



Escuela de psicología

Estrés laboral: Un estudio en conductores de Transantiago de buses alimentadores.

Estudiantes: Daniela Jara Durán
Leslie Solís Montenegro

Profesor Guía : Melvin Anabalón

Profesor Informante: León Ortiz

Santiago, diciembre de 2013

Por los años de apoyo incondicional, por luchar por ambas, por tomar mi mano cada vez que sentía que no podía seguir y estar presente en cada uno de mis pasos a mi Mamá.

Por las risas y enseñanzas, por haber puesto tu confianza en mí y estar siempre presente apoyando cada una de mis decisiones a Diego.

Porque decidí tomar tu mano para caminar juntos y ser compañeros de aventuras y desventuras, por tu apoyo, confianza y amor a Francesco.

Con amor, Daniela Jara Durán.

Con todo mi amor y cariño a las personas más importantes de mi vida, aquellos que hicieron todo lo que estaba en sus manos para que pudiera lograr mi meta. Por motivarme cada día y ayudarme a terminar este largo camino, a ustedes

Mis padres

*A mí querida hermana por su comprensión y paciencia
frente a esas largas noches de estudio, por su apoyo
Ale*

Leslie Solis Montenegro.

ÍNDICE

1. Introducción	7
1.1 Antecedentes	7
1.2 Planteamiento del problema	14
1.3 Aportes y relevancia de la investigación	17
2. Objetivos	19
2.1 Objetivo General	19
2.2 Objetivos Específicos	19
3. Marco Teórico	20
3.1 Historia del Transantiago	20
3.2 Una aproximación al concepto de estrés	24
3.2.1 Un poco de historia	24
3.2.2 Concepto de estrés	26
3.3 Niveles de Análisis del estrés	29
3.3.1 Modelo Fisiológico	30
3.3.2 Modelo Psicológico	31
3.3.3 Modelo Sociocultural	32
3.4 Estrés Laboral	36
3.4.1 Factores que inciden en el estrés laboral	36
4. Hipótesis	41
5. Marco Metodológico	41
5.1 Enfoque Metodológico	41

5.2 Tipo de Estudio	41
5.3 Universo de Estudio	43
5.3.1 Muestreo	43
5.3.2 Criterios de exclusión	43
5.3.3 Criterios de estratificación	43
5.4 Descripción del instrumento a utilizar	44
5.5 Categorización de Variables	49
5.5.1 Variables Complementarias	49
5.5.1.1 Variable Dependiente	49
5.5.1.2 Variable Independiente	49
5.5.1.3 Variables Intervinientes	49
6. Introducción al análisis de datos	50
7. Descriptivos estadísticos de la muestra de estudio	51
7.1 Análisis descriptivo.- Muestra grupo de Horario	51
7.1.1 Estadísticos Variables cuantitativas	51
7.1.2 Estadísticos Variables cualitativas	53
7.2 Análisis descriptivo.- Muestra grupo de Recorrido	56
7.2.1 Estadísticos Variables cuantitativas	56
7.2.2 Estadísticos Variables cualitativas	59
8. Tablas de contingencia y Prueba de Chi Cuadrado Variable Horario	63
8.1 Resumen del procesamiento de los casos de Horario	63

8.2 Tabla de contingencia Estrés – Horario	63
8.3 Pruebas de chi-cuadrado Estrés- Horario	64
9. Tablas de contingencia y Prueba de Chi Cuadrado Variable Recorrido	66
9.1 Resumen del procesamiento de los casos de Recorrido	66
9.2 Tabla de contingencia Estrés – Recorrido	66
9.3 Pruebas de chi-cuadrado Estrés- Recorrido	68
10. Tablas de contingencia y Prueba de Chi Cuadrado Variables Intervinientes	70
10.1 Estrés- Horario + Variables Intervinientes	70
10.1.1 Estrés – Edad	70
10.1.2 Estrés - Tiempo en la empresa	72
10.1.3 Estrés – Nivel de estudios	73
10.2 Estrés – Recorrido + Variables Intervinientes	75
10.2.1 Estrés – Edad	75
10.2.2 Estrés – Tiempo en la empresa	77
10.2.3 Estrés – Nivel de estudio	79
11.- Conclusiones y Discusiones	82
12.- Bibliografía	90
13.- Anexos	93
13.1 Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS	93

1.- INTRODUCCIÓN

1.1.- Antecedentes

Es posible observar que el tema de trabajo y salud mental en relación a los operarios de Transantiago, es un fenómeno contingente que se revela y evidencia cada vez más en nuestra actualidad, visualizándolo a través de las múltiples noticias y reportajes que se proyectan día a día sobre el potente estrés que sufren los conductores de la locomoción colectiva. Uno de los motivos más importantes de esta situación, parte por el profundo malestar que sufren los trabajadores por tener que lidiar con las malas y deficientes condiciones que dentro de su trabajo se presentan, demostrando de cierto modo que las características y condiciones laborales deterioran a nivel emocional y psicológicos a los trabajadores, teniendo como consecuencia final para ellos el enfermarse.

Actualmente es posible visualizar que a diario están surgiendo mayor cantidad de noticias sobre el gran número de problemáticas que tiene el sistema de Transantiago y que afecta de manera direccional la salud mental de los trabajadores; los estudios en esta área son muy escasos, reflejando mediante ello que aún falta mucho que investigar en un tema de gran relevancia actual.

Según el estudio de la comisión investigadora de Transantiago realizado por Alianza por Chile en diciembre del 2007, se indica que el Sistema de Transantiago surge mediante un proyecto aprobado el año 2000 por el Presidente Ricardo Lagos. En relación a la puesta en marcha del Transantiago, el día 22 de octubre de 2005 se realizó la implementación de este mismo, sacando a las calles de la capital una flota de 1.200 buses los cuales debían realizar los recorridos de las antiguas flotas, situación que no era definitiva puesto que esta nueva propuesta de transporte urbano pondría más adelante en funcionamiento diferentes recorridos los cuales se llevarían a cabo con buses troncales y alimentadores. Respecto a lo anteriormente indicado, fue el 10 de febrero de 2007 el día en que se puso en marcha el Transantiago como tal, llevando a la calle 1.500 buses que llegarían a cumplir con los nuevos recorridos establecidos.

Es mediante la última licitación que Transantiago quedó compuesto por esta serie de empresas privadas que prestan servicio en las diversas comunas de la capital, dentro de estas empresas se encuentra **Alsacia S.A**, esta empresa cuenta con 30 servicios, 6 terminales y su concesión termina el año 2018, además mantiene recorridos en 30 comunas de la capital contando con 630 buses para esto y está dentro de los principales operadores del Transantiago; **SuBus Chile S.A** que cuenta con 44 servicios, 6 terminales y su concesión termina el año 2018, además reúne capitales chilenos y colombianos, está formada como una sociedad anónima cerrada, la empresa cuenta con casi 4.000 trabajadores, dentro de los que se encuentran los administrativos, operarios y el personal de mantenimiento; **Buses Vule S.A** que cuenta con 15 servicios y 6 terminales, y cuya concesión termina el año 2021; **Express S.A** cuenta con 41 servicios, 9 terminales y su concesión termina 2018, esta empresa pertenece a un holding internacional que está presente en Colombia, Perú, Panamá y Estados Unidos además de Chile, presta recorridos en 23 comunas de la capital y cuentan con 864 buses para esto; **Buses Metropolitana S.A** que cuenta con 21 servicios, 9 terminales y su concesión termina el año 2018; además se compone de 3.000 trabajadores, 878 buses y 14 terminales, sus talleres están certificados con la norma ISO 9001 desde el año 2008, además de lo anterior cuenta con el primer lugar en indicadores de cumplimiento; **RedBus Urbano S.A** es una empresa que pertenece a Transdev, que es el primer operador privado mundial en el transporte de pasajeros, la empresa cuenta con 576 buses los cuales recorren el sector nor-oriental de la capital; y para finalizar la empresa **STP Santiago S.A** la cual cuenta con 3 terminales y talleres, además tienen 374 buses con los cuales realizan recorridos por 8 comunas de la capital.

En términos estadísticos es importante tener en cuenta que según el estudio de Sistematización de Declaraciones hechas ante la Comisión Investigadora con fecha de noviembre de 2007, se indica que Transantiago a diario transporta a 4 millones y medio de pasajeros. Dentro del informe también se indica que a esa fecha la cantidad de buses en flota operativa que se requerían correspondían a 5.490. En el informe de gestión Transantiago realizado el año 2011 y publicado por coordinación Transantiago, se indica que la cantidad de trabajadores que componen el transporte urbano corresponde a 22.219, los que se dividen de la siguiente manera, 15.787 corresponden a conductores, 1.302 corresponden a

mantenimiento, 2.527 corresponden a administración, 1.094 corresponden a operaciones y 1.509 a otro tipo de labores. Dentro de los trabajadores anteriormente indicados el 95% de ellos son hombres, mientras que sólo el 5% son mujeres; además el 83% de ellos están inscritos dentro de uno de los 309 sindicatos que existen en la empresa. En relación a la cantidad de viajes realizados por Transantiago el año 2011, ésta llegó a 1.098 millones.

El día 10 de febrero de 2007 es recordado hasta hoy como el día de uno de los mayores caos respecto al transporte en Santiago. Esta nueva implementación se vio rodeada de dificultades en varios aspectos; primero que todo la tecnología que se había prometido para ese momento aún no se encontraba en marcha por lo que los buses sólo contaban con la nueva tecnología en la forma de pago, pero no existía ningún tipo de regulación en relación al control de la flota. Por otro lado la infraestructura que hablaba de vías exclusivas para los buses, los nuevos paraderos y también las conexiones intermodales aun no estaban listas. El tamaño de la flota no era suficiente para cumplir con las demandas de los usuarios y por último los nuevos trazados del Transantiago no habían sido exhibidos de modo previo a los usuarios e incluso a los mismos operadores por lo que se reconocía una gran falencia en relación al conocimiento de los nuevos recorridos. Todo esto en conjunto con la demora de los buses llevó a que el día 10 de febrero de 2007 se desarrollara un gran caos en la capital.

A la fecha se pueden seguir observando falencias en relación a las propuestas que otorgó en un principio Transantiago. Aún existen problemas referentes a la mayor accesibilidad para los discapacitados, debido a que al verse tan sobrepasados en relación a la falencia en la flota de buses se optó por usar los buses antiguos, arreglados y pintados con nuevos colores para amortiguar esta situación. Pero estos buses no cuentan con la implementación necesaria para los discapacitados, además de no contribuir con la disminución en la contaminación existente en la capital. Tampoco es un medio de transporte accesible para todos los usuarios como se prometió en un principio, debido a la constante alza en los precios como también a la falta de accesibilidad a diversas zonas de la región metropolitana. En relación a lo anterior se puede reconocer un déficit entre lo que fue prometido a los usuarios y lo que en realidad se les pudo otorgar, pero también es de suma importancia tener en cuenta que éstos no son los únicos problemas que presenta Transantiago,

ya que en relación a sus operadores se pueden observar graves problemáticas que son de suma importancia y que pueden afectar de forma indirecta a sus usuarios. Dentro de las últimas denuncias realizadas por los operarios del Transantiago, se reconoce la publicada en el diario Emol el día 20 de abril de 2013, donde los propios conductores indican recibir maltratos y agobio psicológicos por parte de los empleadores. También hacen referencia a la escasa cantidad de conductores que existen hoy en día, lo que les afecta de modo directo ya que ésta falencia que existe en la empresa ellos deben amortiguarla cumpliendo con largas jornadas laborales.

Bajo ésta lógica es posible reconocer que la implementación de este nuevo sistema de transporte comenzó a afectar de sobre manera tanto a los usuarios como a los trabajadores, alcanzando finalmente un resultado muy alejado del propuesto en un principio. Todo esto llegó a desembocar una gran cantidad de problemáticas como la disconformidad de los usuarios, el cansancio de los operarios, el rechazo hacia la institución a nivel social y altos niveles de estrés en los conductores.

Cuando se habla sobre estrés laboral lo primero que se menciona es el gran aumento que ha tenido este fenómeno el último tiempo, siendo cada vez más frecuente y acentuado en la mayor parte de los trabajos actuales, presentándose como una tendencia creciente en el mercado laboral moderno. Son muchos los estudios y estadísticas no sólo a nivel nacional sino que también mundial, que dictan el aumento de estrés laboral en la mayor parte de las empresas, focalizándose mucho en la importancia que se debe tener sobre este tema, ya que tal como lo plantea la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su artículo “la organización del trabajo y el estrés”, las consecuencias de este fenómeno son variadas arrastrando gran cantidad de problemáticas. Entre ellas se visualiza a nivel de individuo deterioros tanto físico como psicológico, problemas en el trabajo involucrando deficiencias en la productividad laboral y la dedicación que se pueda prestar a ésta. A nivel organizacional se observa un declive en el clima laboral, aumento de la tasa de accidentes, creciente cantidad de quejas de usuarios y el deterioro de la imagen institucional. Por otro lado es posible mencionar que el estrés laboral es considerado como uno de los mayores causantes del

ausentismo, por lo tanto se puede observar que tanto el individuo como las organizaciones se ven afectados por este fenómeno llamado estrés laboral (Leka, Griffiths, Cox, 2004)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) el estrés laboral es considerado como un “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción”; en otras palabras, el estrés es un conjunto de respuestas fisiológicas, emocionales y conductuales del organismo ante estímulos o situaciones que significan peligro y que no se ajustan a los conocimientos y capacidades del trabajador. Es decir, que el cuerpo de alguna manera comienza a somatizar por no dar respuestas óptimas o insuficientes a un contexto con variables cargadas de requerimientos. (Leka, et al. 2004)

Tal como se mencionó, éste es un problema que no sólo se presenta en Chile, sino que tiene un énfasis a nivel mundial. Por ejemplo según estadísticas de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud Laboral, el estrés afecta a casi el 28% de los trabajadores europeos transformándose en el segundo problema de salud laboral después de los dolores de espalda. Además se menciona que entre un 50% y un 60% de las bajas laborales están relacionadas con este mismo tema. (Anchorena, s.f).

Por otro lado, el artículo realizado por Andrea Fabiana Mac Donald (2009), quien recoge información de datos suministrados por la OMS el año 2008, recalca que el estrés laboral en países europeos es uno de los más altos a nivel mundial. En relación a los porcentajes de estrés, Suiza se presenta con un 68% seguido de Noruega y Suecia con un 31%, Alemania con un 28%. Por otro lado Holanda es quien mantiene el menor porcentaje de estrés laboral en trabajadores. En Estados Unidos el estrés laboral cuesta más de 150.000 millones de dólares anuales, principalmente por el ausentismo y bajo rendimiento que ocasiona.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que a nivel mundial, entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los países desarrollados padecen estrés laboral, mientras que en los países industrializados se reconoce que entre el 20% y el 50% de los trabajadores están afectados por dicha enfermedad (Houtman, Jettinghoff. 2008)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) plantea por otro lado las grandes secuelas que produce el estrés laboral a nivel organizacional, ya que éste causa más del 50% del ausentismo laboral, 40% de la rotación y tiene consecuencias significativas en la productividad laboral. (Guic. Bilbao, Bertrin. 2002)

En Chile, se puede observar que existe cierta tendencia en relación a los porcentajes que se presentan a nivel mundial, ya que según la II Encuesta Nacional de Calidad de Vida y Salud en Chile efectuada el año 2006 por el Ministerio de Salud, cuatro de cada diez trabajadores chilenos sufre de estrés laboral y el 28% declaró sentirse estresados. En el primer semestre de 2007, 11.835 trabajadores presentaron licencias médicas por estrés, que significan 14 días de ausentismo, es decir, según el ministerio de salud el 30% de las licencias médicas son por dolencias físicas o mentales y el 40% del ausentismo laboral tienen raíz en este mal. (Subsecretaría de salud pública. 2006)

Uno de los estudios más recientes realizados por la multinacional Robert Half, plantea que en Chile el 65% de las empresas cree que sus trabajadores se encuentran estresados, y el 33% reconoce que ese cansancio psicológico es muy frecuente en el área laboral. (Universia Chile. 2013).

Pues bien, como es posible observar, el estrés laboral es un tema contingente a nivel mundial considerándose claramente como un mal de tiempos actuales que afecta a gran número de trabajadores.

En el artículo “Estrés Laboral” realizado por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social el 2001, se comenta que los principales síntomas asociados a este mal se relacionan a síntomas físicos, psicológicos y conductuales, pero la mayor relevancia de este artículo es la relación que existe entre condiciones laborales y estrés, mencionando que las condiciones de trabajo tienen conexión directa a este fenómeno. Se destaca que las condiciones laborales deficientes favorecen el desarrollo de trabajos poco saludables plasmando situaciones directamente estresantes. Éste destaca que las condiciones que mayoritariamente hacen incremento de estrés en los trabajadores son:

Condiciones relacionadas a las tareas a realizar: trabajos que contengan esfuerzos físicos o psicológicos relevantes en tiempos prolongados sin descansos necesarios u oportunos con horarios rotativos. Trabajos rutinarios y monótonos con altos niveles de exigencia y que requieren de rapidez en la tarea.

Estilos de dirección: trabajos donde existan direcciones autoritarias sin procesos de participación por parte de los subordinados, con mala comunicación a nivel general y con amplias carencias de bienestar.

Relaciones interpersonales: trabajos con deficiente ambiente social o ausencia de un óptimo y adecuado clima laboral, además de malas relaciones interpersonales tanto a nivel de compañeros como de jefaturas.

Roles en el trabajo: cuando se presentan altas expectativas laborales y no son llevadas a término, existiendo un alto nivel de frustración. Trabajos con altos niveles de responsabilidad, presencia de contradicciones laborales y necesidad de asumir variados roles.

Preocupación por la carrera laboral: trabajos con altos niveles de inseguridad por la inestabilidad que puede presentar la organización, presencia de faltas de oportunidades, cambios drásticos en la empresa lo que no permite procesos de preparación.

Falta de participación: trabajos que no dan la posibilidad a la creación de nuevas ideas, restricción de iniciativas, de opiniones y decisiones.

Control: trabajos con altos y amplios niveles de estrictas supervisiones.

Condiciones ambientales: contextos laborales con presencia de condiciones físicas deficientes y desagradables para trabajar, exposición a condiciones de riesgo.

Bajo esta lógica, las variables que mayoritariamente causan estrés laboral de acuerdo al estudio, están relacionadas a la sobre carga laboral, las presiones del tiempo para el

cumplimiento de resultados y metas, la existencia de supervisiones exigentes, la inseguridad en el ambiente laboral, la mala preparación para cumplir responsabilidades, las ambigüedades de roles a desempeñar, los cambios radicales de cualquier tipo dentro de la organización y los ritmos de trabajos exigentes con pocos descansos y control.

Por otro lado, si nos adentramos de lleno en el estrés laboral que presentan los conductores que trabajan dentro de Transantiago, podemos reconocer el estudio realizado por el Instituto de Ciencias Alejandro Lipschutz (ICAL), que se dedica principalmente a realizar estudios acerca de la realidad chilena inserta en un continente y mundo globalizado; dentro de él se comenta la presencia de estrés laboral en los choferes de Transantiago, exponiendo una estrecha relación entre el tipo de trabajo en términos de características y condiciones, y el desenlace de una enfermedad de corte psicológico como depresiones severas, insomnio, agorafobias, ansiedad, nerviosismo, falta de concentración, burnout y estrés laboral. Es posible observar que las condiciones a las que los trabajadores se ven diariamente enfrentados como la falta de estabilidad laboral, los despidos y recontrataciones por menos dinero, la reducción de ingresos, las exigencias de las empresas por cumplir frecuencias extraordinarias incrementando las horas extras, el maltrato de los usuarios, el déficit en tipos de contrato, el déficit en las medidas de higiene y seguridad, sumado además a los vacíos legales que existen en relación al tipo de trabajo, como derecho a horas de descanso y de colación que se le otorgan a los conductores, produce finalmente un incremento de estrés laboral en los trabajadores del transporte urbano. (Molina, Zuñiga. s.f.)

1.2.-Planteamiento del problema

En relación a lo anteriormente dicho, consideramos que de las enfermedades de corte psicológico producidas por las condiciones laborales antes mencionadas, el estrés presenta una mayor relevancia para nuestro estudio, ya que tal como lo plantean las estadísticas mundiales este fenómeno es considerado uno de los mayores causantes de enfermedades a nivel físico y psicológico, lo que conlleva un alto nivel de impacto social, económico y emocional, pero por sobre todo trae una gran cantidad de consecuencias relacionadas al

mundo laboral. En este aspecto los contextos laborales de Transantiago juegan un papel fundamental ya que sus condiciones están constituidas por características tales como tareas con altos esfuerzos psicológicos en tiempos prolongados sin los descansos necesarios, horarios rotativos, trabajos rutinarios y monótonos, además déficit en condiciones ambientales como contextos con deficiencias físicas y altas exposiciones de riesgo, que, según el estudio del Ministerio del Trabajo antes mencionado, provoca como resultado altos niveles de estrés y desarrollo de un trabajo poco saludable.

A su vez, es posible visualizar que Transantiago recorre diversos lugares y contexto de nuestra gran ciudad, muchos de ellos con amplia diferenciación que pueden marcar ciertas variaciones en los tipos de conductores y las condiciones a las que se ven enfrentados, es decir, parte de los servicios de Transantiago recorren lugares con alta vulnerabilidad y peligrosidad, lo que nos llama aun más la atención y nos lleva a querer saber cómo enfrentan los operarios estas diversas, escasas y muchas veces deficientes condiciones de ciertas comunas o lugares que deben enfrentar.

Bajo esta lógica la Cámara Chilena de la Construcción presenta un estudio llamado “Estudio Indicador de Calidad de Vida Urbana, análisis 2002-2013” donde se pueden reconocer los siguientes indicadores como causantes de la baja calidad de vida; la falta de aéreas verdes, la cesantía, los problemas en el área de la salud, las condiciones socioculturales, la falta de conectividad, la delincuencia, entre otras. En base a lo anterior reconocemos que el estudio indica que la comuna con más baja calidad de vida a nivel nacional corresponde a la comuna de La Pintana, cuatro lugares más atrás se ubica Puente Alto, le sigue El Bosque, luego San Ramón y en el lugar 25 se encuentra San Bernardo, mucho más atrás también se reconoce a La Cisterna como una de las comunas con un nivel inferior al promedio nacional en relación a la calidad de vida. En referencia a lo anteriormente expuesto podemos reconocer que los buses alimentadores de Transantiago de la zona sur oriente realizan recorridos a través de las comunas en las que se presenta un nivel de vida inferior al promedio nacional, podemos indicar en relación a esto que la peligrosidad del recorrido es algo que impacta de cierto modo en el trabajo diario de los conductores, debido

a que estos últimos se ven constantemente expuesto a situaciones de riesgo, como el ser asaltados, exponerse al destrozo de las micros e incluso a ser agredidos.

Al referirnos específicamente al estrés en los conductores de Transantiago de buses alimentadores de la zona sur oriente, es de suma importancia indicar que según nuestra impresión el horario de trabajo podría tener un mayor grado de relación con altos niveles de estrés en los operarios. Si tomamos en cuenta lo expuesto por el estudio de ICAL, en conjunto con las demandas que presentan los conductores de Transantiago en el diario Emol el presente año, podemos observar que una de las falencias características dentro de la empresa es la exigencia en relación a los horarios de trabajo y las horas extras, situación, que como expone el secretario del Sindicato Número 5 de RedBus Urbano, don Luis Jofré, trae como consecuencia la renuncia de los conductores que prefieren ir en búsqueda de un mejor trabajo. Sumado a esto reconocemos también que dentro del estudio de la ICAL se menciona que las jornadas de trabajo son un tema que actualmente presenta grandes conflictos, debido a la existencia de vacíos en términos jurídicos, los cuales son aprovechados por los empleadores en beneficio de su negocio. Se menciona que la intensificación de jornada de trabajo provocaría altos niveles de estrés. Otro factor que consideramos podría relacionarse a niveles de estrés dentro del trabajo de los conductores de Transantiago y que parece relevante para este estudio corresponde a la peligrosidad del recorrido como anteriormente lo mencionábamos, debido a que ésta se relaciona directamente con la labor realizada por los operarios, esto se puede observar en base a lo dicho por Peiró (1999) como una condición física de trabajo que puede tener en ciertas ocasiones resultados nocivos para la salud psicológica expresados en ansiedad e incluso estrés.

Pues bien, consideramos que la mejor zona a investigar y aplicar nuestro estudio es a operadores de buses alimentadores de una empresa ubicada en la zona sur oriente de Santiago, debido a que es en este sector de la capital donde podemos reconocer las características anteriormente mencionadas para nuestro estudio. Especularemos que las variables anteriormente definidas podrían destacarse y relacionarse con la existencia de niveles de estrés en los conductores de Transantiago. Desde esta lógica nos surge la duda de

si ambas variables se relacionan de igual modo con los niveles de estrés o si realmente no influyen de modo significativo en este fenómeno.

Es mediante esta propuesta de investigación que surge la pregunta que guiará el siguiente estudio:

- ¿Existe relación entre las variables horario y peligrosidad del recorrido con los niveles de estrés de una muestra de conductores de buses alimentadores de Transantiago de la zona sur oriente?

1.3.-Aportes y relevancia de la investigación

La implementación de un nuevo sistema de transporte en la capital, trajo consigo una gran cantidad de cambios a nivel social, laboral y político, cambios que poco a poco fueron repercutiendo en la vida de los usuarios, trabajadores y en general de la gran mayoría de los habitantes de Santiago. El surgimiento de este nuevo sistema llamado Transantiago conllevó una gran cantidad de problemáticas, estas últimas afectaron incluso a nivel gubernamental teniendo que realizar cambios de ministros, encargados e incluso ejecutar cambios en la ley que se tenía respecto al transporte. A medida que han pasado los años, el sistema de transportes ha ido mejorando su calidad en varios aspectos, teniendo actualmente mejor frecuencia en relación a la flota, gracias a la implementación de vías exclusivas para las micros, una mayor comodidad para discapacitados y tercera edad sacando a la calle buses acondicionados para estos usuarios, y sobre todo una mayor divulgación en relación a los recorridos que se realizan.

Se puede observar mediante estas mejoras que el gobierno ha puesto un gran énfasis en mejorar la calidad del transporte público para los usuarios, aumentando los recursos y la preocupación con respecto a ésta situación, pero por otro lado se reconoce una gran falencia por parte del gobierno en la fiscalización y mejora respecto al tipo de condiciones laborales que presentan los conductores de Transantiago; todo esto trajo consigo el surgimiento de la interrogante de ¿Dónde quedan los conductores?, quienes son en gran parte los actores principales de este asunto, pero también los menos visualizados.

Es por lo anteriormente expuesto, que podemos reconocer que este estudio es de gran **relevancia social** debido a que busca visualizar más profundamente el trabajo de los conductores de Transantiago, reconociendo la relación existente entre condiciones laborales significativas para nuestro estudio y el estrés.

Bajo esta lógica se puede reconocer que Transantiago es un sistema que ha impactado de modo importante a la gran mayoría de los habitantes de la capital; todo esto se registra mediante las actitudes que mantienen los operarios, quienes al estar constantemente expuestos a niveles de estrés debido a las condiciones de su trabajo entregan un mal servicio a los usuarios, los que se ven impactados por esta situación llevándolos a mantener actitudes que demuestran su malestar. En este sentido, y al hacer referencia a la **relevancia práctica** podemos indicar que el realizar una investigación en un sistema tan importante como Transantiago traería grandes beneficios para sus operarios, puesto que se busca reconocer cómo se relacionan las variables de trabajo significativas para nuestro estudio en las diversas condiciones laborales con la salud mental de los conductores, pero también puede ser un potencial aporte para quienes están a cargo de Transantiago y para aquellos que utilizan el servicio.

Por otro lado, en relación a la **relevancia práctica**, podemos indicar que este estudio permitirá una apertura de conocimientos en un área poco explorada, posibilitando que los resultados obtenidos puedan ser utilizados para rediseñar estrategias que optimicen las condiciones laborales, por parte de las jefaturas y profesionales encargados o preocupados de su mejoramiento, pudiendo utilizarse además como insumo para políticas públicas del ministerio de transporte y telecomunicaciones. Por último, una de las situaciones que motiva la realización de esta investigación es poder abrir nuevos caminos y puntos de vista en un área que se encuentra escasamente investigada, debido a la insuficiente existencia de estudios similares, por lo que mediante esta investigación buscamos aportar información para precisar variables acerca del estrés que la literatura actual toma en cuenta, llevándolas en específico a una muestra tan particular como los conductores de Transantiago.

2.- OBJETIVOS

2.1.-Objetivo General

-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.

2.2.-Objetivos Específicos

- Reconocer los diversos niveles de estrés en una muestra de conductores del Transantiago de buses alimentadores de la zona sur oriente.
- Identificar la relación entre la condición de trabajo de peligrosidad del recorrido y los distintos niveles de estrés en una muestra de conductores del Transantiago de buses alimentadores de la zona sur oriente.
- Identificar la relación entre la condición de trabajo de horario y los distintos niveles de estrés en una muestra de conductores del Transantiago de buses alimentadores de la zona sur oriente.
- Identificar una posible relación entre las variables sociodemográficas descritas en el estudio y los niveles de estrés de una muestra de conductores de Transantiago de buses alimentadores de la zona sur oriente.

3.- MARCO TEÓRICO:

3.1.- Historia de Transantiago.

Como antecedente histórico es posible mencionar el estudio de la “Comisión investigadora de Transantiago” realizado por “Alianza por Chile”, donde se indica cómo surge y nace este proyecto que como finalidad apuntaba a una renovación y mejoramiento del transporte urbano que se encontraba vigente en esa época, algo que a la fecha está lejos de cumplirse. La idea de este proyecto surge el año 2000, mediante un documento que fue entregado al Presidente de la Republica de ese periodo don Ricardo Lagos con el nombre de Propuesta de Transporte Urbano para Santiago 2000-2010; ésta última planteaba dentro de sus objetivos la reducción de la distancia promedio de los viajes, trabajar en red y la mejora en la seguridad en el sistema de transporte urbano, es mediante esta nueva reformulación del sistema de transporte que surge la implementación de operadores troncales y alimentadores y la integración en la tarifa de los diversos medios de transporte. Es en el mes de diciembre de 2000 que el Presidente Ricardo Lagos aprueba la propuesta como política de gobierno; a partir de la aprobación antes indicada se conforma el Directorio de Transporte de Santiago en el cual participaba una comisión presidencial dentro de la que se encontraba el ministro de transporte y obras públicas, y por otro lado la coordinación general de transportes, los cuales estaban a cargo del diseño del nuevo sistema integrado de transporte.

En referencia a los ideales que proponía Transantiago se podía reconocer como uno de los principales el ideal de transformar a Santiago en una ciudad de clase mundial; por otro lado existía la intención de mejorar aspectos relacionados con la contaminación y congestión que el medio de transporte urbano de ese período producía, como también entregarles más seguridad a los usuarios del transporte público. En referencia a los ideales expuestos anteriormente, Transantiago también exponía una serie de objetivos a lograr con su implementación; como el mejoramiento de la oferta, entregando lo que era demandado por los usuarios. Asimismo se buscaba tener un medio de transporte urbano seguro, accesible para todos los ciudadanos y cómodo, donde se tendría mayor consideración con las personas de tercera edad, discapacitados y usuarios de bajos recursos. En base a todo lo anterior Transantiago prometía un sistema de transporte urbano moderno, con más facilidades y mejor

acceso. Es por ello que la misión y visión de la empresa se veía ampliamente relacionada con el otorgamiento de una mejor calidad de transporte para la ciudadanía y para el trabajador en sí.

“Misión

Satisfacer las necesidades de movilidad de las personas en la ciudad de Santiago, ofreciendo un sistema integrado de transporte público mayor, garantizando y cautelando la accesibilidad, eficiencia y calidad en el servicio, la cobertura territorial y la sustentabilidad social, urbana, ambiental y económica.

Todo ello mediante una organización robusta, que planifique, promocióne, supervise y evalúe el sistema, generando para estos fines las coordinaciones necesarias”

“Visión

Que el Sistema de Transporte Público mayor sea un atributo positivo de la ciudad de Santiago, valorado, equitativo y preferido por las personas, reconocido como referente nacional e internacional, contando para ello con una institucionalidad adecuada y una organización formal, robusta, responsable del proceso de mejora continua del sistema.”
(www.transantiago.cl)

Es importante indicar que fue en octubre de 2011 la última fecha en que se llevó a cabo la licitación en los contratos de Transantiago, debido a que caducaron las concesiones de las empresas anteriores, y ante esto el Ministerio de Transporte busca realizar un rediseño del Transantiago dejando el sistema de alimentadores y troncales, adquiriendo uno focalizado en las aéreas de concesión, para que así mediante la disminución de trasbordos, adaptación de los buses a las demandas y la implementación de nuevos recorridos se logre mejorar la calidad del servicio de transporte urbano, debido a que dentro de la licitación anterior no se exigía a las empresas una cantidad de buses en las calles, sino que se les solicitaba que estos fueran utilizados a un 90% de su capacidad como máximo, esto hacía que estuviese en mano de los empresarios la decisión en relación a la cantidad y tipo de buses que salían a las calles. Dentro de estas mejoras se encontraba la exigencia hacia las empresas de realizar capacitaciones anuales en materia de la propia actividad, además una de las más importantes

mejoras correspondía al Pago por Pasajero Transportado (PPT), esta nueva modalidad busca mejorar la calidad del transporte mediante el incentivo en dinero por cantidad de pasajeros, lo que conlleva a que la fiscalización por el control de evasión esté a cargo de las empresas. Otro punto a favor para el gobierno en relación a esta nueva modalidad es que gracias a la unión de troncales y alimentadores sólo se deberá pagar por pasajero transportado y no por cantidad de validaciones, lo que tendrá como resultado un gran ahorro en los dineros entregados por el gobierno. También se busca una adaptación de los buses en relación a la demanda, con ello se consigue sacar a las calles en horarios punta buses con mayor capacidad para transportar pasajeros, mientras que en los otros horarios salen buses más pequeños con el objetivo de ahorrar.

En relación a la administración de Transantiago y por lo expuesto en el Informe de Gestión Transantiago (2011) se puede reconocer que el Administrador Financiero de Transantiago (AFT) es el encargado de manejar las cuentas bancarias y contables del sistema, y con ello realizar los pagos a los proveedores de Transantiago y de servicios complementarios; además son los responsables de emitir la tarjeta bip! y otras tarjetas que permiten el pago del transporte. También se responsabilizan por la seguridad, carga y validación de éstas. Por otro lado están encargados de la implementación del sistema de posicionamiento (GPS). El AFT corresponde a una sociedad anónima dentro de la que se encuentran accionistas como BancoEstado con un 21% de las acciones, Banco de Chile con un 20% de las acciones, Banco Santander con un 20% de las acciones, Banco BICE con un 20% de las acciones, CMR Falabella S.A. con un 9.5% de acciones y SONDA S.A. con un 9.5% de las acciones; hasta el mes de diciembre del año 2011, su representante legal y gerente general era el señor Enrique Méndez Velasco; la concesión del AFT se realizó el año 2005 y dura hasta el 2017.

Bajo esta lógica también es esencial indicar que Transantiago recibe por parte del Gobierno de Chile un Subsidio Ley N°20.378 el cual está destinado a cubrir la necesidad que presenta el sistema, mediante la obtención de recursos adicionales para mantener un óptimo funcionamiento, es por ello y con el propósito de poder conservar un nivel tarifario apto y óptimo para los usuarios que se crean dos tipos de subsidios; el primero corresponde al

subsidio permanente y tiene como fin compensar los menores pagos que realizan los escolares en el servicio de transporte público, y por otro lado se encuentra el subsidio transitorio que está encargado de cubrir la falencia financiera del sistema; este último presenta montos asignados de modo deficiente con la finalidad de dejar de ser entregado para el año 2015.

Con respecto al régimen contractual para las empresas concesionarias de Transantiago, es importante indicar en primera instancia que desde sus inicios hasta ahora se han realizado 17 modificaciones en los contratos de las concesionarias de buses; debido a que el funcionamiento de Transantiago ha presentado gran cantidad de dificultades es que el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones decide realizar un estudio global acerca del funcionamiento del sistema; tras esta investigación se concluye en marzo del año 2011 la realización de un cambio en la Ley N°20.504 mediante la cual se le confieren mayores atribuciones al Ministerio de Transporte, es con esta nueva ley que se consuma un término anticipado de los contratos de concesión del sistema y nacen nuevos contratos con múltiples exigencias como el surgimiento de nuevos diseños en concordancia con los recorridos donde las empresas son quienes deben hacerse cargo del estudio de las demandas que surgen en los sectores que cubren y realizar propuestas de mejoramiento, labor que antes era realizada por el ministerio; por otro lado las empresas concesionarias deben realizar una renovación en la flota invirtiendo sus recursos para ello y también una mayor regularidad y mejoramiento del servicio; se impone igualmente el fin de la exclusividad del uso de vías, con esto surge la posibilidad de que otras empresas que no tengan la preferencia por determinado sector puedan hacerse responsables de un recorrido si la empresa preferente no está dispuesta a realizarlo; de igual modo estas nuevas sociedades concesionadas deben hacerse cargo de la fiscalización y control de la operación mediante un común acuerdo con el Control de Monitoreo de Buses formulando un protocolo de ejercicio para la operación diaria; y en relación al surgimiento de esta nueva ley es de suma importancia dar a conocer los dos cambios más importantes en relación a la concesión de las empresas de buses, que corresponden al surgimiento del control de evasión por parte de las concesionarias con las medidas que ellos estimen convenientes y el Pago por Pasajero Transportado (PPT) donde alrededor de un 70% de los ingresos que tendrán las empresas de transporte del Transantiago

corresponderán al pago por un pasajero efectivamente transportado, es decir, un usuario que valide correctamente su pasaje. Es mediante esta nueva medida que se busca realizar una mejora en el transporte urbano de la capital orientando los ingresos obtenidos por las empresas en relación al traslado de pasajeros y la eficiencia del servicio y no a la cantidad de kilómetros recorridos.

3.2.- Una aproximación al concepto de estrés.

3.2.1.- Un poco de historia.

El concepto de estrés se ha transformado en una palabra de uso cotidiano, la cual reconocemos día a día, exhibiéndose constantemente los modos de prevenirlo, manipularlo, eliminarlo o vivir con él; esto explicaría de cierto modo la cantidad de teorías o definiciones existentes en relación a este fenómeno.

Si revisamos la literatura contemporánea, es posible encontrar que la denominación de estrés se liga principalmente a un fenómeno que se presenta de mayor modo en nuestra sociedad actual, siendo un tema de interés tanto para la investigación científica como para la vida cotidiana, es decir en gran parte de los artículos el estrés es apreciado como un mal de tiempos actuales, suele exhibirse como un problema que puede abarcar diversos ámbitos de la vida y que en algún momento todos debemos sentir “La vida humana se da en un mundo en que el estrés es un fenómeno común y familiar para todos” (Peiró, 1999 p.10). En nuestra vida y nuestro entorno siempre se presentan constantes cambios, los que permanentemente nos exigen continuas adaptaciones; por tanto, cierta cantidad de estrés en nuestras vidas es necesario.

Pues bien, a pesar que hoy en día el concepto y la idea de estrés se plasma con mayor frecuencia en las situaciones diarias pasando a formar parte de nuestro lenguaje cotidiano, es un concepto que se comenzó a utilizar varios años atrás “Puede decirse que la palabra estrés se uso por primera vez en un sentido no técnico en el siglo XVI para referirse a las dificultades, luchas, adversidades o aflicciones” (Lumsden, 1981 en Lazarus, 1999 p.43). Es Robert Hooke quien a finales del siglo XVII formula un análisis sobre el estrés a través de

un pensamiento ligado a la ingeniería, éste lleva el concepto a un nivel práctico asimilándolo a la construcción de una estructura diseñada y creada por el hombre, es decir, plantea que el estrés es un problema que arrastra tres conceptos básicos, correspondientes a la carga, el estrés y la tensión, estos son asemejados directamente a la construcción de una estructura “La carga se refiere a las cargas externas, el estrés es el área de la estructura sobre la que se aplica la carga y la tensión es la deformación de la estructura, producida por la conjugación de la carga y el estrés” (Lumsden, 1981 en Lazarus, p.43) este análisis fue un gran aporte para los estudios que vinieron luego en el siglo XX donde el foco apuntaba principalmente al concepto de carga, considerándolo como aquella fuerza externa que provoca el malestar o problema a nivel social, fisiológico o psicológico, es decir, es lo que consideramos comúnmente como el efecto estresante y que mayoritariamente es necesario estudiar.

En torno a la historia acerca de la exposición y consideración del fenómeno de estrés, es posible visualizar que antes de la década de los 40 era un concepto muy poco estudiado y que sólo había sido visualizado en relación a la primera y segunda guerra mundial “puede decirse con legitimidad que la guerra es un motivo fundamental para la aparición del estrés, especialmente el modo en que afecta el bienestar y actuación de los soldados” (Lazarus, 1999 p.39). Se consideraba en relación a los países que estaban en guerra que sus soldados desarrollaban en su mayoría síntomas de estrés que fluctuaban entre ansiedad grave o leve y angustia emocional, presentándose particularmente por las características y condiciones del contexto de batalla en el cual se encontraban inmersos, a pesar de lo anterior el estrés aún no existía como interés público, ni científico. Considerando paulatinamente los grandes conflictos que traía el combate en relación al debilitamiento de los soldados, es que surge la necesidad de investigar un poco más a fondo el tema del estrés, siendo utilizados los resultados de esta investigación como herramientas de ayuda estratégica para afrontar de mejor manera el combate, por un lado se crearon procesos de selección de hombre aptos para afrontar la guerra, es decir, buscar y seleccionar sólo aquellos soldados que sean más capaces de resistir a los estresores ineludibles del contexto, y por otro lado estos estudios también sirvieron para poder reconocer como entrenar a los soldados para que lograsen manejar con efectividad los estresores del combate y sus efectos perjudiciales.

A partir de las investigaciones que se realizaron en la segunda guerra mundial surge algo más, el estrés se convierte en competencia de cualquiera, es decir, se percatan que no sólo los soldados eran quienes lo desarrollaban, sino que nadie podría liberarse de este fenómeno, y todos debíamos aprender a manipularlo; desde aquí se puede reconocer que el estrés no está asociado solamente a la guerra “el estrés por lo tanto era un problema en los tiempos de paz como en los tiempos de guerra, y esta consciencia constituyo el primer ímpetu para el extraordinario crecimiento de la industria del estrés durante los sesenta, setenta y después” (Lazarus, 1999 p.41), es a partir de esta época en que surgen mayores estudios reafirmando la tesis de que todos los seres humanos dentro de su ciclo de vida presentan grados de estrés, y que en los variados contextos en que se encuentren pueden desarrollarlo. Es Lazarus (1999) quien indica que el estrés se comenzó a convertir luego en un tópico importante de las ciencias sociales y biológicas, incorporándose paulatinamente a áreas de la sociología, antropología y psicología, las que fueron denominando de mejor manera la terminología y realizando sus propios niveles de análisis que se relacionaban principalmente con frustración, trauma, conflictos, angustia emocional etc., bajo esta lógica es que el estrés con el pasar de los años se fue transformando en un fenómeno biopsicosocial.

3.2.2.-Concepto de estrés.

Suele pasar que en la literatura en general, el término estrés en sus inicios mantiene una ambigüedad y muchas veces se plantean definiciones contradictorias al momento de hablar de este fenómeno. Por ejemplo, algunos autores plantean que definitivamente el estrés es consecuencia de circunstancias externas a nosotros, otros que es simplemente un proceso de interacción entre los eventos del entorno y nuestras respuestas personales a nivel cognitivo, emocional y físico.

En relación a lo expuesto por Peiró (1999), se plantea la especificación de estrés para ciertos autores en los cuales podemos reconocer que según Ruff y Korchin; el estrés es considerado como un esfuerzo agotador por mantener bien las funciones esenciales. Para Lipowsky; es la información que el sujeto interpreta como amenazante y que da una respuesta

biológica con síntomas específicos, es decir, hay una somatización. Para Bastiaans; es el bloqueo e imposibilidad total de ver y predecir el futuro, por otro lado Boner; considera el estrés como un modo de frustración y amenaza que no puede reducirse, Appley y Trumbull; lo caracterizan como circunstancias nuevas, agudas, tornadizas, rápidas e inesperadas.

Como es posible visualizar, para el concepto de estrés existen gran cantidad de autores quienes plantean sus variados ámbitos de análisis por los cuales se pueden ligar los estudios, considerando de este modo las causas y sus variados efectos. Pero por otro lado en la misma literatura se puede apreciar que el estrés no siempre es mirado con una concepción negativa a nuestra experiencia, aunque claramente es lo más común dentro de los estudios que lo muestran como fenómeno incontrolable y excesivo para nosotros, lo que finalmente sólo nos atormenta. Para variados autores existe una doble valoración de este fenómeno, es decir, son muchos los estudios que exponen y presentan un múltiple valor al estrés en el cual se utilizan dos términos diferentes para denominarlo, los que corresponde al eutrés (estrés positivo) y distrés (estrés negativo).

En torno al eutrés “Se hace referencia a situaciones y experiencias en las que el estrés tiene resultados y consecuencias positivas porque produce la estimulación y activación adecuada que permite a las personas lograr en su actividad unos resultados satisfactorios con costes personales razonables” (Peiró, 1999 p.10), es decir, los cambios producidos a nivel personal realizados en armonía, con respuestas adecuadas al estímulo y adaptadas a las formas fisiológicas del sujeto, se habla de eutrés o de un estrés positivo, tal como lo plantea Peiró (1999) podemos mencionar que éste representa un estrés en el que el sujeto puede interaccionar con su estresor pero manteniendo su mente abierta y equilibrada, ya que la persona con estrés positivo se caracteriza por un alto grado de creatividad, puesto que es capaz de manifestarse y articular su talento especial gracias a su imaginación e iniciativa; bajo esta lógica podemos reconocer que el eutrés ayuda a potenciar los niveles del conocimiento al tener ejecuciones cognitivas que promueven la motivación, siendo indispensable para el buen funcionamiento y desarrollo propio.

Por otro lado el distrés “hace referencia a situaciones y experiencias personales desagradables, molestas y comprobables consecuencias negativas para la salud y el bienestar

psicológico (...), este aspecto es el que ha recibido más atención científica y habitualmente se ha entendido en este sentido el término genérico estrés” (Peiró, 1999 p.10), es decir, si las demandas por parte del medio son colosales y prolongadas, incluso siendo agradables, pero aun superando la resistencia y adaptación del organismo, se habla de distrés o estrés negativo. Cada componente de estrés tendría una contestación específica en correspondencia al agente causal. Bajo esta lógica podemos reconocer que el distrés trae consigo un debilitamiento del sistema inmunológico, pérdida de autoestima, baja en la motivación, el interés, la concentración y el rendimiento y además un importante deterioro cognitivo.

Pues bien, como es posible apreciar son variadas las miradas que se pueden focalizar en torno al estrés, considerándolo positivo, negativo o muchas de sus denominaciones al construir el concepto se pueden encontrar en imprecisión, sin embargo, a pesar de todas estas ambigüedades respecto al concepto, es Hans Selye considerado por muchos como el padre del concepto moderno del estrés, quien marcó una diferencia en relación al estudio del estrés.

Hans Selye indicó que este fenómeno no estaba solamente basado en estímulo, sino que también se relacionaba con una respuesta de las personas ante las situaciones estresantes y plantea lo siguiente; “el estrés es una respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante” (Selye, 1959 en Peiró 1999 p.12), todo esto lo dedujo a través de una observación realizada a los pacientes a quienes estudiaba independiente de su enfermedad, y reconoció que presentaban síntomas comunes y generales entre ellos como cansancio, pérdida de apetito, disminución en el peso, astenia, etc. esto llamó de gran modo la atención de Selye, quien lo denominó como el síndrome de estar enfermo. A partir de aquí, comenzó a realizar numerosos estudios e investigaciones desarrollando finalmente la famosa teoría respecto a la influencia que el estrés tenía en la capacidad de las personas para enfermarse, descubriendo que la cantidad de dolencias que presentaban un gran número de personas se podían atribuir a esfuerzos del organismo para responder de la mejor manera al estrés, nombrando a este conjunto de síntomas; “Síndrome del estrés, o Síndrome de Adaptación General” (GAS) “Ésta, es la encargada de defender al organismo de las condiciones nocivas o los estresores físicos” (Lazarus, 1999 p. 55).

Pues bien, es a partir de aquí donde comienza a desarrollarse con mayor fuerza la descripción de la denominación de estrés, donde fuera de la disciplina ligada a la biología áreas como la psicología, la antropología y sociología comienzan a realizar sus aportes en tono a la realización de un análisis y denominación de concepto, los cuales serán comentados a continuación:

3.3.-Niveles de Análisis del estrés.

Es posible reconocer que existen distintos tipos de modos y niveles de analizar el estrés, esto se puede observar cuando se revisa la literatura y se distinguen los diferentes estilos que tienen de tratar o consignar al estrés las variadas disciplinas científicas, reflejando cada una sus propios niveles de análisis, por ejemplo, la fisiología por un lado se encarga de plasmar todos sus estudios desde del organismo, destacando siempre el cerebro como punto central, la sociología y la antropología por otro lado, ambas dedicadas al estudio de la sociedad y ámbitos culturales, tienen su foco en aspectos más bien contextuales, y por último la disciplina de la psicología, la cual plasma sus estudios desde el interés de la mente y aspectos conductuales individuales. Bajo lo anterior se observa que cada una de las disciplinas expone variables distintivas y esenciales al momento de abordar el tema del estrés.

3.3.1.- Modelo Fisiológico

El modelo Fisiológico o biologicista conocido por muchos, es considerado como uno de los pioneros en torno a la denominación de estrés, el cual fue inaugurado por Hans Selye quien es reconocido por muchos como el padre del concepto moderno de estrés, tal como se mencionó anteriormente, es él quien a partir de sus estudios nos presenta el modelo del “Síndrome general de adaptación” que en otras palabras está ligado a las respuestas que da el organismo frente a una situación llena de estresores, este síndrome se constituye por tres tipos de fases o estadios diferentes.

Por un lado podemos encontrar la “Fase de alarma”; ésta se presenta particularmente cuando la persona se encuentra frente a una situación de estrés y su organismo se activa y desarrolla una gama de alteraciones que van desde lo biológico hasta lo psicológico, presentándose lo que comúnmente se conoce como la somatización, predisponiendo finalmente a la persona para enfrentarse a esta situación. En un segundo momento se encuentra la “Fase de resistencia”; ésta se liga al momento de adaptación que se puede tener frente a la situación estresante, es aquí donde se desarrollan ámbitos cognitivos y emocionales destinados a poder resistir y afrontar la situación estresante y que de algún modo se pueda impactar de manera más moderada, es necesario destacar que Selye menciona que cuando esta fase se presenta con éxito se puede prolongar por un tiempo, pero que de igual forma tendrá un cierto costo para la persona, como lo son la disminución de resistencia, el rendimiento o tolerancia a la frustración o los trastornos psicosomáticos que podrían llegar a ser permanentes. Por último, encontramos la “fase de agotamiento”; que se da particularmente cuando la fase anteriormente explicada no da resultados y los mecanismos de adaptación a la situación son insuficientes, es mediante lo anterior que se da pie para la entrada de esta fase de agotamiento, donde lo psicológico y biológico se transforma en trastornos presentándose muchas veces con aspectos crónicos. “Aunque el SAG nos ayuda a sobrevivir ante los entornos nocivos, la merma de los recursos es el potencial costo fisiológico de la defensa, que normalmente suele ser controlada porque el síndrome a menudo no va más allá del segundo estadio” (Lazarus, 1999 p. 55).

Ahora bien, es posible apreciar que el síndrome de adaptación general (SAG) con el pasar de los años tendió a entrar en una cierta ambigüedad, ya que tal como lo plasma Lazarus, el indicador de este síndrome podía ser tanto psicológico como físico, es decir, “El complejo proceso de defensa puede ser generado por las amenazas o daños psicológicos así como por los agentes fisiológicamente nocivos” (Lazarus, 1999 p. 57). Bajo este postulado es posible observar que en materia de análisis de los distintos modelos, miradas o enfoques que puede tener el estrés, existe una cierta confusión entre lo fisiológico y lo psicológico.

3.3.2.- Modelo psicológico

El estrés psicológico es una relación ciertamente particular entre el individuo y su entorno, el cual lo evalúa como amenazante o desbordante a sus recursos y que pone finalmente en peligro su bienestar (Lazarus, 1999).

Como bien dijimos, la disciplina de la psicología liga mayoritariamente sus investigaciones a los estudios de la mente de las personas y sus aspectos conductuales, es así como el modelo ligado al aspecto psicológico del estrés, ciertamente nos plasma y destaca ante todo la predisposición de la persona frente a acontecimientos o situaciones estresantes, la vulnerabilidad tanto a nivel emocional como cognitiva que puede presentar un individuo.

Luego del postulado formulado por Hans Selye quien introdujo el término estrés al ámbito de las ciencias de la salud, se comenzaron a generar algunas conversaciones en torno a los aspectos en que debía focalizarse esencialmente la denominación del concepto estrés, donde las discusiones giraban en torno a si lo esencial del estrés se hallaba en la respuesta del organismo o en los estímulos propiamente que los eludían. Fue así como cerca de la década del setenta cuando el término comenzó a abarcar con más fuerza el área y disciplina de la psicología, donde Richard Lazarus, acompañado de Susan Folkman, ejecutaron el denominado “Modelo Cognitivo Transaccional”.

Este modelo no consideraba que el estrés fuese una respuesta fisiológica, sino que más bien proponía una definición centrada entre la interacción de la persona y su medio,

donde el estrés aparecería en las personas como respuesta o reacción del organismo cuando se está frente a situaciones amenazantes, cuando la valoración de la persona en torno a sus recursos personales son escasos o insuficientes para afrontar de manera eficaz y eficientes la demandas del medio, es decir, lo que se destaca en este modelo es el resultado de no saber que hacer frente a una situación vital y no toma solamente la situación por sí sola. (Lazarus, 1999).

Pues bien, dentro de este modelo además los autores mencionan cuales son los cuatro elementos que mayoritariamente intervienen en el proceso de estrés, los cuales están expuestos por orden cronológico de aparición. Entre ellos encontramos en primer lugar “Los estímulos”, que son los acontecimientos principalmente externos que pueden ser físicos, psicológicos o sociales. En segundo lugar “Las respuestas”, que son las reacciones subjetivas de los sujetos frente a situaciones estresantes. Éstas pueden ser cognitivas o comportamentales. En tercer lugar se encuentran “Los mediadores”, que son los evaluadores de los estímulos estresantes y de los recursos para afrontarlos, los que muchas veces son vagos. Por último se encuentran “Los moduladores”, que son los que pueden aumentar o disminuir el proceso de estrés.

3.3.3.- Modelo Sociocultural

Cuando se habla de un modelo para el estudio desde la mirada sociocultural, se hace referencia a las disciplinas de la sociología y la antropología, y desde allí se reconoce que las condiciones sociales pueden estar implicadas como consecuencias de las experiencias estresantes. Es Lazarus (1999), quien nos plantea que mediante el vínculo que existe entre la estructura social y la cultura con el estrés, es que ciertas situaciones como los desastres naturales, las crisis sociales, el desempleo y la pobreza, entre otras, originan el surgimiento de estrés tanto a niveles individuales como grupales. Es de suma importancia reconocer que estos orígenes de malestar son conocidos por los sociólogos como tensiones sociales y están relacionadas con la aparición del estrés psicológico. Los científicos de diversas disciplinas enfocadas en lo sociocultural realizaron estudios que destacaron las fuentes sociales comunes

de estrés, entre las que se encontraban vivencias tan cotidianas como los exámenes escolares, los conflictos familiares, el estrés derivado del trabajo o la organización, entre otras.

Bajo esta lógica, una de las mayores teorías que sale a la luz en torno al estudio del estrés, bajo el modelo sociocultural y que toma principalmente al contexto como provocador de situaciones que estresan y que finalmente enferman al individuo, es la Teoría de Sucesos Vitales. Ésta nos menciona que dentro del ciclo vital existen acontecimientos o estímulos ambientales de suma importancia que pueden producir estrés, los representantes de esta teoría son los psiquiatras Thomas Holmes y Richard Rahe, quienes realizaron este estudio en el año 1967, mediante un análisis de registros médicos de 5.000 pacientes, donde se determinó que los eventos estresantes presentados a lo largo de la vida pueden provocar enfermedades a largo plazo. Considerando que muchos de ellos podrían aparecer y relacionarse en un tiempo determinado, realizan así lo que designaron como la Escala de Acontecimientos de la Vida o Escala de Medida de Reajuste Social, que permite evaluar los inconvenientes potenciales del estrés (Lazarus, 1999). Éste es uno de los instrumentos mayoritariamente utilizados y popularizados para determinar la tensión y la probabilidad de la enfermedad. Ésta contiene alrededor de 43 acontecimientos vitales a los que cada ser humano se ve afrontado en la vida, a cada uno de ellos se les otorga una puntuación específica que se relaciona con lo estresante que puede ser la situación y como se experimenta a nivel individual.

Una de las mayores características que llama la atención de este estudio es que los sucesos que se presentan en la escala no sólo son de aspectos negativos, ya que muchos son considerados como situaciones positivas de la vida, como por ejemplo el casarse, entrar a la universidad, etc., sin embargo, los autores plasman que los individuos en estas situaciones experimentan cambios significativos en sus vidas pudiendo significar situaciones realmente estresantes, de esta manera el estrés positivo puede tener el mismo efecto que el estrés negativo.

Escala de acontecimientos de la vida:

Estrés	Valor
1. Muerte de un conyugue	100
2. Divorcio	73
3. Separación	65
4. Condena judicial	63
5. Muerte de un familiar cercano	63
6. Enfermedad o dolencia personal	53
7. Matrimonio	50
8. Despido laboral	47
9. Reconciliación marital	45
10. Jubilación	45
11. Cambio en la salud de un miembro de la familia	44
12. Embarazo	40
13. Dificultades sexuales	39
14. Nacimiento de un nuevo miembro en la familia	39
15. Readaptación en el negocios	39
16. Cambio de el estado económica	38
17. Muerte de una amistad cercana	37
18. Cambio de trabajo	36
19. Cambio en la cantidad de discusiones matrimoniales	35
20. Hipoteca importante	31
21. Próxima finalización de hipoteca o crédito	30
22. Cambio de responsabilidades del trabajo	29
23. Abandono del hogar por parte de hija o hijo	29
24. Problemas con los familiares político	29
25. Logro personal sobresaliente	28
26. Esposa comienza o deja de trabajar	26
27. Comienza o finaliza el periodo escolar	26
28. Cambio en las condiciones vitales	25
29. Revisión de los hábitos personales	24
30. Problemas con el jefe	23
31. Cambio en las horas o condiciones laborales	20
32. Cambio de residencia	20
33. Cambios en el centro educativo	20
34. Cambio en la recreación	19
35. Cambio en las actividades religiosas	19
36. Cambio en las actividades sociales	18
37. Hipoteca media	17
38. Cambios en los hábitos de sueño	16
39. Cambio en la cantidad de encuentros familiares	15
40. Cambio en los hábitos alimenticios	15
41. Vacaciones	13
42. Navidades	12

43. Pequeñas violaciones de la ley

11

La aplicación de esta escala para lograr medir cuales son los grados de estrés de ciertos individuos, es primero seleccionar todos aquellos acontecimientos que puedan haber sido experimentos en el último año para luego sumar las puntuaciones. Cuando los resultados son bajo a 150 puntos sólo hay un posible riesgo de enfermarse a causa del estrés, cuando la puntuación rige entre 151 puntos y 299 el riesgo presentado es moderado, sin embargo, cuando este puntaje supera los 300 puntos el individuo presenta riesgos importantes. (Lazarus, 1999).

3.4.- Estrés Laboral

Al referirnos respecto a lo que corresponde al estrés laboral, éste correspondería a un modo específico de estrés que se da en el contexto de trabajo y que surge mediante un desajuste existente entre el individuo y su trabajo y que puede presentar tanto efectos a nivel individual como organizacional. (Martínez, 2004)

Es posible observar que a nivel individual, en los últimos años se ha presentado un gran aumento de enfermedades en los trabajadores en relación a ámbitos adaptativos en el trabajo, provocando que exista mayor ausentividad por este hecho y por otro lado a nivel organizacional el estrés puede deteriorar la propia salud organizacional entendida desde sus componentes de eficacia, viabilidad del futuro y la capacidad para ofrecer una buena calidad de vida laboral a los empleados de la comunidad. (Buendía, 1998)

Es dentro del entorno laboral que se pueden identificar situaciones y factores que actúan como agentes estresantes. Las consecuencias de este tipo de estrés no se limitan únicamente al ámbito profesional, puesto que debido al gran tiempo que pasan las personas en el trabajo y todo lo que esta labor significa para ellos los niveles de estrés se pueden reflejar también en sus vidas personales.

3.4.1.- Factores que indican en el estrés laboral:

Durante el último tiempo ha surgido una mayor conciencia acerca de los factores psicosociales que influyen dentro del entorno laboral, este nuevo paso ha traído consigo mayor cantidad de estudios relacionados con el reconocimiento del estrés laboral los que han llevado a vislumbrar más claramente un concepto de gran importancia para la psicología organizacional. Bajo esta lógica surgen investigaciones que buscan adentrarse de modo más individualizado en lo que a estresores laborales respecta, con la finalidad de identificarlos y así poder reconocer los daños y riesgos que conlleva el tener que afrontarlos; es importante reconocer que existe una alta complejidad en relación a la presencia de una única definición acerca de los factores que inciden en el estrés laboral, puesto que en muchos casos se indica que estos últimos dependen de la apreciación que les entrega cada individuo; por lo que en

la actualidad se presentan gran cantidad de estudios respecto al tema lo cual hace imposible realizar una lista finita de estos factores desencadenantes de estrés; a pesar de ello, Peiró (1999) reconoce ciertos tipos de factores como lo más nombrados y estudiados hasta el día de hoy debido a que representan de modo más objetivo el surgimiento del fenómeno de estrés laboral, por lo que a continuación se expondrán los factores productores de éste fenómeno más reconocidos y estudiados hasta ahora.

A- Condiciones físicas del trabajo: Aquí se reconocen los principales estresores del ambiente físico laboral.

- La peligrosidad del trabajo: aquí se ven reflejados los riesgos que se pueden sufrir dentro del ambiente laboral y como estos son percibidos por los empleados, llegando a traer como consecuencia altos niveles de ansiedad lo que puede repercutir en las conductas de seguridad y en el bienestar psicológico.
- Las condiciones de higiene: en este apartado se puede encontrar la falta de ventilación, un entorno sucio e incluso un inadecuado espacio de descanso, lo que puede traer como consecuencia, la frustración e irritación por parte de los empleados.
- El ruido: dentro de este apartado se observa una diferencia en relación al tipo de trabajo que se esté ejerciendo, éste estresor se mide en términos físicos como la intensidad, la variabilidad y la falta de control sobre éste, lo que puede repercutir en baja productividad, insatisfacción con el trabajo y alta vulnerabilidad en relación a los accidentes.
- La temperatura: aquí se reconoce la temperatura en el ambiente, la velocidad del movimiento del aire y altos niveles de humedad, lo que puede traer como consecuencia dificultades en relación a las elecciones arriesgándose así a sufrir un accidente.
- Las condiciones climatológicas: en este apartado se encuentran los trabajos a la intemperie, donde los empleados se ven expuestos a cambios climáticos incómodos, lo que trae como consecuencia desmotivación, un decaimiento

en el bienestar físico, y también se presenta un aumento en la vulnerabilidad de sufrir accidentes.

- La disponibilidad y disposición del espacio físico para el trabajo: aquí se reconoce la falta de espacios adecuados para llevar a cabo una labor , también se reconoce el exceso o la falta de personal para cumplir las labores, lo que puede traer como consecuencia altos niveles de estrés debido a la falta de espacios donde generar el trabajo.

B- Características temporales del trabajo: se reconocen en este apartado los principales estresores relacionados a la temporalidad del trabajo.

- El Trabajo por turno y trabajo nocturno: este tipo de trabajo afectan a un 20% de la población, aquí se reconocen los turnos rotativos y los trabajos nocturnos, lo cual puede afectar tanto biológica como emocionalmente, a través de trastornos en el ciclo de sueño, una deficiente temperatura corporal y un aumento en los niveles de estrés.

C- Demanda o carga de trabajo y su distribución: se reconocen aquí las características más frecuentes y relevantes en relación a la demanda de trabajo.

- La sobrecarga de trabajo: aquí se reconoce el exceso de trabajo en términos cuantitativos reflejados en la abundancia de actividades a realizar en un periodo de tiempo, y cualitativos representadas por las demandas en relación a las habilidades del trabajo, también se presenta como causante de estrés la falta de trabajos a realizar, esto puede traer como consecuencia un aumento en la ansiedad y una disminución en relación a satisfacción laboral.
- La complejidad del trabajo: se encuentran en este subgrupo las tareas difíciles de realizar por la alta carga que representan y la complejidad del puesto de trabajo lo que puede traer como consecuencia una baja en el autoestima y la satisfacción laboral además de irritabilidad, ansiedad y síntomas neuróticos.

D- Nivel ocupacional y tareas a realizar: en este apartado se reconocen los principales estresores en relación a la labor realizada.

- Oportunidad para el control: aquí se encuentra presente el control que puede manejar el individuo sobre la tarea a realizar, como la planificación y también sobre los factores ambientales que influyen en su tarea, la baja oportunidad para el control sobre las labores por hacer, produce consecuencias psicosomáticas negativas que se pueden ver reflejadas en ansiedad, depresión, agotamiento y enfermedades coronarias.
- La rutina de trabajo: aquí se encuentran actividades monótonas, la poca puesta en práctica de habilidades personales y escasa variabilidad de las tareas, pueden producir irritabilidad, descontento, mayores niveles de ansiedad, depresión y una insatisfacción respecto a las labores llevadas a cabo.

E- Relaciones sociales en el trabajo: en este apartado se realizará un reconocimiento de las principales relaciones interpersonales que se pueden presentar a nivel laboral y que afectan dentro del estrés.

- Las relaciones con los compañeros: aquí se puede presentar la rivalidad y conflicto entre compañeros, la falta de apoyo moral en diversas situaciones o incluso la falta de relación con los demás compañeros de trabajo puede traer como consecuencia desgano en relación a la asistencia al trabajo, irritabilidad e incluso incomodidad respecto al ambiente de trabajo.
- La relación con los superiores: aquí se debe aclarar que los superiores son de gran importancia dentro del ambiente laboral, las malas o deficientes relaciones con un inmediato superior o con la gerencia de la empresa puede traer como consecuencia altos niveles de tensión, estrés y también presión respecto al trabajo.
- Las relaciones con los usuarios y clientes: se presentan en este subgrupo las dificultades dentro de las relaciones con los clientes y usuarios, el conflicto en el trabajo con las personas y la mala relación con los usuarios, todo esto trae como consecuencia agotamiento emocional, despersonalización y

rechazo emocional hacia esas personas, todas estas consecuencias son también conocida como “burnout” o síndrome de “estar quemado”.

F- Estructura organizacional: en este apartado se describen los principales estresores relacionados con la estructura laboral que influyen de forma directa en el estrés.

- La estructura organizacional: se encuentran en este subconjunto diversos modos de estructura organizacional, se indica que la centralización y también la complejidad vertical en la toma de decisiones trae como consecuencia una insatisfacción por parte de los empleados, también se indica que las posiciones de trabajo con menor nivel jerárquico traen como resultado mayor rotación, ausentismo e insatisfacción en la labor a realizar.
- El clima organizacional: en este subconjunto se encuentra la falta de participación con respecto a las decisiones en la actividad laboral, las dificultades para convivir con el clima dentro de la empresa la falta de apoyo y las malas relaciones interpersonales, lo que puede traer como consecuencia un ánimo deprimido, una baja autoestima, desmotivación, insatisfacción y deseos de abandonar el trabajo, afectando de forma negativa en el bienestar psicológico a nivel laboral.

En relación a todo lo anteriormente expuesto podemos reconocer que, dentro de los factores más relevantes que producen estrés en el ámbito laboral, se encuentran presentes de modo muy importante muchos que están relacionados con las variables que podrían desencadenar el estrés que guiaran nuestro estudio. Por lo que nos es pertinente indicar que este estudio tomara el estrés posicionado desde una visión donde los factores laborales son aquellos que influyen directamente en el surgimiento de esta enfermedad.

4.- HIPÓTESIS:

- El horario punta presenta una relación en los niveles de estrés de los conductores de Transantiago de buses alimentadores de la zona sur oriente.
- El recorrido peligroso presenta una relación en los niveles de estrés de los conductores de Transantiago de buses alimentadores de la zona sur oriente.

5.- MARCO METODOLÓGICO:

5.1.- Enfoque metodológico

Para la realización de nuestro estudio, el enfoque metodológico se efectuó bajo una investigación de tipo cuantitativa, la cual “Nos ofrece la posibilidad de generar resultados más ampliamente, nos otorga control sobre los fenómenos y un punto de vista de conteo y magnitudes de éstos” (Hernández, R. Fernández, C. Baptista, L. 2004 p.18), es decir, bajo esta metodología podemos obtener datos numéricos concretos, deducibles y con grados de objetividad.

Considerando nuestros objetivos de estudios, esta perspectiva nos acerca de modo más exacto a poder lograr una veracidad en el reconocimiento de los niveles de estrés de operarios de Transantiago específicamente de buses alimentadores de la zona sur oriente de Santiago, observando y describiendo cual es su posible relación con las variables que consideramos mayoritariamente significativas.

5.2.- Tipo de estudio

Esta investigación corresponde a un estudio cuantitativo no experimental ex-post facto, de diseño transaccional descriptivo.

Se reconoce como investigación no experimental aquella que “podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (Hernández, R.

Fernández, C. Baptista, L. 2004 p.267), es decir, esta investigación nos permite visualizar situaciones ya existentes donde no se realizó una manipulación de las variables, sino que se observaron los fenómenos dentro de su contexto natural. El diseño utilizado fue transeccional debido a que esta investigación se ejecutó en un tiempo específico, con una población delimitada y no existió un seguimiento.

El diseño transeccional de tipo descriptivo “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis” (Danhke, 1989, en Hernández, 2004 p.102), es decir, mediante este diseño logramos recoger datos de las variables especificadas para en un inicio poder describirlas, ya que tal como anteriormente se indicó este tipo de investigación nos sirve para mostrar con exactitud las dimensiones de un fenómeno. En este sentido es importante indicar que este tipo de estudio no es útil cuando se trata de analizar relaciones entre variables, ya que su modo de trabajar sobre estas últimas es mediante descripciones individuales, y en ningún caso busca realizar una vinculación entre ellas.

Bajo esta lógica podemos reconocer que mediante el tipo de diseño a ejecutar que hasta el momento se ha indicado, no se podrá llevar a cabo un análisis relacional entre las variables especificadas lo que nos aleja del objetivo de estudio, para poder llenar este vacío se realizó una asociación entre las variables a través de la prueba de “chi cuadrado” la cual corresponde según lo planteado por Raúl Zarzuri (2010) a una prueba de diferencia de proporciones que permite verificar si existe diferencia entre las variables relevantes de un grupo específico, como también permite comprobar la asociación de éstas. En esta prueba se realizaron tablas de contingencia, las cuales corresponden a tablas de doble entrada cuyas filas están definidas por las variables categorizadas a través del estudio y cuyas columnas indican los grupos a comparar. A partir de los resultados que arrojados por la tabla de contingencia se realizó un análisis y descripción acerca de la posible presencia o ausencia de relación entre las diversas variables a investigar.

5.3.- Universo de estudio

Nuestro universo de estudio corresponde específicamente a operarios de buses alimentadores de Transantiago de la zona sur oriente de la capital. El terminal de la zona sur oriente donde se realizara el estudio se compone de 300 operarios. En esta investigación se trabajó directamente con una muestra representativa equivalente al 44%, esto corresponde a la cantidad de 132 sujetos de estudio.

5.3.1.- Muestreo:

El tipo de muestreo utilizado en este estudio corresponde al probabilístico estratificado, donde la elección de la muestra se realizó con una especificación de categorías que presenta la población y que son relevantes para nuestro objetivo de investigación, es decir, consideramos que la zona elegida (zona sur oriente) es de suma importancia puesto que es relevante en relación a los niveles de vulnerabilidad presentes en las comunas y que pueden afectar de forma directa a los individuos estudiados, por otro lado las clasificaciones horarias elegidas abundan de modo más claro en lo que se desea investigar ya que nos entregan las herramientas para comprobar cómo se relaciona con los niveles de estrés.

5.3.2.- Criterios de exclusión:

- Operarios que no acepten participar en el estudio.
- Operarios que lleven menos de 6 meses en la empresa.
- Aquellos operarios que no contestaron de modo cabal los ítems del cuestionario para el estrés laboral de OITS-OMS

5.3.3.- Criterios de estratificación:

- Operarios de la zona sur oriente de buses alimentadores que tengan más de 6 meses de antigüedad.
- Operarios que presenten niveles de estrés (evaluados con el cuestionario OIT/OMS).
- Operarios que transiten por zonas peligrosas.

- Operarios que transiten en turnos de horarios punta (7:00 a 9:00 am / 18:00 a 20:00 pm) Contraparte que permite la diferenciación.
- Operarios que transiten por recorridos menos peligrosos.
- Operarios que transiten en turnos de horarios valle (todo aquel que no se relacione con el horario punta).

5.4.- Descripción del instrumento a utilizar:

Para realizar la medición de los niveles de estrés que presentan los conductores de Transantiago, específicamente los de buses alimentadores de la zona sur oriente de la capital, se aplico el cuestionario para evaluar Estrés Laboral de la OIT- OMS.

Es posible reconocer que este instrumento cuenta con una validación para Latino América la cual se efectuó el año 2007 específicamente para la población mexicana, de acuerdo a lo mencionado en el estudio “Prevalencia de estrés laboral en personal de la UMF Núm. 7” realizada por el Doctor Raúl Núñez Cruz (2013) se indica que ésta se realizo con una muestra de 38.072 trabajadores de diversas empresas, sectores productivos, situaciones socioeconómicas, edad, genero, experiencia en los cargos etc., arrojando finalmente como resultado una confiabilidad de 0.9218, dato arrojado mediante el método Alpha de Cronbach, esto nos permite reconocer una alta calidad del test por encontrarse con un resultado muy cercano a 1. Por lo demás dentro del mismo estudio se arroja que el cuestionario tiene una validez de contenido notable de un 64%, permitiéndonos reconocer que el instrumento mide lo que dice medir con un 64% libre de distorsiones.

Ahora, si bien el cuestionario para evaluar Estrés Laboral de la OIT- OMS cuenta con una validación latinoamericana, en Chile aun no existe una estandarización y normalización que se relacione directamente con nuestra realidad, por lo demás es necesario agregar que para el cargo laboral que nuestro estudio evaluó “Conductores de locomoción colectiva” es aun más difícil reconocer una estandarización del instrumento por ser un cargo sin tanta investigación en la actualidad. En este sentido se ejecutó la realización de una adaptación

gramatical del cuestionario, ubicando los ítems bajo parámetros de nuestra realidad chilena como también bajo la realidad del puesto de trabajo y grupo a estudiar, como por ejemplo:

Ítem original:

La forma de rendir informes entre supervisor y subordinado me hace sentir presionado.

Ítem adaptado:

La forma de entregar reportes (Diarios Semanales o mensuales) a mis supervisores me hace sentir presionado.

La adaptación final del instrumento fue evaluada y supervisada por cuatro profesionales psicólogos expertos en la materia, los cuales vigilaron la modificación de los ítems para que estos no perdieran la finalidad y objetivos que pretenden lograr en el instrumento original. Los profesionales fueron José Manuel González Aldunate, psicólogo clínico titulado en Universidad Diego Portales, Paulina Urriola Urbina, psicóloga titulada en la universidad UNIACC experta en desarrollo cognitivo, Sandra Troncoso Sepúlveda, psicóloga titulada en Universidad Academia de Humanismo Cristiano y Paola Castillo psicóloga titulada en Pontificia Universidad Católica, con Magister en psicología organizacional experta en Coaching y Selección.

El instrumento adaptado fue aplicado en un piloto inicial, de 13 conductores de Transantiago escogidos al azar, dándonos como resultado de esta aplicación la modificación de ciertas terminologías relacionadas al tecnicismo propio del trabajo, y la adaptación de la escala likert de medición de las respuestas. Es decir, la adaptación respecto a la escala de respuestas se realiza debido a que al efectuar la primera aplicación piloto, en 8 de los conductores evaluados se visualizó una importante dificultad en relación a la elección de las alternativas de respuesta, si consideramos que el cuestionario está estructurado desde la falta y la negatividad, en conjunto a una respuesta negativa llevaban a una doble negatividad, lo cual confundía a los operarios, y en su mayoría a los operarios de mayor rango etario. En este sentido se decide reemplazar la escala likert de siete niveles presentada en el cuestionario original que iba desde “Siempre a Nunca”, por una de siete niveles que va desde “Totalmente

de Acuerdo a Totalmente en Desacuerdo” debido a que dentro del test las afirmaciones existentes son negativas por lo tanto y como indican Hernández, Fernández y Baptista (2004) mientras más de acuerdo estemos con la afirmación, nuestra actitud ante ella será menos favorable; por lo que podemos reconocer que *“Cuando las afirmaciones son negativas se califican al contrario de las positivas”* (Hernández, R. Fernández, C. Baptista, L. 2004 p.371) esto ayuda a evitar la confusión de las respuestas con doble negación, por ejemplo:

Ítem original:

Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes. NUNCA

Mi supervisor nunca no da la cara por mí ante los jefes. Es decir, siempre da la cara por mí ante los jefes.

Ítem adaptado:

Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes. TOTALMENTE DE ACUERDO.

Indica que el operario está totalmente de acuerdo con la oración anteriormente leída.

Términos Interpretativos

Pues bien, el cuestionario de la OIT-OMS, es un instrumento validado y estandarizado por la Organización Mundial de la Salud y la Organización Mundial del Trabajo, corresponde a una escala de evaluación de estrés laboral que consta de veinticinco afirmaciones que presentan frases descriptivas, las cuales además son reunidas en siete dimensiones específicas que se relacionan a los mayores ámbitos estresantes que se pueden presentar en el área laboral, o como también se indica, áreas en que los sujetos observan mayor incomodidad siendo finalmente las posibles causas de estrés (Gulone. 2011), estas son clasificadas en los siguientes grupos:

1. Mejora de las condiciones ambientales de trabajo
2. Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo
3. Estilo de dirección y liderazgo
4. Gestión de Recursos Humanos

5. Nuevas tecnologías
6. Estructura organizacional
7. Clima organizacional

Cada ítem tiene siete tipos de respuestas, las cuales están descritas a través de una escala de Likert que plantea con qué frecuencia (de mayor a menor), la condición descrita es una fuente actual de estrés, estas son distribuidas de la siguiente manera:

- | | |
|------------------|---|
| 1. si usted está | Totalmente en desacuerdo con esa situación como fuente de estrés. |
| 2. si usted está | En desacuerdo con esa situación como fuente de estrés. |
| 3. si usted está | Indeciso pero más bien en desacuerdo con esa situación como fuente de estrés. |
| 4. si usted está | Indeciso ni de acuerdo ni en desacuerdo con esa situación como fuente de estrés. |
| 5. usted está | Indeciso pero más bien de acuerdo con esa situación como fuente de estrés. |
| 6. si usted está | De acuerdo con esa situación como fuente de estrés. |
| 7. si usted está | Totalmente de acuerdo con esa situación como fuente de estrés. |

Para la tabulación del cuestionario, se describe una tabla con el detalle de las siete dimensiones estresantes que se pueden presentar en el área laboral, destacando cuales son los ítems en los que se las evalúa, y el rango de estrés en términos de puntaje en los que se pueden presentar:

	Numero de Ítems	Rango de estrés
Clima Organizacional	1, 10, 11, 20	4 – 28
Estructura Organizacional	2, 12, 16, 24	4 – 28
Territorio Organizacional	3, 15, 22	3 – 21
Nuevas Tecnologías	4, 14, 25	3 – 21
Influencia del Líder	5, 6, 13, 17	4 – 28
Falta de Cohesión	7, 9, 18, 21	4 – 28
Respaldo del Grupo	8, 19, 23	3 – 21

La puntuación final de los resultados son obtenidos a través de la sumatoria de los puntos conseguidos individualmente por cada pregunta y dimensión antes señaladas, las cuales son analizadas bajo una tabla de tabulación dividida en cuatro niveles, que destaca la puntuación final y total de estrés presentado, esta se exhibe de la siguiente manera:

Categoría	Rango de Puntuación
Bajo nivel de estrés	Menos a 90
Nivel intermedio	91 – 117
Estrés	118 - 153
Alto nivel de estrés	154 y mas

Instrumento final

El instrumento quedo adaptado con las modificaciones relacionadas a la realidad del cargo las cuales fueron supervisadas por los expertos aprobando la validez de contenido, además de las sugerencias brindadas por la primera aplicación piloto ejecutada a 13 conductores de Transantiago escogidos al azar, logrando finalmente un instrumento comprensible y entendible en torno a qué es lo que se pregunta y lo que se pretende investigar.

Fuera del cuestionario, son agregadas tres preguntas abiertas que pretender recopilar información adicional que aporte a las conclusiones finales del estudio.

5.5.- Categorización de variables.

Variable	Definición Nominal	Definición Operacional
Estrés	Sintomatología psicosomática relacionada con condiciones laborales.	Estrés total Bajo nivel de estrés menor a 90 Nivel intermedio 91 – 117 Estrés 118 - 153 Altos niveles de estrés 154 +
Horario	Tipo de clasificación horaria en que el conductor se encuentra en servicio manejando el bus.	En términos numéricos. Punta: 1 Valle: 2
Peligrosidad del recorrido	Peligrosidad de los sectores por los cuales se realiza el trayecto de viaje.	En términos numéricos. Peligroso: 1 Menos peligroso: 2

5.5.1.- Variables complementarias:

Tiempo en la empresa (Antigüedad)	Cantidad de tiempo en que el sujeto ha desempeñado su cargo en la empresa.	Expresado en intervalos de años. [7 – 32[meses : 1 [32 – 57[meses: 2 [57 – 82] meses: 3
Edad	Tiempo pasado desde el nacimiento a la fecha actual.	Expresado en intervalos de años. [24 – 42[años: 1 [42 – 60[años: 2 [60 – 78] años: 3
Nivel Educativo	Nivel en que finalizó la educación formal el operario.	En términos numéricos. Básica completa: 1 Media incompleta: 2 Media Completa: 3

5.5.1.1.- Variable Dependiente: Resultados de la aplicación del instrumento de medición del estrés laboral.

5.5.1.2.- Variable Independiente: Horario, peligrosidad del recorrido.

5.5.1.3.- Variables Intervinientes: Tiempo en la empresa, edad y nivel educacional.

6.- Introducción al análisis de datos

A continuación se presentará un análisis descriptivo de la muestra recopilada para el estudio en general, la cual **cuenta de 132 Conductores** de la locomoción colectiva de Transantiago, específicamente de buses alimentadores, correspondiente a la zona sur oriente de la región Metropolitana.

Considerando que nuestra investigación presenta dos hipótesis independientes, es decir, reconocer la posible relación entre “Estrés Horarios” y por otro lado “Estrés Recorrido” **la muestra total fue dividida en dos grupos**, siendo para cada hipótesis un **grupo muestral equivalente a 66 conductores**.

En este sentido; en una primera parte se presentará el análisis descriptivo de la muestra del “Grupo Horario” seguida por la muestra del “Grupo Recorrido”, caracterizando a ambos grupos de la siguiente manera:

- Rango de Edad
- Tiempo en la Empresa
- Nivel de Estudio
- Niveles de Estrés presente en la muestra.

Esto será seguido en un segundo ítem por las tablas de contingencia y prueba de chi cuadrado de la combinación de variables “Estrés- Horario” y luego de las variables “Estrés- Recorrido”

Para finalizar, se realiza un análisis de tablas de contingencia y prueba de chi cuadrado para las variables intervinientes, comenzando con el “Grupo Horario” y finalizando con el “Grupo Recorrido”.

7.- Descriptivos estadísticos de la muestra de estudio

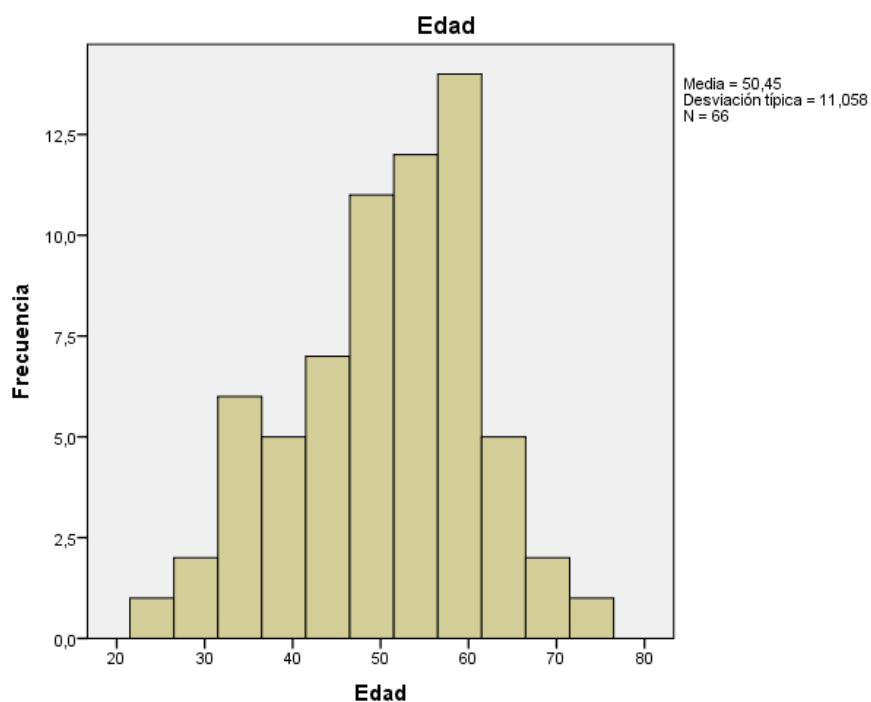
7.1 Análisis descriptivo.- Muestra grupo de Horario

7.1.1 Estadísticos Variables cuantitativas

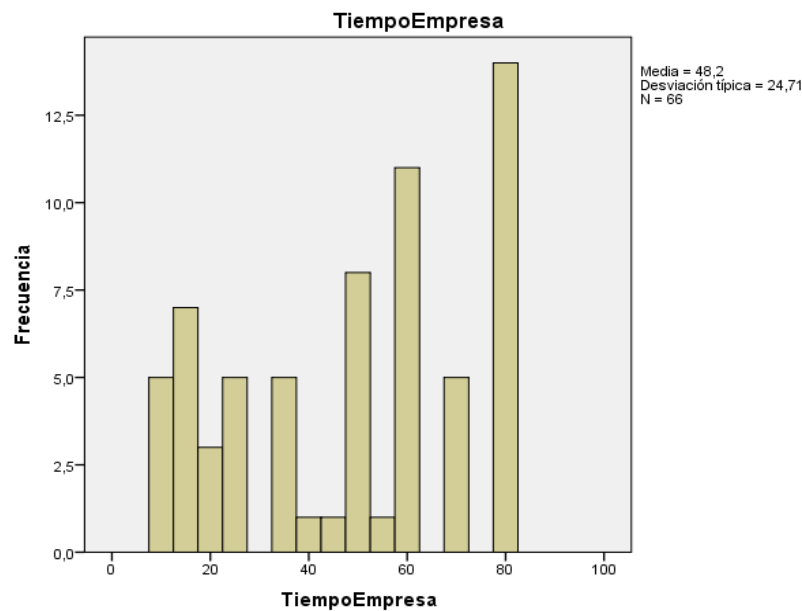
Estadísticos

	Estrés	Edad	TiempoEmpresa
Válidos	66	66	66
Perdidos	0	0	0
Media	113.48	50.45	48.20
Desv. típ.	29,372	11,058	24,710
Varianza	862,715	122,283	610,591

Histogramas

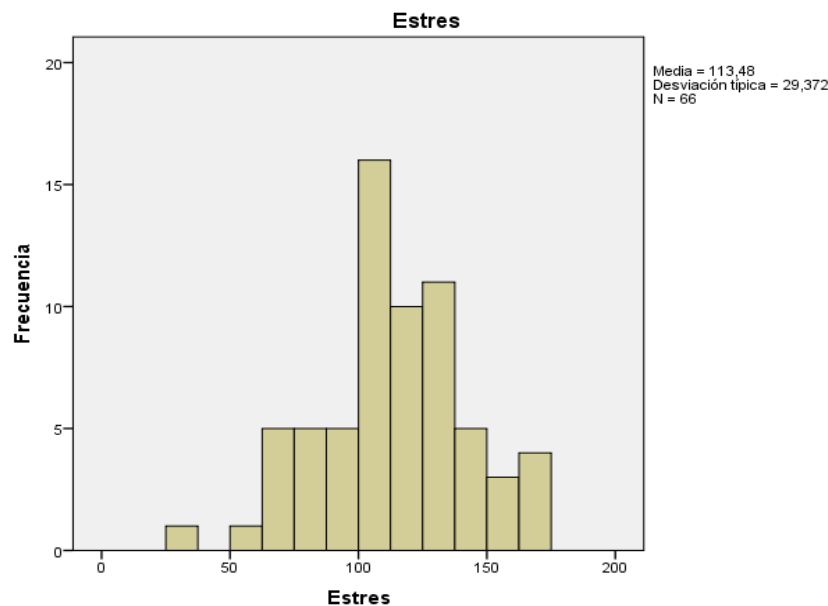


Se puede observar en términos generales, que la mayor parte de los conductores evaluados en el “Grupo Horario”, tienen una edad que va entre 48 y 62 años. Esto se condice con la información entregada por la media que refiere a los 50, 45 años como la edad promedio de la muestra. Esta información nos indicaría que dentro de nuestra muestra los conductores en su mayoría son mayores de 48 años.



Con respecto a la frecuencia de los datos recopilados para la información “Tiempo en la Empresa” se reconoce que el promedio correspondería a 48,2 meses, lo que quiere decir que el promedio de tiempo en la empresa equivale a 4 años.

Es posible agregar que se observa una a alta dispersión en ambos extremos de los intervalos, haciendo que la media se vea posiblemente interferida.



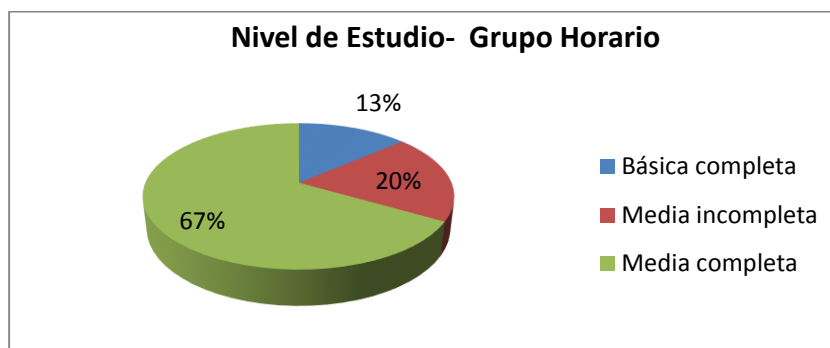
Se observa que la mayor parte de los niveles de estrés se encuentran entre los 100 y 130 pts., es decir presentan niveles en las categorías “intermedios” y “estrés”, lo que se

código con la media de un 113,48 como promedio de los niveles de estrés encontrados en la muestra, lo que nos indicaría que en su mayor parte los operarios se encuentran en relación a sus niveles de estrés en el intervalo intermedio.

7.1.2 Estadísticos Variables cualitativas

Estudio – grupo Horario

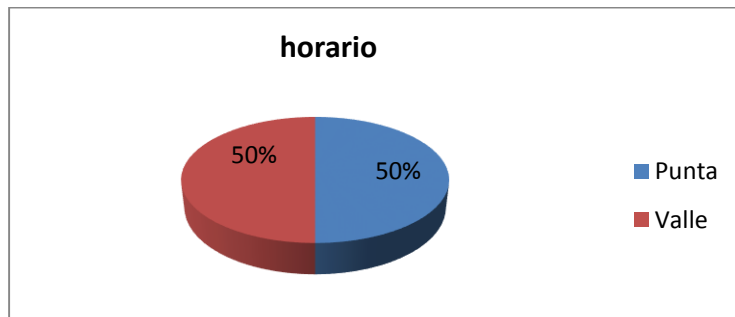
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Básica completa	9	13.6	13.6	13.6
	Media incompleta	13	19.7	19.7	33.3
	Media completa	44	66.7	66.7	100.0
	Total	66	100.0	100.0	



En términos generales se aprecia que dentro del “Grupo Horario” la mayor parte de los conductores tienen la enseñanza media completa. Sin embargo, un porcentaje no menor, equivalente al 13% tiene sólo la enseñanza básica completa.

Horario

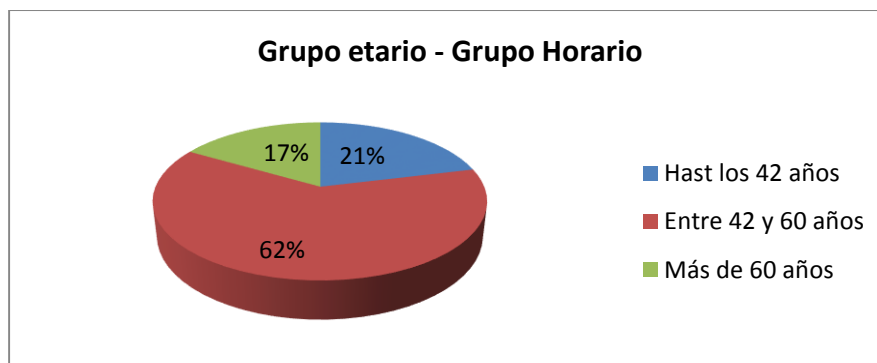
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Punta	33	50.0	50.0	50.0
	Valle	33	50.0	50.0	100.0
	Total	66	100.0	100.0	



Se puede observar que dentro del grupo de horario se evaluó a la misma cantidad de sujetos (33) por cada uno de los dos subgrupos “Horario valle” y “Horario punta”.

Grupo_etario .Grupo Horario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos [24-42[años	14	21.2	21.2	21.2
[42-60[años	41	62.1	62.1	83.3
[60-78] años	11	16.7	16.7	100.0
Total	66	100.0	100.0	



Es posible apreciar que en la muestra evaluada en el “Grupo Horario”, existen personas mayoritariamente con edades entre los [42 a 60[años. Se reconoce que los adultos jóvenes son considerablemente menos.

Antigüedad en el cargo- Grupo Horario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos [7-32[meses	20	30.3	30.3	30.3
[32- 57[meses	16	24.2	24.2	54.5
[57-82] meses	30	45.5	45.5	100.0
Total	66	100.0	100.0	

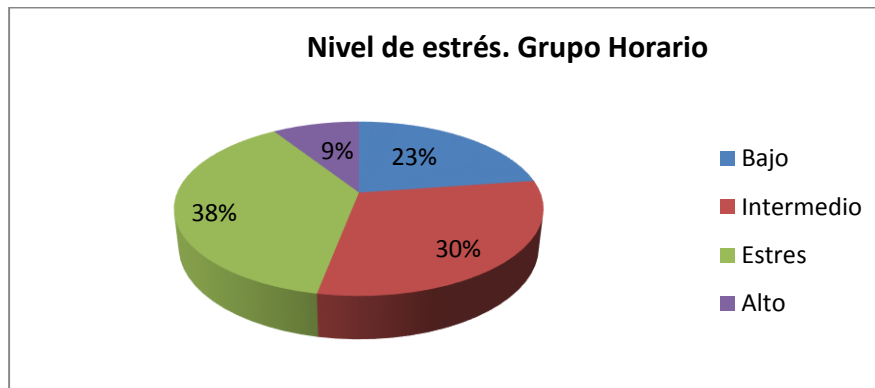
Tiempo en la empresa - Grupo Horario



Se reconoce que la mayor parte de los evaluados en el Grupo Horarios, tienen una permanencia en la empresa sobre los 57 meses, es decir sobre los 4 años y medio.

Nivel_Estrés – Grupo Horario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bajo	15	22.7	22.7	22.7
Intermedio	20	30.3	30.3	53.0
Estrés	25	37.9	37.9	90.9
Alto	6	9.1	9.1	100.0
Total	66	100.0	100.0	



En relación a la información entregada por el gráfico, es posible reconocer que dentro de la muestra correspondiente al “Grupo Horario”, se aprecia que un 38% de los sujetos de estudio tiene “estrés” y un 30% presenta niveles “intermedios de estrés”, esto nos lleva a concluir que un alto nivel de la muestra presenta estrés laboral.

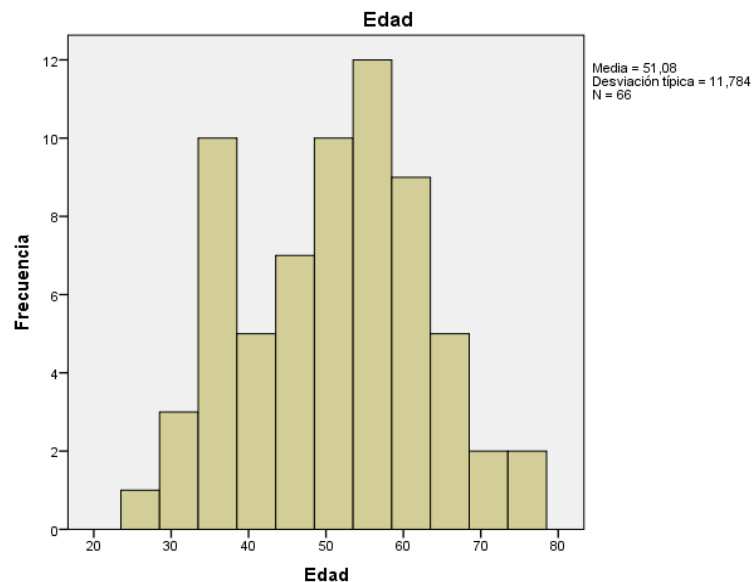
7.2 Análisis descriptivo.- Muestra grupo de Recorrido

7.2.1 Estadísticos Variables cuantitativas

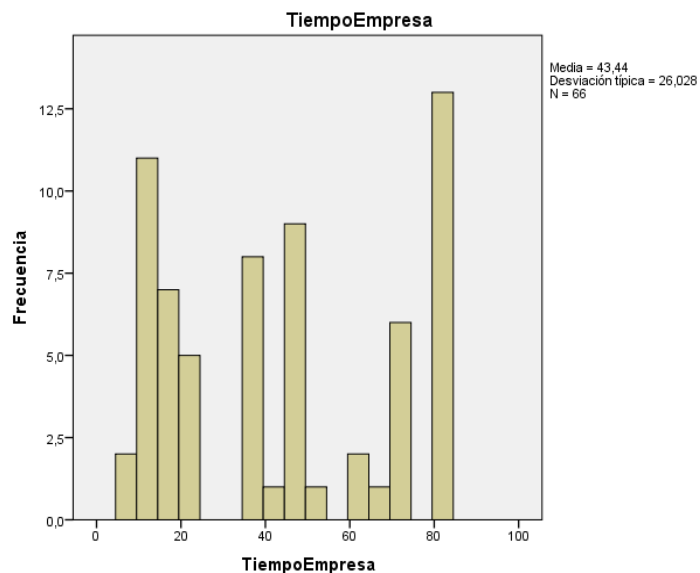
Estadísticos

	Estrés	Edad	TiempoEmpresa
Válidos	66	66	66
Perdidos	0	0	0
Media	104.02	51.08	43.44
Desv. típ.	28,052	11,784	26,028
Varianza	786,907	138,871	677,450

Histogramas

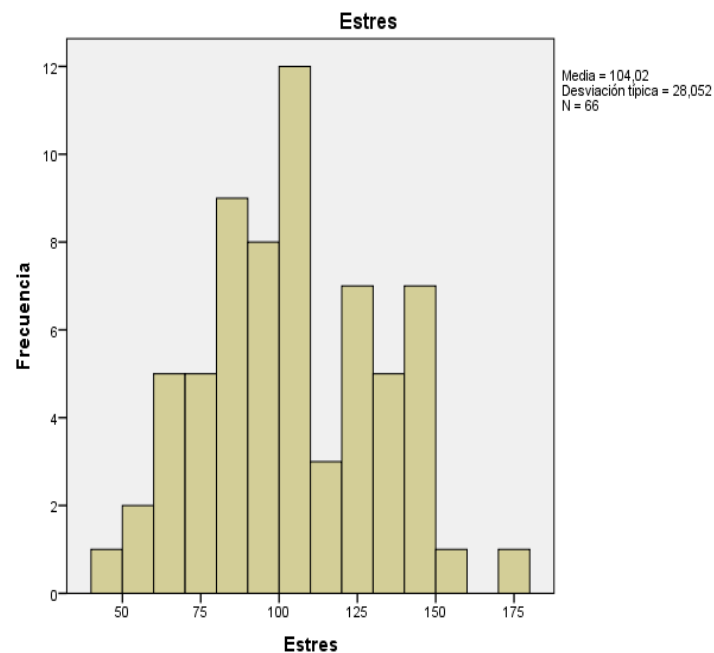


Se observa en relación a la edad de los conductores pertenecientes al grupo de recorrido, que el promedio de edad corresponde a un 51,08, lo que se condice con la presencia de un mayor número de conductores dentro del rango etario que va entre 48 y 59 años. Por otro lado se observa que la desviación estándar corresponde a 11.784, lo que nos indicaría que nuestro grupo de estudio no presenta valores extremos que alteren nuestro promedio.



En relación a la información entregada por el grafico correspondiente al tiempo en la empresa del “Grupo Recorrido” es posible reconocer la presencia de una gran dispersión en

relación a los intervalos, donde el intervalo correspondiente a 80 meses está constituido por la mayor cantidad de sujetos, seguido por el intervalo entre 10 y 15 meses, esta dispersión claramente influiría en los resultados obtenidos en el promedio que corresponde a 43,44 meses. Por otro lado se observa que la desviación estándar corresponde a un 26,028, lo que nos indicaría que nuestro grupo de estudio podrían existir valores extremos que alteren nuestro promedio.

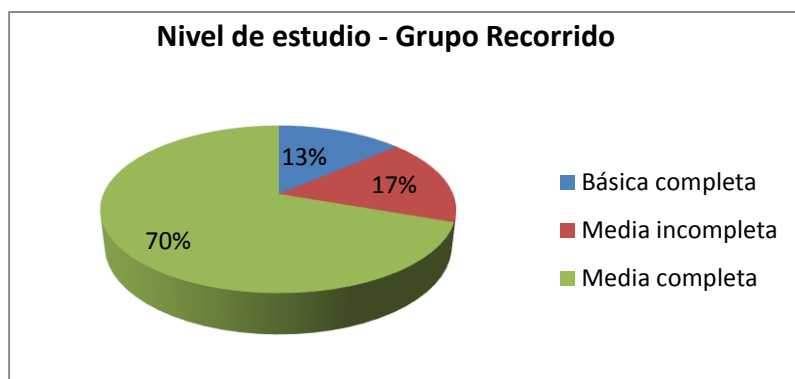


Se puede observar que la mayor parte de los sujetos presentan niveles de estrés que van entre los 85 y 110 pts., lo que correspondería a la presencia de niveles intermedios de estrés, esta situación se condeciría de modo más certero con la media que corresponde a 104,02. Por otro lado se observa que la desviación estándar corresponde a 28,052, lo que nos indicaría que nuestro grupo de estudio no presenta valores extremos que alteren nuestro promedio.

7.2.2 Estadísticos Variables cualitativas

Nivel de Estudio

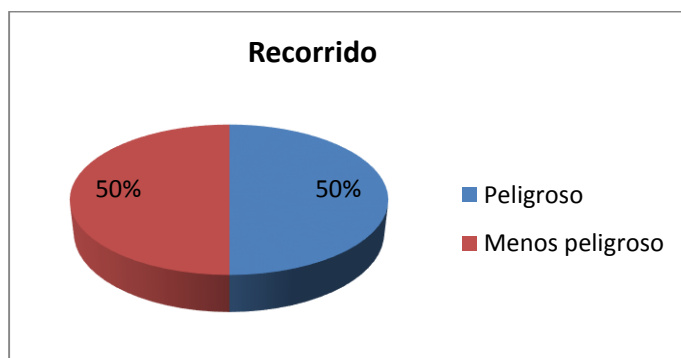
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Básica completa	9	13.6	13.6	13.6
Media incompleta	11	16.7	16.7	30.3
Media completa	46	69.7	69.7	100.0
Total	66	100.0	100.0	



En términos más bien generales se puede reconocer que dentro del “Grupo Recorrido” la mayor parte de los sujetos de estudio tienen un nivel de enseñanza media completa. Sin embargo es necesario reconocer que existe un grupo importante correspondiente a un 13% que tiene sólo enseñanza básica. Lo que nos indicaría en base a este estudio, que los conductores presentan altos niveles educacionales.

Recorrido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Peligroso	33	50.0	50.0	50.0
Menos peligroso	33	50.0	50.0	100.0
Total	66	100.0	100.0	



Se puede observar que dentro del grupo de recorrido se evaluó a la misma cantidad de sujetos (33) por cada uno de los dos subgrupos “Recorrido peligroso” y “Recorrido menos peligroso”.

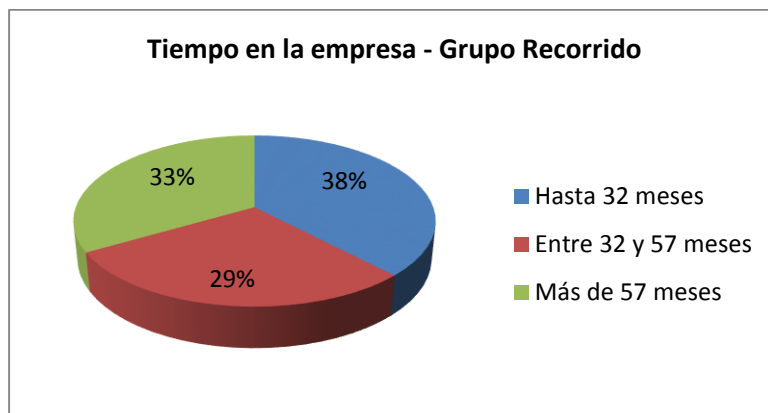
Grupo_etario Grupo Recorrido				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos [24-42[años	18	27.3	27.3	27.3
[42-60[años	34	51.5	51.5	78.8
[60-78] años	14	21.2	21.2	100.0
Total	66	100.0	100.0	



Se puede reconocer mediante lo expuesto que en la muestra correspondiente al conjunto etario del “Grupo Recorrido”, que se presentan dentro del grupo de estudio personas mayoritariamente con edades entre los [42 a 60[años, las cuales corresponden a más del 50%.

Tiempo en la empresa- Grupo Recorrido

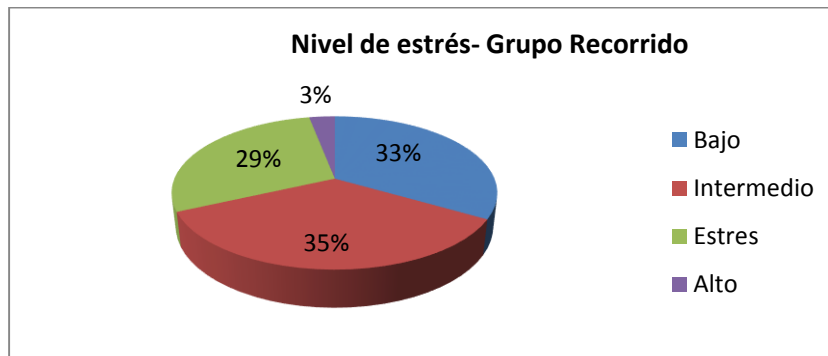
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos [7-32[meses	25	37.9	37.9	37.9
[32-57[meses	19	28.8	28.8	66.7
[57-82] meses	22	33.3	33.3	100.0
Total	66	100.0	100.0	



Se puede observar que la mayor parte de los sujetos de estudio dentro del “Grupo Recorrido” tienen una permanencia menor a los 32 meses en la empresa, es decir menos de 2 años 8 meses. Por otro lado y en relación a los resultados arrojados por este ítem, podemos observar si sumamos los dos primeros intervalos que la mayor parte de trabajadores, lleva menos de 4 años 7 meses.

Nivel_Estrés – Grupo Recorrido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bajo	22	33.3	33.3	33.3
Intermedio	23	34.8	34.8	68.2
Estrés	19	28.8	28.8	97.0
Alto	2	3.0	3.0	100.0
Total	66	100.0	100.0	



Por último podemos observar que en la muestra entregada por el “Grupo Recorrido”, se reconoce que el 35% de los sujetos presenta niveles intermedios de estrés, mientras que un 29% presenta estrés, por lo que se puede concluir que en gran parte de la muestra se aprecian niveles importantes que indicarían la presencia de estrés laboral.

8.- Tablas de Contingencia y prueba de Chi Cuadrado Variable Horario.

8.1 Resumen del procesamiento de los casos de Horario

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Estrés * Horario	66	100,0%	0	,0%	66	100,0%

Se puede reconocer en base al ingreso de casos, que éste fue realizado de forma 100% efectiva, sin la pérdida de ninguno de ellos.

8.2 Tabla de contingencia Estrés * Horario

			Horario		Total
			1	2	1
Estrés	1	Recuento	6	9	15
		% de Estrés	40,0%	60,0%	100,0%
		% de Horario	18,2%	27,3%	22,7%
	2	Recuento	11	9	20
		% de Estrés	55,0%	45,0%	100,0%
		% de Horario	33,3%	27,3%	30,3%
	3	Recuento	14	11	25
		% de Estrés	56,0%	44,0%	100,0%
		% de Horario	42,4%	33,3%	37,9%
	4	Recuento	2	4	6
		% de Estrés	33,3%	66,7%	100,0%
		% de Horario	6,1%	12,1%	9,1%
Total	Recuento	33	33	66	
	% de Estrés	50,0%	50,0%	100,0%	
	% de Horario	100,0%	100,0%	100,0%	

Estrés Intervalos

Bajo	1
Intermedio	2
Estrés	3
Alto	4

Horario Intervalos

H. Punta	1
H. Valle	2

Descripción: Es posible observar en términos generales, que dentro del grupo de conductores evaluados existe una leve tendencia a presentar niveles de estrés en aquellos que indican tener un horario Punta, sin embargo esta leve tendencia no lograría ser significativa.

Analizando la columna de horario punta y realizando un corte en el nivel más bajo de estrés se observa que este último corresponde a 18,2%, y en torno al nivel más alto es de un 6,1% por lo que es posible mencionar la presencia de una diferencia. Ahora bien, en el horario valle aplicando el mismo análisis, se visualiza que el nivel más bajo corresponde a 27,3% de conductores y en el nivel más alto un 12,1%. Un 33,3% de los conductores de horario punta se ubica en el intervalo intermedio mientras que un 42,4% en el intervalo estrés; por otro lado en horario valle un 27,3% se ubica en el intervalo intermedio y un 33,3% en el intervalo estrés.

Es posible concluir, que al tomar la variable horarios como una sola, en el nivel bajo de estrés se concentraría un poco más del 22%; mientras que en el nivel más alto de estrés se ubicaría un 9,1%. En base a lo anteriormente expuesto podemos observar que cerca de un 68% de los sujetos de estudio se encontrarían ubicados entre los intervalos correspondientes a niveles intermedio y estrés.

8.3 Pruebas de chi-cuadrado Estrés- Horario

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,827(a)	3	,609
Razón de verosimilitudes	1,845	3	,605
Asociación lineal por lineal	,070	1	,792
N de casos válidos	66		

a 2 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 3,00.

Descripción: En base a los resultados entregados por el programa Spss, podemos observar el valor de significancia de la prueba de chi-cuadrado corresponde a un 0.609.

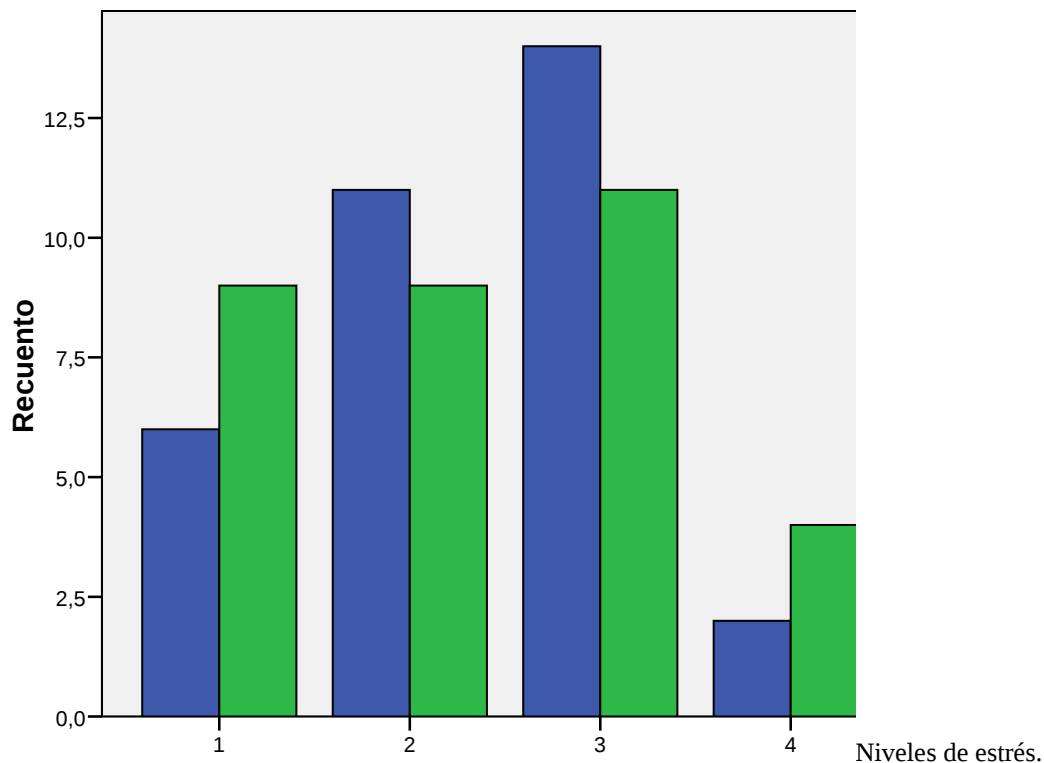
(Ho): No Existe relación entre las variables (estrés y horario).

(Ha): Existe relación entre las variables

En este sentido al obtener un resultado de la prueba de chi cuadrado equivalente al (0.609) podemos indicar que la hipótesis nula es aceptada indicándonos que no es posible comprobar una relación significativa entre las variables Estrés y Horario, por ser una cifra

más cercana al valor 1.

Gráfico de barras



*Azul: Horario Punta 1

*Verde: Horario Valle 2

Si bien el grafico nos puede mostrar que a pesar que el horario punta presenta cierta tendencia a niveles más altos de estrés, la diferencia con el horario valle no es estadísticamente significativa. Por lo demás el comportamiento en ambos horarios suele ser igual, lo que impide encontrar una relación de variables “Estrés – Horario Punta”

9.- Tablas de Contingencia y prueba de Chi Cuadrado

Variable Recorrido

9.1 Resumen del procesamiento de los casos Recorrido

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Estrés * Recorrido	66	100,0%	0	,0%	66	100,0%

Se puede reconocer en base al ingreso de casos, que éste fue realizado de forma 100% efectiva, sin la pérdida de ninguno de ellos.

9.2 Tabla de contingencia Estrés * Recorrido

			Recorrido		Total
			1	2	
Estrés	1	Recuento	11	11	22
		% de Estrés	50,0%	50,0%	100,0%
		% de Recorrido	33,3%	33,3%	33,3%
	2	Recuento	10	13	23
		% de Estrés	43,5%	56,5%	100,0%
		% de Recorrido	30,3%	39,4%	34,8%
	3	Recuento	11	8	19
		% de Estrés	57,9%	42,1%	100,0%
		% de Recorrido	33,3%	24,2%	28,8%
	4	Recuento	1	1	2
		% de Estrés	50,0%	50,0%	100,0%
		% de Recorrido	3,0%	3,0%	3,0%
Total	Recuento		33	33	66
	% de Estrés		50,0%	50,0%	100,0%
	% de Recorrido		100,0%	100,0%	100,0%

Estrés	Intervalos
Bajo	1
Intermedio	2
Estrés	3
Alto	4

Recorrido	Intervalos
Recorrido Peligrosos	1
Recorrido menos Peligrosos	2

Descripción: Se puede reconocer en base a los grupos de estudio, que dentro de ellos no existe una diferencia significativa relacionada a los niveles de estrés presentes en los conductores. Se puede observar al realizar cortes a nivel de columna y de fila, en bajos y altos niveles de estrés, que estos presentan la misma cantidad de conductores independientes del recorrido que ellos realicen.

Al analizar por un lado el subgrupo correspondiente a **recorrido peligroso** realizando un corte en relación al nivel más bajo de estrés observamos que en este intervalo se encuentran un 33,3% de los conductores mientras que en el nivel más alto tenemos un total 3,0%, en base a estos resultados podemos reconocer que existe una diferencia en relación a los niveles de estrés presentes en los conductores. Por otro lado si observamos estos mismos datos en relación al subgrupo correspondiente a **recorrido menos peligroso**, podemos observar que en la categoría del nivel de estrés más bajo presenta un resultado de 33,3% de los conductores de la muestra, mientras que en niveles altos de estrés corresponde a 3,0%, mediante esto reconocemos la existencia del mismo tipo de diferencia entre ambos subgrupos del “Grupo Recorrido”.

Estos datos nos indican que en base a la **Variable Recorridos** un 33,3% de los conductores se encuentran en el nivel más bajo de estrés mientras que un 3,0% se encuentra en el nivel más alto; si observamos por otro lado los niveles intermedios de estrés en el subgrupo de “Recorrido Peligroso” se encuentra un 30,3% de los conductores y en el intervalo de estrés un 33,3%, mientras que en el subgrupo de “Recorrido Menos Peligroso” en el intervalo de niveles intermedios se encuentra un 39,4% y en el intervalo de estrés se ubica un 24,2% de los conductores. En base a esto podemos indicar que existe una diferencia en relación a los niveles de estrés presentes en los conductores, pero esta diferencia no se relaciona de manera significativa con el recorrido realizado por ellos.

9.3 Pruebas de chi-cuadrado Estrés- Recorrido

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,865(a)	3	,834
Razón de verosimilitudes	,868	3	,833
Asociación lineal por lineal	,181	1	,671
N de casos válidos	66		

a 2 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,00.

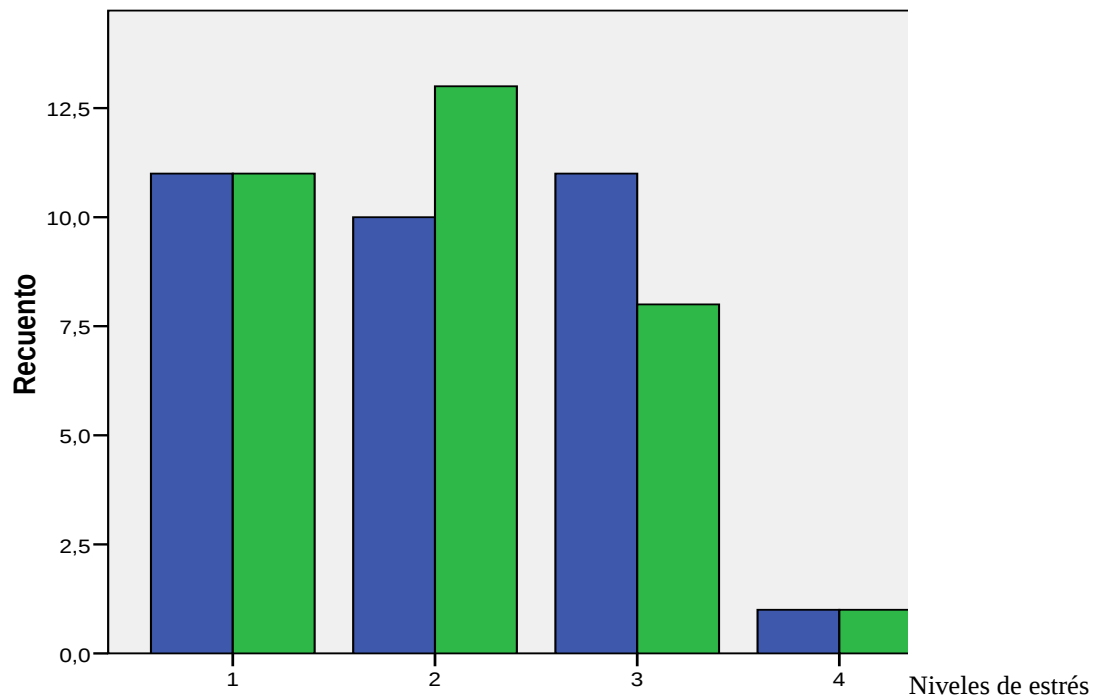
Descripción: En base a los resultados entregados por el programa Spss, podemos observar el valor de significancia de la prueba de chi-cuadrado corresponde a un 0.834.

(Ho): No Existe relación entre las variables (estrés y recorrido).

(Ha): Existe relación entre las variables

Al observar el resultado de la prueba de chi cuadrado (0.834) podemos indicar que la hipótesis nula es aceptada indicándonos que no es posible demostrar una relación significativa entre las variables Estrés y Recorrido; reconociendo que nuestro resultado se acerca más al valor 1 que al valor 0.

Gráfico de barras



*Azul: Recorrido Peligroso 1

*Verde: Recorrido menos Peligroso 2

Podemos observar mediante el grafico que en relación con niveles de estrés y tipo de recorrido estos tienen leves diferencias, las cuales no lograrían ser estadísticamente significativas, por lo que se puede indicar que el comportamiento entre ambos recorridos suele ser similar, lo que nos imposibilita el reconocer una relación entre las variables.

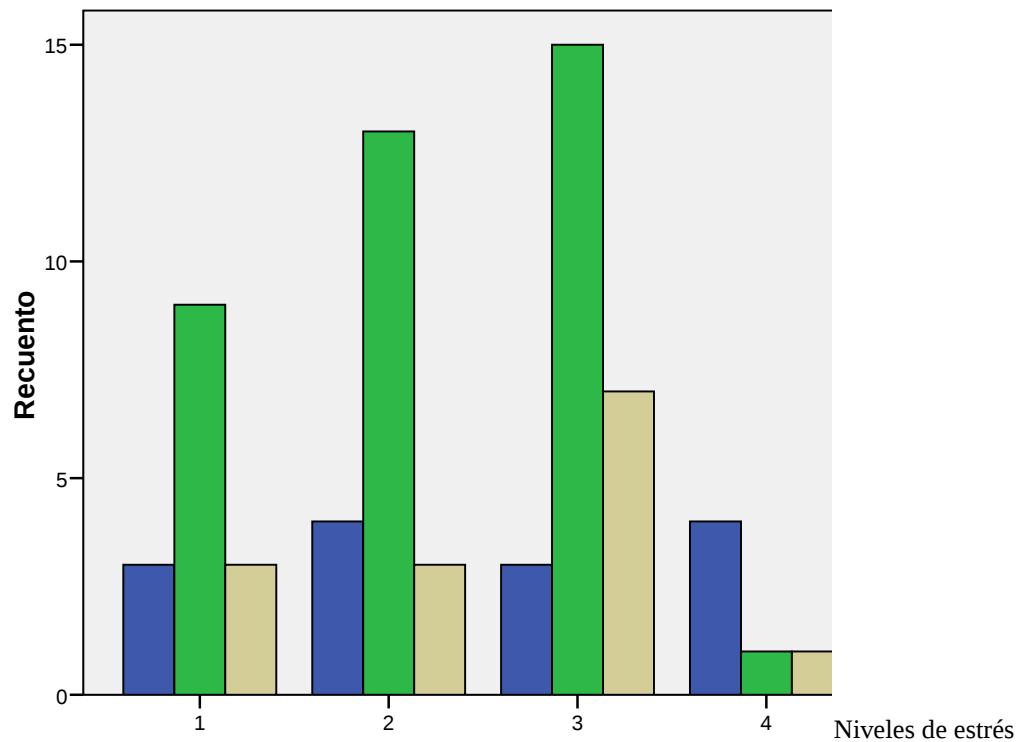
10.- Tablas de contingencia y Prueba de Chi Cuadrado

Variables Intervinientes

10.1 Estrés- Horario + Variables intervinientes

10.1.1 Estrés – Edad

Gráfico de barras



*1 Azul: [24-42[Años

*2 Verde: [42-60[Años

*3 Café: [60-78] Años

Descripción: Es posible observar que dentro de los rangos de edad, el intervalo correspondiente a los [42 a 60[años, tienen los mayores niveles de estrés. Se reconoce que a pesar de la presencia de estrés, éste no alcanza a llegar a altos niveles.

Es interesante destacar por lo demás, que el intervalo de las edades [24 a 42]años, es decir los más jóvenes, presentan una constante más bien estable en todos los niveles de estrés, por lo que podríamos concluir que los mayormente estresados podrían estar más bien entre las edades intermedias [42 a 60]años. Sin embargo estos resultados solo a un 85% de confianza tienen una relación (estrés- edad), esto podemos observarlo en la prueba de chi-cuadrado.

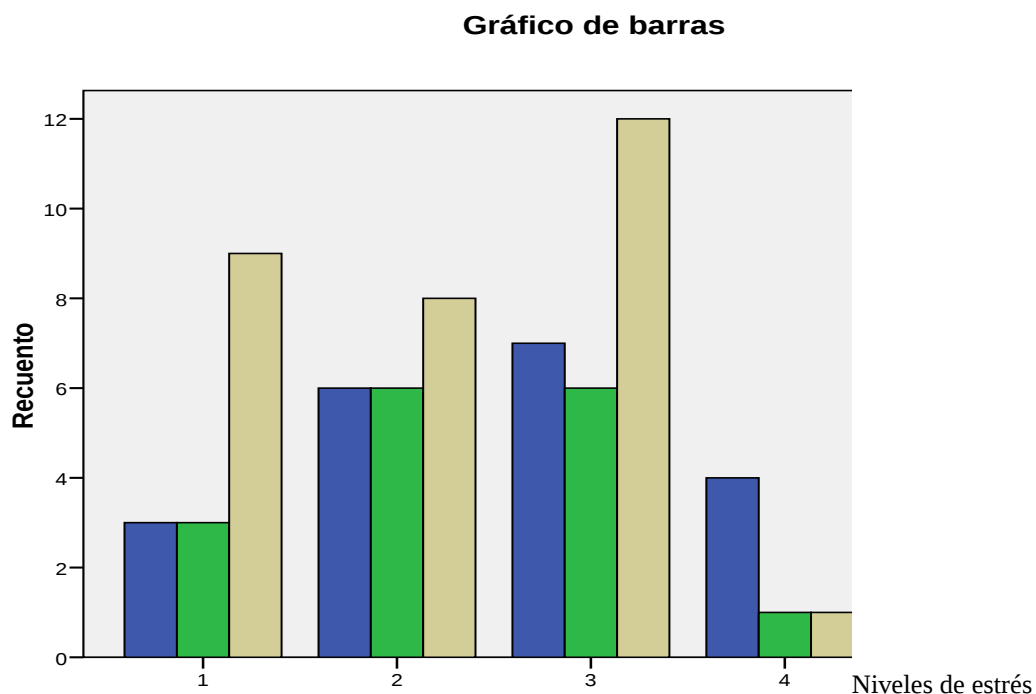
Pruebas de chi-cuadrado Estrés – Edad.

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,821(a)	6	,132
Razón de verosimilitudes	8,545	6	,201
Asociación lineal por lineal	,164	1	,686
N de casos válidos	66		

a 7 casillas (58,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,27.

Descripción: Se puede reconocer que la significancia arrojada por la prueba de chi-cuadrado corresponde a un 0.132, lo que nos indica que podría existir cierta relación significativa entre las variables de estrés y edad dentro del “Grupo Horario”, a un 85% de confianza.

10.1.2 Estrés - Tiempo en la empresa



*1 Azul: [7-32[Meses

*2 Verde: [32-57[Meses

*3 Café: [57-82[Meses

Descripción: Se puede reconocer que no existen diferencias significativas en relación a las variables de estrés y tiempo en la empresa; a pesar de ello es posible reconocer que la mayoría de los sujetos con ciertos niveles más altos de estrés, son aquellos que llevan más tiempo en la empresa. Pero al observar los resultados entregados por el programa, no se reconoce una relación de significancia entre el estrés y el tiempo en la empresa.

Pruebas de chi-cuadrado Estrés- Tiempo en la empresa

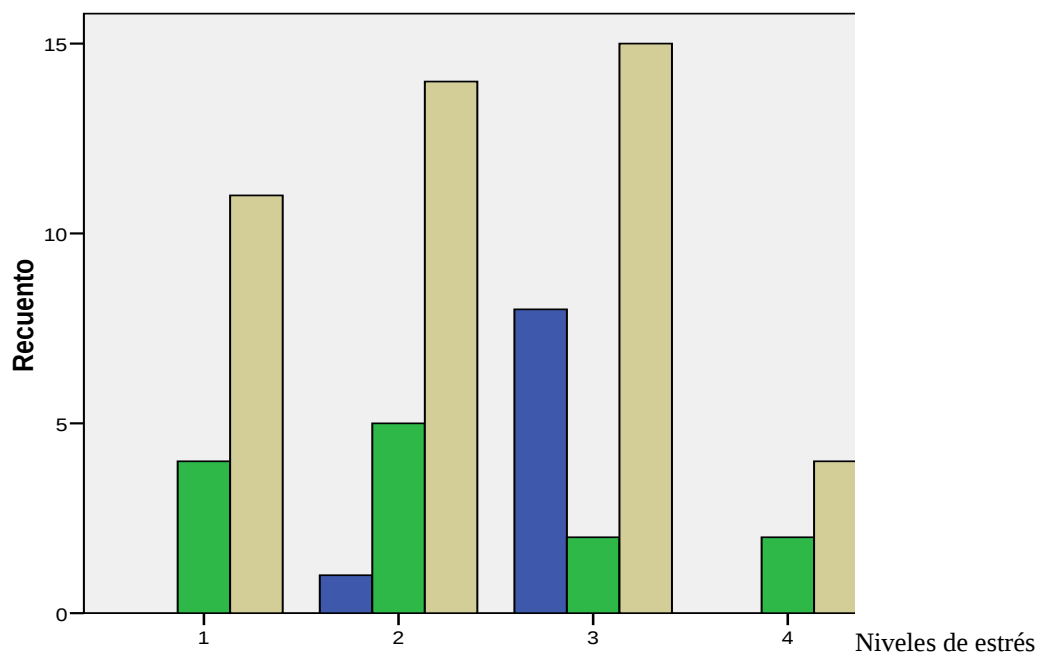
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,674(a)	6	,461
Razón de verosimilitudes	5,373	6	,497
Asociación lineal por lineal	2,526	1	,112
N de casos válidos	66		

a. 6 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,45.

Descripción: Se puede reconocer que la significancia arrojada por la prueba de chi-cuadrado corresponde a un 0.461, lo que nos indica que no es posible afirmar la existencia de una relación significativa entre las variables de estrés y tiempo en la empresa dentro del “Grupo Horario”.

10.1.3 Estrés – Nivel de estudios

Gráfico de barras



*1 Azul: básica completa

*2 Verde: media incompleta

*3 Café: media completa

Descripción: Es posible observar que dentro de los datos analizados, aquellos conductores que poseen la enseñanza media completa, presentan los mayores niveles de estrés, diferenciándose considerablemente de aquellos que tiene la enseñanza básica completa y la enseñanza media incompleta.

Ahora bien, si consideramos que dentro de la muestra más del 67% de los conductores tiene enseñanza media completa, esto podría estar influenciando el resultado de la existencia de relación entre las variables Estrés y Nivel de estudio.

Pruebas de chi-cuadrado Estrés- Nivel de estudio.

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,398(a)	6	,037
Razón de verosimilitudes	15,251	6	,018
Asociación lineal por lineal	1,958	1	,162
N de casos válidos	66		

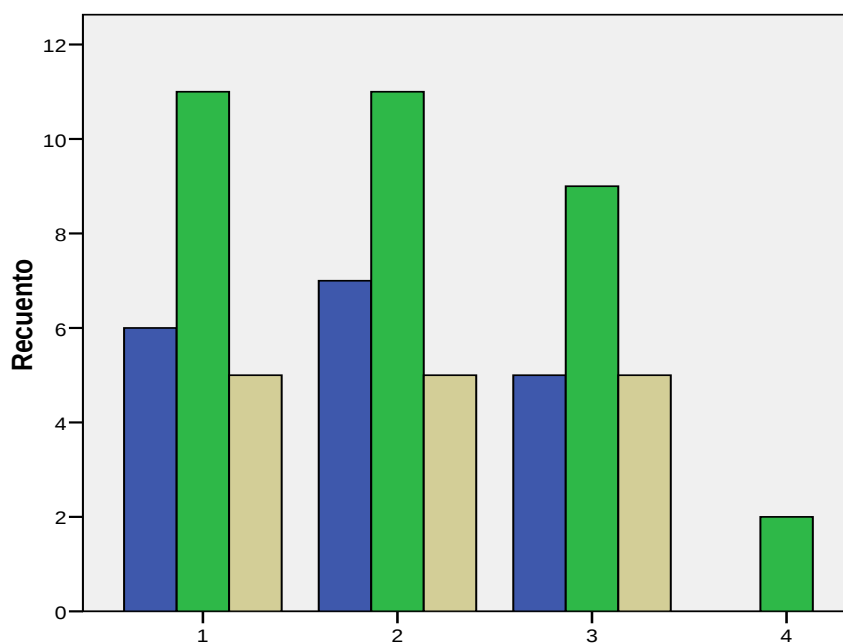
a 9 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,82.

Descripción: Se puede reconocer que la significancia arrojada por la prueba de chi-cuadrado corresponde a un 0.037, lo que nos indica que existe una relación significativa entre las variables de estrés y niveles de estudio dentro del “Grupo Horario”. Sin embargo esta relación puede estar influenciada por las características de la muestra (67% de la muestra pertenece al intervalo enseñanza media completa).

10.2 Estrés- Recorrido + Variables intervinientes

10.2.1 Estrés – Edad

Gráfico de barras



Niveles de estrés

*1 Azul: [24-42[Años

*2 Verde: [42-60[Años

*3 Café: [60-78] Años

Descripción: Se puede reconocer en base a los resultados observados que no es posible comprobar la existencia de una diferencia significativa en relación a los niveles de estrés y la edad de los conductores, debido a que la cantidad de conductores es muy similar en cada uno de los intervalos de niveles de estrés a excepción del último que corresponde a altos niveles de estrés y donde se encuentra solo un intervalo correspondiente a [42-60[años.

Pruebas de chi-cuadrado Estrés - Edad

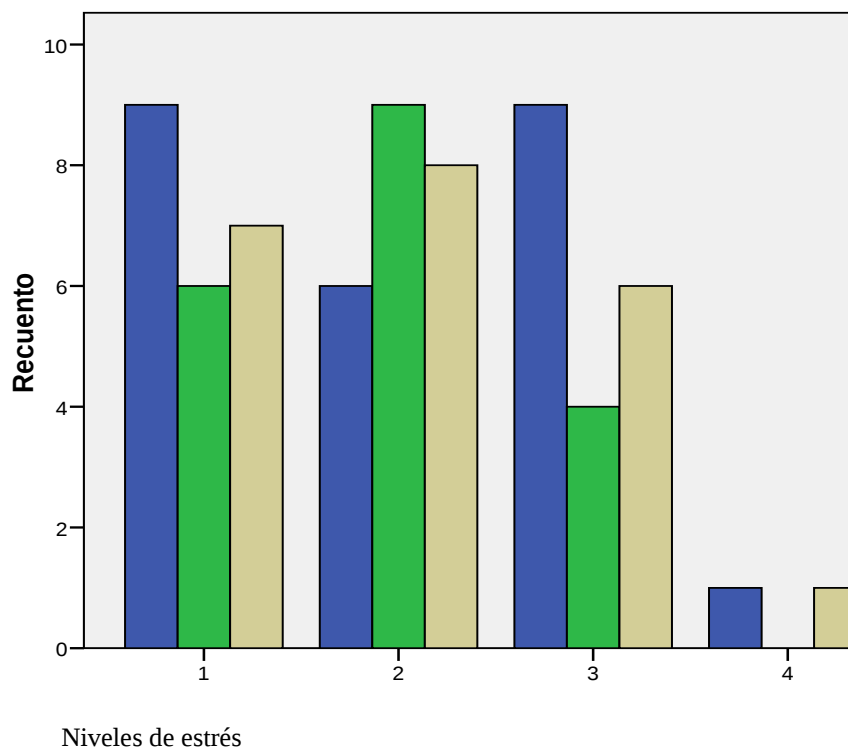
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,256(a)	6	,895
Razón de verosimilitudes	3,022	6	,806
Asociación lineal por lineal	,044	1	,834
N de casos válidos	66		

a 4 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,45.

Descripción: Se puede reconocer que la significancia arrojada por la prueba de chi-cuadrado corresponde a 0.895, lo que nos indica que no existe una relación significativa entre las variables de estrés y edad dentro del “Grupo Recorrido” por lo que no podemos afirmar de manera certera que alguna influya sobre la otra.

10.2.2 Estrés – Tiempo en la empresa

Gráfico de barras



*1 Azul: [7-32[Meses

*2 Verde: [32-57[Meses

*3 Café: [57-82[Meses

Descripción: Se puede reconocer que no existen diferencias significativas en relación a las variables de estrés y tiempo en la empresa; al observar los resultados entregados por el programa, no es posible reconocer una relación de significancia entre el estrés y el tiempo en la empresa.

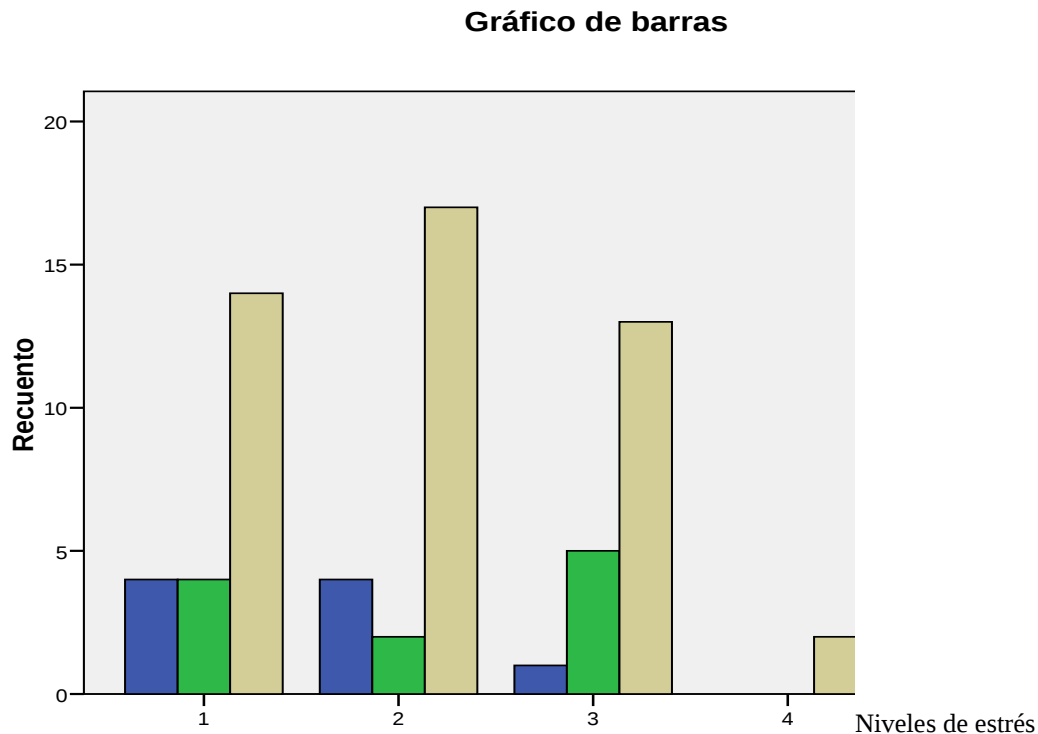
Pruebas de chi-cuadrado Estrés- Tiempo en la empresa

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,484(a)	6	,746
Razón de verosimilitudes	4,054	6	,669
Asociación lineal por lineal	,026	1	,872
N de casos válidos	66		

a 3 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,58.

Descripción: Se puede reconocer que la significancia arrojada por la prueba de chi-cuadrado corresponde a un 0.746, lo que nos indica que no es posible reconocer una relación significativa entre las variables de estrés y tiempo en la empresa dentro del “Grupo Recorrido”, esto además se puede observar también en el gráfico anteriormente expuesto, por lo que no se puede afirmar que exista una dependencia entre el tiempo en la empresa y los niveles de estrés que presenten los conductores.

10.2.3 Estrés – Nivel de estudio



1 Azul: básica completa

2 Verde: media incompleta

3 Café: media completa

Descripción: Al realizar un análisis de los datos en conjunto expuestos por el grafico, se puede observar que no existe una relación de significancia entre las variables estrés y nivel de estudios, es decir, no existe dependencia respecto al estrés en base a los niveles de estudios que presenten cada conductor. La mayor diferencia que se observa en los resultados, se relaciona con la cantidad de conductores que se encuentran en el tercer intervalo correspondiente al nivel de estudio enseñanza media completa, donde se ubican casi un 70% de los sujetos de estudio y por ello es que se observan mayores niveles de ellos dentro del grafico; a pesar de esta diferencia, no es posible reconocer una significancia entre los niveles de estrés y el nivel de estudios.

Pruebas de chi-cuadrado Estrés – Nivel de estudio

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,565(a)	6	,601
Razón de verosimilitudes	5,418	6	,491
Asociación lineal por lineal	1,146	1	,284
N de casos válidos	66		

a. 9 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,27.

Descripción: Se puede reconocer que la significancia arrojada por la prueba de chi-cuadrado corresponde a un 0.601, lo que nos indica que no es posible comprobar una relación significativa entre las variables de estrés y niveles de estudio dentro del “Grupo Recorrido”, situación que además se corrobora con los resultados expuestos por el grafico, donde no se observa significancia que afirme la posible influencia de la variable independiente en la variable dependiente.

Para concluir y con el fin de realizar un acercamiento a los resultados de la investigación es importante tener en cuenta que el estudio se constituyo con una muestra de 132 conductores de la locomoción colectiva, específicamente del servicios de alimentadores correspondiente al sector sur oriente de la región Metropolitana. Esta muestra fue dividida en dos grupos de 66 operarios con el objetivo de responder las dos hipótesis planteadas en el estudio, siendo por un lado verificar la posible relación entre Estrés – Horario y por otro la posible relación entre Estrés – Recorrido.

Pues bien, dentro de la primer muestra relacionada a “Estrés-Horario” se reconocer que está mayoritariamente constituida por adultos de entre 48 y 62 años de edad, los cuales tiene una antigüedad laboral dentro de la empresa, en su mayoría superior a los 45 meses, correspondientes a 3 años 7 meses, además se reconoce que un 67% de la muestra tiene enseñanza media completa como nivel de estudio, por último se aprecia que el nivel promedio de estrés corresponde a 113,48 puntos lo que nos indica que los sujetos de estudio se encuentran en un nivel intermedio de estrés.

Por otro lado observamos que la segunda muestra correspondiente a “Estrés-Recorrido” está constituida mayoritariamente por adultos de entre 48 y 59 años de edad, los

cuales tiene una antigüedad laboral dentro de la empresa, en su mayoría superior a 38 meses, correspondientes a 3 años un mes, además se reconoce que un 70% de la muestra tiene enseñanza media completa como nivel de estudio, por último se aprecia que el nivel promedio de estrés corresponde a 104,02 puntos, lo que nos indica que los sujetos de estudio se encuentran en un nivel intermedio de estrés.

11.- Conclusiones y Discusiones

Esta investigación apunta a mencionar un tema que ha presentado altos niveles de expectación en nuestra sociedad este último tiempo, evidenciándose cada vez más en nuestro diario vivir, hablamos de Transantiago y específicamente de los niveles de estrés que presentan sus operarios.

Tal como se mencionó en el inicio del estudio, una de las mayores razones y motivaciones que justifican la indagación, surge a partir de la enorme cantidad de noticias diarias que enfocan los problemas que presenta este sistema, los cuales a la larga repercuten de forma directa en el actor principal “Los conductores”, problemáticas que terminan desembocando en diversas enfermedades que afectan al trabajador, donde una de ellas corresponde al estrés.

Bajo esta lógica, el foco principal del estudio está orientado a develar si es que específicamente las variables “Horario” y “Recorrido” presentan alguna incidencia significativa con la existencia de niveles de estrés de la muestra recogida, como también ver por lo demás si ambas se relacionan de igual modo con los niveles de estrés o si es que no influyen de manera relevante en el fenómeno.

Pues bien, es necesario mencionar que los resultados del estudio se dieron a través de la pesquisa de dos variables, donde la muestra total de 132 conductores fue trabajada en dos subgrupos muestrales de 66 sujetos cada uno, con el objetivo de responder a las dos hipótesis planteadas en la investigación. El primero grupo muestral fue utilizado para atender la variable Horario y verificar su posible relación con niveles de estrés, y el segundo grupo atendió la variable Recorrido para que de igual forma se identifique la posible incidencia con respecto al fenómeno.

En este sentido, de acuerdo a los resultados obtenidos de ambos grupos muestrales se puede señalar lo siguiente:

- En el primer grupo muestral que se conformó en base a la **variable Horario** y que se subdivide entre “**Horario Punta**” y “**Horario Valle**” observamos que:

- Dentro de la muestra se visualiza que en relación al subgrupo “Horario Punta” 42,4% de los conductores están ubicados en el nivel de estrés, mientras que en el “Horario Valle” en el mismo intervalo se ubican 33,3% de los conductores de esta muestra.
- En relación a los intervalos ubicados en los extremos y que corresponden a bajos niveles de estrés y altos niveles de estrés, se destaca que el subgrupo “Horario Valle” presenta más altos niveles de conductores ubicados en los intervalos, es decir 27,3% se presentan en el intervalo bajo y 12,1% en el intervalo alto.
- En base a esto podemos visualizar que se presentan leves diferencias dentro de ambos subgrupos con respecto a los niveles de estrés, o sea el grupo “Horario Punta” tendría una cierta tendencia a presentar mayor cantidad de conductores ubicados en el intervalo estrés, sin embargo la tendencia no logra ser estadísticamente significativa.
- En este sentido podemos pensar que los resultados de la variable “Horario” no son relevante y significativos para efectos de distinguir entre dos grupos (valle y punta) al interior de esta misma.

En conclusión, se considera que es posible reconocer que dentro de la variable como tal “Grupo Horario” hay presencia de estrés en los conductores, pero a pesar de ello no existe una relación estadísticamente significativa entre la variable de horario y niveles de estrés.

- En el segundo grupo muestral que se conformó en base a la **Variable Recorrido** y que se subdivide entre “**Recorrido Peligroso**” y “**Recorrido Menos Peligroso**” observamos que:

- Dentro de la muestra el subgrupo correspondiente “Recorrido Peligroso” 33,3% de los conductores están ubicados en el nivel de estrés, mientras que en el “Recorrido Menos Peligroso” en el mismo intervalo se ubican 24,2% de los conductores de la muestra.
- En relación a los intervalos ubicados en los extremos y que corresponden a bajos niveles de estrés y altos niveles de estrés, ambos grupos presentan la misma cantidad de conductores en cada uno de ellos, habiendo en bajos niveles de estrés un 33.3% y en altos niveles un 3.0%
- En base a esto podemos concluir que a pesar de las leves diferencias que se presentan dentro de ambos grupos con respecto a los niveles de estrés y observando que en Recorrido Peligroso hay una leve tendencia a presentar un mayor número de conductores en el intervalo estrés, la variable recorrido no alcanza a ser estadísticamente significativa con los niveles de estrés presentes en los sujetos de estudio.
- En este sentido podemos pensar que los resultados de la variable “Recorrido” no son relevantes y significativos para efectos de distinguir entre dos grupos (peligrosos y menos peligrosos) al interior de esta misma.

Al tomar la variable como una sola, es posible reconocer la existencia de niveles de estrés en la muestra correspondiente al “Grupo Recorrido”, pero a pesar de ello no se aprecia la existencia de una relación entre las variables de recorrido y niveles de estrés.

Es necesario agregar, que la variable dependiente “Estrés” también fue relacionada mediante la prueba de chi cuadrado, con variables intervinientes de Edad, Tiempo en la empresa y Nivel de estudio (con cada una de ellas), sin embargo los resultados no arrojaron relación significativa en ninguna de las combinaciones.

Ahora bien, si tomando los resultados en general recogiendo los datos específicamente de los niveles de estrés de toda la muestra reunida de conductores, se reconoce que en el “Grupo Horario” (como variable única) un 30,3% de ellos se encuentra en el intervalo intermedio de estrés y un 37,9% se ubica en el intervalo de estrés, y por el lado del “Grupo Recorrido”(como variable única) un 34,8% de ellos se encuentra en el intervalo intermedio de estrés y un 28,8% se ubica en el intervalo de estrés, en base a lo expuesto podemos observar que:

En este sentido, al tomar el “Grupo Horario” como una variable única sin sub divisiones, podemos distinguir que, si bien la variable no logra diferenciarse entre “Horario Punta” y “Horario Valle”, si puede distinguirse como variable horaria comparada con la variable recorrido. Es posible indicar que dentro de la muestra se reconoce cierto aumento en los niveles de estrés en los sujetos ubicados en el “Grupo Horario” que en los del grupo Recorrido; en base a ello podemos suponer que esta variable (Horario) tiene una mayor incidencia en relación al estrés en los sujetos de estudio, sin embargo no explica por sí misma la aparición del estrés. Por lo demás es importante recordar que si bien podría tener mayor tendencia en relación el horario con el estrés, no se puede apreciar una relación estadísticamente significativa.

Pues bien, si llevamos todos estos resultados a la teoría podemos reconocer que por el lado de la variable “Horario” y según lo expuesto por Peiró (1999), autor que se encuentra en las páginas 34 y 35 de nuestra tesina, quien plantea que dentro de los variados factores que indican y muchas veces provocan la aparición del estrés laboral, se encuentran; las relaciones sociales en el trabajo con clientes o usuarios basadas en altos niveles de presión, lo cual provoca que sean relaciones mayoritariamente conflictivas, y por otro lado los factores relacionados con la demanda y carga de trabajo, lo cual involucra la sobrecarga laboral cualitativamente, es decir, cuando se ven expuestas de modo sobrecargado las habilidades para el trabajo.

Sumando además el artículo “Estrés laboral” realizado por el Ministerio del Trabajo y Previsión social el año 2001, el cual identifica que las condiciones del trabajo tienen una conexión directa con el fenómeno del estrés, menciona que las condiciones interpersonales;

es decir, los trabajos con deficiente ambiente social o ausencia de un óptimo y adecuado clima laboral basados en altos niveles de coerción, y las Condiciones relacionadas a las tareas a realizar, trabajos que contengan esfuerzos físicos o psicólogos rutinarios y monótonos con altos niveles de exigencia, provocarían finalmente estrés en los trabajadores.

Pues bien, si lo anterior lo anclamos a nuestra variable “Horario”, la cual involucra por un lado tener al conductor enfrentado a usuarios en horarios complicados, provocando muchas veces que exista una relación tensa y conflictiva por el propio ambiente que se crea, y por otro lado ver al conductor realizando una tarea optima, bajo altos niveles de presión sobre todo cuando se enfrenta a esta horario complicado, podríamos relacionar la teoría con nuestra variable.

Sin embargo podemos concluir que pareciera que estas variables, que según diversos autores tendrían alta relación con la incidencia de estrés laboral, no se presentan en este estudio ni en la percepción de los conductores de buses alimentadores de Transantiago de la zona sur oriente. En otras palabras, la relación entre la variable Estrés y la variable Horario, no se explicaría de manera directa en nuestra investigación

Ahora, en torno a la variable “Recorrido” y de acuerdo a lo expuesto por Peiró (1999) que se encuentra en la página 33 de nuestra tesina, se puede reconocer que el autor plantea que un factor de incidencia dentro del estrés laboral corresponde a las condiciones físicas del trabajo, mediante la cual se observa la peligrosidad del trabajo, el cual refleja los riesgos que se sufren dentro del ambiente laboral y como son percibidos por los trabajadores. Y según el artículo de Ministerio del Trabajo y Previsión social, donde se menciona que las Condiciones ambientales, es decir, contextos laborales con presencia de condiciones físicas deficientes y desagradables para trabajar con exposición a condiciones de riesgo, provocarían la incidencia del estrés laboral.

Sin embargo podemos concluir en base a lo anteriormente expuesto que pareciera ser que esta variable de peligro no está en la percepción de los conductores de buses alimentadores de Transantiago de la zona sur oriente, es decir que la relación entre la variable Estrés y la variable Recorrido, no se explicaría de manera directa en nuestra investigación.

En base a todo lo anteriormente expuesto podemos observar en relación a nuestras hipótesis;

- 1. “El horario punta presenta una relación en los niveles de estrés de los conductores de Transantiago de buses alimentadores de la zona sur oriente”***
- 2. “El recorrido peligroso presenta una relación en los niveles de estrés de los conductores de Transantiago de buses alimentadores de la zona sur oriente”***

Que ambas fueron rechazadas debido a que a través del estudio y la aplicación de la prueba de chi cuadrado no fue posible demostrar la existencia de una relación estadísticamente significativa entre las variables.

Es de suma importancia tener en cuenta que este estudio fue aplicado en una realidad única, en un sector que por lo demás se caracteriza por su baja calidad de vida en comparación al nivel nacional y también por la gran cantidad de usuarios que utilizan el transporte público, por lo que la diferencia en relación a las variables; como por ejemplo el recorrido peligroso y recorrido menos peligroso, o la cantidad de usuarios que utiliza el transporte en horario punta y horario valle, no es extremadamente alta; y es en base a esto que podemos suponer que esta realidad pudo de cierto modo haber influido dentro de los resultados. Para descartar esto se recomendaría realizar el mismo estudio pero comparando dos realidades opuestas para así comprobar de modo más certero la influencia de las variables estudiadas dentro de esta investigación.

De acuerdo a lo expuesto por los autores, podemos indicar que la relación existente entre la variable estrés y las variables horario y recorrido no se explican de forma directa en este estudio, es por ello que podríamos pensar que existen otras variables intervinientes que en la investigación no fueron consideradas.

Podemos concluir, tomando postulados de Peiró (1999) autor expuesto dentro del marco teórico de nuestra investigación, que si bien dentro de nuestras variables horario y recorridos ninguna tenía una relación estadísticamente significativa con el estrés, y aunque la variable horario podría dar signos de ciertas tendencias a la relación con el fenómeno, no es suficiente para explicar de manera directa el surgimiento de éste, en la muestra de

conductores de buses alimentadores de Transantiago de la zona sur oriente. Es por ello que nos abrimos a la posibilidad de que existan otras variables intervinientes que en este estudio no fueron consideradas, como por ejemplo las que plantea el autor; condiciones físicas que influyen en el surgimiento de estrés, las condiciones de higiene y la disponibilidad y disposición del espacio físico de trabajo por un lado y por otro el nivel ocupacional y las tareas a realizar donde se reconoce la rutina y monotonía de trabajo. En base a esto podemos hipotétizar que las otras variables descritas por el autor podrían tener alguna mayor incidencia en los niveles de estrés presentados por los operarios, por lo que estas variables deberían ser pesquisadas en otro estudio.

También en relación a los resultados obtenidos mediante la prueba de chi cuadrado y las variables intervinientes es recomendable para próximos estudios realizar un análisis más exhaustivo en relación a las variables de nivel de estudio y de edad con respecto a cómo estas influyen dentro de los niveles de estrés, debido a que dentro de nuestro estudio estas variables arrojaron ciertos atisbos que podrían indicar la posible existencia de relación entre ellas.

Por otro lado y citando a Lazarus, quien es uno de los primeros autores pioneros en el tema, nos expone que si bien el estrés tiende a ser en un inicio un tópico importante de las ciencias médicas y biológicas, paulatinamente se incorporaron áreas de la sociología, antropología y psicología, las que fueron denominando de mejor manera la terminología y realizando sus propios niveles de análisis, fue así como con el pasar de los años el estrés se fue transformando en un fenómeno biopsicosocial.

Bajo esta lógica, es posible abrir además el paso a otros estudios que tomen el tema del estrés bajo la vertiente de las teorías psicológicas, donde este último estaría explicado mediante una relación particular entre el individuo y su entorno, como una respuesta del organismo ante estas situaciones y también relacionado con la predisposición de la persona ante el acontecimientos estresantes, vulnerabilidad emocional y cognitiva.

En definitiva podemos decir, que este es un avance en un tema poco explorado y con gran relevancia en nuestra época actual, el cual de todas maneras debe seguir siendo investigado desde otras variables contextuales que nosotras como investigadoras no

consideramos, y por qué no, desde una mirada más cercana a los aspectos psicológicos de los conductores de Transantiago.

12.- BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, J. (2008). Gestión del estrés. Barcelona: Bresca editorial.
- Alianza por Chile (2007). Comisión Investigadora de Transantiago. Extraído el 30 de abril de 2013 desde http://www.emol.com/especiales/resolucion_transantiago/informe_transantiago.pdf
- Anchorena, M. (s.f). *Estrés laboral: la integración de Mindfulness en el trabajo*. Extraído el 03 de Mayo de 2013 desde <http://www.mindfulness-salud.org/articulos/estres-laboral-la-integracion-de-mindfulness-en-el-trabajo/>
- Buendía, J. (1998). Estrés laboral y salud. Madrid: Biblioteca nueva.
- Carrasco, C. (2001). Estrés laboral. *Cartillas especiales*, N°9, 4-11. Ministerio del trabajo y previsión social.
- Coordinación general de transporte se Santiago. (2011). Información de gestión transantiago 2001. *Coordinación transantiago*. Extraído el 05 de mayo 2013 desde <http://www.coordinaciontransantiago.cl/corporativo/descargas/archivos/Informe%20de%20Gesti%C3%B3n%2020%20DE%20NOV.pdf>
- González, A. (abril 2013). Choferes del Transantiago denuncian maltratos y escasez de trabajadores. Emol Chile. Extraído el 25 de abril de 2013 desde

<http://www.emol.com/noticias/nacional/2013/04/19/594291/graves-problemas-en-el-transantiago.html>.

- Guic, E. Bilbao, A. Bertin, C. (2002). Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. *Rev. Méd. Chile*, N°10, V 130, 1101- 1112. Extraído el 03 de Mayo de 2013 desde http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872002001000004&script=sci_arttext.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, L. (2004). Metodología de la investigación. Tercera edición. México: Interamericana editores.
- Houtman, I. Jettinghoff, K. (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. *Protección de la salud de los trabajadores*, N° 6, 1-40.
- Gulone, P. (2011). Estrés laboral en personal aeronáutico. Tesis para optar a la licenciatura en psicología no publicada. Universidad Abierta Interamericana. Buenos aire Argentina.
- Lazarus, R. (1999). Estrés y Emoción manejo e implicaciones en nuestra salud. Bilbao: Editorial desclee de brouwer.
- Leka, S. Griffiths, A. Cox, T. (2004). La organización del estrés y el trabajo. *Protección de la salud de los trabajadores*, N°3, 1-27.
- Mac Donald, A. (2009). *El estrés laboral en los países europeos y en América Latina*. Extraído el 03 de Mayo de 2013 desde <http://www.mercosurabc.com.ar/nota.asp?IdNota=2069&IdSeccion=14#.UYiAsTnbcrM>

- Martínez, J. (2004) Estrés laboral. Guía para empresarios y empleados. Madrid: Person educación.
- Peiró, J. (1999). Desencadenantes del Estrés Laboral. Madrid: Pirámide.
- Quijada, R. Tirachini, A. Henríquez, R. Hurtubia, R. (2007). Investigación al Transantiago: Sistematización de Declaraciones hechas ante la Comisión Investigadora, Resumen de Contenidos de los Principales Informes Técnicos, Información de Documentos Públicos Adicionales y Comentarios Críticos. Extraído el 05 de mayo de 2013 desde http://ciperchile.cl/wp-content/uploads/Reporte_Transantiago.pdf
- Subsecretaría de Salud Pública (2006). II Encuesta de calidad de vida y salud de Chile. N° 162.710. Chile: Ministerio de Salud.
- Universia Chile. (2013). Extraído el 05 de mayo de 2013 desde <http://noticias.universia.cl/en-portada/noticia/2013/04/29/1020126/estres-laboral-problema-va-aumento.html>
- Zarzuri, R. (2010). Análisis de asociación y correlación. *Notas sobre análisis de datos*. Guías Universidad Academia de Humanismo Cristiano, escuela de psicología.
- Zúñiga, M. Molina, K. (s.f). Relaciones laborales de los choferes del transantiago. *El Trabajo hoy*. Extraído el día 06 de mayo de 2013 desde <http://www.ical.cl/wp-content/uploads/Transantiago.pdf> .

13.- ANEXOS



13.1.- CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

Número de encuesta:

Estimados operarios; este cuestionario permite evaluar los niveles de estrés que surgen en relación a las condiciones laborales. Les solicitamos responder de la manera más sincera posible y les indicamos que las respuestas de este instrumento son confidenciales. Los resultados obtenidos serán utilizados exclusivamente con fines de estudios universitarios.

Lea y complete los datos solicitados:

Edad: _____

Tiempo en la empresa: _____

Nivel de estudios: _____

I. Preguntas cerradas

A continuación se puntualiza una lista de afirmaciones, lea detenidamente e indique el nivel que más lo represente.

- Totalmente en desacuerdo: 1
- En desacuerdo: 2
- Indeciso pero más bien en desacuerdo : 3
- Indeciso ni de acuerdo ni en desacuerdo: 4
- Indeciso pero más bien de acuerdo: 5
- De acuerdo: 6
- Totalmente de acuerdo: 7

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso pero más bien de acuerdo	Indeciso ni de acuerdo ni en desacuerdo	Indeciso pero más bien en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	1	2	3	4	5	6	7
Los trabajadores no comprende la misión y las metas del sistema de Transantiago							
La forma de entregar reportes (diarios, semanales o mensuales) a mis supervisores me hace sentir presionado.							
No estoy en condiciones de controlar las situaciones que ocurren en mi área de trabajo							
Llevar a cabo mi trabajo a tiempo, está fuera de mi alcance.							
Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
Mi supervisor no me respeta.							
Dentro de mi grupo de trabajo no se presenta una colaboración estrecha.							
Mi equipo no respalda la forma en que realizo mi trabajo							
Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
Las nuevas políticas de Transantiago (Pago por pasajero transportado) impiden un buen desempeño en mis labores.							
Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
No se dispone de nuevos conocimientos prácticos, para seguir obteniendo mejores desempeños laborales.							
No se tiene derecho a un espacio privado y adecuado para el trabajo y el descanso.							
La estructura formal de la empresa es poco accesible.							

	Totamente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso pero más bien en desacuerdo	Indeciso ni de acuerdo ni en desacuerdo	Indeciso pero más bien de acuerdo	De acuerdo	Totamente de acuerdo
	1	2	3	4	5	6	7
Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
Mi equipo se encuentra desorganizado.							
Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo, que me hacen los jefes.							
La organización carece de dirección y objetivo.							
Mi equipo me presiona demasiado, para realizar los recorridos a tiempo							
Me siento incomodo al trabajar con operarios de otros recorridos.							
Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
La cadena de mando no se respeta.							
No se cuenta con la tecnología y las herramientas necesarias para realizar un trabajo más óptimo.							

II. Preguntas abiertas

Estimado operador; responda abiertamente las siguientes preguntas. (Recuerde que sus respuestas son totalmente confidenciales)

1. ¿Usted en algún momento se ha sentido presionado o angustiado en su trabajo?
¿Cuándo y ante qué situación?

2. ¿Considera usted, que en algún momento de su horario laboral, este se pone más difícil? De ser así, indique cuando ocurre esta situación (horario) y como lo hace sentir.

3. ¿Considera que el recorrido que realiza lo hace sentir a usted expuesto a situaciones peligrosas o amenazantes para su integridad personal o para el bus? De ser así, especifique en que zona del recorrido ocurre esto.
