos:** Todos los padres de familia desean el mejor futuro educativo y laboral para sus hijos, lo cual desencadena competitividad excesiva y ansiedad en los trabajadores (Comín, De la Fuente y García, 2011). Esto es un estresor relevante ya que aquellos trabajadores que son padres de familia usualmente escuchamos la frase “mis hijos



son mi motor y motivo para seguir trabajando”, lo que se traduce en que tienen una gran carga no solo familiar sino también laboral autoexigiéndose.

- Cuidado de familiares enfermos: El hecho de que un familiar este enfermo de él es agotador pues cuidar de él y asistirlo no es tarea fácil, mucho menos cuando se tiene una carga laboral encima generando cansancio y tensión en el individuo (Comín, De la Fuente y García, 2011). Algunos estresores relacionados con los factores familiares también podría ser la separación o divorcio de la pareja y la muerte de un familiar.

c) Factores personales:

Se consideran la personalidad del individuo como un factor personal relevante, siendo los patrones de conducta específicos los siguientes (Comín, De la Fuente y García, 2011).

- Patrón de conducta TIPO A; está presente en las personas que frecuentemente necesitan conseguir logros importantes en su vida, por lo que son competitivos, agresivos, ambiciosos e irritables y generalmente están en alerta, consecuentemente son más vulnerables a padecer problemas cardiovasculares (Comín, De la Fuente y García, 2011).

Como es evidente este tipo de conducta generalmente tienen los conductores de transporte público urbano, pues por exigencias de su trabajo deben estar en estado de alerta y son competitivos.

- Patrón de conducta TIPO B; son aquellos individuos poco competitivos y ambiciosos, no presentan conductas agresivas dando importancia al trabajo en equipo y disponen frecuentemente de tiempo libre (Comín, De la Fuente y García, 2011). Este tipo de conducta no es característico de los conductores.



2.3 Marco conceptual

2.3.1 Estrés

“Suceso que supone grandes cambios en la pauta de vida habitual del sujeto exigiendo su adaptación, dichos sucesos se consideran como favorecedoras de algunas enfermedades” (Rahe y Holmes, 1967).

2.3.2 Estrés laboral

“Es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a su conocimiento y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (OMS, 2004).

2.3.3 Conductor

“Persona habilitada para manejar un vehículo por una vía” (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2015)

2.3.4 Infracción de tránsito

“Es el incumplimiento o quebrantamiento de una normativa vigente en cuanto a la circulación de los automóviles y que tiene como resultado una sanción administrativa, o una orden penal en caso el incumplimiento sea grave” (Gracia, 2014).

2.3.5 Ansiedad

“Es una reacción emocional ante un estímulo nocivo; que consiste en sentimientos de tensión, aprensión, nerviosismo y preocupación, así como activación del sistema nervioso autónomo” (Sandín & Ramos, 2008).



2.3.6 Siniestralidad

“Es un hecho social que afecta la salud de la sociedad que engloba al factor humano, al vehículo, al ambiente y la vía, siendo el factor humano el principal factor en los siniestro de transito” (Loarche, 2016).

2.3.7 Estilos de conducción

“Existen cuatro estilos de conducción, que definen el patrón de comportamientos viales que permanecen estables, lo cuales son: estilo de conducción descuidado, el cual se caracteriza por la intencional violencia de las normas de conducción con el objetivo de buscar sanciones, generalmente estos conductores exceden el límite de velocidad y manejan en estado de embriaguez; estilo de conducción ansioso el cual usualmente refleja sentimiento de alerta y tensión; estilo de conducción iracundo involucra expresiones de irritabilidad y rabia por lo que estos conductores tienden a actuar de forma agresiva mientras manejan; estilo de conducción paciente el cual refleja un estilo de conducción adecuado” (Taubman, Mikulincer y Gillath. 2004).

2.3.8 Perfil del conductor infractor

“Corresponde los siguientes datos sociodemográficos establecido por el observatorio criminológico de la seguridad vial, mayoritariamente son hombres de estado civil solteros, oscilan entre 25 y 40 años de edad con una antigüedad del permiso de conducción de más de 5 años, con grado de instrucción secundaria y las infracciones que más cometen son, circular sin permiso de conducción, aumentar la velocidad y conducir en estado de ebriedad (Gonzales, 2013).

Asimismo existen variables que pueden estar presentes en cualquier contexto de tráfico que aumentan la conducta agresiva de los conductores, estos son las congestiones de



tráfico, las actitudes de otros conductores en la vía y elementos mecánicos que interactúan con la congestión, el tiempo de presión, la temperatura ambiente, la percepción de que otros conductores están distraídos, el confort del conductor y las normas locales de conducción (Herraíz, 2009).

2.4 Formulación de las hipótesis

- H_i. Existe diferencia en los niveles de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público con alta siniestralidad, según grupo etario.
H_o. No existe diferencia en los niveles de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público con alta siniestralidad, según grupo etario.
- H_i. Existe diferencia en los niveles de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público con alta siniestralidad, de acuerdo a estado civil.
H_o. No existe diferencia en los niveles de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público con alta siniestralidad, de acuerdo a estado civil.
- H_i. Existe en los niveles de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público con alta siniestralidad, según empresa prestadora de servicio de transporte urbano.
H_o. No existe en los niveles de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público con alta siniestralidad, según empresa prestadora de servicio de transporte urbano.
- H_i. Existe diferencia en los niveles de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público con alta siniestralidad, de acuerdo al tiempo que labora.



Ho. No existe diferencia en los niveles de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público con alta siniestralidad, de acuerdo al tiempo que labora.

- HI. Existe diferencia en los niveles de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público con alta siniestralidad, de acuerdo al grado de instrucción

Ho. No Existe diferencia en los niveles de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público con alta siniestralidad, de acuerdo al grado de instrucción

2.5 Variable e indicadores



VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN E ÍTEMS	NIVELES O RANGOS
Estrés laboral	El estrés laboral se manifiesta de diversas maneras debido a los agentes estresores en el trabajo de los conductores de empresas de transporte público con alta siniestralidad, los niveles de estrés laboral se identifican en una variable unidimensional mediante la escala de apreciación del estrés en la conducción.	Unidimensional	Escala de Apreciación del Estrés en la Conducción 35 ítems	Puntuación centil: - 40 :Nivel bajo 41 - 60: Nivel Moderado +61 : Nivel alto



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptiva la cual consiste en describir fenómenos, situaciones y eventos detallando como se manifiestan. Las cuales buscan especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, objetos o de cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

En la investigación descriptiva se selecciona una serie de cuestiones y se evalúa o recolecta información sobre cada una de ellas, de manera independiente o conjunta para así describir lo que se investiga. En este caso se describirá los niveles y características del estrés en los conductores de transporte público urbano con alta siniestralidad de la ciudad de Cusco del año 2016. Posteriormente se llevó a cabo la comparación de resultados con las variables de edad, grado de instrucción, tiempo de servicio, tiempo que labora y empresa prestadora de servicio.

3.2 Diseño de la investigación

El diseño de investigación es no experimental – transversal, ya que el estudio se realizó sin manipular deliberadamente las variables y se observó los fenómenos tal y como



se dan en su contexto natural para después analizarlos; todo ello se realizará en un lapso de tiempo corto pues se recolectará la información o los datos en un solo momento. Tiene como propósito describir la variable y analizar su incidencia en un momento dado.

(Hernández y cols., 2014). De esta manera se evaluó los niveles de estrés en un momento único de tiempo sin generar la manipulación de ningún elemento o variable que permita la variación en dichos niveles.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

La población está conformada por 1217 conductores de transporte público urbano de la ciudad del Cusco.

Se puede observar en la tabla 1 que la población de estudio es de 37 empresas de transporte público urbano de la ciudad de Cusco, con un total de 1217 conductores, tomando en cuenta la muestra de estudio un 3.45% pertenece a la empresa de transporte Nueva Chaska y un 2.95% pertenece a la empresa de transporte El Dorado

Tabla 1
Distribución de la población de estudio

Empresas de Transporte Público Urbano	<i>f</i>	%
Empresa de transportes Saylla	31	2.55
Empresa de transportes Santa Cruz	40	3.29
Empresa de transportes Pachacutec	38	3.12
Empresa de transportes León de San Jerónimo	41	3.37
Empresa de transportes Señor del Huerto	31	2.55
Empresa de transportes Nuevo Mirador	43	3.53
Empresa de transportes Cristo Blanco	24	1.97

**Tabla 1** (Cont.)

Empresa de transportes Los Leones	40	3.29
Empresa de transportes Señor de Cabildo	40	3.29
Empresa de transportes Patrón de San Jerónimo	43	3.53
Empresa de transportes Satélite	32	2.63
Empresa de transportes El Dorado	30	2.46
Empresa de transportes Pegaso Express	34	2.79
Empresa de transportes Inka Express	22	1.81
Empresa de transportes Wimpillay	24	1.97
Empresa de transportes Liebre	23	1.89
Empresa de transportes Columbia	23	1.89
Empresa de transportes Inversiones Nuevo Amanecer	16	1.31
Empresa de transportes Luis Vallejo Santoni	16	1.31
Empresa de transportes Multiservicios Imperial	35	2.88
Empresa de transportes Túpac Amaru II	41	3.37
Empresa de transportes El Chasky	26	2.14
Empresa de transportes Inversiones Rápidos	30	2.46
Empresa de transportes Servicio Rápido	36	2.96
Empresa de transportes Ttio la Florida	27	2.22
Empresa de transportes Correcaminos	35	2.88
Empresa de transportes C4M	35	2.88
Empresa de transportes Arco Iris	29	2.38
Empresa de transportes Huancaro	26	2.14
Empresa de transportes Servicio Andino	33	2.71
Empresa de transportes Batman	39	3.20
Empresa de transportes Expreso Santiago	35	2.88
Empresa de transportes Yllary Qosqo	25	2.05
Empresa de transportes San Sebastián	37	3.04
Empresa de transportes Expreso el zorro	29	2.38



Empresa de transportes Nueva Chaska	48	3.94
Empresa de transportes Horizonte	32	2.63
Empresa de transportes Doradino	28	2.30
Total	1 217	99.99

3.3.2 Muestra

El muestreo de la presente investigación fue no probabilístico ya que la elección de las empresas no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación (Hernández y cols, 2014). Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por los conductores que pertenecen a las empresas de transporte público urbano siendo éstas Empresa de Transportes Nueva Chaska y Empresa de Transportes El Dorado, siendo 78 participantes contando con 48 y 30 conductores respectivamente. Se tomaron en cuenta estas empresas, ya que de acuerdo a la entrevista e información brindada por el Economista Vega presidente del proyecto de regulación y control de tránsito urbano, afirma que “frecuentemente las empresas Chaska y Dorado son las empresas que más accidentes e infracciones tienen”. Asimismo se ha optado por la empresa “Chaska” por el recorrido o la ruta de ésta, que abarca toda la Av. de la cultura; a diferencia de la empresa “Dorado” que su ruta abarca la Urbanización Ttio y vía expresa; con ellos se pretende identificar si existe o no diferencias en los niveles de estrés de los conductores.

Se aprecia en la tabla 2 que la muestra de estudio está conformada por 78 conductores de transporte público urbano, de los cuales el 61.54% pertenece a la empresa de transporte Nueva Chaska y el 38.46% a la empresa El Dorado.

**Tabla 2**

Distribución de la muestra de estudio

Empresa de transporte público urbano	<i>f</i>	%
Conductores de la Empresa de transportes Nueva Chaska	48	61.54
Conductores de la Empresa de transportes El Dorado	30	38.46
Total	78	100

Criterios de inclusión

- Conductores que prestan servicios a empresas de alta siniestralidad siendo estas E.T. Nueva Chaska y E.T. El Dorado.
- Conductores mayores de 20 y menores de 60 años de edad
- Conductores con más de 6 meses de trabajo en la empresa

Criterios de exclusión

- Conductores que no prestan servicios a empresas de mayor siniestralidad siendo estas E.T. Nueva Chaska y E.T. El Dorado.
- Conductores que estén laborando menos de 6 meses en la empresa
- Conductores menores de 20 y mayores de 60 años de edad

En la tabla 3 se observa que de la población de estudio, el 38.5% oscila entre las edades de 31 a 40 años y un 8.9% se encuentran entre los 51 a 60 años de edad.

Tabla 3

Distribución de la muestra según grupo etario

Edad	<i>f</i>	%
20-30	23	29.5
31-40	30	38.5
41-50	18	23.1
51-60	7	8.9
Total	78	100



Se observa en la tabla 4 que de la muestra de estudio, los conductores en su mayoría son de estado civil soltero, siendo el porcentaje de 61.5% y el 3.9% divorciado.

Tabla 4
Distribución de la muestra según estado civil

Estado Civil	<i>f</i>	%
Soltero	48	61.5
Casado	23	29.5
Viudo	4	5.1
Divorciado	3	3.9
Total	78	100

En la tabla 5 se puede apreciar que el 56.4% de la muestra de estudio se encuentra laborando en la empresa durante un periodo de tiempo de 24 meses a mas, asimismo se observa que ningún conductor trabaja entre 19 a 23 meses.

Tabla 5
Distribución de la muestra según tiempo de labor

Tiempo que labora	<i>f</i>	%
6 -12 meses	23	29.5
13-18 meses	11	14.1
19- 23 meses	0	0
24 a más	44	56.4
Total	78	100

Se puede observar en la tabla 6 que el 71.8% de la muestra cuenta con un grado de instrucción secundaria completa, y el 1.3% tiene el grado de instrucción únicamente primaria completa

**Tabla 6**

Distribución de la muestra según grado de instrucción

Grado de instrucción	<i>f</i>	%
Primaria completa	1	1.3
Secundaria completa	56	71.8
Técnico Superior	16	20.5
Superior Universitario	5	6.4
Total	78	100

3.4 Técnicas de recolección de datos

La técnica que se utilizó en la investigación fue la entrevista personal a los 78 conductores participantes. Asimismo se solicitó previamente el permiso y autorización correspondiente a los Gerentes de las respectivas empresas de transporte público urbano, “Nueva Chaska” y “El Dorado”, para que sea posible la aplicación del instrumento a la población de la investigación.

El instrumento fue una prueba estandarizada “Escala de Apreciación del Estrés en la Conducción” el instrumento se aplicó de forma individual, de acuerdo al tiempo disponible de cada uno de los conductores, en las instalaciones de las empresas de transporte público urbano de la ciudad de Cusco.

El instrumento de evaluación se aplicó de carácter anónimo y consistió en dos partes; la primera parte que contiene datos generales sobre edad, estado civil, grado de instrucción, empresa prestadora de servicio y tiempo que labora. La segunda parte contiene 35 ítems del estrés en la conducción. Por consiguiente para llevar a cabo ello, se recopiló la información de manera individual (de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de cada uno), dando a conocer a cada uno de ellos la finalidad de la aplicación del test. La frecuencia del tiempo que se empleó en las encuestas a los conductores oscila entre 12 a 15 minutos aproximadamente, los cuales se llevaron a cabo en el turno de mañana y tarde. Finalmente se realizó el proceso



de recogida de datos propiamente dicha, los cuales fueron tomadas en forma aleatoria simple a los conductores y se tabularán los datos para su procesamiento respectivo.

- **Confiabilidad;** el instrumento fue administrado a una muestra (prueba piloto) de 25 conductores de transporte público, un mes después se administró el mismo instrumento a una muestra de 78 conductores de transporte público urbano. Mediante el alfa de Cronbach se llevó a cabo la estimación de la confiabilidad del instrumento del cual se obtuvo un valor de ,886 que es aceptable, lo que significa que la medida de “estrés en la conducción” en la ciudad de Cusco es sumamente confiable. Por lo tanto se puede afirmar que su aplicación repetida al mismo individuo produce resultados iguales (Hernández y cols, 2014).
- **Validez;** la validez del instrumento de medición se llevó a cabo mediante juicio de expertos, se estableció 4 jueces profesionales con instrucción, experiencia y trayectoria en el tema laboral. El resultado de la validación mostró que el instrumento realmente mide la variable de interés, pues los jueces no tuvieron ninguna observación en cuanto a la forma, contenido y estructura del instrumento. Por lo tanto se puede afirmar que el instrumento de la presente investigación mide la variable en cuestión (Hernández y cols, 2014).

Tabla 7
Juicio de expertos

Ítems	J1	J2	J3	J4	%
Examen de preparación para sacar la licencia de conducir.	✓	✓	✓	✓	100%
Día del examen teórico y/o práctico.	✓	✓	✓	✓	100%
La 1ª.etapa de conducción después de obtener la licencia de conducir.	✓	✓	✓	✓	100%



Conducir por tu ciudad o zona.	✓	✓	✓	✓	100%
Conducir por grandes ciudades desconocidas.	✓	✓	✓	✓	100%
Conducir por tramos difíciles (puertos, montañas, desniveles...).	✓	✓	✓	✓	100%
Conducir en caravana (con tráfico intenso y lento).	✓	✓	✓	✓	100%
Los atascos urbanos.	✓	✓	✓	✓	100%
Retención del tráfico (en carretera o entradas a puertos).	✓	✓	✓	✓	100%
Retención del tráfico por control policial.	✓	✓	✓	✓	100%
La conducción lenta de otros conductores.	✓	✓	✓	✓	100%
Ir mucho tiempo por detrás de un vehículo que circula lento y no poder adelantarle.	✓	✓	✓	✓	100%
Conducir por la noche.	✓	✓	✓	✓	100%
Los viajes largos.	✓	✓	✓	✓	100%
La ida y vuelta de vacaciones.	✓	✓	✓	✓	100%
Conducir con mal tiempo (lluvia, nieblas, heladas...).	✓	✓	✓	✓	100%
Conducir durante muchas horas.	✓	✓	✓	✓	100%
Adelantar a vehículos de gran longitud.	✓	✓	✓	✓	100%
Verse implicado en un accidente de tráfico	✓	✓	✓	✓	100%
Discusiones con el agente de tráfico.	✓	✓	✓	✓	100%



No llegar a tiempo debido al tráfico (al trabajo, entrevista, cita...).	✓	✓	✓	✓	100%
Que me detenga un agente de tráfico sin motivo aparente.	✓	✓	✓	✓	100%
Llevar a personas que continuamente hacen observaciones y críticas a mi forma de conducir.	✓	✓	✓	✓	100%
Que me griten y me llamen la atención.	✓	✓	✓	✓	100%
La conducción de novatos e inexpertos.	✓	✓	✓	✓	100%
Las “faltas” y malas pasadas de algunos conductores.	✓	✓	✓	✓	100%
Que me impidan reiteradamente el adelantamiento.	✓	✓	✓	✓	100%
Que no me cedan el paso y la preferencia.	✓	✓	✓	✓	100%
Los adelantamientos de algunos automovilistas (motoristas).	✓	✓	✓	✓	100%
La conducción de algunos conductores (imprudentes, temerarios...).	✓	✓	✓	✓	100%
Que otros cometan infracciones delante de mí.	✓	✓	✓	✓	100%
Que los peatones crucen por donde no deben o cuando no les corresponde.	✓	✓	✓	✓	100%
Salir de viaje los días clave (huelgas, festivos).	✓	✓	✓	✓	100%
No encontrar un lugar para aparcar y tener que dar vueltas.	✓	✓	✓	✓	100%
Conducir con un vehículo que no responda mecánicamente.	✓	✓	✓	✓	100%



Ficha técnica

Autores: José Luis Fernández Seara y Manuela Mielgo Robles – Basados en la teoría

Holmes & Rahe; Cox & Mackay y Lazarus

Población: Adultos, desde 20 a 60 años

Aplicación: individual – colectiva

Tiempo de Aplicación: Entre 20 y 30 minutos aproximadamente

Finalidad: Se evalúa, a partir de situaciones que generan estrés en el proceso de la conducción de automóviles, la incidencia e intensidad con que afectan en la vida del sujeto.

Área de Medición: Psicología Clínica y del desarrollo (estrés general, estrés en ancianos), Psicología Organizacional (estrés en el trabajo, estrés en conducción)

Validez: análisis factorial

Confiabilidad: Con alfa de Cronbach 0,882

Procedencia: TEA Ediciones, Madrid España 2001

Materiales: Manual normas de aplicación calificación e interpretación, cuadernillo de preguntas, hoja de respuestas

Calificación: puede hacerse manualmente con el empleo de las claves de calificación

3.5 Técnicas de procesamiento de datos

El análisis se realizó con la obtención de los puntajes totales de la escala dicotómica de sí o no, identificando el grado de intensidad que ha tenido, siendo estos 0: nada, 1: poco, 2: mucho y 3: muchísimo, asimismo identificando el grado que le afecta en el tiempo A: si aún le afecta o P: ya le ha dejado de afectar. Posteriormente para el análisis de datos se hizo uso de frecuencias y porcentajes en la parte descriptiva simple, seguido a ello en referencia



a los objetivos diferenciales se utilizó la prueba t de student, que su utilidad principal es evaluar si dos grupos difieren entre sí de manera significativa (Hernández y cols, 2014). Mientras que para divisiones poblacionales con más de dos categorías se optó por el uso de ANOVA, para analizar si difieren significativamente entre si.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Resultados respecto a los objetivos específicos

En la tabla 8 se observa que los conductores cuyas edades oscilan entre los 51 y 60 años son los que presentan nivel alto de estrés laboral con un 57,1%, de igual forma aquellos conductores que tienen entre 41 y 50 años de edad presentan nivel moderado de estrés laboral con un 55,6%, aquellos conductores cuyas edades oscilan entre 20 y 30 años de edad tienen nivel alto de estrés laboral en un 47,8%, finalmente el 43,3% de los conductores de 31 a 40 años de edad presentan nivel moderado de estrés laboral.

Al comparar los resultados del estrés laboral en la conducción, tomando en cuenta la variable edad, para la división poblacional se encontró que no existe diferencia entre los rangos de edad analizados. De esta manera se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis de igualdad, por lo tanto el rango de edades de la población de estudio no es factor influyente en la presencia del nivel de estrés de los conductores.

Tabla 8

Nivel de estrés laboral en conductores según grupo etario

Nivel de estrés	20-30años		31-40años		41-50años		51-60años	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Alto	11	47,8	12	40	4	22,2	4	57,1
Moderado	8	34,8	13	43,3	10	55,6	2	28,6
Bajo	4	17,4	5	16,7	4	22,2	1	14,3
Total	23	100	30	100	18	100	7	100
ANOVA	$p = ,482$							

De la tabla 9 se evidencia que los conductores de estado civil casado presentan nivel alto de estrés laboral con un 47,8% lo cual está íntimamente relacionado con factores familiares que desencadenan el estrés laboral, pues aquellos conductores casados que son padres de familia se autoexigen laboralmente, ya sea para ganar más pasajeros o culminar rápidamente la ruta y de esta manera trabajar más vueltas y generar más ingreso económico. Por otro lado aquellos conductores de estado civil viudo presentan nivel moderado de estrés laboral con un 50%, de igual forma el 43,8% de los conductores de estado civil soltero tienen nivel de estrés laboral moderado.

Al comparar los resultados del estrés laboral en la conducción, tomando en cuenta la variable estado civil, para la división poblacional se encontró que no existe diferencia entre el estado civil de los conductores analizados. De esta manera se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis de igualdad, por lo que se puede afirmar que el estado civil de los conductores no es factor influyente en la presencia del nivel de estrés.

Tabla 9

Nivel de estrés laboral en conductores según estado civil

Nivel de estrés	Soltero		Casado		Viudo		Divorciado	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Alto	18	37,5	11	47,8	1	25	1	33,3
Moderado	21	43,8	9	39,1	2	50	1	33,3
Bajo	9	18,8	3	13,1	1	25	1	33,3
Total	48	100	23	100	4	100	3	99,9
ANOVA	$p = ,707$							

Teniendo en cuenta la naturaleza escalar de los datos se optó por utilizar la prueba T de student, considerando la distribución normal de los mismos. En la tabla 10 se evidencia que el 45,8% de la población de la Empresa de Transportes Nueva Chaska presenta nivel alto de estrés laboral, esto probablemente debido a que en dicha empresa la normativa de trabajo es sumamente estricta a diferencia de la E.T El Dorado, lo que significa que estos conductores corren el riesgo de presentar enfermedades consecuentes del estrés laboral como por ejemplo el síndrome de burnout. Por otro lado, la Empresa de Transportes El Dorado está liderada por aquellos conductores que presentan nivel moderado de estrés laboral con un 50%, lo cual explica que las normas de las empresas juegan un papel importante como estresores. Asimismo se determina que la muestra presenta niveles de significancia normal, para la E.T. El dorado es .191 y para la E.T. Nueva Chaska es .200.

Al comparar los resultados del estrés laboral en la conducción, tomando en cuenta la empresa prestadora de servicio, para la división poblacional se encontró que si existe diferencia entre los conductores que prestan servicio a las empresas que formaron parte del estudio. De esta manera se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, por lo tanto se puede afirmar que la empresa para la cual trabajan los conductores influye significativamente en el desencadenamiento del estrés laboral.

Tabla 10

Nivel de estrés laboral en conductores según empresa prestadora de servicio

Nivel de estrés	Nueva Chaska		El Dorado	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Alto	22	45,8	9	30
Moderado	18	37,5	15	50
Bajo	8	16,7	6	20
Total	48	100	30	100
T Student	p = ,006			

En la tabla 11 se encuentra que los conductores que laboran en las empresas de transporte público de un lapso de tiempo de 6 a 12 meses presentan nivel alto de estrés laboral con un 47,8% posiblemente debido al proceso de adaptación natural del ingreso a la empresa, a la experiencia laboral y principalmente a las condiciones de trabajo. De igual forma, los conductores que laboran por un periodo de tiempo de 13 a 18 meses tienen nivel alto de estrés laboral en un 45,5%, finalmente el 34,1% de conductores que llevan laborando por más de 24 meses en la empresa presentan nivel moderado de estrés laboral con un 50% lo que explicaría la experiencia adquirida en la ejecución de su labor. Sin embargo al comparar los resultados del estrés laboral en la conducción, tomando en cuenta la variable tiempo de labor, para la división poblacional se encontró que no existe diferencia entre los rangos de tiempo de labor analizados. De esta manera se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis de igualdad, no obstante como se evidencia en la tabla, es importante recalcar que existe riesgo de que los conductores presenten nivel alto de estrés laboral independientemente del tiempo de servicio, ya que la diferencia de porcentajes entre los dos niveles no es extensa.

Tabla 11

Nivel de estrés laboral en conductores según tiempo de labor

Nivel de estrés	6-12meses		13-18meses		19-24meses		24 a mas	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Alto	11	47,8	5	45,5	0	0	15	34,1
Moderado	7	30,5	4	36,3	0	0	22	50
Bajo	5	21,7	2	18,2	0	0	7	15,9
Total	23	100	11	100	0	0	44	100
ANOVA	p = ,886							

En la tabla 12 se observa la presencia de nivel alto de estrés laboral en los conductores que tienen grado de instrucción de técnico superior con un 43,8% y con igual porcentaje dichos conductores presentan nivel moderado de estrés laboral, de igual forma los conductores con grado de instrucción secundaria completa tienen nivel moderado de estrés laboral con un 41,1%. Finalmente el 40% de los conductores que tienen estudios superior universitario, presentan nivel alto de estrés laboral, con igual porcentaje presentan nivel moderado de estrés laboral. Por lo tanto, al comparar los resultados del estrés laboral en la conducción, tomando en cuenta la variable grado de instrucción, para la división poblacional se encontró que no existe diferencia entre los rangos analizados. De esta manera se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis de igualdad, lo que significa que el nivel educativo no determina la presencia o ausencia del estrés laboral y no es un factor que influye significativamente en el desencadenamiento de estrés laboral en los conductores, sin embargo como se observa en la tabla la diferencia de porcentajes del nivel de estrés laboral moderado y alto es mínima por lo que se puede afirmar que existe probabilidad de que dichos conductores presenten niveles altos de estrés.

Tabla 12

Nivel de estrés laboral en conductores según grado de instrucción

Nivel de estrés	Primaria		Secundaria		Tec. Sup.		Sup. Univ.	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Alto	0	0	22	39,3	7	43,8	2	40
Moderado	1	100	23	41,1	7	43,8	2	40
Bajo	0	0	11	19,6	2	12,4	1	20
Total	1	100	56	100	16	100	5	100
ANOVA	p = ,941							

4.2 Resultados respecto al objetivo general

Como se observa en la tabla 13 los resultados obtenidos de los 78 conductores evaluados está liderada por la presencia del nivel moderado de estrés laboral con un 42,3%, lo que significa que dichos conductores posiblemente experimentan dolores de espalda, de cabeza, tensión muscular acompañado de irritabilidad y mal humor debido a las condiciones que lleva ejecutar su labor; asimismo se observa que el 39,7% de la población de estudio presenta un nivel alto de estrés laboral, lo cual llama la atención ya que la diferencia entre ambos niveles es mínima por lo que se puede afirmar que existe un riesgo de que dichos conductores presenten manifestaciones psicósomáticas frecuentemente, así como desencadenar enfermedades cardiovasculares o Síndrome de Burnout. Por último, se observa que una mínima cantidad de la población de estudio presentan nivel bajo de estrés laboral con un 17.9%.

**Tabla 13**

Nivel de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público con alta siniestralidad

Nivel de estrés	<i>f</i>	%
Alto	31	39,7
Moderado	33	42,3
Bajo	14	17,9
Total	78	100



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Se halló que la mayoría de los conductores de las empresas de transporte público Nueva Chaska y El Dorado tienen nivel moderado de estrés laboral, estadísticamente no hay diferencia de aquellos conductores que presentan nivel alto de estrés laboral, por lo que se puede afirmar que la mayoría de los conductores tienen comportamientos siniestros al momento de conducir.

Respecto a determinar la diferencia en los niveles de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público con alta siniestralidad, según empresa prestadora de servicio de transporte urbano. Según los resultados obtenidos del trabajo de investigación se observa los siguientes hallazgos importantes.

La diferencia significativa de presencia de niveles de estrés en los conductores de transporte público de la Empresa de Transportes Nueva Chaska pues dicha población es liderada por la presencia de nivel de estrés laboral alto a diferencia de la E.T. El Dorado que los niveles de estrés laboral en los conductores es en un 50% Moderado. Dichos resultados se debe probablemente a que la empresa Nueva Chaska es más estricta respecto a sus normas y reglas de la empresa, y exigente con el cumplimiento de ellas. Por Ejemplo se ha



evidenciado que esta empresa exige puntualidad a los conductores de lo contrario son sancionados dejando de laborar una vuelta de la ruta, lo cual afecta la economía del colaborador. Este tipo de sanciones no se ha observado en la E.T El Dorado, pues en este caso aquellos vehículos que llegan 10 minutos tarde pueden pagar S/.2.00 y salir de ruta. Asimismo en la empresa Nueva Chaska si un vehículo sale de servicio en la primera vuelta y es alcanzado por el siguiente vehículo debe ceder el paso en el lugar donde ha sido alcanzado y seguir su ruta para dejar sus pasajeros, es decir no debe recoger más pasajeros cuando ha sido alcanzado, y en caso de no ceder el paso y pasajeros el conductor es sancionado dejando de trabajar dos vueltas. Por otro lado, el tiempo de descanso de los conductores de la E.T. El Dorado al culminar la ruta es generalmente de 10 minutos lo cual es corto para el tipo de trabajo que realizan, en el caso de los conductores de la E.T. Nueva Chaska el tiempo de descanso es mínimo, lo que conlleva a que los conductores estén más vulnerables a desencadenar el estrés laboral pues a las exigencias de la empresa se suma las circunstancias propiamente estresantes de la conducción.

Respecto a determinar la diferencia en los niveles de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público con alta siniestralidad, según tiempo de labor en la empresa. De acuerdo a los resultados obtenidos del trabajo de investigación se observa los siguientes hallazgos importantes

Aquellos conductores que laboran en la empresa por más de dos años un 50% tienen nivel de estrés laboral Moderado, debido a que éstos por el tiempo de trabajo y la amplia experiencia en la conducción desarrollaron la capacidad de afrontar algunas situaciones propias de la conducción que desencadenan el estrés, teniendo la oportunidad de entrevistar a los conductores afirmaron que el hecho de lidiar con el tráfico y recoger la mayor cantidad de pasajeros son parte de su día a día que durante más de dos años llevan afrontando; no



votante de acuerdo a los resultados que se obtuvo en la investigación aún les genera estrés algunas situaciones como el tráfico, el clima, los atascos urbanos y los días festivos, por lo que sus niveles de estrés laboral es moderado. Por otro lado, cabe recalcar que estadísticamente hay una diferencia mínima entre los conductores que laboran por más de dos años y aquellos que laboran en la empresa entre un periodo de tiempo de 6 y 12 meses, de esta última el 48% tienen nivel alto de estrés laboral, esto debido a que muchos de ellos por primera vez se insertan en el mundo de la conducción urbana, y es evidente que las normas y exigencia de la empresa y las situaciones propias de la conducción aún les genera altos niveles de estrés laboral.

Finalmente, se halló que en cuanto a las variables de grupo etario, estado civil, tiempo de labor y grado de instrucción no existen diferencias significativas en la presencia de nivel de estrés laboral en los conductores a diferencia de la empresa prestadora de servicio que si existe diferencia en la presencia de niveles de estrés laboral en los conductores.

5.2 Limitaciones del estudio

Una de las limitaciones que se tuvo en la investigación fue el tamaño de la muestra lo que no posibilita la generalización de los resultados obtenidos pues se el estudio se llevó a cabo únicamente en conductores de empresas de transporte público con alta siniestralidad, otra de las limitaciones fue la escasa información relacionada con el estrés en los conductores de transporte público, asimismo en nuestro contexto a nivel nacional y local solo existen dos investigaciones respecto al tema, lo cual es una dificultad para construir la base teórica de la investigación. De igual forma la dificultad del acceso a la población fue otra de las limitaciones de la investigación, ya que en algunos casos hubo escasa cooperación de los conductores para suministrar las pruebas respectivas. De igual forma, el tiempo, debido a la



disponibilidad de horario con los que cuenta cada uno de los conductores, ya que ya que dichos trabajadores no cuentan con un horario fijo de trabajo, pues continuamente cambian de turno con otros conductores.

5.3 Comparación crítica con la literatura existente

En la presente investigación la literatura existente ha contribuido significativa y eficazmente al desarrollo y logro de resultados de la presente investigación, ya que la información que se obtuvo respecto a la variable de estudio ha sido de vital importancia para alcanzar la descripción de los datos hallados y las conclusiones respecto a ello.

En el análisis realizado con los antecedentes y teoría existente correspondientes al estrés en la conducción, se puede concluir que evidentemente los factores asociados al trabajo de la conducción naturalmente generan significativos niveles de estrés laboral, teniendo en cuenta el estudio realizado por Gonzales y Landero (citado en antecedentes de esta investigación) la prevalencia de hiperestrés en los conductores es de 26,7% e identificaron estresores asociados al hiperestrés en los conductores siendo el principal de estos la tensión en el trabajo, estar nervioso en situaciones de tráfico y el insomnio, en el presente trabajo de investigación de acuerdo a las entrevistas realizadas a los conductores se afirma que las exigencias por parte de las empresas de transporte público es un factor importante para desencadenar el estrés laboral. Por otro lado, en comparación con la investigación citada, la población que formó parte del presente estudio también lleva un estilo de vida sedentario, ya que el ritmo y jornada de trabajo que tiene los conductores les dificulta llevar a cabo actividades físicas lo cual afecta la salud cardiovascular.

Del análisis realizado con la investigación realizada por Coyoy, donde se concluye que solo el 6% de los conductores que formaron parte de su investigación tienen nivel alto



de estrés y los factores ambientales y estresores de la conducción no los afecta, dichos resultados llaman la atención ya que en la presente investigación los resultados obtenidos es el 39,7% nivel alto de estrés laboral y solo el 17,9% tienen nivel bajo de estrés laboral, por lo que se discrepa con el estudio de Coyoy ya que las situaciones propias de la conducción juegan un papel importante en la presencia del estrés en los conductores.

También se realizó el análisis en comparación el estudio ejecutado por Noriega, y se puede afirmar que generalmente los conductores presentan considerables niveles de estrés, y los aspectos que más les afectan el tráfico, los atascos urbanos, conducir por muchas horas y los riesgos de accidentes, dicha información también se recolectó de la entrevista realizada a la población de estudio de la presente investigación, asimismo afirman que conducir en caravana les genera estrés. Se puede afirmar que los conductores son vulnerables a padecer el Síndrome de Burnout, debido a factores laborales como los mencionados anteriormente.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el trabajo de investigación y en comparación con los antecedentes del estudio realizado por Pacora que demuestran que los niveles altos de estrés en los conductores es principalmente debido a la congestión vehicular, y perciben como menos estresante al incumplimiento de normas de tránsito. En este caso, los resultados de la presente investigación coinciden en la presencia del estrés laboral en los conductores debido a la congestión vehicular, más no se discute respecto a las normas de tránsito.

Finalmente, de acuerdo al análisis respectivo con los antecedentes y la teoría existente, se puede afirmar que la labor que ejecutan día a día los conductores desencadenan naturalmente el estrés laboral ya que al margen de estar en constante contacto con diferentes tipos de personas, las condiciones (sobre todo el tráfico) que implica realizar su trabajo, no les permite ejecutarlas óptimamente, lo cual se desencadena en accidentes de tráfico, infracción de normas de tránsito y falta de respeto hacia los pasajeros. Por último, se puede



concluir y afirmar que las presiones y exigencias laborales son un factor que influye significativamente en la presencia del estrés laboral, pues como es evidente dichos trabajadores son altamente competitivos, por un lado porque la empresa de transporte para la cual trabajan exige recoger la mayor cantidad de pasajeros; y por otro lado, es para generar más ganancias pues a mayor cantidad de pasajeros más es la ganancias.

5.4 Implicancias del estudio

La presente investigación es relevante para la sociedad, ya que a partir de los resultados obtenidos se puede llevar a cabo las siguientes acciones.

Las autoridades podrían decretar normativas, en las cuales se imponga a las empresas de transporte público, a planificar y ejecutar (de forma tercerizada) capacitaciones respecto a las estrategias de afrontamiento del estrés laboral, con el objetivo de que los conductores tengan la capacidad de laborar óptimamente bajo las condiciones de la conducción urbana; asimismo podrían decretar un reglamento donde obligatoriamente se lleve a cabo la evaluación trimestral de estrés laboral, con el objetivo de contrarrestar la eficacia de las capacitaciones ejecutadas.

Por otro lado, es de vital importancia que las autoridades establezcan normativas respecto al descanso semanal y vacaciones, ya que los conductores trabajan sin ningún tipo de contrato laboral por lo que no es un trabajo fijo, y éste es un factor que influye significativamente en la presencia del estrés laboral.



CONCLUSIONES

Primera.- Los conductores de transporte público de las empresas Nueva Chaska y El Dorado, tienen nivel de estrés laboral moderado con una diferencia estadísticamente mínima de posicionarse en el nivel alto de estrés laboral, lo cual influye significativamente en el incumplimiento de las normas de tránsito, el mal humor frente a los pasajeros, ocurrencia de accidentes de tráfico.

Segunda.- Aquellos conductores cuyas edades oscilan entre los 20 y 30 años de edad tienen nivel de estrés laboral alto, aquellos cuyas edades oscilan entre los 31 y 50 años tienen nivel de estrés laboral moderado, a diferencia de los conductores de entre 51 y 60 años de edad que tienen nivel de estrés laboral alto. No obstante la edad no es un factor influyente en la presencia del estrés laboral en los conductores.

Tercera.- Los conductores de estado civil soltero y viudo tienen nivel de estrés laboral moderado, a diferencia de los conductores casados que tienen niveles de estrés laboral alto.

Cuarta.- La variable empresa influye significativamente en el desencadenamiento del estrés laboral en los conductores pues aquellos que trabajan en la Empresa de Transporte Público Nueva Chaska tienen nivel de estrés alto, a diferencia de los que trabajan en la Empresa El Dorado.

Quinta.- Aquellos conductores que laboran entre los 6 y 18 meses en la empresa tienen niveles de estrés laboral alto, a diferencia de aquellos que llevan trabajando más de 2 años en la conducción, quienes tienen nivel de estrés laboral moderado.

Sexta.- El grado de instrucción de los conductores no es un factor que influye significativamente en el desencadenamiento del estrés laboral, ya que como se observó en



los resultados tanto aquellos que cuentan con grado de instrucción secundario y superior universitario tienen niveles de estrés alto y moderado.



RECOMENDACIONES

Primera.- Desarrollar más investigaciones sobre el estrés en los conductores de transporte público, de manera que se relacionen con otra variable como por ejemplo con el tipo de personalidad, que permitan ampliar y enriquecer las teorías psicológicas.

Segunda.- Que los conductores mensualmente participen en talleres dinámicos para disminuir los niveles de estrés y adquieran estrategias para afrontarlos, asimismo es recomendable que sean capacitados trimestral o semestralmente en materia de seguridad vial y normas de tránsito.

Tercera.- Que el representante de cada empresa de transporte público urbano mensualmente verifique en el Sistema de Licencias de conducir por puntos si el conductor que trabaja para la empresa ha cometido infracciones de tránsito o no, en caso sea positivo emitir una sanción, de igual forma realizar esta verificación a aquellos conductores que buscan formar parte de la empresa.

Cuarta.- Que los conductores cuenten con área y equipos para realizar ejercicios o deporte de manera interdiaria, y llevar una alimentación balanceada lo cual permitirá minimizar los niveles de estrés laboral, ayudando a mejorar la calidad del sueño y prevenir enfermedades cardiovasculares.

Quinta.- Que los conductores periódicamente cuenten con una revisión médica, teniendo en cuenta que la mayoría de la población de estudio se rehúsa a asistir a un control médico ya sea por factor económico o factor tiempo, esta recomendación es importante ya que las largas horas de trabajo, las pocas horas de descanso y el trabajo cognitivo hacen que los conductores sean más vulnerables a padecer enfermedades cardiovasculares o trastornos como el



síndrome de burnout, los cuales se pueden prevenir o pueden ser tratados adecuadamente si se detectan a tiempo.

**BIBLIOGRAFIA**

- Arbelaez, J & Useche (2013). *Estrés en conductores de transporte público de la ciudad de Bogotá y accidentalidad vial*. Colombia: Secretaria de publicaciones.
- Arias, G. (2014). *Conductores de transporte público sufren alto estrés laboral*. 28 de abril de 2016. El Comercio. Recuperado de <http://elcomercio.pe/peru/arequipa/conductores-transporte-publico-sufren-alto-estres-laboral-noticia>.
- Arias, W; Mendoza, L & Masias, M. (2013). *Síndrome de Burnout en conductores de transporte público de la ciudad de Arequipa*. Arequipa, Perú: Revista peruana de psicología y trabajo social.
- Alvarado. (2013). *Altas temperaturas causan estrés en choferes y pasajeros*. 29 de abril de 2016. Recuperado de <http://rpp.pe/vida-y-estilo/salud/altas-temperaturas-causan-estres-en-choferes-y-pasajeros-advierten-noticia->.
- Battifora, F. (2010). *Porque existen accidentes de tránsito en el Perú*. 06 de julio de 2016. Recuperado de http://www.diariolaprimeraperu.com/online/columnistas-y-colaboradores/porque-existen-accidentes-de-transito_69649.html.
- Bernard, C. (1956). *Teoría de Bernard: Tendencia del organismo a mantener constante su medio externo*. 09 de julio de 2016. Recuperado de <http://psicologiamx.blogspot.pe/2012/04/modelo-de-estres-de-selye.html>.
- Caballero, J. (2014). *Las altas temperaturas y el estrés en choferes pueden ocasionar accidentes de tránsito*. 29 de abril de 2016. Recuperado de <http://larepublica.pe/08-02-2014/las-altas-temperaturas-y-el-estres-en-choferes-puede-ocasionar-accidentes-de-transito>.



- Cannon. (1935). *Homeostasis: Equilibrio interno*. 09 de abril de 2016. Recuperado de <http://psicologiamx.blogspot.pe/2012/04/modelo-de-estres-de-selye.html>.
- Comín; De la Fuente & Gracia. (2011). *El estrés y el riesgo para la salud*. España: Departamento de prevención.
- Cox, T y Mackay, C. (1993). *Un enfoque transaccional al estrés laboral*. 14 de abril del 2018. Recuperado de http://recursosbiblio.url.edu.gt/publicjlg/biblio_sin_paredes/fac_hum/psico_indust/psico_trabj/cap/11.pdf
- Coyoy, G. (2014). *Ansiedad y estrés en conductores de transporte urbano de la cabecera departamental de Quetzaltenango*. Guatemala: Campus virtual Universidad Rafael Landívar.
- Cuevas. (2002). *La naturaleza del estrés*. 15 de junio de 2016. Recuperado de <http://www.clinicapsicologicayforense.com/index.php/es/articulosinteres/2-uncategorised>.
- Fonseca & Martín (1992). *El estrés psicológico y sus principales formas de expresión en el ámbito laboral*. 28 de octubre de 2016 Recuperado de <http://www.eumed.net/librosgratis/2010a/643/Manifestaciones%20del%20estres%20psicologico.htm>.
- Gerencia de tránsito, vialidad y transporte. (2015). *Contratos de concesión de rutas*. 04 de febrero de 2018. Recuperado de <http://www.cusco.gob.pe/gerencia-de-transito-vialidad-transporte/contratos-de-concesion-de-rutas/>
- Gonzales, M & Landero, R. (2012). *Estrés cotidiano en trabajadores del volante*. México.



- Gonzales, I & Gómez, F. (2009). *Conductores infractores: ¿Un perfil de conducta desviada?* 11 de julio de 2017. Recuperado de <http://www.criminologia.net/pdf/reic/ano8-2010/a82010art6.pdf>
- Gracia. (2014). *Accidentes de tráfico, creciente problema de salud pública*. 13 de julio de 2017. Recuperado de <http://www.deperu.com/autos/infracciones-de-transito-graves-5914>.
- Guillen, V. (2008). *Orientaciones teóricas del estrés*. 01 de mayo de 2016. Recuperado de <http://psikipedia.com/libro/psicopatologia-2/2287-orientaciones-teoricas-sobre-el-estres>.
- Gutiérrez, G. (1999). *El estrés*. 05 de mayo de 2016. Recuperado de <http://www.cop.es/colegiados/ca00088/pag13.htm>.
- Hernández, S; Fernández, C & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.
- Herraiz, F. (2009). *Perfil psicológico de los internos por delitos contra la seguridad del tráfico*. 11 de julio de 2017 Recuperado de <http://www.criminologia.net/pdf/reic/ano8-2010/a82010art6.pdf>.
- Holmes & Meyer. (1976). *Teoría del estrés basadas en el estímulo*. 01 de mayo de 2016 Recuperado de <http://www.psicocode.com/resumenes/1PSICOPATO2.pdf>
- Jara, D & Solis. L. (2013). *Estrés laboral: un estudio en conductores de transantiago de buses alimentadores*. Santiago, Chile. Universidad Academia de Humanismo Cristiano.
- Lazarus & Folkman. (1986). *El modelo procesual del estrés*. 03 de mayo de 2016. Recuperado de <http://buscandoentendimientoguiafamiliar.blogspot.pe/2009/07/el-modelo-procesual-del-estres.html>.



Loarche, G. (2016). *“La incidencia del factor humanos en la seguridad vial”*. Montevideo: Universidad de la República de Uruguay.

Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2015) “Reglamento Nacional de Transito”. 02 de noviembre de 2018. Recuperado de http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_1_56.pdf

Naranjo, P. (2009). *Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste*. 11 de mayo de 2016. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>.

Noriega, R. (2012). *“Detección de los niveles de estrés de los transportistas de combustible de la empresa ADIME S.A.”* Guatemala. Centro de investigación en psicología.

OMS. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. 15 de noviembre de 2016. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

Pacora, M. (2012). *Relación entre los estresores y el afrontamiento en el transporte público de Lima en grupo de usuarios laboralmente activos*. Lima, Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Papalia, *El campo de estudio del estrés*. Revista Internacional de Psicología. 12 de Abril de 2019. Recuperado de <http://www.revistapsicologia.org>.

Rahe, R y Holmes, T. (1967). *El campo de estudio del estrés*. Revista Internacional de Psicología. 12 de Abril de 2019. Recuperado de <http://www.revistapsicologia.org>.

Rueda, F, J. (2012). *El estrés: un enemigo al volante*. 08 de julio de 2016. Recuperado de <http://www.sura.com/blogs/autos/estres-enemigo-volante.aspx>.

Salazar, S. & Pereda, E. (2010). *Síndrome de Burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores*. Revista de psicología de la Universidad Cesar Vallejo.



- Sandín & Ramos. (2008). *Ansiedad: un problema actual*. 03 de mayo de 2016. Recuperado de <http://suite101.net/article/ansiedad-un-problema-actual-a57221#.VyKavPI97IV>.
- Sandin & Chorot, P. (1993). *Patrón de respuesta y tratamiento de la ansiedad*. 09 de julio de 2016. Recuperado de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/estres/2014/07/29/salud-estres-y-factores-psicologicos>.
- Sandler, I & Guenther, R. (1985). *Evaluación del estrés: acontecimientos de la vida*. 10 de julio de 2016. Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10162/banos.pdf;jsessionid>.
- Selye; Holmes; Meyer; Sandin; Lazarus & Folkman. (1999). *Orientaciones teóricas sobre el estrés*. 01 de mayo de 2016. Recuperado de <http://www.psicocode.com/resumenes/1PSICOPATO2.pdf>
- Selye. (1956). *Modelo de estrés de Selye*. 01 de mayo de 2016. Recuperado de <http://psicologiamx.blogspot.pe/2012/04/modelo-de-estres-de-selye.html>.
- Siegrist, J. (1996). *Control y esfuerzo en el trabajo*. 14 de abril del 2018. Recuperado de http://recursosbiblio.url.edu.gt/publicjlg/biblio_sin_paredes/fac_hum/psico_indust/psico_trabj/cap/11.pdf
- Taubman, B; Mikulincer, M & Gillath, O. (2004). *Estilo de conducción constructo inventario escala multidimensional y validación*. 03 de mayo de 2016. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v12n1/v12n1a10.pdf>
- Vega. (2016). *Accidentes de tráfico en las empresas de transporte público urbano*. (M.S. Sahedy, Entrevistador)



APÉNDICES



Apéndice A: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO POR ESCRITO
<p>Estimado (a) Sr(a): _____</p> <p>Estamos realizando un estudio con la finalidad de conocer el estrés laboral en conductores de empresas de transporte público urbano, el cual nos permitirá tener una comprensión más amplia acerca de este tan importante tema, por tal razón solicitamos su participación voluntaria respondiendo al instrumento de recolección de la información.</p> <p style="text-align: center;">Título de la investigación: ESTRÉS LABORAL EN CONDUCTORES DE EMPRESAS DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA CIUDAD DE CUSCO CON ALTA SINIESTRALIDAD, 2016</p> <p>Yo.....</p> <p>He leído la hoja de información que se me ha entregado</p> <p>He podido hacer preguntas sobre el estudio</p> <p>He recibido suficiente información sobre el estudio</p> <p>He hablado con la Srta. Sahedy Miranda Sauñe</p> <p>Comprendo que mi participación es voluntaria</p> <p>Comprendo que puedo retirarme del estudio:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Cuando quiera2. Sin tener que dar explicaciones3. Sin que esto repercuta en mis labores <p>Por esto, manifiesto libremente mi conformidad para participar en el estudio.</p> <p>Fecha: Cusco/, ____ de _____ del 2016</p> <p>Firma del participante: _____</p>



Apéndice B: Escala de Apreciación del Estrés en la Conducción

Escala C

INSTRUCCIONES

A continuación va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración, etc.

Usted debe decirnos cuáles han estado o están presentes en su vida.

Para ello, marcará con una X el SÍ, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida; de lo contrario marcará el NO.

Solo si ha marcado el SI, señale en qué medida le ha afectado. Para ello, marcará primero con una X en número que usted considere que representa mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que 0 significa nada, 1 un poco, 2 mucho y 3 muchísimo.

En segundo lugar, debe indicar además, si todavía le está afectando o si ya le ha dejado de afectar; en el primer caso, marcará la letra A; si le ha dejado de afectar o apenas le afecta marcará la letra P.

Ejemplo "Castigo inmerecido"	SI	NO	0	1	2	3	A	P
------------------------------	----	----	---	---	---	---	---	---

ESPERE, NO DE LA VUELTA A LA HOJA HASTA QUE SE LE INDIQUE



NO ESCRIBA NADA EN ESTE EJEMPLAR

Por favor conteste a todos los enunciados

1. Examen de preparación para sacar la licencia de conducir.
2. Día del examen teórico y/o práctico.
3. La 1ª. etapa de conducción después de obtener la licencia de conducir.
4. Conducir por tu ciudad o zona.
5. Conducir por grandes ciudades desconocidas.
6. Conducir por tramos difíciles (puertos, montañas, desniveles...).
7. Conducir en caravana (con tráfico intenso y lento).
8. Los atascos urbanos.
9. Retención del tráfico (en carretera o entradas a puertos).
10. Retención del tráfico por control policial.
11. La conducción lenta de otros conductores.
12. Ir mucho tiempo por detrás de un vehículo que circula lento y no poder adelantarle.
13. Conducir por la noche.
14. Los viajes largos.
15. La ida y vuelta de vacaciones.
16. Conducir con mal tiempo (lluvia, nieblas, heladas...).
17. Conducir durante muchas horas.
18. Adelantar a vehículos de gran longitud.
19. Verse implicado en un accidente de tráfico
20. Discusiones con el agente de tráfico.
21. No llegar a tiempo debido al tráfico (al trabajo, entrevista, cita...).
22. Que me detenga un agente de tráfico sin motivo aparente.
23. Llevar a personas que continuamente hacen observaciones y críticas a mi forma de conducir.
24. Que me griten y me llamen la atención.
25. La conducción de novatos e inexpertos.
26. Las "faltas" y malas pasadas de algunos conductores.
27. Que me impidan reiteradamente el adelantamiento.
28. Que no me cedan el paso y la preferencia.
29. Los adelantamientos de algunos automovilistas (motoristas).
30. La conducción de algunos conductores (imprudentes, temerarios...).
31. Que otros cometan infracciones delante de mí.
32. Que los peatones crucen por donde no deben o cuando no les corresponde.
33. Salir de viaje los días clave (huelgas, festivos).
34. No encontrar un lugar para aparcar y tener que dar vueltas.
35. Conducir con un vehículo que no responda mecánicamente.



Edad: _____ Estado civil: _____
Grado de instrucción: _____
Empresa procedente: _____
Tiempo de servicio en la empresa: _____

Marque con una (X) y verifique que el número de fila donde anote su respuesta, sea la indicada.

Table with 11 columns: Row number, Sí, No, Intensity (0, 1, 2, 3), and Tiempo (A, P). Rows 1-35.

Números de Sí

Puntuación en intensidad



En A _____

En P _____

Total

En A _____

En P _____

Total

Centil



Apéndice C. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Diseño y muestra	Instrumento
<p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público de la ciudad del Cusco con alta siniestralidad, 2016?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Identificar el nivel de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público de la ciudad de Cusco con alta siniestralidad, 2016.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la diferencia en los niveles de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público con alta siniestralidad, según grupo etario. - Determinar la diferencia en los niveles de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público con alta siniestralidad, según estado civil. 	<p>Estrés laboral</p>	<p>Descriptiva – no experimental – transversal.</p> <p>La muestra de la investigación está conformada por 78 conductores de las empresas de transporte público urbano “Nueva Chaska” y “El Dorado”, de la Ciudad de Cusco.</p>	<p>Escala de Apreciación del Estrés en conducción (EAE-C), la cual consta de 35 ítems</p>



	<ul style="list-style-type: none">- Determinar la diferencia en los niveles de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público con alta siniestralidad, según empresa prestadora de servicio de transporte urbano.- Determinar la diferencia en los niveles de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público con alta siniestralidad, según al tiempo de labor en la empresa.- Determinar la diferencia en los niveles de estrés laboral en conductores de empresas de transporte público con alta siniestralidad, según grado de instrucción.			
--	--	--	--	--



Apéndice D. Documento de validación de instrumento

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE :

FECHA :

PROCESO :

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

.....
.....
.....

2. CONTENIDO:

.....
.....
.....

3. ESTRUCTURA:

.....
.....
.....
.....

III. APORTE Y/O SUGERENCIAS

.....
.....
.....
.....

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO :

Procede su aplicación

Debe corregirse

Firma

Mg. o Dr.

DNI.....

N° de celular.....

I. DATOS GENERALES



- 1.1 TITULO DEL TRABAJO DE PROCESO:
- 1.2 NOMRE DE INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:
- 1.3 REALIZADO POR:

	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
FORMA	1. REDACCION	Indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios					
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado					
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable					
CONTENIDO	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad					
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente la variable de investigación					
ESTRUCTURA	7. ORGANIZACION	Existe una organización lógica					
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación organizacional					
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores , dimensiones y variables					
	10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de diagnostico					

II. APORTE Y/O SUGERENCIAS

.....
.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO :

Procede su aplicación
Debe corregirse

Firma
Mg. o Dr.
DNI.....