

**UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
CAMPUS LOS ÁNGELES
ESCUELA DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA VEGETAL**



**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, CARGA MENTAL Y
ESTRÉS LABORAL EN CONDUCTORES DE BUSES INTERURBANOS
DE LA PROVINCIA DE BIOBÍO**

**Profesor Guía: Juan Patricio Sandoval Urrea
Magíster en Ergonomía**

**SEMINARIO DE TITULACIÓN PARA
OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO
EN PREVENCIÓN DE RIESGOS.**

KATHERINE YVETH MORALES ESPINOZA

Los Ángeles – Chile.

2019

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, CARGA MENTAL Y
ESTRÉS LABORAL EN CONDUCTORES DE BUSES INTERURBANOS
DE LA PROVINCIA DE BIOBÍO**

Profesor Guía

Patricio Sandoval Urrea

Profesor Asistente

Ingeniero de Ejecución Forestal

Magíster en Ergonomía

Jefe de Carrera



Patricio Sandoval Urrea

Profesor Asistente

Ingeniero de Ejecución Forestal

Magíster en Ergonomía

Director de Departamento

Pablo Novoa Barra

Ingeniero de Ejecución Forestal

Magíster en Ciencias Forestales

Magíster en Ergonomía

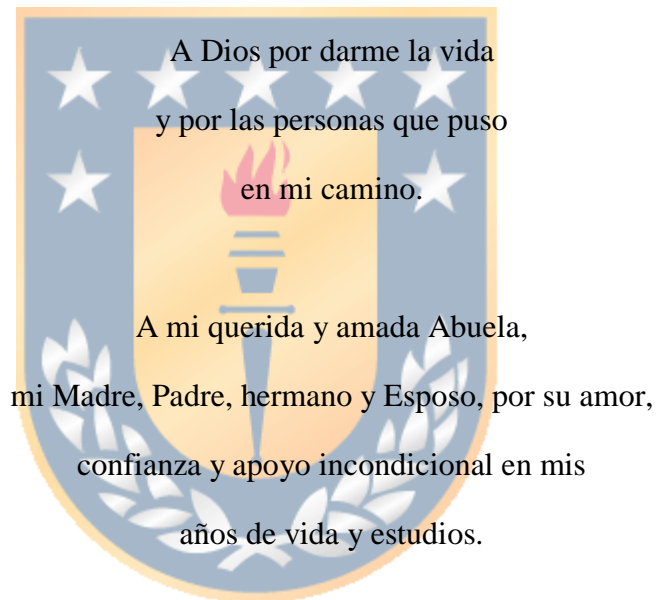
Agradecimientos

“Pon en manos del Señor todas tus obras, y tus proyectos se cumplirán”

(Proverbios 16:3)

“En ti confiarán los que conocen tu nombre, por cuanto tú, oh Señor, no
desamparaste a los que te buscaron”

(Salmos 9:10)



A mis profesores y mis queridos amigos
de la universidad por los
momentos inolvidables vividos
juntos.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
I. RESUMEN	1
II. INTRODUCCIÓN	2
III. MATERIALES Y MÉTODOS	8
3.1 Muestra.	8
3.2 Variables de estudio e instrumentos de medición.	8
3.3 Análisis estadístico.	10
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	11
4.1 Descripción de la organización y muestra bajo estudio.	11
4.2 Características sociodemográficas de los conductores.	11
4.3 Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial del Centro de Trabajo.	13
4.4 Carga Mental de Trabajo.	15
4.5 Nivel de Estrés Percibido.	19
4.6 Asociación entre variables sociodemográficas: edad, estado civil y número de hijos.	21
4.7 Asociación entre variables sociodemográficas y niveles de estrés.	21
4.8 Asociación entre factores de riesgo psicosocial, carga mental y estrés percibido.	22
V. MEDIDAS DE CONTROL O MITIGACIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	26
VII. BIBLIOGRAFÍA	27
VIII. ANEXOS	33
IX. APÉNDICE	40

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Características sociodemográficas de la muestra.	12
Tabla 2. Asociación entre variables sociodemográficas y presencia de estrés percibido.	22
Tabla 3. Asociación entre Factores de Riesgo Psicosociales por dimensión y presencia de Estrés Percibido en conductores.	23
Tabla 4. Asociación entre Carga Mental por dimensión y presencia de Estrés Percibido en los conductores.	24



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Semáforo de riesgos psicosociales en conductores (ISTAS-21).	14
Figura 2. Resultados generales de Carga Mental de Trabajo.	16
Figura 3. Percepción de Carga Mental de Trabajo según dimensión.	17
Figura 4. Distribución de Niveles de Estrés Percibidos en conductores.	20
Figura 5. Niveles de Estrés Percibidos según rango etario.	21



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Cuestionario ISTAS 21 versión breve.	33
Anexo 2. Cuestionario Escala Subjetiva de Carga Mental (ESCAM).	34
Anexo 3. Cuestionario Escala de Estrés Percibido PSS-14.	37

ÍNDICE DE APÉNDICES

	Pág.
Apéndice 1. Consentimiento Informado.	40
Apéndice 2. Cuestionario Sociolaboral.	41
Apéndice 3. Cuestionario de Preguntas abiertas para cada dimensión en ISTAS-21.	42



I. RESUMEN

En el ambiente de trabajo se encuentran presente diversos factores de riesgo asociados a enfermedades profesionales, los cuales influyen e interactúan directamente en el deterioro progresivo de la salud de los trabajadores. Entre estos factores se encuentran los asociados a riesgos psicosociales, los que destacan por presentar un carácter crónico de tensión psicológica con la particularidad de desencadenar directamente en estrés de tipo laboral. Cabe destacar que otro factor relacionado directamente con la aparición del estrés es la sobrecarga laboral, debido a la presión de tiempo con la que cuentan los conductores para el cumplimiento de sus labores. Se realizó un estudio en una empresa de transporte público entre las ciudades de Laja y Los Ángeles, con el objetivo de determinar si los factores de riesgo psicosocial y carga mental influyen en la presencia de estrés laboral. La muestra estuvo compuesta por 31 conductores de sexo masculino. Finalmente, se determinó que los factores de riesgo psicosocial y los niveles de carga mental evidenciados, no inciden en el nivel de estrés agudo identificado en los conductores de buses interurbanos, al no encontrarse asociaciones estadísticamente significativas. Por una parte, los factores de riesgo psicosocial no se encontraron asociados al estrés debido a que solo se identificaron dos dimensiones en riesgo alto y tan solo un 32,2% de conductores con estrés y de la misma forma no se observó una asociación entre las variables carga mental y el estrés laboral, lo cual tuvo relación con que todos los trabajadores presentaron algún tipo de carga mental y que tan solo un tercio del total de los conductores evidenciaron sentirse estresados.

Palabras Claves: Factores de riesgo psicosocial, carga mental, estrés, conductores de buses.

II. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el trabajo ocupa un lugar central en la vida de las personas como fuente de bienestar, en tanto genera recursos, aporta en la determinación de la posición social, otorga sentido de pertenencia, y contribuye a la percepción de la propia imagen, sin embargo, en ocasiones puede convertirse en una fuente de insatisfacción y discomfort al producir alteraciones a la salud, tanto físicas como psicológicas (Llaneza, 2008). El deterioro en la salud a causa del trabajo es generado por la presencia de varios elementos en el ambiente laboral, clasificados en factores físicos, biológicos y químicos (Chinchilla, 2002), a lo que se suman los factores psicosociales, concepto relativamente reciente originado en el último cuarto de siglo pasado (Moreno, 2011), y que a la fecha ha demostrado tener un carácter crónico que supone una tensión psicológica continua que puede desencadenar en ciertos riesgos psicosociales como el estrés (Aldrate, Navarro, González, Contreras, & Pérez, 2015). De esta manera, a través de varias investigaciones realizadas en diversos países, se ha indicado que las condiciones psicosociales en el trabajo pueden afectar directamente a los trabajadores (Saraz, 2006).

El comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene de la década de 1970, donde la referencia e importancia otorgada a ellos fue creciendo, al mismo tiempo que el tema fue ganando amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión (Moreno y Báez, 2010). Una de las primeras definiciones sobre factores psicosociales laborales fue realizada por el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo [OIT] y la Organización Mundial de la Salud [OMS] (1984), definiendo a los factores psicosociales en el trabajo, por una parte, como la interacción entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, y por otro lado, por las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación

personal fuera del trabajo, las que a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y rendimiento del trabajador.

Cuando los factores psicosociales de las organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión y estrés, pasan a denominarse factores de riesgo psicosocial (Benavides, Benach, & Martínez, 2002). Entre las principales características de los factores de riesgo psicosocial se encuentra su capacidad de extenderse en el espacio y en el tiempo, exhibir su dificultad en su objetivación, afectar a otros riesgos presentes en el trabajo, tener escasa cobertura legal, estar moderados por otros factores y presentar dificultad en su intervención (Moreno y Báez, 2010). Dentro de estos factores se encuentran el contenido del trabajo, sobrecarga y ritmo, horarios, control, ambiente y equipos, cultura organizacional y funciones, relaciones interpersonales, rol de la organización, desarrollo de carreras, relación trabajo familia y seguridad contractual (Cox & Griffiths, 1996).

Determinados factores psicosociales generadores de impacto negativo sobre la salud y el bienestar de los trabajadores, se encuentran fundamentados en modelos causales y explicativos de gran evidencia empírica, como lo son el modelo demanda - control (DC) (Karasek & Theorell, 1990) y el modelo Desbalance Esfuerzo/Recompensa (DER) (Siegrist, 1996), modelos que han intentado explicar las diferentes variables que pueden producir efectos en el trabajo, siendo uno de los más estudiados el estrés laboral. Esta consecuencia psicosocial se ha convertido en un problema complejo de abordar, y que, a su vez, es parte de los riesgos psicosociales más estudiados, tal como lo indica Houtman, Jettwghoff y Cedillo (2008). La Organización Mundial de la Salud, indica que el estrés laboral es considerado como un conjunto de respuestas fisiológicas, emocionales y conductuales del organismo ante estímulos o situaciones que signifiquen peligro y que no se ajusten a los conocimientos y capacidades del trabajo. Es decir, que el cuerpo de alguna manera comienza a somatizar por no dar respuestas óptimas o insuficiente a un contexto con variables cargadas de requerimientos (Leka, Griffiths y Cox, 2004).

La aparición de estrés laboral puede verse potenciada cuando la presión de la organización se traslada a los trabajadores, impactando su bienestar físico y psicológico en diferentes grados o manifestaciones, en función de las demandas y los recursos de afrontamiento que estos posean (Durán, 2010). Según Espinoza (2003), se determinó que la sobrecarga laboral se ve directamente asociada al estrés, debido a la existencia de presiones de tiempo para el cumplimiento de resultados y metas, existencia de supervisiones, inseguridad en el ambiente laboral, mala preparación para cumplir responsabilidades, ambigüedades en roles, cambios radicales dentro de la organización y ritmos de trabajos exigentes con pocos descansos y control. En la realidad laboral no se encuentran trabajos meramente físicos, ni trabajos solamente mentales, sino que como en cualquier tipo de actividad ambos aspectos estarán presentes. Sin embargo, desde un punto de vista teórico, se puede diferenciar el trabajo físico del trabajo mental, según el tipo de actividad que predomine. Es decir, cuando la actividad desarrollada sea predominantemente física, se hablará de trabajo físico o muscular, y por lo tanto, de “Carga Física de Trabajo” y cuando, por el contrario, la actividad implica un mayor esfuerzo intelectual, se hablará de trabajo mental, y en consecuencia, de “Carga Mental de Trabajo” (García & Hoyo, 2002). Por esta razón, el estrés relacionado con el trabajo es de suma preocupación, ya que puede causar deterioro psíquico al trabajador, tanto en el trabajo como su vida privada, afectando notablemente a las bases de una organización (Moreno y Báez, 2010). Esta realidad permite conocer la relación de la salud y el trabajo, pues, aunque todavía persisten los riesgos laborales clásicos, con más frecuencia se demuestra que los factores de riesgo psicosocial y estrés laboral existen en las organizaciones (Gómez, 2006).

La OIT en el 2016, reveló algunos datos relacionados con el estrés laboral en América Latina, la I Encuesta Centroamericana sobre las Condiciones de Trabajo y la Salud (Smart Coach), arrojó importantes cifras del estrés laboral, en las que de un 12 a un 16 por ciento de las personas manifestó sentirse constantemente con tensión o estrés.

Por otro lado, los resultados de la Encuesta de Población Activa de la Unión Europea del año 2007 evidenciaron que el 30% de los trabajadores que vieron afectada su salud mental pertenecían a rubros en los que la prevalencia de estrés, depresión o ansiedad fue la más alta, correspondiendo a los sectores de almacenamiento, comunicaciones, intermediación financiera, administración pública, defensa y transporte (González, Landero, Maruris, Cortés, Vega, & Godínez, 2013)

Según Guic, Bilbao y Bertin (2002), la OIT da cuenta de las grandes secuelas que produce el estrés laboral a nivel organizacional, causando más del 50% del ausentismo laboral, ocasionando consecuencias importantes en la productividad laboral. En Chile, los números hablan por sí solos, la VII Encuesta Nacional de condiciones de Trabajo (2011), asegura que casi un 28% de los empleados y por encima de un 13% de los empleadores, hicieron referencia a que el estrés y la depresión formaba parte de su empresa. Sin embargo, apenas un 9% de los empleadores y 7% de trabajadores indicaron que se habían implementado medidas para combatir estos problemas (OIT, 2016).

En Chile, el rubro de transporte de pasajeros se ha ido organizando en base a estructuras adscritas a pequeños grupos de empresas que, bajo la fuerte presión del mercado, compiten sostenidamente entre sí para atraer pasajeros. Esta peligrosa dinámica ha sido la base del aumento y proliferación de prácticas inseguras (Barbero y Silva, 2009), ya que esta situación no solo pone en riesgo físico a conductores y pasajeros, sino que también los expone a riesgos de naturaleza psicosocial, convirtiéndose en sistemas que no respetan la integridad física ni psíquica de los usuarios (Cámara de Diputados de Chile, 2007). Por tanto, son los conductores del transporte público uno de los principales actores de la problemática, debido a las constantes exigencias del rol desempeñado y a las complejas condiciones del entorno donde se desenvuelven, teniendo entonces la capacidad de producir un menoscabo a la salud (Taylor & Dorn, 2006).

Por otra parte, Olavarría y Céspedes (2002), exponen que Chile presenta una de las cifras más altas de jornada laboral en el mundo, la que en gran medida es aceptada por los trabajadores, quienes además se ven incentivados a trabajar sobretiempos para obtener mayores ingresos, siendo un aspecto generador de estrés y de conflictos. En relación a lo anterior y luego de 13 años de estudio, Moretti, (2015) estableció que una jornada laboral de 8 horas diarias y 45 horas semanales es lo máximo a lo que un trabajador debería estar expuesto en su actividad laboral. Si bien el convenio número 47 de la OIT habla de una jornada de 40 horas semanales, son pocos los países con la capacidad económica, política y social para asumir dicha jornada.

En general, la relación entre turnos de trabajo y salud es compleja, y está influenciada por las características del trabajo, el trabajador y el medio ambiente laboral (Vallejos, 2009). Por esta razón, los conductores de buses que se ven expuestos a largos turnos de trabajo y que además afrontan diariamente eventos de gran intensidad atraviesan las situaciones y condiciones desencadenantes directas del aumento del nivel de estrés en ellos (Whitelegg, 1995). De acuerdo a Kompier (1997), en base al análisis de los resultados de 32 estudios en diferentes países, el trabajo de conductor es un oficio de alto riesgo y de acuerdo a la revisión de 50 años de estudio sobre la salud ocupacional de este oficio Tse, Flim y Mearns (2006), determinaron que el estrés diario al que están expuestos los conductores, afecta su salud en distintas áreas: física, psicológica, conductual y laboral, donde algunos de los principales problemas de salud reportados en estas investigaciones son el resultado de estresores y condiciones que se asocian al tipo de trabajo, y que son reguladas por las características individuales de cada conductor.

Debido a lo anteriormente expuesto, y bajo la hipótesis de que los factores de riesgo psicosocial y la carga mental influyen en la presencia de estrés laboral en los conductores de buses interurbanos de la provincia del Biobío, se plantea como objetivo general de este estudio, determinar la relación existente entre los factores de riesgo psicosocial y la carga mental sobre el estrés laboral en

conductores de buses interurbanos de la provincia del Biobío. Adicionalmente, como objetivos específicos se plantean: i) Determinar la presencia de factores de riesgo psicosocial en los trabajadores, ii) Evaluar los niveles de carga mental en los trabajadores, iii) Determinar los niveles de estrés percibidos por los conductores de buses interurbanos, iv) Asociar variables sociodemográficas con el estrés en los conductores, v) Determinar si los factores de riesgos psicosociales y los niveles de carga mental inciden en los niveles de estrés percibidos de los conductores de buses interurbanos y vi) Proponer medidas de control y/o mitigación para las posibles falencias detectadas.



III. MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio se enmarcó dentro de un diseño no experimental, de tipo transversal, descriptivo y correlacional. La población evaluada correspondió a conductores de buses interurbanos en la provincia de Biobío, Chile.

3.1 Muestra

La muestra estuvo compuesta por 31 conductores de buses interurbanos de la provincia del Biobío, pertenecientes a la comuna de Laja, quienes debieron cumplir con los siguientes criterios de inclusión:

- i) Personal contratado que desempeña su labor de forma diurna;
- ii) Trabajadores con un mínimo de 12 meses de antigüedad en su actual puesto de trabajo;
- iii) Todos aquellos trabajadores que firmaran el consentimiento informado (Apéndice 1).

3.2 Variables de estudio e instrumentos de medida

i) Cuestionario sociolaboral

Se aplicó una encuesta de elaboración propia, abordando las variables edad, estado civil y número de hijos (Apéndice 2).

ii) Factores de Riesgos Psicosociales

La medición de esta variable se realizó mediante el Cuestionario SUSESO ISTAS 21 versión breve. Este instrumento tiene por objetivo identificar la presencia y nivel de exposición a riesgos psicosociales al interior de una organización. Evalúa 5 dimensiones: i) Exigencias Psicológicas, ii) Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades, iii) Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo, iv) Compensaciones, y finalmente v) Doble Presencia. La respuesta consta de 5 opciones: “siempre”, “la mayoría de las veces”, “algunas veces”, “solo pocas veces” y “nunca”. Los resultados se presentaron a través de sistema de gráficos, indicando el nivel de riesgo de cada dimensión, por medio

de tres opciones: verde, que señala que el riesgo psicosocial es bajo (corresponderá a la mejor condición para trabajar y se podrá señalar como factor de protección); amarillo, que señala una condición de riesgo moderado; y rojo, una condición de alto riesgo (la peor condición de trabajo) (Asociación Chilena de Seguridad, 2017) (Anexo 1). Adicionalmente, se aplicó un cuestionario compuesto por preguntas abiertas (Apéndice 3) en base a las dimensiones consideradas por el cuestionario SUSESO ISTAS 21. Para este tipo de preguntas no se delimitaron las alternativas de respuesta, ya que son útiles cuando no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de las personas y en situaciones donde se desea profundizar una opinión o los motivos de un comportamiento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

iii) Carga Mental de Trabajo

Para estimar el nivel de carga mental (CMT) se aplicó la Escala Subjetiva de Carga Mental (ESCAM) que corresponde a una escala multidimensional de valoración de la carga mental de trabajo a partir de la percepción de la persona bajo estudio (Rolo, Díaz & Hernández, 2009). Dicha escala consta de 20 ítems agrupados en 5 dimensiones: i) Demandas Cognitivas y Complejidad de la Tarea; ii) Características de la Tarea; iii) Organización Temporal del Trabajo; iv) Ritmo de Trabajo; y v) Consecuencias para la Salud. Esta escala permite obtener el promedio de carga mental subjetiva y puntuaciones específicas para cada una de las dimensiones. Sus respuestas se constituyen en base a una escala tipo Likert, con un rango de puntuación de 1 a 5, donde el 5 indica alta carga mental, y el 1 corresponde a una baja carga mental e incluye los puntos de corte para los percentiles 25, 50 y 75 (Ceballos, Paravic, Barriga y Burgos, 2014) (Anexo 2).

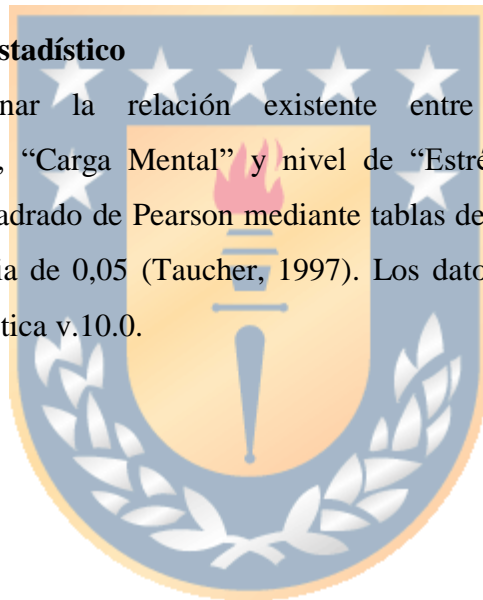
iv) Estrés Percibido

Para determinar el nivel de estrés se empleó la Escala de Estrés Percibido PSS-14 (Cohen, Kamarck, & Mermelstein, 1983), con el fin de conocer que tan

estresante, impredecible y fuera de control perciben las personas las situaciones de su vida cotidiana (Remor, 2006). Este instrumento consta de 14 ítems, con formato de respuesta tipo Likert con 5 opciones, que varían desde 0 a 4, donde el 0 indica que la persona nunca ha sufrido estrés y el número 4, indica que siempre ha sufrido estrés (Moral, González, & Landero, 2011) (Anexo 3). El nivel de confiabilidad de la escala PSS-14 corresponde a coeficientes alfa de Cronbach de 0,84 a 0,86 (Campos, Bustos, & Romero, 2009). La baremación establecida por el test es de 1-16, “ausencia de estrés”; 17-21, “estrés funcional”; 22-26, “estrés moderado”; y 27-41, “estrés agudo”.

3.3. Análisis estadístico

Para determinar la relación existente entre las variables “Riesgos Psicosociales”, “Carga Mental” y nivel de “Estrés Percibido” se utilizó la prueba Chi-cuadrado de Pearson mediante tablas de contingencia, con un nivel de significancia de 0,05 (Taucher, 1997). Los datos fueron analizados con el software Statistica v.10.0.



IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Descripción de la organización y muestra bajo estudio.

La organización bajo estudio se dedica al transporte público entre las comunas de Laja y Los Ángeles con un recorrido aproximado de 1 hora de duración, con 35 paradas establecidas. La empresa consta con 31 conductores de sexo masculino, quienes trabajan 9 horas diarias aproximadamente, con un turno diurno de 11 por 3 días (correspondiente a 11 días consecutivos de trabajo y 3 días posteriores de descanso), y poseen un sueldo semanal equivalente al 18% del dinero generado por cada día de trabajo efectivo y no considera un sueldo base.

4.2 Características sociodemográficas de los conductores.

La edad de estos conductores osciló entre los 29 y 64 años, donde el rango etario predominante fue de 45 a 54 años, representando un 35,5% del total de la muestra evaluada. Respecto al estado civil, se destaca que un 80,6% de la muestra correspondió a trabajadores casados. En cuanto al nivel de educación, se registró que tan solo un 22,6% posee una educación media completa. De acuerdo al número de hijos se observó que hay un 87,1% de los choferes que manifestaron tener a lo menos un hijo (Tabla 1).

Tabla 1. Características sociodemográficas de la muestra

Distribución según rango etario (años)		
	N	%
25-34	7	22,6
35-44	8	25,8
45-54	11	35,5
55-64	5	16,1
Total	31	100
Distribución según estado civil		
Soltero	6	19,4
Casado	25	80,6
Divorciado- Separado	0	0
Viudo	0	0
Total	100	100
Distribución según nivel educacional		
Básica incompleta	7	22,6
Básica completa	6	19,4
Media incompleta	11	35,4
Media completa	7	22,6
Total	31	100
Distribución según número de hijos		
Ninguno	4	12,9
1 hijo	6	19,4
2 hijos	9	29,0
3 o más	12	38,7
Total	31	100

4.3 Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial del Centro de Trabajo

Los resultados para la variable Factores de Riesgo Psicosocial, determinó que la dimensión que presentó un mayor nivel de riesgo alto (color rojo) correspondió a Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades, representado por un 80% de conductores (Figura 1) los cuales destacaron que no poseen influencia sobre sus horarios, no tienen control sobre el tipo de actividad asignada, ni sobre la cantidad de trabajo. En general, según las opiniones recopiladas, estos resultados se asocian a trabajadores que presentan un escaso control sobre las tareas que realizan o que resultan irrelevantes para ellos y, por ende, las posibilidades de aprendizaje y control son mínimas. Un nivel de riesgo alto también se presentó en la dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo, representado por un 71%. En este caso, los conductores, a través de las preguntas abiertas realizadas, indicaron que varias de las tareas realizadas diariamente debían ser reasignadas a otros cargos, ya que eran ajenas con su labor de conductor, como por ejemplo: cobrar los pasajes, preocuparse del aseo del bus, mantener la mantención de la maquina al día y además precisaron no sentir el apoyo inmediato de sus superiores para manifestar opiniones.

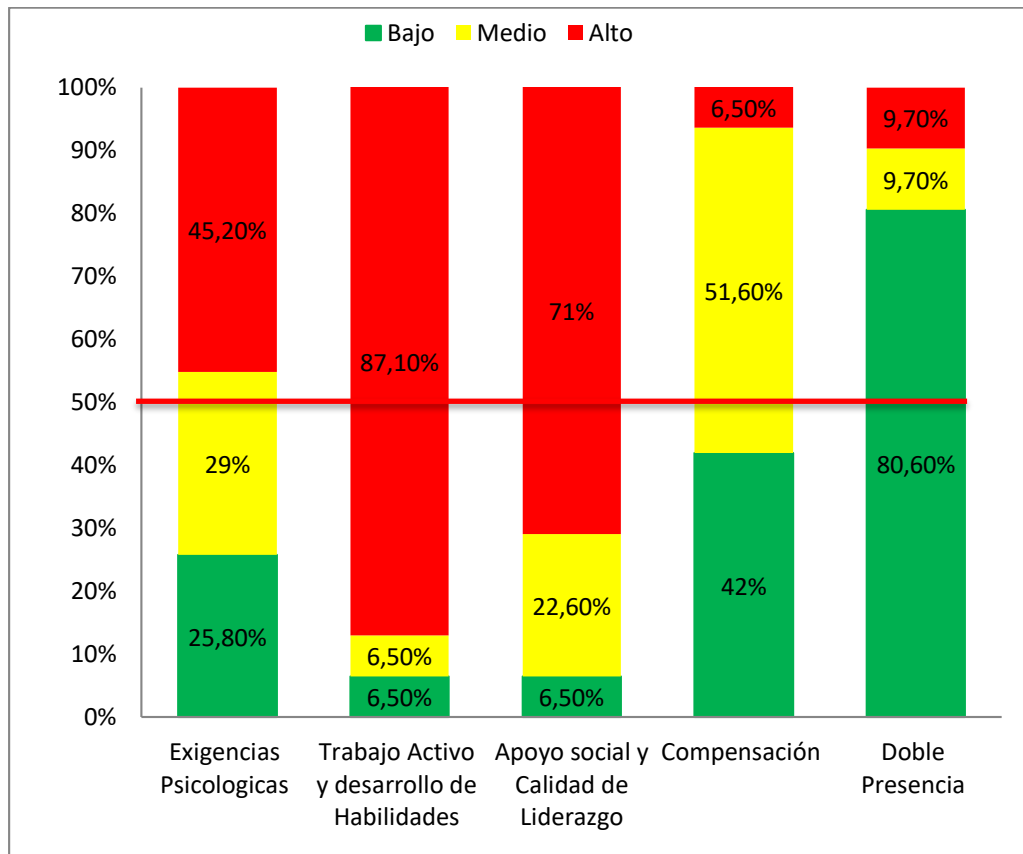


Figura 1. Semáforo de riesgos psicosociales en conductores (ISTAS-21).

Por su parte en la dimensión Exigencias Psicológicas se observó un riesgo en rojo equivalente a un 45,2%, si bien este porcentaje no clasifica como de alto riesgo, eventualmente podrían serlo, debido a que el nivel de riesgo medio arrojado es cercano al límite superior. A través del cuestionario de preguntas abiertas, los conductores destacaron que el mayor problema asociado a esta dimensión correspondía a los reducidos tiempos que poseían para realizar sus recorridos y así mantener la puntualidad de los horarios, precisando además que su trabajo producía desgaste emocional debido a la toma de decisiones complejas asociadas a su labor como conductor de transporte público, si bien estas decisiones no se presentan a diario, pueden tener como consecuencia sucesos que impulsan al conductor a enfrentarse a los pasajeros, por ejemplo en situaciones donde se identifican diferencias monetarias al momento de cancelar

un valor determinado de un pasaje o simplemente cuando el pasajero le indica que necesita bajarse en un lugar que no es parte de las 35 paradas establecidas, lo que lleva consigo el retraso en su horario y una preocupación adicional.

La dimensión Doble Presencia presentó una igualdad a nivel de riesgo alto y medio de 9,7%, en la evaluación a nivel conductores, siendo por tanto la doble presencia un riesgo psicosocial que evidencia la desigualdad entre hombres y mujeres en la conciliación de la vida familiar y laboral, y es por ello que los conductores no se ven afectados con lo que pueda suceder en su hogar, lo que se evidencia con un 80,6% de riesgo bajo (Reina, Romero, Rodríguez, & Romo, 2014).

Con relación a la dimensión Compensación del Trabajo, se destaca que los conductores presentan un porcentaje clasificado en riesgo medio (color amarillo) que, según lo manifestado a través de las preguntas abiertas, estaría asociado a las provocaciones de inseguridad contractual, cambios de horarios inesperados o contra su voluntad, trato no justo o desigual, salario no proporcional a lo trabajado o a la falta de reconocimiento laboral.

En general, se pudo observar que la empresa se encuentra en un riesgo medio, debido a que su puntaje final de exposición a riesgos psicosociales corresponde a 1.

4.4 Carga Mental de Trabajo.

En relación con la variable carga mental de trabajo (CMT), se pudo observar que la mayor parte de los datos arrojados se posicionó en la categoría “media-alta” representado por un 36% de conductores que perciben una carga mental (Figura 2), lo cual estaría asociado a largas jornadas laborales, alto esfuerzo mental o concentración que requiere el puesto de trabajo, y a las distintas actividades que no competen al puesto de conductor. Estos datos coinciden con los expuestos por Parker, Wall Y Jackson (1997), quienes indican que la carga mental es consecuencia de la duración de la jornada laboral superior a 40 horas semanales, nuevas condiciones laborales, factores ergonómicos y repetitividad.

Por otra parte, se pudo observar igualdad en la proporción de los datos arrojados para las categorías “baja” y “media-baja”, registrando un 22% para cada categoría, sumando entre ambas un 44% de conductores que indicaron no sentir carga mental, asociado a un trabajo tolerable que no afectaría en su vida diaria. El menor porcentaje observado se ubicó en la categoría “alta” con un 20% de los conductores que indicaron que su trabajo se expresa en sobreexigencias personales mentales, físicas y asociadas al cumplimiento de plazos perentorios en el contexto del trabajo, necesario para evitar errores y por ello una alta concentración para realizar todas sus labores en el tiempo determinado.

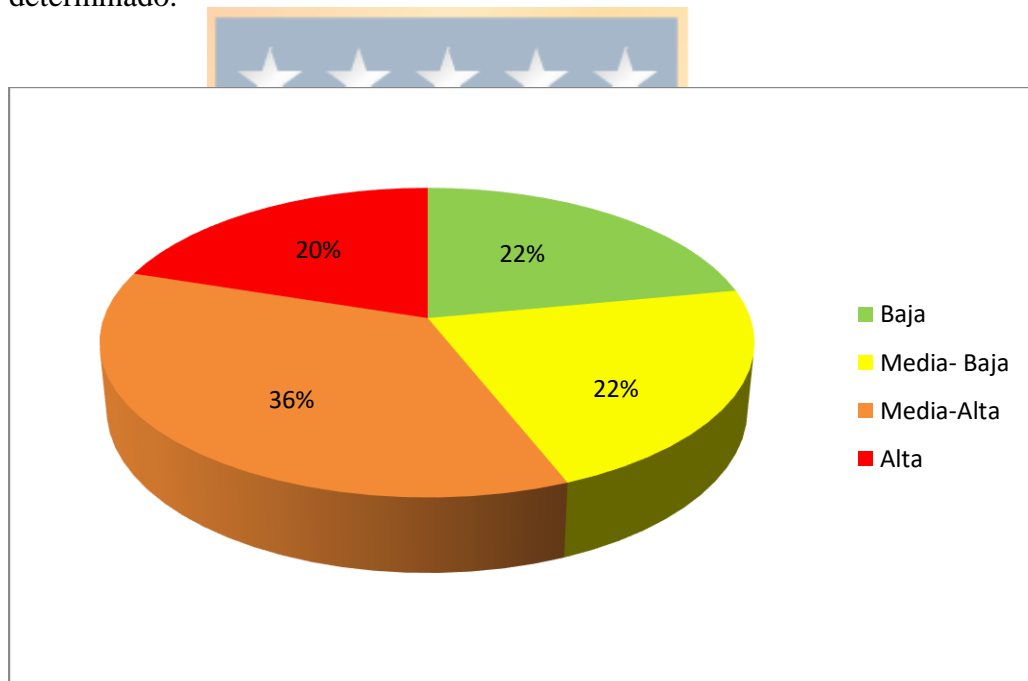


Figura 2. Resultados generales de Carga Mental de Trabajo.

De acuerdo con los resultados obtenidos para cada dimensión (Figura 3), se pudo observar que el porcentaje más alto de Carga Mental de Trabajo se presentó en “Consecuencias para la Salud” donde la categoría “alta” se posicionó con un 83,8%. Esta dimensión toma en cuenta aspectos intrínsecos del trabajador como sentirse agotado después de la jornada laboral, presentar agotamiento al momento de levantarse por la mañana, además del cansancio

que le genera su trabajo y las dificultades para relajarse después de éste. Esto se asocia a un contexto donde los trabajadores tienen un alto nivel de responsabilidad sobre sus tareas y sobre las consecuencias de posibles errores, concordando con los resultados obtenidos por Carmo, Chaves, Silva, Oliveira & Pedrao (2010), quienes indicaron que estas reacciones del organismo pueden desencadenar algunas alteraciones a la salud física y mental, y también en el ambiente laboral, que van desde problemas de relaciones interpersonales, ausentismo, accidentes e insatisfacción laboral, e incluso la muerte.

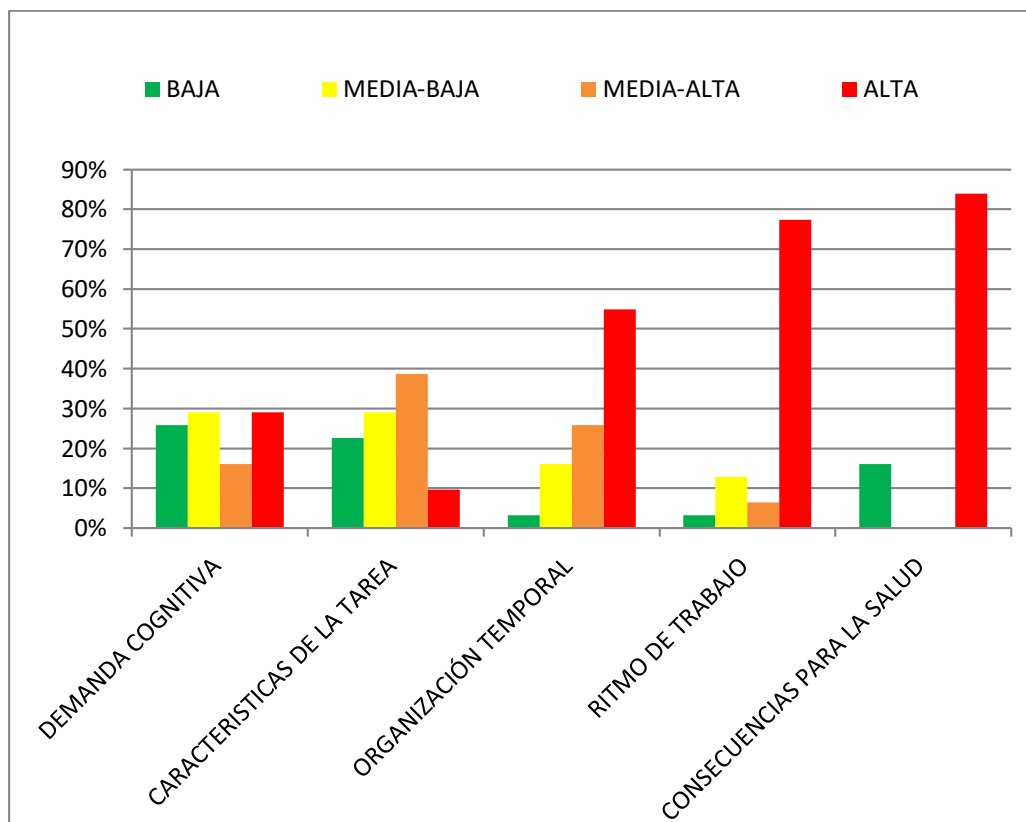


Figura 3. Percepción de Carga Mental de Trabajo según dimensión.

Por su parte, la dimensión “Ritmo de Trabajo” arrojó una Carga Mental “alta” de un 77,4%, correspondiente a conductores que perciben una sobrecarga mental producto de los acotados periodos de tiempo para realizar sus labores acorde al propio ritmo de trabajo de cada uno de ellos, impedidos de realizar

pausas, siendo significativa la carga psicológica asociada a no cometer errores respecto a la duración de los recorridos, debido a que el retraso en los horarios de salida y llegada interfiere directamente en los horarios de los otros conductores.

La misma tendencia se observó en la dimensión “Organización Temporal”, la cual se relaciona directamente con los tiempos y horarios que les entrega la empresa a los conductores para la realización de su labor. Esta relación reafirmada por Artazcoz (2002), destaca que, si la capacidad de respuesta del individuo se ve saturada, aumenta la presencia de carga mental y si, por el contrario, existen periodos de descanso, el individuo puede recuperar su capacidad y evitar una carga mental excesiva. A esto situación se suman las condiciones físicas y laborales que contribuyen al alto nivel que presenta esta dimensión.

En cuanto a la dimensión “Característica de la Tarea” la mayoría de los trabajadores se observaron en el rango medio-alto, representado por un 38,7% de conductores que perciben una sobrecarga mental producto de las dificultades para ejecutar su labor, relacionado a interrupciones y distracciones por parte de los pasajeros, a causa de la ausencia de auxiliar de bus, lo cual concuerda con lo planteado por Castillo, Torre, Ahumada, Cárdenas y Lincona (2014), quienes indicaron que las frecuentes interrupciones en el trabajo incrementan la percepción de CMT, y en cuanto a esta última situación, cabe señalar que el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones; Subsecretaría de Transporte, (2017) exige la presencia de auxiliares de buses solo cuando el recorrido de éste supera los 50 kilómetros de distancia, y para el caso del recorrido Los Ángeles - Laja la distancia no supera los 47 kilómetros.

4.5 Nivel de Estrés Percibido

Para la variable Estrés (Figura 4 y 5), la mayor proporción de trabajadores se concentró en el nivel de estrés “agudo” con un 32,2% de la muestra, de los cuales el 70% pertenecían al rango etario de 45-54 años. Un 29,1% se ubicó en el nivel de estrés “moderado” y un 22,6% de la muestra se categorizó en un nivel de estrés “funcional”. Para el caso de “ausencia de estrés”, se pudo observar que todas las personas que se vieron involucradas en esta dimensión sus edades fluctuaban entre los 25 y 54 años, dejando en evidencia que mientras más joven este la población es menor la presencia de estrés percibido, como se pudo observar en todas las otras dimensiones si se observa presencia del personal con mayor rango etario de 55 a 64 años. La única dimensión que presento todos los rangos etarios fue la dimensión de estrés moderado, destacando que fue liderada por personas con edad entre los 25 y 44 años, indicando que la realización de su trabajo no produce desgaste a su salud y que lo pueden desarrollar sin mayor problema, destacando que las condiciones físicas de trabajo eran optimas, que la carga o demanda que le producía eran llevaderas y que no afectaba en el desarrollo de sus relaciones sociales. Información que coincide con Peiró (1993) explicando que el estrés aparece debido a la presencia de distintos factores mencionados anteriormente. Por otro lado, Cox (1978), indicó las cinco etapas que atraviesa una persona que sufre de estrés, los cuales son: demanda y recursos; desequilibrio entre demanda y recursos; experiencias emocionales de estrés y respuestas fisiológicas, cognitivas y comportamentales; anticipación de los resultados del afrontamiento y fase de *feedback* (retroalimentación). De acuerdo con lo anterior, la etapa más notoria, según la opiniones recopiladas, corresponde al desequilibrio entre la demanda y los recursos para la realización de sus labores, reafirmando por una parte, la inexistencia de liderazgo para la gestión de recursos, y por otra parte, la relación existente entre el estrés y el rango etario (González y Gutiérrez, 2006), debido a que con el paso del tiempo la capacidad

para enfrentar obstáculos o distracciones va disminuyendo, estando mucho más expuestos a posibles accidentes (Peiró, 1993).

En general, la conducción de un vehículo implica la aparición casi crónica de estresores de mayor o menor intensidad, dentro de ellos, el estresor que ha presentado mayor influencia en tareas de conducción está asociado a la congestión vehicular, fundamentalmente en las “horas punta” (Dorn, Stephen, Wáhlberg, & Gandolfi, 2010). En este sentido, se hace referencia a que la totalidad de los conductores realizan su labor en al menos una de las denominadas “horas punta”, las cuales se presentan en los horarios de 8:00, 14:00 y después de las 19:00 horas. Turner, Layton y Simons, (1975) indicaron que estas situaciones son potencialmente estresantes debido a los retrasos que imponen y a la hostilidad que provoca en los conductores.

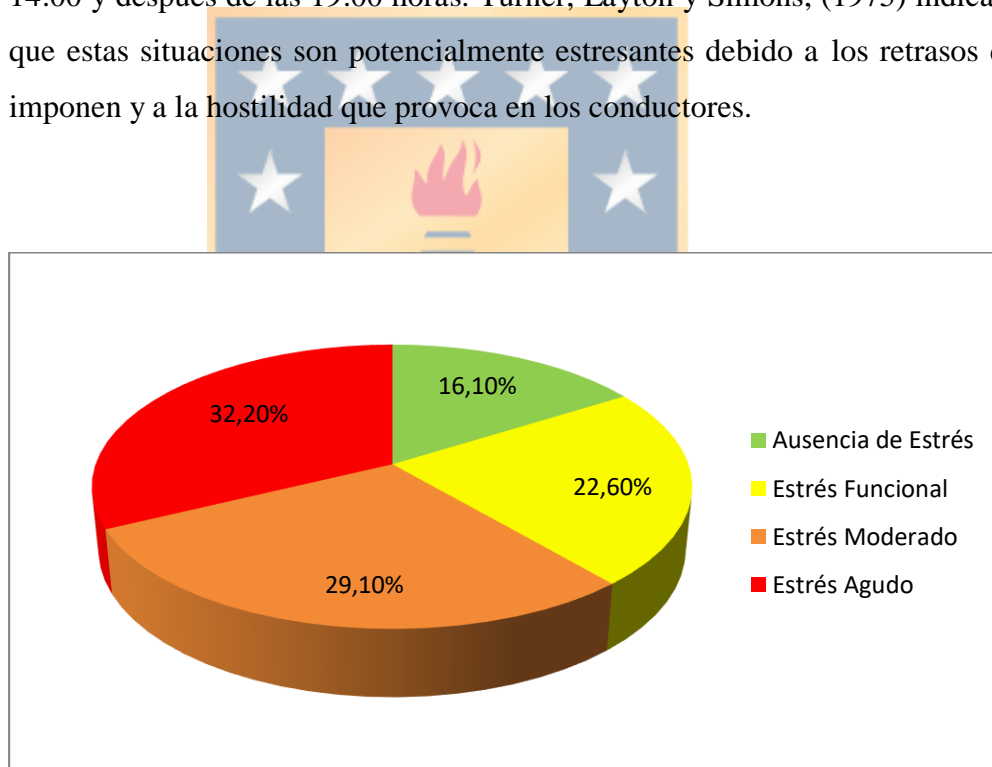


Figura 4. Distribución de Niveles de Estrés Percibidos en conductores.

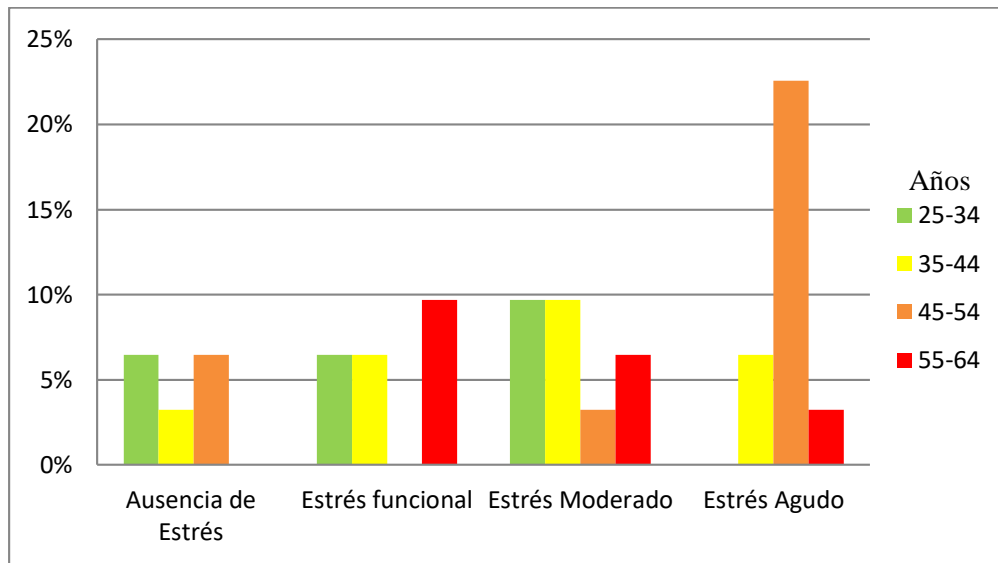


Figura 5. Niveles de Estrés Percibidos según rango etario.

4.6 Asociación entre variables sociodemográficas: edad, estado civil y número de hijos

Se observó una asociación estadísticamente significativa entre las variables “edad” y “número de hijos” con un p-valor de 0,04, existiendo una relación directamente proporcional entre las variables, indicando que, al aumentar la edad en los trabajadores, también aumentaría la presencia de hijos que poseen. Información que reafirma un estudio realizado por Medina (2017), donde se presentó relación significativa entre las dos variables.

En el análisis entre las variables “estado civil” y “número de hijos”, no se observó una asociación estadísticamente significativa (p-valor de 0,43; valor χ^2 de 2,72).

4.7 Asociación entre variables sociodemográficas y niveles de estrés.

Se determinó que no existe una asociación significativa entre la variable “presencia de estrés percibido” y las variables “edad”, “número de hijos” y “estado civil”, indicando que a pesar de que los conductores atraviesan situaciones motivadas por cargas familiares y la presencia de hijos, éstas no son

indicadores de la presencia del estrés percibido en ellos (Tabla 2). Resultados que se contraponen a lo indicado por López y López (2011), quienes indican que el estado civil tiene directa relación con la presencia de estrés, al igual que la edad, la cual posee una relación directamente proporcional con la presencia de estrés (González y Gutiérrez, 2006).

Tabla 2. Asociación entre variables sociodemográficas y presencia de estrés percibido.

Variable	<i>p-valor</i>
Edad	0,89
Número de hijos	0,30
Estado civil	0,99

4.8 Asociación entre factores de riesgo psicosocial, carga mental y estrés percibido.

Se determinó que no existe relación entre la variable Factores de Riesgo Psicosocial por dimensión y la presencia de Estrés Percibido en los conductores (Tabla 3), esta no asociación se puede deber principalmente a que los factores de riesgo que se ven afectados son solo dos dimensiones en riesgo alto, enfrentándose a 32,2% de conductores que presentan estrés agudo y que precisamente las dimensiones que se ven afectadas no son las que tienen relación con las exigencias psicológicas del trabajador o las capacidades del trabajador para afrontar su trabajo de la forma más cómoda y según sus capacidades, estas dimensiones deberían verse en riesgo para así poder alterar el equilibrio mental del trabajador y desencadenar estrés. Lo cual se contrapone a los resultados obtenidos por Silva, Lefio, Marchetti y Benoit (2014), quienes indicaron que los factores de riesgo psicosocial tienen directa relación con la presencia de estrés y los daños a la salud mental que pueda presentar el trabajador. Resultados similares se observaron en un estudio realizado en Chile, por Guilguiruca, Meza, Góngora, Moya (2015), quienes indicaron una

asociación positiva entre los riesgos psicosociales y la presencia de estrés. Por su parte, una encuesta sobre la Calidad de Vida Laboral realizada en el 2010 por el Ministerio de Trabajo e Inmigración del Gobierno de España concluyó que el 49,9% de las personas bajo estudio manifestaron niveles altos y muy altos de estrés, debido a la presencia de factores de riesgos psicosociales. En particular, en este estudio no se encontró una asociación positiva pese a que los conductores evidenciaron situaciones vividas, como por ejemplo, realizar tareas que no le correspondían con su labor de conductores, distracciones familiares o producidas por su trabajo, largas jornadas laborales y poca valoración por su trabajo, no obstante estas situaciones, no fueron precursores de estrés de acuerdo a lo percibido por ellos. Por otra parte, la mayoría de las dimensiones presentaron asociaciones significativas entre sí, excepto entre las dimensiones “exigencias psicológicas” y “trabajo activo y doble presencia”, ya que esta última dimensión en particular se ve más afectada en mujeres, debido a que ellas poseen una constante preocupación por el hogar y familia.

Tabla 3. Asociación entre Factores de Riesgo Psicosociales por dimensión y presencia de Estrés Percibido en conductores.

Factores de Riesgos Psicosociales por dimensión	χ^2	<i>p-valor</i>
Exigencias Psicológicas	3,54	0,6169
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	0,88	0,9714
Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	0,47	0,9931
Compensación	1,99	0,849
Doble Presencia	2,00	0,848

Respecto a la asociación entre Carga Mental por dimensión y la presencia de Estrés Percibido (Tabla 4), se observó que no hay relación entre ambas variables, presentando como respaldo que todos los trabajadores poseen algún tipo de sobrecarga mental, independiente del grado, y que tan solo un tercio de ellos evidenciaron sentir estrés, si bien es común que se presente asociación entre ambas variables se debe tener en cuenta que el estudio se realizó con tan

solo un N de 31 conductores, lo que pudo haber permitido que la asociación fuese negativa, resultados que no coinciden con lo indicado por Olivares, Jélvez, Mena y Lavarello, (2013), quienes indicaron que existe una relación positiva entre la Carga Mental y el Burnout (síndrome asociado al estrés laboral) en los conductores de transporte público chilenos, los cuales se perciben más exigidos y agotados, tanto física como mentalmente y no logran adaptarse satisfactoriamente a las demandas laborales, tendiendo a experimentar mayores niveles de estrés. Este mismo estudio confirmó que la Carga Mental es una variable importante en el proceso de deterioro psíquico y físico de los conductores, pudiendo afectar negativamente la salud mental de este colectivo profesional, ratificándose a su vez la relación entre estrés y la Carga Mental determinada en varios estudios previos.

Tabla 4. Asociación entre Carga Mental por dimensión y presencia de Estrés Percibido en los conductores.

Carga Mental por dimensión	χ^2	<i>p</i> -valor
Demandas cognitivas y complejidad de la tarea.	0,61	0,98
Características de la tarea.	4,89	0,42
Organización temporal.	2,60	0,76
Ritmo de trabajo.	2,67	0,74
Consecuencias para la salud.	0,74	0,98

V. COMO MEDIDAS DE CONTROL O MITIGACIÓN SE PROPONEN LAS SIGUIENTES ACCIONES

- Establecer un sueldo base para los conductores y que la variación de éste solo se deba a horas extras que puedan realizar durante el mes, pero que no dependa de los boletos que puedan vender durante el día de trabajo.
- Contratar auxiliares para los buses, con el fin de evitar distracciones en los conductores y que el sueldo de éste se cancele en su totalidad por parte de la empresa.
- Establecer acuerdos entre la administración de la empresa y los conductores, sobre la mantención y el aseo de las máquinas, el cual debe indicar la obligación de cada uno.
- Implantar nuevos horarios para cada viaje, con el fin de que los conductores no realicen su trabajo bajo presión y puedan contar con un delta de tiempo en caso de que ocurriera un inconveniente en el viaje.
- Establecer cada mes una pauta de trabajo, detallando los turnos, lugares y horarios de cada trabajador. Indicar a principio de cada año las vacaciones para cada conductor.

VI. CONCLUSIONES

- Se determinó que los factores psicosociales en riesgo se encuentran asociados a las dimensiones “Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades” y “Apoyo Social y Calidad de Liderazgo”.
- Los Niveles de Carga Mental en los conductores de buses interurbanos, evidenciaron la existencia de una percepción de sobrecarga mental asociadas a las categorías “Organización Temporal”, “Ritmo de Trabajo” y “Consecuencias para la Salud”.
- Los niveles de estrés percibidos indicaron la existencia de Estrés Agudo como nivel de percepción de estrés predominante en los conductores de buses interurbanos.
- Con respecto a cada nivel de estrés percibido y las variables sociodemográficas estudiadas, no se presentó asociación estadísticamente significativa.
- Se determinó que los factores de riesgo psicosocial y los niveles de carga mental establecidos en este estudio, no inciden en el nivel de estrés agudo en los conductores de buses interurbanos, al no asociarse estadísticamente.
- No se evidenció asociación estadísticamente significativa entre el estrés laboral (Niveles de Estrés Percibido) y las dimensiones de factores de riesgo psicosocial. De la misma forma, no se evidenció asociación estadísticamente significativa entre las variables carga mental (Carga Mental de Trabajo) y estrés laboral (Niveles de Estrés Percibidos).

VII. BIBLIOGRAFÍA

1. Aldrate, M., Navarro, C., González, R., Contreras, M., & Pérez, J. (2015). Factores psicosociales y síndrome de burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud. *Ciencia y Trabajo*.
2. Artazcoz, L. (2002). La salud laboral ante los retos de la nueva economía. *Salud Pública*.
3. Asociación Chilena de Seguridad [ACHS] (2017). "Manual Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, Guía Para el Proceso de Evaluación e Interpretación de RPSL En Un Lugar De Trabajo". Obtenido de <https://www.achs.cl/portal/ACHS-Corporativo/Documents/Instructivo%20%20Prevenci%C3%B3n%20-%20Plataforma%20Riesgos%20Psicosociales.pdf>
4. Barbero, J., Silva, H. (2009) Seminario: Las reformas en el transporte urbano en América Latina y las enseñanzas para Buenos Aires; 17 abr. 2009 en la Universidad Torcuato di Tella; Buenos Aires; Argentina. Buenos Aires: Universidad Torcuato di Tella.
5. Benavides, Benach, & Martínez. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosociales en cuatro empresas. *Gaceta Sanitaria*.
6. Cámara de Diputados de Chile (2007). Informe de la Comisión Especial Investigadora encargada de analizar los errores en el proceso de diseño e implementación del Plan Transantiago. Valparaíso: Cámara de Diputados; 2007. Disponible en: <http://www.camara.cl/pdf.aspx?prmID=60&prmTIPO=INVESTIGAFIN>
7. Campos, A., Bustos, G., & Romero, A. (2009). Consistencia interna y dimensional de la Escala de Estrés (EEP-10 y EEP-14) en una muestra de Universidad de Bogotá, Colombia Aquicha. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*.

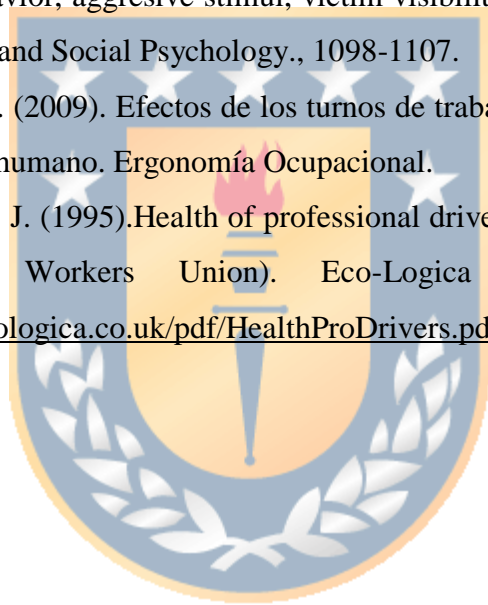
8. Carmo, M., Chaves, M., Silva, L., Oliveira, I., & Pedrao, L. (2010). Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud. *Rev. Cubana Enfermer* v.26 n1. Ciudad de Habana. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192010000100009
9. Castillo, I., Torres, N., Ahumada, A., Cárdenas, K., & Lincona, S. (2014). Estrés Laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia). *Revista: Salud Uninorte* v.30 n1 Barranquilla. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522014000100005
10. Ceballos, P., Paravic, T., Barriga, O. & Burgos, M. (2014). Validación de Escala Subjetiva de Carga Mental de trabajo en funcionarios Universitarios. *Ciencia Enferm.*
11. Chinchilla, R. (2002). *Salud y Seguridad en el trabajo*. Obtenido de http://books.google.cl/books?id=Y35TDM74KmUC&dq=salud+trabajo&hl=e&source=gbs_navilinks_s
12. Cohen, S., Kamarck, T. & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal Of Health and Social Behavior*.
13. Cox, T. (1978). *Desencadenantes de estrés Laboral*. Universidad de Investigación de Psicología de las Organizaciones y del Trabajo.
14. Cox, T. & Griffiths, A. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. In M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, Y C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology*. Chichester: Wiley and Sons. Obtenido de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentos/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
15. Dorn, L., Stephen, L., Wáhlberg, A., & Gandolfi, J. (2010). Development and validation of a self-report measure of bus driver behaviour. *Ergonomics*.
16. Duran, M. (2010). Bienestar psicológico: estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. . *Revista Nacional de Administración*.

17. Espinoza, M. (2003). Trabajo decente y protección social. Oficina Internacional del Trabajo (Central Unitaria de Trabajadores de Chile).
18. García, O., & Hoyo, M. (2002). La Carga Mental de Trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
19. Gómez, I. (2006). Una revisión a la luz de las nuevas condiciones de trabajo. *Revista Universitas Psychologica*.
20. González, E. & Gutiérrez, R. (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 259-270.
21. González, M., Landero, R., Maruris, M., Cortés, P., Vega, R. & Godínez, F. (2013). Estrés cotidiano en trabajadores del volante. *Summa Psicológica UST*.
22. Guic, E., Bilbao, A. & Bertin, C. (2002). Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. *Rev. Méd. Chile*.
23. Guilguiruca, M., Meza, K., Góngora, R & Moya, C. (2015). Factores de Riesgos Psicosociales y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. *Medicina y Seguridad del Trabajo*.
24. Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación, Sexta edición. Mc Graw Hill/ Interamericana Editores, S.A. De C.V.
25. Houtman, I., Jettinghoff, K. & Cedillo, L. (2008). Sensibilidad sobre estrés laboral en los países en desarrollo. *Un Riesgo Moderno en un ambiente de Trabajo Tradicional*.
26. Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work stress, Productivity and the reconstruction of working*. Basic Books. HearperCollinds Pub.
27. Kompier, M. (1997). A Critical examination of the Demand- Control-Support Model from. A Work Psychological Perspective. *International Journal of Stress Management*. Vol 4. No 4.
28. Leka, S., Griffiths, A. & Cox, T. (2004). La organización del estrés y el trabajo. *Protección de la Salud de los Trabajadores*.

29. Llaneza, J. (2008). Ergonomía y psicología aplicada manual para la formación del especialista. Editorial Española: Lex Nova.
30. López, F., & López, M. (2011). Situaciones generadoras de estrés en los estudiantes de enfermería en las prácticas clínicas. Ciencia y Enfermería.
31. Medina, D. (2017). Edad como factor de riesgo en operadores de faenas para la producción de biomasa forestal.
32. Ministerio de Trabajo e Inmigración del Gobierno de España (2010). Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo. Obtenido de: <http://www.empleo.gob.es/estadisticas/ecvt/Ecvt2010/index.htm>
33. Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones; Subsecretaria de Transporte (2017). Ley 18.290, Resolución Exenta 155. Disponible es: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=228415>
34. Moral, J., González, M., & Landero, R. (2011). Estés percibido, Ira y Burnout en amas de casa Mexicanas. Revista Iberoamericana de Psicología y Salud.
35. Moreno, B. & Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. INSH Madrid.
36. Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Medicina y Seguridad del Trabajo.
37. Moretti, C. (2015). Duración de la jornada laboral: implicancias sanitarias y político-económicas. Revista Chilena de Terapia Ocupacional.
38. Olavarría, J. & Céspedes, C. (2002). Trabajo y Familia: ¿Conciliación? Seminario - taller: Estrategias de conciliación, familia y trabajo con perspectiva de género. Sernam/ Flacso- Chile/Santiago.
39. Olivares, V., Jélvez, C., Mena, L. & Lavarello, J. (2013). Estudios sobre Burnout y Carga Mental en Conductores de Transporte Público de Chile. Ciencia y Trabajo.

40. Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2016). I Encuesta Centroamericana sobre las Condiciones de Trabajo y la Salud. Smart Coach. International Academy.
41. Organización Internacional del Trabajo [OIT] y la Organización Mundial de la Salud [OMS], (1984). Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, Incidencia y Prevención. Ginebra: Medición del Trabajo.
42. Parker, S., Wall, T. & Jackson, P. (1997). That's not my job: developing flexible employee work orientations. *Academy of Management Journal*.
43. Peiró, J. (1993). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Unidad de Investigación de Psicología de las organizaciones y del Trabajo. Madrid: Eudema. .
44. Reina, L., Romero, B., Rodríguez, A., & Romo, M. (2014). Doble presencia: un riesgo psicosocial que evidencia la desigualdad entre hombres y mujeres en la conciliación de la vida familiar y laboral. Universidad de Granada.
45. Remor, E. (2006). Psychometric properties of European Spanish Version of the Perceived stress Scale (PSS). *The Spanish Journal of Psychology*.
46. Rolo, G., Díaz, D. & Hernández, E. (2009). Desarrollo de una Escala Subjetiva de Carga Mental de Trabajo. Obtenido de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622009000100004
47. Saraz, S. (2006). Factores Psicosociales en el Trabajo. *Factores Psicosociales y Salud Mental en el Trabajo*.
48. Siegrist, J. (1996). Adverse Health effects of high- effort/low- reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*.
49. Silva, H., Lefio, À., Marchetti, N., & Benoit, P. (2014). Riesgos Psicosociales en Conductores de Transporte de Carga y Pasajeros Urbanos e Interurbanos, y su Asociación con la Autopercepción de Salud y Siniestralidad Laboral. *Ciencia y Trabajo*.

50. Taucher, E. (1997). Bioestadística (2da ED). Santiago de Chile: Universidad,S.A.
51. Taylor, A., & Dorn, L. (2006). Stress, fatigue, health, and risk of road traffic accidents among professional drivers: The contribution of physical inactivity. *Annu Rev Publ Health*.
52. Tse, J., Flin, R. & Mearns, K. (2006). Bus driver well-being review: 50 years of research. *Transportation Research Part F. Traffic Psychology and Behaviour*.
53. Tuner, C., Layton, J., & Simons, L., (1975). Naturalistic studies of aggressive behavior, aggressive stimul, victim visibility and hom honking. *Jornal of Personality and Social Psychology.*, 1098-1107.
54. Vallejos, J. (2009). Efectos de los turnos de trabajo en la salud, seguridad y el desempeño humano. *Ergonomía Ocupacional*.
55. Whitelegg, J. (1995).Health of professional drivers (A Report for Transport & General Workers Union). Eco-Logica Ltd. Recuperado de <http://www.ecologica.co.uk/pdf/HealthProDrivers.pdf>.



VIII. ANEXOS Anexo 1. Cuestionario ISTAS 21 versión breve.

Sección específica de riesgo psicosocial						
Dimensión exigencias psicológicas		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?					
2	En su trabajo, ¿tiene usted que tomar decisiones difíciles?					
3	En general, ¿considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?					
4	En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?					
5	¿Su trabajo requiere atención constante?					
Dimensión trabajo activo y desarrollo de habilidades		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?					
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero/a?					
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?					
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?					
10	¿Siente que su empresa o institución tiene una gran importancia para usted?					
Dimensión apoyo social en la empresa		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
11	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?					
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?					
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?					
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?					
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?					
Dimensión compensaciones		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
16	¿Está preocupado/a por si le despiden o no le renuevan el contrato?					
17	¿Está preocupado/a por si le cambian de tareas contra su voluntad?					
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
Dimensión doble presencia		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
19	Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?					
20	¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en la casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)					

Anexo 2. Cuestionario Escala Subjetiva de Carga Mental (ESCAM).

ESCALA SUBJETIVA DE CARGA MENTAL (ESCAM)

Dimensión I: Demanda cognitiva y complejidad de la tarea.

1) El nivel de esfuerzo o concentración mental que requiere mi trabajo es:				
Muy baja	Baja	Medio	Alto	Muy alto
2) La cantidad de memorización de información y material que requiere mi trabajo es:				
Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
3) El grado de complejidad de la información que debo utilizar en mi trabajo es :				
Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
4) El nivel de esfuerzo mental necesario para evitar errores en mi trabajo es:				
Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
5) El nivel de ambigüedad de las decisiones a tomar en mi trabajo es:				
Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
6) Habitualmente en mi puesto de trabajo el número de decisiones que debo tomar es:				
Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta

Dimensión II: Características de la tarea.

7) El número de interrupciones(llamadas, atender público, otros compañeros solicitando información, etc. durante la realización de mi trabajo es:				
Total desacuerdo	Algo desacuerdo	Indiferente	Algo de acuerdo	Total acuerdo
8) La cantidad de dificultades que se producen cuando se introducen nuevos procedimientos de trabajo o programas informativos es:				
Total desacuerdo	Algo desacuerdo	Indiferente	Algo de acuerdo	Total acuerdo

9) En mi trabajo, tengo que hacer más de una tarea a la vez:				
Total desacuerdo	Algo desacuerdo	Indiferente	Algo de acuerdo	Total acuerdo
10) Las tareas que realizo en mi trabajo requieren una alta concentración debido a la cantidad de distracción o ruido de fondo				
Total desacuerdo	Algo desacuerdo	Indiferente	Algo de acuerdo	Total acuerdo

Dimensión III: Organización temporal.

11) El tiempo asignado a cada una de las tareas que realizo es:				
Total Insuficiente	Insuficiente	Preciso	Suficiente	Muy suficiente
12) El tiempo que dispongo para realizar mi trabajo es:				
Total Insuficiente	Insuficiente	Preciso	Suficiente	Muy suficiente
13) El tiempo del que dispongo para tomar las decisiones exigidas por mi trabajo es:				
Total Insuficiente	Insuficiente	Preciso	Suficiente	Muy suficiente

Dimensión IV: Ritmo de trabajo.

14) Es posible variar mi ritmo de trabajo sin perturbar el trabajo de mi sección:				
Total desacuerdo	Algo desacuerdo	indiferente	Algo de acuerdo	Total acuerdo
15) Además de las pausas reglamentarias, el trabajo me permite hacer alguna pausa cuando lo necesito				
Total desacuerdo	Algo desacuerdo	indiferente	Algo de acuerdo	Total acuerdo
16) En mi trabajo, puedo cometer algún error sin que incida en forma crítica				

sobre los resultados del trabajo:				
Total desacuerdo	Algo desacuerdo	indiferente	Algo de acuerdo	Total acuerdo

Dimensión V: Consecuencias para la salud.

17) Al final de la jornada de trabajo me siento agotado:				
Total desacuerdo	Algo desacuerdo	indiferente	Algo de acuerdo	Total acuerdo
18) Me siento agotado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo:				
Total desacuerdo	Algo desacuerdo	indiferente	Algo de acuerdo	Total acuerdo
19) El cansancio que me produce mi trabajo es:				
Total desacuerdo	Algo desacuerdo	indiferente	Algo de acuerdo	Total acuerdo
20) Tengo dificultades para relajarme después del trabajo:				
Total desacuerdo	Algo desacuerdo	indiferente	Algo de acuerdo	Total acuerdo

Anexo 3. Cuestionario Escala de Estrés Percibido PSS-14

Escala de Estrés Percibido (Perceived Stress Scale) PSS-14

Marque con una cruz “x”, la opción que indique de mejor manera la situación actual que usted vive, considerando el último mes.

Durante el último mes, con qué frecuencia ha estado afectado por alguna situación que ocurrió inesperadamente.

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

Durante el último mes, con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes de su vida.

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

Durante el último mes, con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado.

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

Durante el último mes, con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de su vida.

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

Durante el último mes, con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida.

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

Durante el último mes, con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales.

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

Durante el último mes, con qué frecuencia ha sentido que las cosas le salen bien.

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

En el último mes, con qué frecuencia ha sentido no poder afrontar todas las cosas que debía realizar.

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

Durante el último mes con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida.

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

Durante el último mes, con qué frecuencia ha sentido que está al control de todo.

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

Durante el último mes, con qué frecuencia se ha sentido molesto, porque los sucesos que le han ocurrido, estaban fuera de su control.

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

Durante el último mes, con qué frecuencia ha pensado sobre aquellas cosas que le quedan por lograr.

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Durante el último mes, con qué frecuencia ha podido controlar su tiempo.

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

Durante el último mes, con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas.

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4



IX. APÉNDICE

Apéndice 1. Consentimiento Informado

Consentimiento informado

El propósito de este consentimiento es explicar de manera breve, en qué consiste la investigación a desarrollar. La participación en esta investigación es estrictamente voluntaria y la información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación.

La presente investigación es conducida por Katherine Morales Espinoza, estudiante seminarista de la carrera de Ingeniería en Prevención de Riesgos de la Universidad de Concepción. El objetivo de este estudio es poder investigar el nivel de estrés y carga mental a la que se encuentran expuestos los conductores de buses interurbanos.

Si usted accede a participar en este estudio, se le solicitará contestar tres cuestionarios; el primer cuestionario para identificar variables sociodemográficas, el segundo corresponde a carga mental y el tercero, sobre el nivel de estrés al que se encuentra expuesto.

Consiento voluntariamente a participar en esta investigación y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento sin que afecte en ninguna manera mi situación laboral.

Nombre del participante:

Firma del participante:

Fecha: de.....de 2019

Apéndice 2. Cuestionario Sociolaboral

Variables Sociodemográficas

Marque con una X los campos requeridos

1. Edad (Años) _____

2. Estado civil

- Soltero
- Casado-Conviviente
- Divorciado-Separado
- Viudo

3. Número de hijos

- Cero
- Uno
- Dos
- Tres o más



Apéndice 3. Cuestionario de Preguntas abiertas para cada dimensión en ISTAS-21.

Exigencias Psicológicas: reducidos tiempos, desgaste emocional y toma de decisiones.

1) ¿Cuáles son las funciones más complejas de su actual cargo?

Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades: cantidad de trabajo.

2) ¿Qué opina sobre la cantidad de tareas, funciones o actividades de su actual cargo?

Apoyo Social y Calidad de Liderazgo: reasignación de tareas, no poder dar opiniones.

3) ¿Cómo es la comunicación entre usted y su jefatura?

Compensación: inseguridad contractual, cambio de horarios, salario, trato desigual, no reconocimientos.

4) ¿Existen situaciones que le causen molestia o preocupación de parte de la empresa en la que trabaja? ¿Cuáles son estas situaciones?

Doble Presencia: desigualdad de género.

5) ¿Cree que sus asuntos familiares interfieren en su trabajo? ¿De qué manera?

