

**FACULTAD DE PSICOLOGIA**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA**

**INVESTIGACION DE GRADO**

**Título:**

**Estrés laboral en conductores profesionales  
de taxi y remise de la ciudad de Mar del Plata**

**Estudiantes:**

**Oliver, Susana mat. 3121/94**

**Peralta, Milton mat. 2011/90**

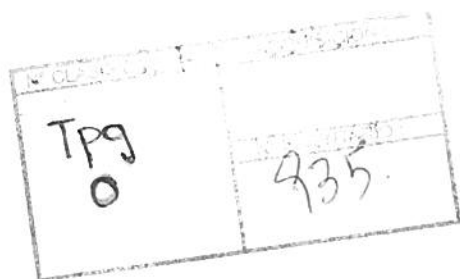
**Piriz González, Cecilia mat. 3152/94**

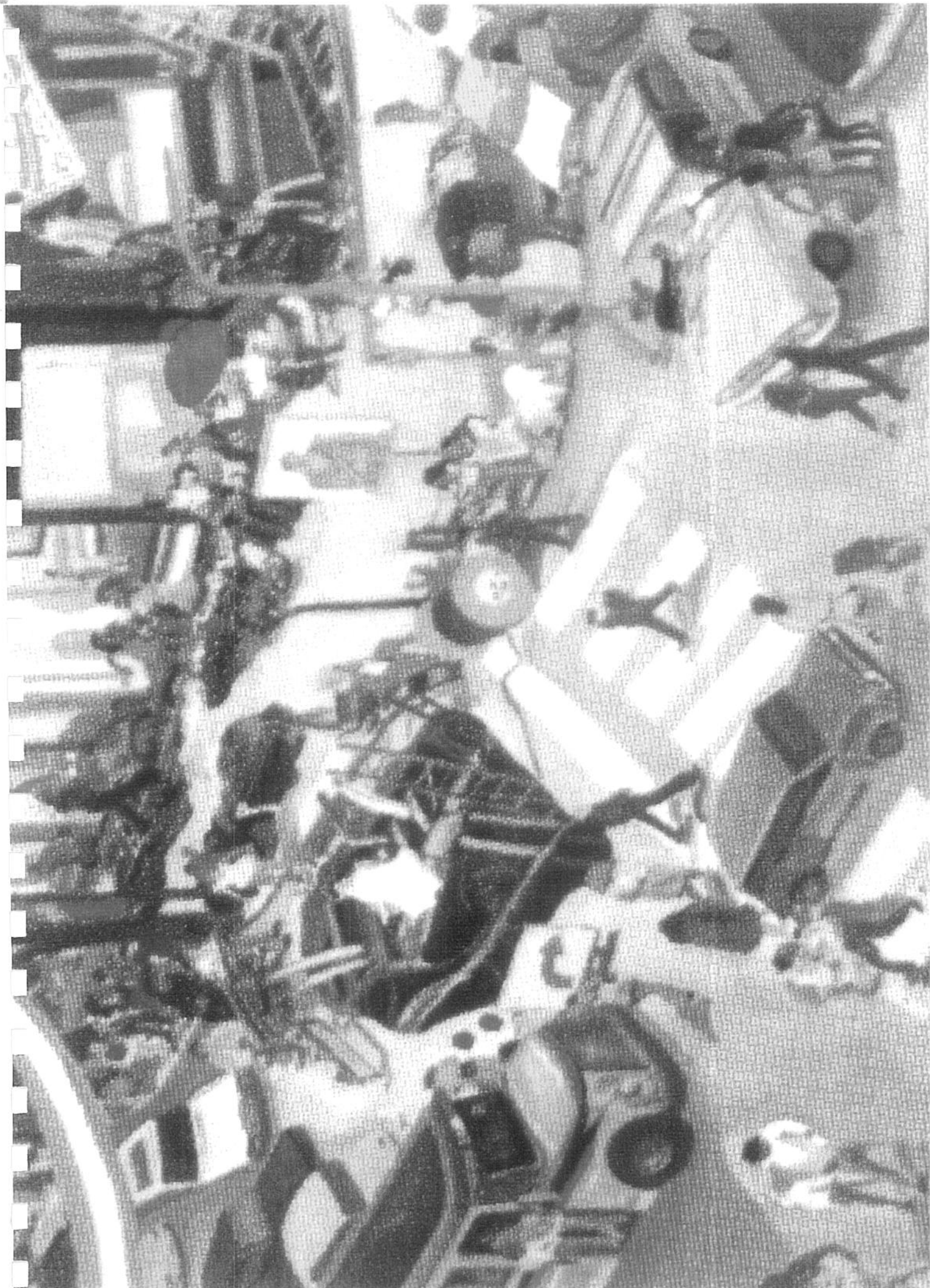
**Supervisores:**

**Dr. Rubén Ledesma**

**Lic. Raquel Peltzer**

Mar del Plata, agosto de 2005







FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Título del proyecto: Estrés laboral en conductores profesional de taxi y remise de la ciudad de Mar del Plata

Informe final del trabajo de investigación correspondiente al requisito curricular O.C.S. 143/89

Apellido y nombre de los alumnos:

Peralta, Milton ( mat.2011/90, DNI 18.346.445)

Piriz Gonzalez, Cecilia ( mat.3152/94, DNI 25.189.002)

Oliver, Susana ( mat. 3121/94, DNI 16.923.631)

Supervisor: Dr. Ruben Ledesma

Co-supervisor: Lic. Raquel Peltzer

Cátedra de radicación: Estrategias Cuantitativas y Cualitativas para la investigación psicológica

Fecha de presentación: 24 de agosto de 2005

“Este Informe Final corresponde al requisito curricular de Investigación y como tal es propiedad exclusiva de los alumnos/as Peralta , Milton, Piriz González, Cecilia y Oliver, Susana de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata y no puede ser publicado en un todo o en sus partes o resumirse, sin el previo consentimiento escrito de los autores”.

“El que suscribe manifiesta que el presente Informe Final ha sido elaborado por los alumnos/as : Peralta , Milton ( mat.2011/90 ) , Piriz González , Cecilia ((mat.3152/94 ), Oliver , Susana ( mat. 3121/94), conforme los objetivos y el plan de trabajo oportunamente pautado , aprobando en consecuencia la totalidad de sus contenidos, a los 24 días del mes de ~~02~~ del año 2005”

Supervisor:



Dr. Rubén Urdesna .

Co-supervisor:



Lic. Raquel Peltzer

## INFORME DEL SUPERVISOR y/o CO-SUPERVISOR

Dejo constancia que todos los autores han contribuido al desarrollo del presente trabajo, y que la tarea ha sido realizada de acuerdo a lo previsto en el plan original. Quiero destacar el compromiso y la responsabilidad con la cual los autores han realizado el presente trabajo de investigación, así como el esfuerzo realizado para sortear las dificultades encontradas en el transcurso del mismo. Considero que se trata de un trabajo original y riguroso, a la vez que socialmente relevante.



Dr. Rubén Ledesma

“Atento al cumplimiento a los requisitos prescriptos en las normas vigentes, en el día de la fecha se procede a dar aprobación al trabajo de investigación presentado por los/las alumnos/as Peralta, Milton ( mat. 2011/90), Piriz González , Cecilia ( mat. 3152/94 ), Oliver, Susana ( 3121/94) .”

Firma del especialista interviniente, del Supervisor y/o Co- Supervisor y de cada uno de los miembros intervinientes del área de investigación.

**Fecha de aprobación:**

## **Plan de Trabajo**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Stress  
- enfermedades  
- profesional  
- trabajo  
- calidad de vida  
PC estrategias de  
enfrentamiento

**Plan de trabajo de la realización de la Investigación de Pregrado (O.C.S. 143/89)**

**Apellido y nombre de las alumnas:**

Oliver, Susana mat. 3121/94

Peralta, Milton mat. 2011/90

Piriz González, Cecilia mat. 3152/94

**Cátedra de radicación:** Estrategias Cuantitativas y Cualitativas para la investigación psicológica

**Supervisor:** Dr. Rubén Ledesma

**Co-supervisor:** Lic. Raquel Peltzer

**Título del proyecto:** Estrés laboral en conductores profesionales de taxi y remise de la ciudad de Mar del Plata

**Descripción Resumida**

El presente trabajo se propone analizar diferentes aspectos del estrés laboral en conductores profesionales de taxi y remise de la ciudad de Mar del Plata. Se trabajará con una muestra casual de 50 taxistas y 50 remiseros contactados en la vía pública o en sus respectivas bases, a quienes se les administrará un cuestionario diseñado *ad hoc*, conformado por preguntas abiertas y cerradas. Se indagarán diferentes fuentes potenciales de estrés, así como la percepción subjetiva de estresores, las estrategias de afrontamiento utilizadas por los conductores y los posibles efectos sobre su salud psicológica y física. Se espera proporcionar información relevante para el

mejoramiento de las condiciones laborales de los choferes profesionales y de la seguridad vial a nivel local.

**Palabras Claves:** conductores profesionales, estrés laboral, estrategias de afrontamiento, salud

## Motivos y Antecedentes

El estudio de estrés laboral, convertido en objeto de investigación empírica en la segunda mitad del siglo veinte (Buunk, Ybema & Wolf 1998), ha abarcado diferentes dimensiones tales como el conflicto de rol, la ambigüedad de la tarea y riesgos psicosociales conectados con problemas de salud (Khan, Wolfe, Quinn, Snoeck & Rosenthal, 1964), aspectos y procesos psicológicos de la situación de trabajo (Frankenhauser, 1971), motivación de los trabajadores y rediseño del puesto (Turner & Lawrence, 1956; Hackman Lawler, 1971; Hackman & Oldham 1976), entre otros aspectos. Hasta los años setenta la atención de los investigadores se focalizó principalmente en las fuentes de estrés, bien estresores específicos del puesto o bien autónomos a la tarea (Karasek, 1979). En los ochenta, se amplió el estudio del estrés a otras perspectivas y no sólo los investigadores mostraron un creciente interés en el estrés ocupacional sino también los gobiernos y las organizaciones internacionales dedicadas al trabajo y la salud.

A través del desarrollo histórico que ha experimentado el concepto de estrés, según Beehr (1987) no parece referirse tanto a una variable específica como un área de interés e investigación, para hacer referencia a una combinación de situaciones en las cuales los elementos del puesto por si mismo o combinados llevan a una mala salud o malestar. A este proceso haría referencia el concepto de *estrés*, donde se incluyen los *estresores* o desencadenantes de estrés y las reacciones adversas (*strain*) de esos estresores sobre la persona o grupo. Según Peiró (2001) la investigación desarrollada

durante las últimas décadas sobre el estrés laboral ha ido configurando un modelo, considerado clásico, que toma en consideración las siguientes dimensiones: los estresores o desencadenantes del estrés, la experiencia de estrés, las vivencias emocionales, las estrategias de afrontamiento, los resultados psicológicos y somáticos del estrés, y las consecuencias laborales del estrés.

Para el enfoque clásico el individuo es la unidad de análisis del fenómeno, es decir, el estrés es considerado una experiencia individual de desajuste ante determinadas demandas, siendo el sujeto el agente básico en la gestión y afrontamiento del estrés. Las limitaciones señaladas a este modelo (Newton, 1995) se refieren al énfasis en el concepto individualista, apolítico, ahistórico y descontextualizado, responsabilizando al individuo de sus propios problemas, sin una perspectiva estructural que analice su surgimiento. Frente a esto, Peiró (2001) plantea que una aproximación alternativa al estudio del estrés laboral es considerarlo como un fenómeno colectivo, analizando las vivencias compartidas y las fuentes de estrés que inciden sobre un determinado grupo de trabajadores, así como los aspectos estructurales que inciden sobre las vivencias compartidas de estrés, siendo inseparable el sujeto del contexto. Desde este enfoque, la consideración de los grupos sociales y la relación entre ellos es la unidad básica de estudio. Se consideran desde este punto de vista las estrategias colectivas de afrontamientos del estrés, lo que permite que los

sujetos reduzcan sus sentimientos de incompetencia por el fracaso de las estrategias individuales ante problemas de origen y expresión colectivos.

Pese al desacuerdo sobre su exacta definición, la mayoría de los investigadores parecen estar de acuerdo en que el término estrés es utilizado de tres modos o maneras diferentes: la aproximación del estímulo, la de la respuesta y la mediacional o transaccional. La aproximación transaccional es la que cuenta con mayor apoyo empírico y fuerza teórica, y tiene origen en los trabajos de se remonta a Lazarus y Folkman (1984). Se reconoce que las diversas estímulos pueden llevar a respuestas emocionales diferentes en función de las evaluaciones cognitivas realizadas por el individuo acerca de la situación y sus recursos, admitiéndose además la existencia de diferencias individuales en lo que a la habilidad percibida para afrontar esos estímulos se refiere.

Consideramos que la situación del tránsito vehicular en la ciudad de Mar del Plata se caracteriza por la trasgresión de las normas viales, la transformación de la calle en un escenario de agresividad, la carencia de una adecuada educación vial, el rechazo a adoptar medidas de seguridad apropiadas, el control punitivo desde la autoridad de tránsito en desmedro del control preventivo, entre otros elementos. Todo esto, confluye en un acto de frecuencia cotidiana: el riesgo y la accidentalidad vial. Entendemos que la ausencia de estudios destinados a evaluar el estrés de los conductores, así como también los horarios, zonas de la ciudad y situaciones en las que ocurren los accidentes, evidencian un vacío que tornan ineficaces las medidas que pudieran tomarse tendientes a reducir los riesgos.

En este estado general del tránsito en las calles de Mar del Plata es donde se desempeñan laboralmente los conductores de taxi y remise. En este contexto nos hemos interesado en evaluar el estrés de estos conductores en virtud de la coincidencia de las condiciones descritas respecto del tránsito, por un lado, y las condiciones de precarización general del trabajo de los taxistas y remiseros, por el otro (excesiva carga horaria, pocos o ningún día de descanso semanal, salario no

acorde con la cantidad de horas trabajadas, riesgos de asalto y agresión, etc.). Con la presente investigación esperamos contribuir a un mayor conocimiento de los estresores laborales, de sus efectos sobre la salud psicológica y física de los conductores, así como de las estrategias de afrontamiento individual y colectivas puestas en práctica por dicha población.

**Objetivos** Se plantean los siguientes objetivos de investigación:

- Identificar y describir las fuentes de estrés laboral asociadas al trabajo de choferes de taxi y remise.
- Identificar y describir los factores y condiciones de trabajo evaluados subjetivamente como estresantes.
- Describir las estrategias individuales y colectivas utilizadas para afrontar o reducir los efectos del estrés y su utilidad percibida.
- Analizar la relación entre los estresores, las estrategias de afrontamiento y la salud física y psicológica de los conductores de taxi y remise.

Algunas de las hipótesis que guían este proyecto son:

- Los choferes perciben como estresores principales de su tarea: la excesiva carga horaria, la inseguridad, los riesgos e inconvenientes ocasionados por el tránsito y los bajos salarios.
- Los conductores utilizan estrategias de afrontamiento individual, en detrimento de las estrategias colectivas.
- Existe una alta incidencia de sintomatología física y psicológica, y efectos en la esfera de las relaciones interpersonales asociada al estrés laboral.

### **Métodos y técnicas**

*Participantes.* Se trabajará con una muestra no probabilística accidental de choferes de la ciudad de Mar del Plata. La muestra estará compuesta por 50 choferes de taxi y 50 choferes de remise que serán contactados directamente en la vía pública o en su lugar de trabajo e invitados a participar, en forma anónima, del estudio.

*Instrumento.* Se dispone de una versión piloto de un instrumento diseñado ad

hoc, compuesto por preguntas abiertas y cerradas para evaluar los siguientes grupos de variables: Parte 1 – Datos Básicos; Parte 2 – Fuentes potenciales de estrés; Parte 3 – Percepción subjetiva de estresores (evaluación primaria); Parte 4 – Estrategias de afrontamiento y recursos (evaluación secundaria); Parte 5 Experiencia subjetiva de estrés; y Parte 6 – Salud física y psicológica.

*Diseño y técnicas de análisis.* Se trata de un diseño no experimental transversal descriptivo. Los individuos son evaluados en las variables mencionadas en un solo momento. Los datos resultantes son analizados mediante técnicas de estadística descriptiva e inferencial utilizando el paquete estadístico EPI-INFO.

### Lugar de realización

Lugar de trabajo: Grupo Psicología Cognitiva y Educacional, Facultad de Psicología de la UNMdP.

### Cronograma

| ACTIVIDAD                                  | MES |   |   |   |   |   |
|--|-----|---|---|---|---|---|
|  | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Actualización y recopilación bibliográfica | x   | x |   |   |   |   |
| Diseño y perfeccionamiento de instrumentos |     | x |   |   |   |   |
| Recolección de datos                       |     |   | x | x |   |   |
| Análisis de datos                          |     |   |   |   | x |   |
| Elaboración de informe final               |     |   |   |   | x | x |

## Referencias

- Buunk B.P; Jonge, J. De; Ybema, J.F & Wolf , J. (1998). Psychosocial aspects of occupational stress. En: P.J.D Drenth & Thierry, H (Eds), Handbook of Organization and work Psychology, (2da edition) (145-182). Hove, England: Psychology Press/ Erlbaum (UK), Taylor and Francis.
- Frankenhaeser, M & Gardell, B. (1971). Underload and overload in working life: Outline of multidisciplinary approach. *Journal of Organizational Behavior*, 12, 595-608.
- Hackman, J.R & Oldham, G.R (1976). Motivation through the design of work: Test of theory. *Organizational behavior and Human Performance*, 16, 250-279.
- Hackman, J.R & Lawler, E.E (1971). Employee reactions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology Monograph*, 55, 259-286.
- Karasek, R.A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24 , 285- 378.
- Khan, R.L; Wolfe, D.M; Quinn, R.P; Snoeck, J.D & Rosenthal, R.A (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York. Springer-Verlag.
- Martín Hernández, P; Salanova, S. M; & Peiró Silla, J. M (2003). El estrés laboral: ¿un concepto cajón de sastre?, *Revista Proyecto Social*, 10, sn. Disponible: URL: [http://teruel.unizar.es/ceut/investigacion/10\\_11/invest\\_contenido\\_10\\_11.html](http://teruel.unizar.es/ceut/investigacion/10_11/invest_contenido_10_11.html)

**ENCUESTA A CHOFERES DE TAXI Y REMISE**

**PARTE 1**

|                        |  |                          |           |                                |                  |
|------------------------|--|--------------------------|-----------|--------------------------------|------------------|
| Sexo: F - M            | Edad:                                  | Titular?: Si - No        | Horario?: | Consumo?: Gas - Gasoil - Nafta | Años de trabajo: |
| Franquero?: Si - No    | Servicio?:<br>Taxi - Remise -<br>Ambos | Vehículo (modelo y año): |           | Con quien vive?:               |                  |
| Tel. o Radio?: Si - No |  |                          |           |                                |                  |

**PARTE 2**

**1 Fuente: vehículo-vía**

Según su opinión, en la zona en que Ud. generalmente trabaja:

El estado de las calles es: Bueno Regular Malo      La señalización vial es: Buena Regular Mala      La iluminación es: Buena Regular Mala

En relación a su vehículo, considera que:

|  |   |
|--|---|
| El estado general del vehículo es: Bueno - Regular - Malo    | El sistema de frenos, dirección y amortiguación es: Bueno - Regular -Malo                                 |
| La comodidad general del vehículo es: Buena - Regular - Mala | Los gastos del vehículo, en relación a la ganancia, son: muy bajos - bajos - normales - altos - muy altos |
| El sistema de ventilación o aire es: Bueno - Regular - Malo  |   |

**2 Fuente: Insatisfacción, realización laboral**

|   |  |  |
|---|--|--|
| En relación a las horas que trabaja, cree que el dinero que gana es suficiente? Si - No.                                      | Le alcanza el dinero que gana para cubrir sus necesidades económicas? Si - No                    | Preferiría estar haciendo algún otro trabajo aunque sea por el mismo dinero? Si - No |
| En general, le gusta este trabajo? Si - No  | Antes de manejar, tenía un trabajo o actividad que considera mejor o más satisfactoria?. Si - No | Este trabajo es el principal ingreso en su casa?. Si - No                            |
| Si tuviera que hacer un balance entre las cosas buenas y malas de este trabajo, cree que el saldo sería: positivo o negativo. |  |  |

**3 Fuente: demanda de trabajo (sobrecarga y subdemanda)**

|  |  |   |
|--|--|---|
| Aprox., cuántas horas por día trabaja?:  | Cuántos días a la semana?                        | En promedio, cuantos kilómetros recorre al día?.                          |
| Normalmente, tiene exigencias de horarios o siente que maneja contra reloj? Si - No: | Tiene algún día libre fijo a la semana?: Si - No | En un día normal, puede pasar mucho tiempo sin realizar un viaje? Si - No |

**4 Fuente: relaciones Interpersonales**

En su trabajo, que tan seguido se presentan problemas, discusiones o peleas con:

|  |   |
|--|---|
| a) Jefes o Superiores:<br>todos o casi todos los días - "de vez en cuando" - nunca o casi nunca          | b) Operadores:<br>todos o casi todos los días - "de vez en cuando" - nunca o casi nunca     |
| c) Compañeros:<br>todos o casi todos los días - "de vez en cuando" - nunca o casi nunca                  | d) Pasajeros:<br>todos o casi todos los días - "de vez en cuando" - nunca o casi nunca      |
| f) Otros conductores/ peatones:<br>todos o casi todos los días - "de vez en cuando" - nunca o casi nunca | e) Otros choferes:<br>todos o casi todos los días - "de vez en cuando" - nunca o casi nunca |

|   |  |   |
|---|--|---|
| En general, la relación o el trato con sus compañeros es: bueno, regular o malo | En general, la relación o el trato con los pasajeros es: bueno, regular, malo. | En general, la relación o el trato con conductores, peatones, etc: bueno, regular o malo. |
|---|--|---|

**5 Fuente: organización del trabajo**

|  |   |  |
|--|---|--|
| En general, cuánta libertad tiene para organizarse o realizar el trabajo a su manera: mucha - bastante - poca - muy poca | Con qué frecuencia se presentan problemas como viajes negativos, problemas de asignación, caídas de sistema, etc: todos o casi todos los días - de vez en cuando - nunca o casi nunca | Cree que el servicio de taxis y remises en Mar del Plata, está: bien, mal o regularmente organizado. |
|--|---|--|

**6 Fuente: exposición y potencial catastrófico**

|  |   |   |
|--|---|---|
| En lo que va del año, ha tenido algún accidente de tránsito donde hubiera alguna persona herida? Si - No       | Y accidentes de tránsito sin heridos? Si - No | En lo que va del año, lo han asaltado o han intentado asaltarlo? Si - No Cuántas veces? |
| En lo que va del año, ha tenido algún enfrentamiento físico (o pelea) con pasajeros, compañeros, etc.? Si - No |   | Ud. diría que la seguridad del tránsito es: buena - regular - mala?.                    |

**7 Interferencia en la esfera personal**

|   |   |  |   |  |
|---|---|--|---|--|
| Has tenido problemas o discusiones con familiares, amigos o pareja por el trabajo?. Si - No | Cree que el trabajo le impide llevar una vida personal o familiar como quisiera?. Si - No | Cree que el tiempo libre que le queda después del trabajo es suficiente? Si - No | Pudo tomarse al menos una semana de vacaciones este año?. Si - No | El trabajo interfiere en su vida íntima, por ejemplo, en su vida sexual? Si - No |
|---|---|--|---|--|

**PARTE 3**

Podría decirme cuáles son las dos o tres cosas que más le preocupan de este trabajo?

...y de la siguiente lista, podría indicar en qué medida le molestan o preocupan las siguientes cosas de su trabajo:

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| El estado o comodidad del vehículo<br>Nada - Un poco - Bastante - Mucho                     | El mantenimiento del vehículo<br>Nada - Un poco - Bastante - Mucho                               | El estado de las calles o infraestructura vial<br>Nada - Un poco - Bastante - Mucho   | El turno de trabajo.<br>Nada - Un poco - Bastante - Mucho   |
| Los problemas de salud que puede tener por el trabajo.<br>Nada - Un poco - Bastante - Mucho | La presión o exigencias de horarios o manejar contra reloj?<br>Nada - Un poco - Bastante - Mucho | La sobrecarga horaria de trabajo.<br>Nada - Un poco - Bastante - Mucho  | La situación salarial y económica.<br>Nada - Un poco - Bastante - Mucho   |
| Los problemas con compañeros, jefes u operarios.<br>Nada - Un poco - Bastante - Mucho       | Los problemas con pasajeros, otros conductores o peatones<br>Nada - Un poco - Bastante - Mucho   | Los problemas en la organización del trabajo (problemas con la radio, viajes negativos, etc.).<br>Nada - Un poco - Bastante - Mucho | La forma en que está organizado el servicio de taxis y remises en la ciudad.<br>Nada - Un poco - Bastante - Mucho |
| La posibilidad de tener accidentes de tránsito.<br>Nada - Un poco - Bastante - Mucho        | La posibilidad de sufrir un asalto o daño físico.<br>Nada - Un poco - Bastante - Mucho           | Los problemas que el trabajo le genera con la familia, amigos o pareja.<br>Nada - Un poco - Bastante - Mucho                        | La falta de tiempo libre, francos o vacaciones.<br>Nada - Un poco - Bastante - Mucho                              |

PARTE 4

¿Hace algo para tratar de reducir o evitar la preocupación o los problemas de trabajo?

Además de las que mencionó, nos interesa saber si ha puesto en práctica otras cosas, como por ejemplo:

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| Realizar deporte o actividad física. Si - No  | Salir o disfrutar del tiempo libre aunque este cansado. Si - No                            | Consultar profesionales, como médicos o psicólogos. Si - No                    |  |
| Tomar café o fumar para matar el tiempo o tranquilizarse Si - No                        | Buscar apoyo en la Religión o en la Iglesia. Si - No                                       | Conversar los problemas con familiares, pareja o amigos. Si - No               |  |
| Planificar o pensar en el futuro. Si - No   | Tratar de reducir las horas de trabajo. Si - No  | Reclamar mayor sueldo. Si - No   |  |
| Charlar los problemas con los compañeros. Si - No                                       | Tratar de no preocuparse. Si - No  | Tratar de mejorar las condiciones de trabajo. Si - No                          |  |
| Juntarse con otros choferes para realizar algún reclamo. Si - No                        | Participar de protestas sociales. Si - No  | Participar o reclamar en el Sindicato. Si - No                                 |  |
| Cree que a pesar de todo, las preocupaciones o problemas de trabajo persisten?. Si - No | Cree que "está a su alcance" poder resolver los principales problemas de trabajo?. Si - No | Cree que las condiciones de trabajo pueden mejorar en el corto plazo?. Si - No | Cree que este trabajo es estresante o afecta la salud? Si - No |


PARTE 5

|   |   |  |  |   |
|---|---|--|--|---|
| Tiene cobertura médica? Si - No   | ¿A tenido que ir al médico en los últimos dos o tres meses por alguna enfermedad? Si - No | ¿A consultado algún psicólogo en los últimos dos o tres meses? Si - No |  |   |
| Por último, le voy a pregunta si en los últimos dos o tres meses ha tenido: |   |  |  |   |
| <input type="checkbox"/> Dolor espalda, cuello o cintura                    | <input type="checkbox"/> Dolores de hombros, brazos o manos                               | <input type="checkbox"/> Dolores en las piernas, rodillas o pies       | <input type="checkbox"/> Sensación de cansancio o agotamiento          | <input type="checkbox"/> Problemas digestivos (dolor de estomago, diarrea, estreñimiento, ) |
| <input type="checkbox"/> Ganancia o pérdida de peso                         | <input type="checkbox"/> Tensión o dolor en la mandíbula.                                 | <input type="checkbox"/> Dolor de cabeza o migrañas                    | <input type="checkbox"/> Problemas de visión o cansancio ocular.       | <input type="checkbox"/> Algún problemas respiratorio (asma, sensación de ahogo, etc.)      |
| <input type="checkbox"/> Taquicardia o palpitaciones                        | <input type="checkbox"/> Dolor de pecho   | <input type="checkbox"/> Pérdida de cabello                            | <input type="checkbox"/> Problemas renales, dolores de riñón           | <input type="checkbox"/> Problemas de presión arterial                                      |
| <input type="checkbox"/> Problemas Cardiovasculares                         | <input type="checkbox"/> Algún tipo de alergia  | <input type="checkbox"/> Alguna infección                              | <input type="checkbox"/> Gripe, resfrío, bronquitis.                   | <input type="checkbox"/> Algún problema de piel (dermatológicos)                            |
| <input type="checkbox"/> Sudoración o escalofríos                           | <input type="checkbox"/> Insomnio o problemas para dormir.                                | <input type="checkbox"/> Problemas de concentración                    | <input type="checkbox"/> Malhumor, impaciencia o irritabilidad         | <input type="checkbox"/> Problemas para pensar o hablar claramente.                         |
| <input type="checkbox"/> Falta de ánimo, interés o motivación               | <input type="checkbox"/> Desorientación espacial o temporal                               | <input type="checkbox"/> Problemas de memoria                          | <input type="checkbox"/> Cambios de "carácter", o reacciones violentas | <input type="checkbox"/> Necesidad de estar solo, aislado, evitar contacto social           |
| <input type="checkbox"/> Sentimientos de angustia                           | <input type="checkbox"/> Pesimismo  | <input type="checkbox"/> Pensar en el suicidio                         | <input type="checkbox"/> Algún tipo de fobia                           | <input type="checkbox"/> Dificultades en su vida sexual                                     |


Quiere agregar alguna comentario o dato relacionado con la encuesta?:

Firmas:

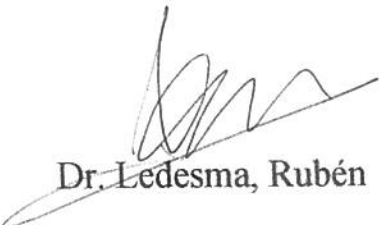
**Estudiantes:**

  
Oliver, Susana mat. 3121/94


  
Peralta, Milton mat. 2011/90

  
Piriz González, Cecilia mat. 3152/94

**Supervisor:**

  
Dr. Ledesma, Rubén

**Co-supervisor:**

  
Lic. Peltzer, Raquel

Área Investig. en Psicología

Lic. M. C. Posadas



Aprobado - 28.2.05

## INVESTIGACION DE GRADO

### Estrés laboral en conductores profesionales de taxi y remise de la ciudad de Mar del Plata

**Autores:**

Oliver, Susana mat. 3121/94

Peralta, Milton mat. 2011/90

Piriz González, Cecilia mat. 3152/94

**Supervisores:**

Dr. Ledesma, Rubén

Lic. Peltzer, Raquel

*FACULTAD DE PSICOLOGIA*

*UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA*

*Complejo Universitario*

*Funes 3250, Cuerpo V - Nivel III*

*Mar del Plata (7600) Buenos Aires, Argentina*

## **Agradecimientos**

Al supervisor, Dr. Rubén Ledesma, por la orientación permanente y la disposición en todo momento para poder concretar la presente investigación.

A la co- supervisora , Lic. Raquel Peltzer por las correcciones y sugerencias realizadas.

A los choferes , sin cuya gentil colaboración no hubiese podido realizarse este estudio.

A las personas que colaboraron en la toma de encuestas y en el contacto con los choferes: Ismael Arriaga, Adrián Avalos, Hector Fasciglione, Natalia Behr, Marisa Collantes .

A las personas que con su apoyo sincero hicieron sentir su presencia de diversos modos en éste trabajo. Luis Ierfino, Eduardo Salomón, Felix Castaños, Elda Taborda, Viviana Martos, Sandra Molina, Fernanda Valotta .

A nuestros amigos/as, por todo.

A nuestras familias, por todo aquello que excede la posibilidad de ser expresado en palabras.

## **INDICE**

|                                     | <b>PAGINA</b> |
|-------------------------------------|---------------|
| <b>1 INTRODUCCIÓN Y FUNDAMENTOS</b> | <b>4</b>      |
| <b>Introducción</b>                 | <b>4</b>      |
| <b>Fundamentos teóricos</b>         | <b>11</b>     |
| <b>2 OBJETIVOS E HIPOTEIS</b>       | <b>27</b>     |
| <b>3 METODOLOGIA</b>                | <b>29</b>     |
| <b>Participantes</b>                | <b>30</b>     |
| <b>Instrumentos</b>                 | <b>31</b>     |
| <b>4 RESULTADOS</b>                 | <b>37</b>     |
| <b>5 CONCLUSIONES</b>               | <b>47</b>     |
| <b>6 REFERENCIAS</b>                | <b>72</b>     |

# 1 INTRODUCCION Y FUNDAMENTO

## 1.1 INTRODUCCIÓN

### *1.1.1 Contexto social*

Al investigar el estrés laboral de conductores profesionales de taxi y remise de la ciudad de Mar del Plata, nos encontramos ante una superposición de elementos diversos cuya delimitación es necesaria, tanto como su inclusión. Consideramos, ante nada, la situación del tránsito en las calles de Mar del Plata, caracterizado por la trasgresión de las normas viales, la transformación de la calle en un escenario de agresividad, la carencia de una adecuada educación vial, el rechazo a adoptar medidas de seguridad apropiadas, el control punitivo desde la autoridad de tránsito en desmedro del control preventivo, entre otros factores. Todo esto confluye en un acto de frecuencia cotidiana: el riesgo y la accidentalidad vial. Entendemos que la ausencia de estudios destinados a evaluar el estrés de los conductores profesionales, así como también de estudios específicos sobre accidentalidad en los que se evalúan horarios, zonas de la ciudad y situaciones en las que ocurren los accidentes, evidencian un vacío que tornan ineficaces las medidas que pudieran tomarse tendientes a reducir los riesgos. Este estado del tránsito en la ciudad de Mar del Plata aparece, por un lado, como una generalidad que comprende a todos los que transitan por las calles, y por el otro, como un factor que atañe de modo particular a los conductores de taxi y remise, por ser las calles su ámbito de trabajo. Entonces, los riesgos y tensiones que son comunes a todos, en el caso de éstos conductores profesionales, aparecerían conjugados con las características propias

de su actividad : excesiva carga horaria, fatiga, pocos o ningún día de descanso semanal, responsabilidad por transportar personas, etc. Algo similar ocurre con lo que suele denominarse “ inseguridad”: en los choferes, los riesgos de asalto y agresión aparecerían potenciados por el alto nivel de exposición, debido a la portación de dinero, a las características solitarias del trabajo, a no saber “quien es el que se sube al auto”, y a desarrollar su tarea en zonas y horarios considerados peligrosos. La accidentalidad y la posibilidad de sufrir agresiones parecen así estar integradas en la precarización general de las condiciones de trabajo de los taxistas y los remiseros.

Ésta precarización, a su vez, se inscribe en un marco amplio, en el que el servicio de taxis y remise ha oficiado en gran medida, aunque no exclusivamente, como depósito de mano de obra desocupada, recepcionando como choferes a los componentes de una fuerza laboral proveniente de diversos sectores: trabajadores despedidos de las empresas privatizadas; trabajadores que se acogieron a retiros voluntarios durante los procesos de privatización; trabajadores provenientes de fábricas, empresas o comercios que cerraron; cuentapropistas y comerciantes quebrados, etc. Acaso exagerándose algunas aristas de lo que acontecía en la realidad, y soslayándose en gran parte aquellos casos de choferes, titulares o no, que habían hecho una elección de su trabajo sin estar condicionados por una situación acuciante, en el imaginario social se sumó a la figura del profesional ( médico, arquitecto,, etc.) que debía conducir un taxi porque no lograba insertarse laboralmente, la figura del desocupado que devenía remisero ( o que abría un polirrubro).

Las primeras agencias de remises de Mar del Plata surgieron en la primera mitad de la década de los noventa. La paridad peso/dólar permitió la adquisición de vehículos a aquellos que tenían ahorros, o que disponían de dinero de indemnizaciones o retiros voluntarios, o que contaban con la posibilidad de acceder a planes de financiación.

Las licencias habilitantes, por su parte, que actualmente cuestan alrededor de 1000 dólares, en 1993 podían adquirirse por 50 pesos/dólares, a condición de que el adquirente contara con un automóvil nuevo. Se inauguró así un nuevo rubro en la economía que implicaba para los titulares una inversión de un relativo bajo riesgo y que podían recuperar en el mediano plazo, al tiempo que reabsorbía el “costo social” de las políticas implementadas en el país, es decir, los desocupados y subocupados, amén de quienes teniendo un empleo estable encontraron una entrada de dinero complementaria en una actividad que creció aceleradamente ante la novedad de un servicio que tradicionalmente había sido diferencial, costoso, y restringido a una cierta categoría de pasajero, y que ahora aparecía popularizado, accesible a todos y con una tarifa levemente más económica que los taxis. Precisamente, los taxistas, como era de preverse, fueron afectados por la competencia, que les restó clientela y disminuyó sus ingresos. Aunque inicialmente existieron recelos entre taxistas y remiseros, en Mar del Plata no se dieron, en general, entre ambos sectores los conflictos virulentos que sí acontecieron en otros puntos del país.

Hay que señalar que la competencia entre uno y otro servicio aparece demarcada por la modalidad de recepción de viajes: mientras que en los remises los pedidos se realizan exclusivamente por vía telefónica o solicitando un móvil en las bases de las

empresas, los taxis han conservado la cobertura de viajes de calle y parada, y de solicitudes telefónicas (esto último, en el caso de las unidades equipadas con radio).

Entre los remises, a su vez, existen diferencias en la forma de adjudicación de viajes, dependiendo de las dimensiones y estructura organizativa de la empresa.

En las remiseras de menores proporciones es más común el trabajo desde la base, teniendo un perímetro de cobertura más acotado a la zona de radicación de la remisora, y pudiendo recepcionarse los viajes por radio cuando el móvil se encuentra fuera de la base. En las empresas de mayor envergadura, la cantidad mayor de móviles disponibles, la disposición de varias bases en diferentes zonas de la ciudad y, principalmente, el soporte tecnológico, permite cubrir solicitudes provenientes de toda la ciudad, la zona rural, e incluso, otras localidades, como Batán, Sierra de los Padres o Santa Clara del Mar. Las unidades de éstas empresas están equipadas con computadoras, integradas en un sistema de grillas, adjudicándose los viajes al coincidir la zona de procedencia del pedido con la zona virtual ( que puede o no coincidir con la ubicación real) en la que se encuentra posicionada la unidad. Una de las empresas implementó recientemente un sistema satelital que modificó de manera muy marcada la forma de trabajo de los choferes, pero la incidencia de esta nueva variable no aparece en nuestro estudio por ser posterior a la administración de las encuestas mediante las que se realizó la investigación.

En los últimos años, una nueva competencia iría a agregarse, ya no sólo para los taxis, sino también para los remises. Nos referimos a los remises ilegales o “*truchos*”, que condensan en sus características de funcionamiento varios aspectos de la emergencia

social. En primer lugar, es una salida laboral para nuevas remesas de desocupados y trabajadores con empleo esporádico. En los barrios periféricos, es común que se repartan volantes en las casas solicitando choferes, reclutándose los, en muchos casos, de ésta manera. Otra modalidad es la exhibición de carteles ofreciendo este empleo en los comercios o directamente, en los sitios en los que funcionan las remiseras “*truchas*” que no son otra cosa que domicilios particulares cuya evidencia de la actividad que realizan la constituyen los autos estacionados a su puerta. También existen frecuentes casos de propietarios de automóviles que, sin estar nucleados en una agencia ilegal, prestan su servicio entre sus propios vecinos, realizando recorridos “*contratados*”, por ejemplo, escolares, trabajadores, enfermos que deben realizar tratamientos, etc.

En segundo lugar, los remises “*truchos*” aparecen como una respuesta a la crisis del transporte de ómnibus en Mar del Plata, que, empeorando a través de las distintas administraciones municipales, ha llegado hasta la eliminación de líneas y recorridos, o al espaciamiento y la irregularidad de las frecuencias, perjudicándose, especialmente en horario nocturnos, los vastos sectores de la periferia geográfica y social, que encontraron en los remises ilegales una alternativa de transporte más económica que los taxis y los remises legales, y que reemplaza al ineficiente o al inexistente colectivo.

En tercer lugar, el margen de ganancia para los propietarios de remises ilegales no está obstaculizado por los requisitos de los remises legales o los taxis tales como exigencias en cuanto al estado o modelo del vehículo o el pago del seguro por pasajeros. De todas maneras, un sector de remiseros ilegales han reclamado reiteradamente la

concesión por parte de la Municipalidad de nuevas licencias habilitantes, intentando legalizar la actividad, sin recibir una respuesta positiva a su reclamo.

Por último, para ilustrar la dimensión de lo que estamos describiendo, si son confiables las estimaciones que han trascendido en denuncias públicas, el número de remises ilegales cuadruplicó el de remises legales, lo que implicaría alrededor de 2800 unidades, cifra equiparable con la suma de los 700 remises legales y de los 2147 taxis que circulan por las calles marplatenses.

Nuestra investigación se ha limitado a los taxistas y a los remiseros legales porque, no obstante las diferencias organizativas y de funcionamiento entre uno y otro servicio, consideramos que existe entre ambos un grado de homogeneidad que torna más viable lo acotado de nuestro estudio. En los remiseros ilegales, en cambio, la circunstancia de la ilegalidad crea en su trabajo una serie de características propias, no del todo coincidentes con las variables en juego en la población estudiada. Sin embargo, la mención de los remiseros ilegales nos pareció pertinente y necesaria por cuanto hace a la descripción de un contexto que comprende, por un lado, la organización del transporte público de pasajeros en la ciudad de Mar del Plata, dentro de la que se inscribe el servicio de taxis y remises, y por el otro, la falta de reactivación de vastos sectores de la industria, el comercio y la producción, con sus secuelas sobre las posibilidades de empleo genuino, respondiéndose a ambas problemáticas con una actividad organizada desde la ilegalidad, y que ha desplazado en gran medida el trabajo de los taxistas y remiseros legales.

De la mano de la recesión económica, ha decaído la demanda del servicio de taxis y remises, no existiendo una compensación monetaria acorde con la cantidad de horas trabajadas y quedando al descubierto una situación de precariedad laboral que en un determinado momento pudo estar atenuada por el resarcimiento económico, al menos en el caso de los titulares.

La situación del trabajo en negro de los choferes de taxi y remise, que podría interpretarse como la ilegalidad dentro de la legalidad del servicio, implica la ausencia de beneficios sociales y derechos laborales, y la perspectiva de años inciertos en la vejez. Si bien un sector de taxistas sindicalizados viene bregando por el blanqueo laboral, esto, que en otras circunstancias representaría un avance o una conquista para los trabajadores, no ha hallado hasta ahora una acogida consensuada por parte de los choferes, quienes temen ver recortados sus exiguos salarios, o bien la pérdida de la fuente laboral al no poder los titulares afrontar las erogaciones a las que estarían obligados.

### *1.1.2 Propósito de la investigación*

Con lo descrito hasta aquí intentamos establecer una base contextual que nos permita abordar el estudio del estrés laboral en conductores profesionales de taxi y remise de la ciudad de Mar del Plata. Desde ésta perspectiva de contexto, nos proponemos estudiar el estrés no sólo como una serie de reacciones fisiológicas o como ciertos efectos nocivos sobre la salud física y psicológica de los individuos, sino, en todo caso, identificar las fuentes y la presencia de tales reacciones y efectos en los

trabajadores pertenecientes a un colectivo (grupo laboral) que refiere, a su vez, a una sociedad y a un tiempo histórico determinados, así como las estrategias de afrontamiento individuales y colectivas puestas en práctica por dicha población. Por último, esperamos que la presente investigación aporte elementos de utilidad tendientes a la adopción de medidas preventivas.

## **1.2 FUNDAMENTOS TEORICOS**

### *1.2.1 El concepto de estrés laboral*

La multiplicidad de definiciones del mismo término estrés pareciera alertar contra su utilización restringida. La ausencia de unanimidad e cuanto a una definición del estrés laboral obedece a la gran variedad de fenómenos y a la cantidad de disciplinas implicadas en su investigación, tales como la biología, la sociología, la epidemiología y la psicología, a lo que habría que agregarle las distintas tendencias teóricas a las que adhieren los investigadores dentro de una misma disciplina. Peiró (1999) menciona que en el ámbito de la psicología existen formas tan distintas, y en ocasiones contradictorias, de definir el término estrés, que la palabra crea más confusión que clarificación.-

Según Martín Hernández et al. (2003), en su utilización cotidiana la palabra estrés se refiere tanto al proceso en sí, como a sus consecuencias, por lo que algunos autores recomiendan utilizar el término estrés para aludir no a una variable específica, sino a un área de interés o investigación, o para hacer referencias a aquellas situaciones en las cuales los elementos del puesto, por sí mismos o en combinación con otros, llevan

a una mala salud o malestar individual, o supongan factores de riesgo que hagan más probable dicha salud o malestar. Así concebido, el estrés haría referencia a un proceso que incluye los estresores o fuentes de estrés, las reacciones adversas (*strain* o *distrés*) y, también, recursos de la persona y del trabajo.

El estudio del estrés laboral, convertido en objeto de investigación empírica en la segunda mitad del siglo veinte (Buunk, Ybema & Wolf, 1998), ha abarcado diferentes dimensiones tales como el conflicto de rol, la ambigüedad de la tarea y riesgos psicosociales conectados con problemas de salud (Khan, Wolfe, Quinn, Snoeck & Rosenthal, 1964), aspectos y procesos psicológicos de la situación de trabajo (Frankenhauser, 1971), motivación de los trabajadores y rediseño en el puesto (Turner & Lawrence, 1956; Hackman & Lawler, 1971; Hackman & Oldham, 1976), entre otros aspectos. Hasta los años setenta la atención de los investigadores se focalizó principalmente en las fuentes de estrés, bien estresores específicos del puesto o bien autónomos a la tarea (Karasek, 1979). En los ochenta, se amplió el estudio del estrés a otras perspectivas y no sólo los investigadores mostraron un creciente interés en el estrés ocupacional, sino también los gobiernos y las organizaciones internacionales dedicadas al trabajo y la salud.

El amplio desarrollo histórico experimentado por el concepto estrés, según Martín Hernández et al. (2003) ha comprendido básicamente tres modos de abordaje distintos: la aproximación de la respuesta, la del estímulo y la mediacional o transaccional.

### *1.2.2 Aproximación de la respuesta*

Para la aproximación de la respuesta, el estrés es considerado como una respuesta fisiológica o psicológica a alguna clase de amenaza externa. Desde esta perspectiva, Selye (1960), precursor del tema, define el estrés como el precio de desgaste del organismo, cuya reacción inespecífica ante una amenaza externa es el intento del individuo de defenderse por medio de una serie de reacciones fisiológicas, a las que el autor denominó síndrome general de adaptación (SGA), que comprende: estimulación suprarrenal, involución de los órganos linfáticos, úlceras gastrointestinales, pérdida de peso, alteraciones en la composición química de la sangre, etc. Experimentando con ratas, Selye comprobó que los cambios fisiológicos posibilitaban una mayor adaptación, por ejemplo, al estrés por frío, pero si el frío se prolongaba, se producía el agotamiento beneficioso de la respuesta y aparecían las lesiones cardiovasculares, artríticas, y degenerativas.

En los tejidos más afectados por el estrés, se desarrolla lo que Selye denominó Síndrome local de Adaptación (SLA), que actúa en coordinación estrecha con el SGA. Las señales de alarma son enviadas directamente por los tejidos lesionados desde el área del SLA a los centros del sistema nervioso y a las glándulas, especialmente la hipófisis y las suprarrenales, las cuales producen hormonas de adaptación (ACTH, adrenalina, y noradrenalina) para combatir el desgaste Del organismo. La respuesta generalizada inespecífica (SGA) vuelve a influir sobre el SLA, lo que implica mecanismos encargados de mantener el equilibrio interno u homeostasis, mediante un sistema de feedback.

Para Selye, se suceden tres secuencias de respuesta: 1) *fase de alarma*, en la que el alarmógeno actúa sobre el organismo, que reacciona con cambios fisiológicos y hormonales para protegerse de la amenaza; 2) *fase de resistencia*, que ocurre si el estresor se ha prolongado en el tiempo y existe la posibilidad de que pueda ser neutralizado o contrareestado, produciéndose la reacción interna que estimula los sistemas de defensa más adecuados ante la exigencia exterior; y 3) *fase de agotamiento*, en la que la energía de adaptación del organismo comienza agotarse si persiste el estresor. Cuanto más a menudo se active el SGA, más negativas serán para el individuo las reacciones en cuanto a la fatiga, la enfermedad y el envejecimiento. Pero la investigación en torno a los aportes de Selye demostraron que eventos estresantes distintos no provocan el mismo patrón general de respuesta, sino que puede haber diferentes reacciones fisiológicas y hormonales.

### *1.2.3 Aproximación del Estímulo*

Desde la aproximación del estímulo, por su parte, el estrés es concebido en términos de estímulos, de una carga externa o demanda evento o situación que afecta al individuo y que es potencialmente dañino o perjudicial. Dentro de esta aproximación, debe destacarse la distinción realizada por Kasl, entre estímulos objetivos y subjetivos, aludiendo los primeros a condiciones ambientales objetivas, mientras que los segundos se refieren a las percepciones o evaluaciones subjetivas de las condiciones ambientales objetivas. Los aportes de Kasl representan un acercamiento a la definición transaccional.

#### *1.2.4 Aproximación transaccional*

La conceptualización mediacional o transaccional se basa en los procesos cognitivos, evaluativos y motivacionales que interaccionan entre el estresor y la reacción del individuo; el estímulo potencialmente estresante puede llevar a respuestas emocionales distintas, en función de las evaluaciones cognitivas realizadas por el individuo acerca de la situación y sus recursos. Esta aproximación, que pone de manifiesto los procesos psicológicos que median los efectos de los estresores sobre el ambiente, coloca el fenómeno del estrés dentro de las cogniciones del individuo, lo que implica considerar complejas relaciones entre las variables ambientales, las cogniciones individuales y los estresores, es decir, el estrés es visto como una continua transacción entre las demandas y limitaciones externas, apoyos, recursos internos y valores, en la cual el individuo se esfuerza por mantener un equilibrio. La aproximación transaccional conceptualiza el estrés como un desajuste entre la persona y su ambiente, cuando las demandas ambientales exceden las capacidades y recursos de la persona, admitiéndose además la existencia de diferencias individuales en lo que a la habilidad percibida para afrontar esos estímulos se refiere.

La aproximación transaccional es la que cuenta con mayor apoyo empírico y fuerza teórica, y tiene su origen en los trabajos de Lazarus y Folkman ( 1984), quienes desarrollan un modelo cognitivo sobre el estrés y el afrontamiento basado en tres tipos de evaluación cognitiva: evaluación primaria, en la que se juzga si la Situación es benigna, irrelevante, estresante, amenazadora, perjudicial o desafiante; evaluación

secundaria, que tiene que ver con la percepción de oportunidades para la acción y con el afrontamiento de una situación estresante, amenazadora, perjudicial o desafiante: evaluación secundaria, que tiene que ver con la percepción de oportunidades para la acción y con el afrontamiento de una situación estresante; y por último, la reevaluación, que alude a cambios en las evaluaciones, resultado de cambios ambientales o cognitivos.

La investigación que durante las últimas cinco décadas se ocupó del estrés laboral, ha configurado un cuerpo teórico conocido como enfoque clásico, que nuclea los aportes realizados desde las aproximaciones mencionadas, especialmente la perspectiva transaccional.

#### *1.2.5 El enfoque clásico*

Los planteamientos que confluyen en el enfoque clásico se caracterizan por una conceptualización individual del estrés, que arranca de una consideración psicofisiológica y subjetiva del mismo, teniendo gran importancia la experiencia de estrés y sus consecuencias para la salud y el bienestar personal.

Para el enfoque clásico, señala Peiró (2001), las experiencias de estrés laboral son producidas por una serie de situaciones ambientales o personales que pueden caracterizarse como estresores o fuentes de estrés. Estas situaciones son percibidas por las personas y entonces se inicia la experiencia de estrés, desencadenándose una serie de vivencias emocionales., al tiempo que ponen en marcha una serie de procesos para enfrentar esas situaciones o experiencias de estrés, produciéndose uno o menos significativas y duraderas, según el éxito del afrontamiento o el control del estrés. Estos

elementos intervinientes en el proceso de estrés, son, según Peiró, los principales aspectos teóricos del enfoque clásico, que describiremos a continuación:

*Estresores o fuentes de estrés:* definidos como demandas ambientales objetivas y percibidas, y que aluden a estímulos (condiciones y eventos) que evocan respuestas indicativas de estrés, tales como cambios fisiológicos perjudiciales, síntomas físicos, tensiones psicológicas, etc. El término estresor laboral aludiría a aquellas características del trabajo que pueden llegar a convertirse en factores de riesgo psicosociales y que se considera en la causa del estrés. A su vez, la naturaleza de los estresores puede variar, incluyendo además de los factores ambientales, las ideas, pensamientos y percepciones de las demandas ambientales. Los estresores podrían clasificarse de la siguiente manera:

- a) Del ambiente físico: ruido, vibración, iluminación, temperatura, etc
- b) Demandas específicas del trabajo: turno, sobrecarga, exposición a riesgos, etc.
- c) Contenidos o características de la tarea a realizar: oportunidad, contenido, habilidades, feed-back de la tarea realizada, identidad del trabajo, complejidad.
- d) Desempeño de roles: el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga del rol.
- e) Relaciones interpersonales y grupales: con los superiores, con los compañeros, subordinados, clientes.
- f) Desarrollo de la carrera: inseguridad del puesto, transiciones del rol, distintas etapas del desarrollo, promociones excesivamente rápidas ralentizadas.
- g) Relacionados con las nuevas tecnologías: de diseño, de implantación, de gestión.

h) Componentes de estructura: una excesiva centralización, un clima burocrático, poco apoyo social entre los miembros de la organización.

i) Relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida: con la familia, con el grupo primario, con el estatus social.

*La experiencia de estrés:* producida por el desencadenante de estrés y percibida como una amenaza o situación con potenciales consecuencias negativas, en la que es fundamental la apreciación de la situación como estresante, experiencia que va acompañada por una serie de vivencias emocionales y de la selección y puesta en marcha de estrategias de afrontamiento.

*Estrategias de afrontamiento:* se definen como un conjunto de esfuerzos cognitivos y comportamentales para controlar o reducir las demandas externas o internas creadas por una transacción estresante. La experiencia previa, la eficacia de estrategias puestas en práctica en otras circunstancias y hábitos internalizados que producen sensaciones de gratificación y de bienestar, definirá la clase de conductas de afrontamiento en cada individuo. Existen estrategias que pueden resultar poco funcionales, como la negación o la evitación, que no logran alcanzar un nivel real de superación de la situación estresante. Otro tipo de estrategias se orientan a modificar la apreciación del fenómeno, mientras que otro tipo se dirige a controlar que la experiencia de estrés no incida negativamente en las respuestas psicológicas y físicas del individuo.

*Los resultados psicológicos y somáticos de la experiencias de estrés.* Entre los psicológicos se encuentran: el burn -out o desgaste psicológico, el deterioro de la autoestima, la tensión emocional o la falta de compromiso con el trabajo . Entre los

somáticos: sudoración de las manos, dolores de las articulaciones, insomnio, alteraciones gastrointestinales, presión arterial, etc.

*Consecuencias del estrés laboral*, que en comparación, se refieren a cambios más estables y duraderos, con implicancias más o menos graves para la salud.

Por último, mencionaremos los supuestos básicos que caracterizan el enfoque clásico: El individuo como unidad de análisis del fenómeno, es decir, el estrés es tomado como una experiencia individual, no obstante poder estar influido por fenómenos sociales. El concepto de desajuste ante las demandas es la base del estrés. La aproximación es diferencialista, determinándose las dimensiones de la experiencia de estrés, a partir de las fuentes que lo desencadenan, identificándose además las diferencias individuales que implican respuestas diferentes y niveles de tolerancia al estrés. El sujeto es el agente básico en la gestión y afrontamiento del estrés. El estrés es conceptualizado como fuente de efectos negativos para el bienestar psíquico, por lo que es investigado en su vertiente de estrés.

#### *1.2.6 El enfoque colectivo*

Las limitaciones señaladas al enfoque clásico (Newton, 1995) se refieren al énfasis en el concepto individualista, apolítico, ahistórico y descontextualizado, responsabilizando al individuo de sus propios problemas, sin una perspectiva estructural que analice su surgimiento. Frente a esto, Peiró (2001) planteó que una aproximación alternativa al estudio del estrés laboral es considerarlo como un fenómeno colectivo, lo que permitiría analizar las vivencias compartidas y las fuentes de estrés que inciden

sobre un determinado grupo o colectivo, así como los aspectos estructurales que inciden sobre las vivencias compartidas de estrés. Así, la experiencia subjetiva de estrés no puede comprenderse si se separa al sujeto de su contexto y no se lo concibe como capaz de influir sobre el mismo, por lo que la consideración de los grupos sociales y la relación entre ellos es la unidad básica de estudio. Se consideran también las estrategias colectivas de afrontamiento del estrés y de los problemas que lo producen, lo que permite que los sujetos reduzcan sus sentimientos de incompetencia por el fracaso de las estrategias individuales ante problemas de origen y expresión colectivos o estructurales que no dependen solamente de desajustes individuales, sino de todo un grupo, enfatizándose en la apreciación colectiva de la realidad, analizándose en términos de cogniciones compartidas, intersubjetivas y emociones compartidas.

La conceptualización del estrés como fenómeno colectivo introduce cambios significativos en el análisis o diagnóstico de los riesgos psico- sociales y en la forma en que estos pueden ser eliminados o controlados para reducir sus efectos nocivos.

### **1.3 ESTRÉS EN CONDUCTORES DE TAXI Y REMISE: DEFINICIONES Y ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN**

A continuación , se definen conceptualmente las variables estudiadas, las cuales conforman el instrumento administrado a los conductores y delimitan el enfoque de la presente investigación.

### *1.3.1 Fuentes potenciales de estrés o estresores*

Se evaluaron determinados estímulos o demandas ambientales objetivas en tanto causantes potenciales del proceso de estrés (Martín Hernández, Salanova Soria y Peiró Silla, 2003), considerando que ciertas características de las condiciones de trabajo y de su organización pueden representar factores de riesgo psicosocial para la salud y el bienestar individual y organizacional (Moncada, Llorens y Kristensen, 2002). Cotejando las clasificaciones teóricas de los estresores (Peiró, 2001), con los datos de la realidad de los conductores, se elaboró para su evaluación el siguiente grupo de fuentes potenciales de estrés:

*1- Fuente vehículo/vía:* este ítem se refiere a los potenciales estresores del ambiente físico, compuesto por el vehículo (estado general, la comodidad general, el sistema de ventilación o aire, el sistema de frenos, dirección y amortiguación, gastos de mantenimiento) y por la infraestructura vial (estado de las calles, iluminación y señalización).

*2- Fuente insatisfacción/realización laboral:* esta variable apunta a evaluar la satisfacción en lo económico y en las expectativas puestas en el trabajo, así como también la conformidad de los conductores con su tarea

*3- Fuente demanda de trabajo (sobrecarga y subdemanda):* ésta fuente alude a ciertas demandas específicas de la tarea de los conductores, en términos de requerimientos en cuanto al turno laboral, horarios, posibilidades de descanso, kilómetros recorridos diariamente y momentos de inactividad dentro del horario de trabajo.

4- *Fuente relaciones interpersonales*: dado que la naturaleza de las relaciones interpersonales puede ser una fuente de estrés o, por el contrario, puede crear un clima de apoyo social, esta variable apunta a la evaluación del vínculo que los conductores establecen diariamente con otros miembros de la organización ( jefes, operadores, compañeros) y con personas ajenas a la misma ( pasajeros, conductores, peatones y otros choferes profesionales).

5- *Fuente organización del trabajo*: la organización del trabajo puede ser el origen de la exposición a los factores de riesgo psicosocial (Moncada, Llorens y Kristensen, 2002), pudiendo existir una excesiva centralización, burocratización, escasa injerencia de los aportes de los trabajadores a la organización, amén de problemas relacionados con el diseño e implementación de tecnologías (Peiró, 2001), por lo que se indagó acerca de la posibilidad de organizarse de los conductores y realizar el trabajo a su manera , la frecuencia de problemas organizativos o de tecnoestructura que impidan la normal cobertura de viajes, y la organización del servicio de taxis y remises en Mar del Plata.

6- *Fuente exposición y potencial catastrófico*: esta fuente consta de dos factores del contexto social, a saber, la accidentalidad vial y el riesgo de agresiones y asaltos, a cuyas consecuencias , de diferentes niveles de gravedad, el trabajo de los conductores constituiría un particular factor de exposición. Este punto busca establecer la participación de los choferes en algún accidente, o si sufrieron asaltos, intentos de asaltos o agresiones físicas en el último año.

7- *Fuente interferencia en la esfera personal*: este punto se refiere a posibles estresores laborales resultantes de las relaciones entre las demandas del trabajo y otras esferas de la vida, tales como la pareja, la familia o el círculo de amistades.

### ***1.3.2 Percepción subjetiva de los estresores (evaluación primaria)***

La evaluación primaria (Lazarus y Folkman, 1984) consiste en una evaluación cognitiva de una situación y de los elementos que la componen, juzgándose su carácter benigno, irrelevante, perjudicial, etc, siendo ésta percepción de estímulos o situaciones por parte de los individuos la que pone en marcha la experiencia del estrés, con distintas consecuencias y resultados. Mientras que en la parte referida a las fuentes de estrés, la evaluación recaía sobre los potenciales estresores, la evaluación primaria se refiere a la percepción subjetiva de los mismos, es decir, cómo consideran los sujetos que los afectan dichos estresores.

### ***1.3.4 Estrategias de afrontamiento y recursos (evaluación secundaria)***

*4.1- Estrategias de afrontamiento*: Peiró (2001) define a las estrategias como un conjunto de esfuerzos cognitivos y comportamentales para controlar o reducir las demandas internas y externas creadas por una transacción estresante. Pueden estar dirigidas a eliminar o controlar los estresores, a modificar la apreciación de los mismo, o a tratar de que esas experiencias no incidan negativamente sobre las respuestas psicológicas y somáticas del individuo. Existen otras estrategias menos funcionales como la negación o evitación del problema. También, los

sujetos pueden implementar estrategias individuales o colectivas, permitiendo estas últimas reducir los sentimientos de incompetencia derivados del fracaso de las primeras, ante problemas de origen y expresión colectivos.

*4.2- Evaluación secundaria:* luego de la evaluación primaria, en la que el sujeto determina el carácter de la circunstancia que se presenta, y si se establece el carácter negativo o perjudicial del evento, mediante la evaluación secundaria (Lazarus y Folkman, 1984) la persona evalúa los recursos disponibles para afrontarlo, su nivel de eficacia y las posibles consecuencias de esto para su salud. Por otro lado, según el modelo de Hobfoll ( Martín Hernández, Salanova Soria y Peiró Silla, 2003 ), una experiencia será considerada como estresante cuando se experimente una potencial o actual pérdida de recursos, o cuando no se obtenga una ganancia de recursos tras haberlos implementado. Cabe agregar que de los tres tipos de evaluación cognitiva del modelo de Lazarus y Folkman, es decir, la evaluación primaria, la evaluación secundaria y la reevaluación, prescindiremos de esta última por exceder las posibilidades y la finalidad de la presente investigación.

### ***1.3.5 Salud física y psicológica***

Se evaluaron las posibles reacciones adversas (Strain o distrés) en la salud y el bienestar físico y psicológico de los conductores. Según Moncada et.al. (2002), la salud percibida es un indicador fiable de morbilidad y mortalidad, utilización de servicios de salud, jubilación anticipada, desempleo, ausentismo, etc. Esta parte de la encuesta se

refiere a la percepción de diferentes dimensiones de la salud, que los autores mencionados clasifican de la siguiente manera:

*Salud Mental:* considerado un aspecto central de la salud de una persona, y pilar de la calidad de vida, pudiendo una mala salud mental ser origen de consecuencias negativas, como uso o abuso de sustancias, suicidio, desencadenar o agravar enfermedades físicas.

*Vitalidad:* este concepto se encuentra relacionado con la “alegría de vivir”, teniendo una alta correlación con el hecho de sentirse quemado (bourn out), relacionándose con sentimientos de grupo, calidad de dirección, previsibilidad y sentido del trabajo, siendo especialmente baja la vitalidad en aquellas personas obligadas a esconder sus emociones en el trabajo.

*Síntomas conductuales de estrés:* relacionados con los conflictos de rol y con las exigencias de esconder las emociones en el trabajo, pueden manifestarse como reacciones estereotipadas de huida y lucha de forma muy variada.

*Síntomas cognitivos de estrés:* relacionados con la probabilidad de accidentes y la toma de decisiones erróneas o fatales, producto de consecuencias en los procesos del pensamiento.

*Síntomas somáticos de estrés:* resultan de las alteraciones fisiológicas del organismo al movilizar energía para “luchar o huir”. Estas modificaciones fisiológicas no son adecuadas ni necesarias en una relación laboral normal, ya que no suele haber necesidad de huir o luchar. Por otro lado, mantener estas

alteraciones en el organismo por períodos prolongados o de gran intensidad, afecta negativamente la salud y aumenta el riesgo de sufrir enfermedades.

No obstante esta clasificación, incluida aquí a los efectos de la fundamentación teórica de las consecuencias del estrés sobre la salud, para simplificar el análisis cuantitativo los síntomas serán agrupados en sólo dos categorías: por un lado, los físicos o somáticos, y por el otro, los psicológicos, comprendiendo este grupo las dimensiones mencionadas de salud mental, vitalidad, síntomas conductuales y síntomas cognitivos.

## **2 OBJETIVOS E HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN**

## 2.1 OBJETIVOS

En este trabajo nos planteamos los siguientes objetivos de investigación:

- *Identificar y describir las fuentes de estrés laboral asociadas al trabajo de choferes de taxi y remise.*
- *Identificar y describir los factores y condiciones de trabajo evaluados subjetivamente como estresantes.*
- *Describir las estrategias individuales y colectivas utilizadas para afrontar o reducir los efectos del estrés y su utilidad percibida.*
- *Analizar la relación entre los estresores, las estrategias de afrontamiento y la salud física y psicológica de los conductores de taxi y remise.*

## 2.2 HIPÓTESIS

Se plantean las siguientes hipótesis de trabajo:

- *Los choferes perciben como estresores principales de su tarea: la excesiva carga horaria, la inseguridad, los riesgos e inconvenientes ocasionados por el tránsito y los bajos salarios.*
- *Los conductores utilizan estrategias de afrontamiento individual, en detrimento de las estrategias colectivas.*

*Existe una alta incidencia de sintomatología física y psicológica, y efectos en la esfera de las relaciones interpersonales asociada al estrés laboral.*

### **3- MÉTODOS Y TÉCNICAS**

### **3.1 PARTICIPANTES Y MUESTRA**

Se trabajó con una muestra no probabilística accidental de conductores de taxi y remise de la ciudad de Mar del Plata. La muestra estuvo compuesta por 50 choferes de taxi y 50 choferes de remise que fueron invitados a participar, de forma anónima, del estudio.

El contacto con los taxistas se realizó principalmente en las paradas de taxi, y en menor medida en estaciones de servicio, así como también en alguna ocasión en que los miembros del grupo tomaron un taxi y les fue posible encuestar al conductor.

Los remiseros, por su parte, fueron contactados en estaciones de servicio o en las bases de las empresas a las que pertenecen. Al respecto, cabe acotar que la muestra de remiseros abarca, en distintas proporciones, a seis diferentes empresas-

Debido a que en reiteradas ocasiones las encuestas quedaban inconclusas porque durante su administración los choferes debían ir a cubrir un viaje, optamos en una determinada cantidad de encuestas por la modalidad de la auto-administración, ya que de esta forma nos resultaba más sencillo recuperar luego la encuesta completa, habiendo preestablecido para esto el horario aproximado y el lugar de encuentro, que en alguna ocasión fue el propio domicilio del chofer.

También contamos con la colaboración de dos de los choferes encuestados (un taxista y un remisero) y de la operadora de una de las agencias de remises, quienes se ofrecieron a acercarnos las encuestas a algunos de sus compañeros, pudiendo completarse así varias de ellas.

### **3.2 INSTRUMENTO Y VARIABLES**

Se utilizó un instrumento diseñado ad hoc, compuesto por preguntas abiertas y cerradas para evaluar los siguientes grupos de variables:

*Parte 1- Datos Básicos*

*Parte 2- Fuentes potenciales de estrés*

*Parte 3- Percepción subjetiva de estresores (evaluación primaria)*

*Parte 4- Estrategias de afrontamiento y recursos (evaluación secundaria)*

*Parte 5- Salud física y psicológica.*

Se detallan y definen a continuación las variables mencionadas:

#### ***Parte 1- Datos Básicos***

*1.1-Datos de los participantes:* sexo, edad, titular o empleado, turno laboral, antigüedad, con quien vive, dispone de franquero.

*1.2- Datos del vehículo:* consumo ( gas, gasoil, nafta), cuenta con radio, servicio al que pertenece (taxi o remise), modelo y año.

#### ***Parte 2- Fuentes potenciales de estrés o estresores:***

*2.1- Fuente vehículo / vía:* compuesto por el vehículo ( evaluándose mediante la escala “ bueno/ regular/ malo” el estado general, la comodidad general, el sistema de ventilación o aire, el sistema de frenos, dirección y amortiguación, y

por medio de la escala “ muy bajos/bajos/normales/altos/muy altos” los gastos de mantenimiento) y por la infraestructura vial ( estado de las calles, iluminación y señalización, utilizándose la escala “ buena/ regular / mala”).

2.2-Fuente insatisfacción/realización laboral: se indagó si el dinero que los conductores ganan es suficiente en relación con las horas trabajadas, si el dinero les alcanza para cubrir las necesidades económicas, si éste trabajo es el principal ingreso en su casa, si preferirían estar haciendo otro trabajo por el mismo dinero, si anteriormente tenían otro trabajo más satisfactorio y si le gusta este trabajo ( todas por “ *si*” o por “ *no*”). También se preguntó si haciendo un balance entre lo bueno y lo malo el saldo del trabajo sería *positivo* o *negativo*.

2.3- Fuente demanda de trabajo (*sobrecarga y subdemanda*): se evaluó la sobrecarga laboral interrogando acerca de la cantidad de horas diarias que trabajan los conductores, cuántos días a la semana, el promedio de kilómetros recorridos diariamente, las exigencias de horarios a cumplir en la cobertura de los viajes ( “ *s i/ no*”) y la posibilidad de algún día fijo de descanso semanal ( “ *si /no*”). La subdemanda, por su parte, apuntó a la posible existencia de “tiempos muertos” dentro del horario laboral, preguntándose a los choferes si en un día normal pueden pasar mucho tiempo sin realizar un viaje ( “ *si/no*”).

2.4- Fuente relaciones interpersonales: La evaluación de este potencial estresor se realizó interrogando acerca de la frecuencia con que se presentan problemas, discusiones o peleas con los jefes o superiores, los operadores, los compañeros, los pasajeros, los conductores o los peatones, y con otros choferes profesionales,

utilizándose la escala “ *todos o casi todos los días/ de vez en cuando/ nunca/ casi nunca*” .Se sometió también a la calificación de los conductores la relación o el trato con los compañeros, con los pasajeros, y con los conductores y peatones, mediante la escala “ *bueno/regular/malo*”

2.5- *Fuente organización del trabajo*: Se indagó acerca del grado de libertad de los conductores para organizarse o realizar el trabajo a su manera (“ *mucha/ bastante/ poca/ muy poca*”), la frecuencia de problemas de asignación de viajes, viajes negativos, +caídas del sistema, etc.( “*todos o casi todos los días / de vez en cuando/ nunca / casi nunca*”) y como consideran que está organizado el servicio de taxis y remises en Mar del Plata (“ *bien/mal/ regular*” )

2.6- *Fuente exposición y potencial catastrófico*:.Se les preguntó a los conductores si en lo que va del año tuvieron algún accidente con heridos y sin heridos ( ambas por “*si*” o por “*no* “), cuantas veces, y si tuvieron algún enfrentamiento físico con compañeros, pasajeros, etc (“ *si/no*” ).

2.7- *Fuente interferencia en la esfera personal*: Se interrogó si los conductores han tenido problemas o discusiones con familiares, amigos o pareja por el trabajo, si consideran que el trabajo les impide llevar una vida familiar o personal como quisieran, si creen que el tiempo libre que les queda luego del trabajo es suficiente, si pudieron tomarse al menos una semana de vacaciones el último año y si consideran que el trabajo interfiere en su vida sexual, todas por “*sí / no*”.

**Parte 3- Percepción subjetiva de los estresores (evaluación primaria):** En primer lugar, se recurrió a una pregunta abierta para establecer cuáles son las dos o tres cosas que más les preocupan del trabajo a los conductores, abriendo la posibilidad de que aparezca alguna fuente de estrés distinta de las evaluadas. Luego, se recurrió a la escala “ *nada /un poco/ bastante /mucho* ” para evaluar el grado de molestia o preocupación con que son percibidas los estresores por los choferes.

**Parte 4- Estrategias de afrontamiento y recursos (evaluación secundaria)**

4.1- *Estrategias de afrontamiento:* Se evaluó esta variable, en primer lugar, con una pregunta abierta ( “ *¿Hace algo para tratar de reducir o evitar la preocupación o los problemas del trabajo?* ”). Luego, se ofreció el siguiente listado opciones ( “si/no” ) para determinar cuáles son y qué tipos de estrategias ponen en práctica los conductores: realizar deportes o actividades físicas/ salir o disfrutar del tiempo libre/ consultar profesionales, como médicos o psicológicos/ tomar café o fumar para matar el tiempo o tranquilizarse/ buscar apoyo en la religión o en la iglesia/ conversar los problemas con familiares, pareja o amigos/ planificar o pensar en el futuro/ tratar de reducir las horas de trabajo/ reclamar mayor sueldo/ charlar los problemas con los compañeros/ tratar de no preocuparse/ tratar de mejorar las condiciones de trabajo/ Juntarse con otros choferes para realizar algún reclamo/ participar de protestas sociales/ participar o reclamar en el sindicato/

4.2- *Evaluación secundaria*: En éste ítem, mediante preguntas cerradas (“sí/no”) se indagó si para los conductores los problemas o preocupaciones del trabajo persistían a pesar de la puesta en práctica de las estrategias, si creen que está a su alcance poder resolver los principales problemas del trabajo, si creen que las condiciones de trabajo pueden mejorar en el corto plazo y si creen que su trabajo es estresante o afecta la salud.

**Parte 5- Salud física y psicológica**: Esta parte de la encuesta consta inicialmente de tres preguntas (“si/no”) : ¿tiene cobertura médica? ¿ha tenido que ir al médico en los últimos 2 o 3 meses por alguna enfermedad? ¿ha consultado algún psicólogo en los últimos 2 o 3 meses?. Luego, los conductores debieron responder (“sí/no”) a una lista de síntomas de posible presencia en los 2 o 3 últimos meses : *dolor de espalda, cuello o cintura; ganancia o pérdida de peso; taquicardia o palpitaciones; problemas cardiovasculares; sudoración o escalofríos; falta de ánimo, interés o motivación; sentimiento de angustia; dolores de hombros, brazos o manos; tensión o dolor en la mandíbula; dolor de pecho; algún tipo de alergia; Insomnio o problemas para dormir; Desorientación espacial o temporal; Pesimismo; Dolores en las piernas, rodillas o pies ; Dolores de cabeza o migrañas; Pérdida de cabello; Alguna infección ; Problemas de concentración; Problemas de memoria; Pensar en el suicidio; Sensación de cansancio o agotamiento; Problemas de visión o cansancio ocular; Problemas renales, dolores de riñón; Gripe ,resfrío, bronquitis; Malhumor, Impaciencia o irritabilidad; Cambios de “carácter” o reacciones violentas, Algún tipo de fobia; Problemas digestivos( dolor de estómago, diarrea, estreñimiento); Algún problema respiratorio( asma, sensación de ahogo, etc);*

*Problemas de presión arterial; Algún problema de piel ( dermatológicos); Problemas para pensar o hablar claramente; Necesidad de estar solo, aislado, evitar contacto social; Dificultades en su vida sexual.*

Por último, la encuesta finaliza invitando a los encuestados a agregar algún dato o comentario relacionado con la misma.

### **3.3 DISEÑO Y TÉCNICAS DE ANÁLISIS**

Se trata de un diseño no experimental transversal descriptivo y correlacional. Los individuos fueron evaluados en las variables mencionadas en un solo momento. Los datos resultantes se analizan mediante técnicas de estadística descriptiva e inferencial utilizando el paquete estadístico SPSS.

Por otro lado , se utilizarán para el análisis los comentarios de los choferes, cuyo registro se realizó durante la administración de las encuestas. La inclusión de dichos comentarios obedece a que brindan una perspectiva cualitativa , enriquecedora de los datos cuantitativos.

## **4 RESULTADOS**

Se prescinde aquí de aquellos datos que no tengan mayor relevancia para los requerimientos de los objetivos e hipótesis de la investigación, mencionándose sólo aquellos rangos cuya significatividad , según nuestro criterio, amerite su inclusión.

#### *4.1 Parte 1- Datos básicos*

##### *Datos de los participantes*

De los 100 conductores encuestados, sólo 2 son mujeres. Las edades de la muestra comprenden desde los 21 hasta los 65 años, con una edad promedio de 42 años. El tiempo que los choferes llevan dedicándose a esta actividad abarca desde 1 año ( o menos) hasta los 34 años, ubicándose las diferencias más significativas respecto del resto de la muestra en los 3 primeros años de trabajo: 1 año= 15 choferes; 2 años= 9 choferes; 3 años= 13 choferes, lo que representa el 37% de los participantes.

De la muestra surgen cinco modalidades de horarios en los que se desempeñan los conductores: diurno (36%); nocturno ( 41%); rotativo ( una semana de día y una semana de noche, (21%); mixto ( una franja que comprende varias horas diurnas y varias nocturnas, (1%); y 24 x 24 horas (un día completo de trabajo alternándose con un día completo de descanso, (1%).

Salvo el 7% de los conductores que vive solo, el resto vive acompañado: pareja o matrimonio = 18%; matrimonio e hijos = 47%; sólo hijos = 4%; familia de origen = 4%; familia ampliada = 10%.

#### *Datos del vehículo*

Los vehículos de la muestra poseen una antigüedad de entre 1 y 14 años ( 2003-1990), siendo los años 1998 (23%), 1994( 14%), 1999 (12%) y 1997 (11%), los que aparecen con mayor frecuencia. El Peugeot 504 es el modelo con mayor porcentaje de la muestra (41%), seguido por el Renault 12 y el Fiat Siena ( 10% cada uno), y el Renault 19(8%). El 90% de los vehículos utiliza el gas como combustible, en tanto el 10% utiliza el gasoil. En cuanto al equipamiento para el servicio, el 80% de los coches posee radio.

#### **4.2 Parte 2- Fuentes potenciales de estrés o estresores.**

2.1- *Fuente vehículo vía.* Respecto de la zona en la que generalmente se desempeñan, los conductores respondieron mayoritariamente “regular” y “malo” a los ítems “estado de las calles” ( 31% y 67%, respectivamente), “señalización” (52% y 37% ) e iluminación (58% y 32%). En cambio, el vehículo contó con una consideración más positiva: fue calificado “bueno” el estado general del vehículo ( 71% ), el sistema de frenos, dirección y amortiguación( 90%) y la comodidad general (79%).

2.2- *Fuente insatisfacción /realización laboral* - Para los encuestados, en relación a las horas trabajadas el dinero que ganan no es suficiente ( 77%), no alcanza para cubrir las necesidades económicas (53%), su trabajo es la principal fuente de ingresos en su casa ( 81%), tuvieron antes de conducir un trabajo mejor o más satisfactorio (54%), preferirían estar haciendo otro trabajo por el mismo dinero ( 63%), aunque en general les guste el trabajo que realizan ( 77%) y hacen un balance positivo del mismo (80%).

2.3 – *Fuente demanda de trabajo ( sobrecarga y subdemanda )* - La carga horaria trabajada por los conductores abarca desde 8 a 16 horas, ubicándose el 55% de la muestra en las 12 horas diarias. El 64% trabaja 6 días a la semana, mientras que el 22% lo hace los 7 días. El 69% tiene algún día libre fijo semanal, aunque sólo el 21% respondió afirmativamente acerca de si su móvil cuenta con un frenquero. El promedio aproximado de kilómetros recorridos diariamente por los conductores es de 170 kilómetros, manifestando el 77% no sentir exigencias horarias por las cuales deban manejar contra reloj. Por último, el 57% dijo pasar mucho tiempo sin realizar un viaje en un día de trabajo normal.

2.4 – *Fuente relaciones interpersonales* – Los conductores calificaron como “ bueno” al trato con los compañeros ( 93%), con los pasajeros ( 88%) y con otros conductores y peatones ( 66%). A su vez, los problemas, discusiones o peleas no aparecen como frecuentes en la relación con los jefes ( “ nunca o casi nunca”= 80%; “ de vez en cuando”= 17%), con los operadores ( “ nunca o casi nunca”= 73%; “ de vez en

cuando” = 24%) con los compañeros ( “ nunca o casi nunca”= 80%; “ de vez en cuando”= 18%), con los pasajeros ( “ nunca o casi nunca”= 68%; “ de vez en cuando”= 29% ), con otros conductores y peatones ( “ nunca o casi nunca “= 45%; “ de vez en cuando “ = 39% ) y con otros choferes profesionales ( “ nunca o casi nunca “ = 67 %; “ de vez en cuando “= 31%.

*2.5 Fuente organización del trabajo* - Los conductores consideran que tienen libertad para organizarse y realizar el trabajo a su manera ( “ mucha”= 66%, “ bastante”= 21%). Los viajes negativos, los problemas en la asignación de viajes y las caídas en el sistema son dificultades que, según el 47% de los encuestados, se presentan de vez en cuando, a diferencia del 20% que considera que estos son problemas que aparecen todos los días. La organización del servicio de taxis y remises en la ciudad de Mar del Plata fue calificada como “ regular” (54%), “ mala” ( 22%) y “ buena” ( 24%).

*2.6 Fuente exposición y potencial catastrófico* - Durante el último año, el 43% de los conductores fue víctima de algún asalto o intento de asalto, mientras que un 9% tuvo algún enfrentamiento físico. En el mismo período, el 18% tuvo algún accidente sin heridos, y el 4% tuvo algún accidente con personas heridas. Respecto de la seguridad del tránsito, para el 33% es regular y para el 64% es mala.

*2.7- Fuente interferencia en la esfera personal* - El 70% de los conductores respondió no haber tenido peleas o discusiones con familiares, amigos o pareja por el

trabajo, así como el 71% considera que el trabajo no interfiere en su vida íntima o sexual, aunque el 74% respondió que el trabajo le impide llevar una vida familiar o personal como quisiera, el 78% consideró insuficiente el tiempo libre que le queda después del trabajo, y el 78 % no pudo tomarse al menos una semana de vacaciones el último año.

#### ***4.3 Parte 3- Percepción subjetiva de los estresores (evaluación primaria)***

Las fuentes de estrés identificadas como más preocupantes por los conductores, utilizando la calificación “bastante” y “mucho”, son: estado de las calles e infraestructura vial (38% y 50%, respectivamente ); posibilidad de sufrir un asalto o daño físico (30% y 46%); falta de tiempo libre, francos o vacaciones ( 22% y 33%); situación salarial y económica (38 % y 32% ); mantenimiento del vehículo ( 38 % y 22% ); posibilidad de tener un accidente de tránsito ( 34% y 33%)

#### ***4.4 Parte 4- Estrategias de afrontamiento y recursos (evaluación secundaria)***

##### ***4.1- Estrategias de afrontamiento-***

La evaluación de las estrategias arrojó el siguiente orden de aquellas que son puestas en práctica por los conductores:

*Tabla I – Estrategias de afrontamiento ordenadas por el porcentaje de elección*

| <b>ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO</b>                       | <b>% de elección</b> |
|--|----------------------|
| Tratar de no preocuparme                                 | 82%                  |
| Tratar de mejorar las condiciones de trabajo             | 78%                  |
| Planificar o pensar en el futuro                         | 75%                  |
| Conversar los problemas con familiares, pareja o amigos  | 74%                  |
| Salir o disfruta del tiempo libre                        | 73%                  |
| Charlar los problemas con los compañeros                 | 65%                  |
| Tomar café o fumar para matar el tiempo o tranquilizarse | 52%                  |
| Realizar deporte o actividad física                      | 41%                  |
| Tratar de reducir las horas de trabajo                   | 35%                  |
| Juntarse con otros choferes para realizar algún reclamo  | 31%                  |
| Reclamar mayor sueldo                                    | 24%                  |
| Consultar con Profesionales                              | 20%                  |
| Buscar apoyo en la religión o en la iglesia              | 17%                  |
| Participar en protestas sociales                         | 13%                  |
| Participar o reclamar en el sindicato                    | 9%                   |

#### *4.2- Evaluación secundaria*

No obstante las estrategias de afrontamiento puestas en práctica, el 85% de los conductores considera que las preocupaciones o problemas de trabajo persisten, en tanto el 82 % cree que su trabajo es estresante y afecta la salud. Respecto de las posibilidades de que se operen cambios en este aspecto, el 72% no cree que esté a su alcance poder resolver los principales problemas del trabajo, y el 71% no cree que las condiciones puedan mejorar en el corto plazo.

#### 4.5 Parte 5- Salud física y psicológica

El 53% de los conductores encuestados tiene cobertura médica, y en los últimos dos o tres meses el 24 % ha tenido que ir al médico por alguna enfermedad, en tanto el 7% ha consultado con un psicólogo. En el mismo período, los conductores han manifestado haber tenido los siguientes síntomas:

Tabla II- Síntomas

| MANIFIESTACIONES FÍSICAS Y PSICOLÓGICAS                   | %   |
|---|-----|
| Dolor de espalda, cuello o cintura                        | 72% |
| Sensación de cansancio o agotamiento                      | 70% |
| Dolores en las piernas, rodillas y en los pies            | 55% |
| Falta de ánimo, interés o motivación                      | 50% |
| Malhumor, impaciencia e irritabilidad                     | 48% |
| Dolores de hombros, brazos y manos                        | 45% |
| Dolor de cabeza/migrañas                                  | 41% |
| Ganancia o pérdida de peso                                | 40% |
| Gripe, resfrío, bronquitis, etc                           | 36% |
| Insomnio/problemas para dormir                            | 34% |
| Problemas de visión o cansancio ocular                    | 34% |
| Necesidad de estar solo, aislado o evitar contacto social | 34% |
| Sentimientos de angustia                                  | 33% |
| Problemas digestivos                                      | 29% |
| Problemas de memoria                                      | 25% |
| Cambios de carácter, reacciones violentas                 | 23% |
| Problemas de concentración                                | 22% |
| Pesimismo   | 21% |
| Pérdida de cabello  | 16% |
| Desorientación espacial o temporal                        | 16% |

|   |     |
|---|-----|
| Algún tipo de alergia                     | 15% |
| Problemas respiratorios                   | 13% |
| Problemas renales, dolores de riñón       | 12% |
| Dolor en el pecho                         | 12% |
| Taquicardia o palpitaciones               | 12% |
| Algún problema de piel                    | 11% |
| Tensión o dolor en la mandíbula           | 11% |
| Sudoración o escalofrío                   | 11% |
| Dificultades en su vida sexual            | 10% |
| Algún tipo de fobia                       | 9%  |
| Pensar en el suicidio                     | 8%  |
| Problemas para pensar o hablar claramente | 7%  |
| Problemas con la presión arterial         | 7%  |
| Alguna infección                          | 7%  |
| Problemas cardiovasculares                | 2%  |

#### 4.6 Correlaciones

Para los análisis de correlación se crearon los siguientes índices, para lo cual se recurrió a la sumatoria simple:

*a) Síntomas físicos ; b) Síntomas psicológicos; c) Síntomas total; d) Evaluación primaria (Preocupaciones); e) Estrategias; f) Estrés (Secundaria).*

Para analizar la correlación entre estos índices se aplicó el coeficiente *Rho* de Spearman. Las correlaciones halladas se presentan en la tabla III .

*Tabla III-Correlaciones*

|                       | Síntomas físicos | Síntomas psicológicos | Síntomas total | Preocupaciones | Estres |
|-----------------------|------------------|-----------------------|----------------|----------------|--------|
| Síntomas físicos      |                  | ,66**                 | ,90**          | ,40**          | ,45**  |
| Síntomas psicológicos | ,66**            |                       | ,91**          | ,45**          | ,48**  |
| Síntomas total        | ,90**            | ,91**                 |                | ,47**          | ,53**  |
| Preocupaciones        | ,40**            | ,45**                 | ,47**          |                | ,47**  |
| Estres                | ,45**            | ,48**                 | ,53**          | ,47**          |        |

\*\* · Correlación Rho de Spearman significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## **5 CONCLUSIONES**

## 5. Conclusiones

### 5.1 Fuentes de estrés laboral asociadas con el trabajo de choferes de taxi y remise.

#### Factores y condiciones de trabajo evaluados subjetivamente como estresantes.

En la tabla IV se ofrecen de un modo esquemático y comparativo las fuentes de estrés y los factores y condiciones evaluados subjetivamente como estresantes, los cuales son descriptos a continuación, estableciéndose algunas relaciones posibles entre ellos.

*Tabla IV. Fuentes, factores y condiciones de estrés*

| <b>Fuente</b>                               | <b>Factores y Condiciones Asociados con el estrés</b>   | <b>Factores y condiciones Evaluados subjetivamente Como estresantes</b>      |
|---|---|--|
| <b>Vehículo/Vía</b>                         | Estado de las calles, señalización e iluminación; mantenimiento del vehículo                    | Estado de las calles, señalización e iluminación, mantenimiento del vehículo |
| <b>Insatisfacción/ Realización personal</b> | Salario insuficiente; antecedentes laborales más satisfactorios; deseo de realizar otro trabajo | Situación salarial y económica   |
| <b>Demanda de trabajo</b>                   | Sobrecarga horaria; "tiempos muertos" entre un viaje y otro                                     | -----  |
| <b>Relaciones interpersonales</b>           | -----   | -----  |
| <b>Organización del trabajo</b>             | Organización del servicio de taxis y remises  | -----  |
| <b>Exposición y potencial catastrófico</b>  | Asaltos o intentos de asaltos; mala seguridad vial  | Posibilidad de sufrir un asalto o daño; posibilidad de tener un accidente    |
| <b>Interferencia en la esfera personal</b>  | Vida personal y familiar insatisfactoria; tiempo libre insuficiente; ausencia de vacaciones     | Falta de tiempo libre, francos o vacaciones                                  |

### **5.1.1 Situación salarial y económica. Interferencia en lo personal y familiar**

Tanto los factores y condiciones asociados con el estrés de los conductores, como aquellos evaluados subjetivamente como estresantes, trascienden lo estrictamente laboral y remiten a elementos del contexto social, cuyos vaivenes condicionan el trabajo y la vida personal y familiar de los choferes, generándose una especie de entrapamiento en ciertas situaciones paradójales, como preferir realizar otro trabajo aunque sea por el mismo dinero y, al mismo tiempo, manifestar que les gusta su trabajo, o que no les alcanza el dinero para cubrir sus necesidades económicas, pero realizan un balance positivo de su trabajo.

Esto podría explicarse por el hecho de que se trata de un colectivo que ha experimentado grandes pérdidas en varios niveles : en lo laboral, en lo económico, en el estatus social, en el estilo de vida, en la configuración y la dinámica familiar, y que en el 54% de los casos manifestaron haber tenido antes de conducir un trabajo mejor y más satisfactorio, encontrando en el taxi o en el remise una única alternativa de sostén y, teniendo en cuenta las connotaciones de supervivencia que rodean el trabajo de los conductores , acaso el balance positivo sea coherente con la intensidad del impacto de las pérdidas sufridas. La frase “ vine a morir a este laburo, pero es lo único que hay “ , dicha por uno de los participantes al referirse a la pérdida de su antiguo trabajo , cuyo salario quintuplicaba sus actuales ingresos como remisero, sintetiza lo que venimos expresando.

A la carga de frustración por haber tenido un trabajo más satisfactorio, en algunos casos, o por la continuidad en la tarea como conductor de una historia previa de precariedad laboral, en otros, se suma la cantidad de horas diarias restadas a la vida personal y familiar, en una ecuación que debiera ser: más horas = más dinero. Sin embargo, el dinero ganado no es proporcional al tiempo invertido (77%) y no alcanza para cubrir las necesidades económicas (53%). Menos aún, para tomarse vacaciones que, obviamente, son no remuneradas. Entonces, la interferencia en la esfera personal se acentúa doblemente: por la ausencia diaria prolongada de los conductores de su circuito afectivo, y por el aporte escaso en sus hogares de aquello que justificaría su ausencia: el dinero. Así, la buena voluntad, la experiencia, el conocimiento de las zonas y horarios laboralmente más propicios y el promedio de 12 horas diarias trabajadas, resultan estériles ante una situación económica de pérdida del poder adquisitivo de los eventuales usuarios del servicio, que repercute en la demanda y, por lo tanto, en el porcentaje sobre la recaudación bruta que constituye el salario de los conductores.

“Con lo que ganás acá, no podés casarte porque no podés mantener una familia, y si te separás, terminás viviendo con tus viejos, o con un hermano o con algún amigo que te banque, porque no podés mantener dos casas”, comentaba uno de los conductores. Aunque el 70% de los participantes dijo no haber tenido discusiones con amigos, familiares o pareja por el trabajo, ni sentir en el 78% de los casos que el trabajo interfiere en su vida íntima o sexual, sí acusaron la falta

de tiempo libre suficiente ( 78%) y el impedimento que su trabajo representa para llevar una vida familiar y personal como quisieran ( 74%) . Aunque en la encuesta no habíamos incluido una pregunta referida específicamente a las separaciones conyugales, los propios conductores realizaron frecuentes alusiones en este sentido, refiriéndose al caso propio o al de otros choferes. Probablemente los conflictos a nivel conyugal o familiar no se canalicen en torno a la temática laboral, sino que encuentran otra vía de expresión como el síntoma. En palabras de un participante : “ Yo antes era otra persona, ahora en mi casa no me soportan”. La manifestación en los conductores de los síntomas falta de ánimo, interés o motivación ( 50%), malhumor, impaciencia o irritabilidad (48%), necesidad de estar solo, aislado o evitar contacto social ( 34%), sentimientos de angustia( 33%) y cambios de carácter y reacciones violentas ( 23%), permitirían orientarnos en este sentido.

### **5.1.2 Infraestructura vial. Mantenimiento del vehículo**

Otro factor de estrés que pertenece al contexto social, lo constituye el estado de las calles, señalización e iluminación. Este factor, que incluimos dentro de la fuente vehículo /vía, fue evaluado subjetivamente como el más preocupante , superando porcentualmente a otro factores de gran peso, como podrían ser la posibilidad de sufrir asaltos o agresiones y la situación salarial y económica.

La importancia del ambiente físico de trabajo, queda remarcada por la respuesta de los propios conductores. Dicho ambiente laboral, en el caso de los

conductores, lo constituyen el vehículo y las calles. El estado del vehículo recibió una evaluación positiva de los choferes , en parte porque a los automóviles se les realiza un mantenimiento permanente debido a la necesidad de que se encuentren en condiciones óptimas para poder realizar el trabajo, además de tener que cumplir con las exigencias de las normativas vigentes ( V.T.V, inspecciones periódicas de las empresas, controles de la Dirección de Transporte y Tránsito). Por otra parte, contribuye al buen estado de los vehículos de la muestra el hecho de que no posean una antigüedad excesiva, dada por un máximo de 14 años, y esto sólo en el caso de algunos taxis, porque la antigüedad máxima permitida para los remises es de 6 años, más un período de prórroga, al cabo del cual vence la habilitación del modelo. Por todo esto, no aparece como un factor de preocupación el estado del vehículo. Sí, en cambio, aparece como preocupante su mantenimiento , asociado con lo que conlleva de desembolso económico y con períodos de inactividad durante el tiempo que el auto pase en el taller, y con un factor de desgaste del vehículo, que es el estado de las calles en un generalizado estado de destrucción y de falta de mantenimiento, aumentando la posibilidad de roturas del vehículo ( tren delantero, amortiguación, cubiertas, carrocería, etc ) y, por lo tanto, de gastos de mantenimiento.

Debido al estado de las calles , uno de los conductores calificó a su turno laboral como “ una carrera de obstáculos” que obliga a una atención permanente para evitar baches, asfalto hundido o levantado, charcos, zonas anegadizas, etc, y que requiere un mayor esfuerzo físico y de coordinación . El estado en que se

encuentran las calles de Mar del Plata suele obligar a maniobras sorpresivas como cambiar de carril, frenar bruscamente o circular en contramano, creando situaciones de riesgo de accidentes.

El déficit en la señalización vial, por su parte, comprende diversos aspectos, entre los que se destacan algunos que fueron señalados por los conductores en sus comentarios.

- Ausencia de carteles indicadores en la mayor parte de la ciudad con el nombre de las calles , alturas y sentido de circulación, que puede representar situaciones de riesgo si alguien, por error, toma una calle en contramano. Para los taxistas y remiseros implica un mayor esfuerzo cognitivo al tener que ir enumerando el orden de las calles mentalmente, o bien contando las cuadras con los dedos ante la falta de carteles indicadores que le permitan ubicarse con precisión. Unos años atrás, se intentó revertir esta carencia en la señalización , pero la colocación de nuevos carteles abarcó sólo un sector restringido de la ciudad, especialmente el centro y el macrocentro, es decir, aquellas zonas que contaban con señalización , aunque fuese insuficiente. Por otro lado, muchos carteles, al ser de plástico, fueron destruidos por el viento , o pedradas, o resquebrajadas por el sol. Además, al carecer de un sistema adecuado que los mantenga fijos al poste que los sostiene ( pernos, tornillos) , los carteles suelen girar sobre sí mismos, pudiendo quedar invertidos los nombres de las calles y los sentidos de circulación. Otra deficiencia que presentan, lo

constituye el sistema de alturas que, dependiendo de que el cartel se encuentre a uno u otro lado de la bocacalle, dificulta su comprensión.

- Fallas en el funcionamiento de los semáforos, lo cual comprende, por un lado, la mala sincronización, que obliga a paradas continuas, provocando demoras y dificultades en el tránsito, especialmente en horas pico. Por otro lado, los semáforos suelen presentar varios defectos en su funcionamiento, por ejemplo, una corta duración del amarillo, lo que no da tiempo para disminuir la velocidad y frenar a los autos que están pasando en verde, o aquellos semáforos que pasan directamente del verde al rojo, o viceversa, sin pasar por el amarillo. Otra cuestión grave es aquella en la que cuando un semáforo se rompe, puede pasar varios días apagado, o bien con un semáforo fijo en verde y su lateral en rojo, con las confusiones que esto acarrea, hasta que finalmente es reparado.

- La mala calidad o, directamente, la ausencia en varios sectores de la ciudad de líneas amarillas y de líneas blancas demarcatorias de carriles.

- Carencias en la señalización que advierta sobre cambios de sentido de circulación, doble mano o mano {única, cruces peligrosos, contramano, lomos de burro, etc.

Finalmente, la deficiencia en la iluminación obliga a los choferes a un gran esfuerzo visual, especialmente en zonas alejadas del centro, en las que no sólo no hay carteles indicadores, sino que a menudo en los domicilios no

están colocados los numerales, o si lo están , la oscuridad dificulta su lectura.

Factores de infraestructura vial como la iluminación y el estado de las calles parecieran acentuar o determinar una cierta percepción de la periferia y la marginalidad, homologándose un barrio oscuro y con calles de barro a la noción de delincuencia. Aunque en rigor de verdad, además de los asaltos sufridos en la periferia de mar del plata en horarios nocturnos, hemos sabido de más de un asalto o robo de vehículo ocurrido en pleno centro o a la luz del día.

### **5.1.3 Riesgo de asaltos y agresiones**

La concreción constante de este tipo de eventos habla de un nivel de exposición en el que no operan atenuantes ni resguardo alguno. El 43% de los choferes el último año padeció algún asalto o intento de asalto, lo que tiene un valor cuantitativo, pero quizá aún más, cualitativo, dada la intensidad del efecto traumático entre los conductores , hayan o no sido víctimas del delito, por lo que la posibilidad de sufrir un asalto o daño físico fue evaluada subjetivamente como estresante.

*“ Este trabajo es así, sabés que a alguien le va a tocar, pero no sabés quién va a ser el próximo ”*, decía un taxista al referirse al reciente asesinato de un compañero suyo.

Las modalidades de asalto son diversas; puede ser alguien con un arma desde una moto, o un peatón que se coloca junto a la ventanilla y encañona al conductor o un pasajero con un arma de fuego o blanca, o una jeringa, o bien

alguien que se sube al auto cuando está estacionado en un semáforo, o cuando el pasajero está abonando el viaje, etc. Es, desde luego, imposible para los conductores determinar cuándo, dónde y quién los agredirá, y las medidas de seguridad que adoptan suelen estar marcadas por un sesgo de prejuicios, respondiendo a determinado estereotipo de lo que se supone debe ser un delincuente (“yo, si veo una cara rara, no lo llevo”), pero que aparece como una respuesta ante la indefensión que expresa la pregunta del taxista: ¿quién va ser el próximo?

#### **5.1.4 Accidentes de tránsito**

Otro tipo de evento catastrófico lo constituyen los accidentes de tránsito, que en el último año involucró al 22% de los choferes de la muestra; en 4 de esos casos hubo personas heridas. A diferencia de los asaltos, en que los conductores sufren pasivamente la agresión sobre sí, el porcentaje menor en cuanto a la participación en accidentes acaso deba interpretarse con otra significación, en la que no se descarte la responsabilidad de los conductores en los accidentes por negligencia o impericia, o por la incidencia de la fatiga y otras consecuencias derivadas del estrés. De hecho, la sensación de cansancio o agotamiento es un síntoma que aparece en el 70% de los casos, ocupando el segundo lugar dentro de la sintomatología general. También aparecen el insomnio o problemas para dormir, y los problemas de visión o cansancio ocular, ambos en el 34% de los participantes.

La presencia de síntomas cognitivos, que suelen estar asociados con la toma de

decisiones erróneas, también surge del estudio: problemas de memoria ( 25%); problemas de concentración ( 22%); desorientación espacial o temporal ( 16%).

En la evaluación subjetiva, la posibilidad de tener un accidente de tránsito aparece como una de las cuestiones preocupantes. Asimismo, la seguridad del tránsito fue calificada como regular en el 32% de los casos, y como mala en el 64%. En primer término, esto podría resultar alentador en cuanto toma de conciencia que se traduzca en un manejo responsable, con la adquisición de hábitos de seguridad y con el cumplimiento escrupulosos de las normas viales. Pero si ciertas características de la organización del trabajo pueden ser el origen de la exposición a factores de riesgo psicosocial, la modificación en tales aspectos ( por ejemplo, la falta de descanso) tendría que producirse para disminuir la exposición de los conductores a la interacción riesgosa que es el tránsito marplatense y, al mismo tiempo, no exponer al resto de la población a las consecuencias de las demandas laborales que los choferes padecen en carne propia, transformados en un potencial factor humano de accidentalidad vial.

#### **5.1.5. Organización del trabajo. Relaciones interpersonales en el trabajo.**

La evaluación de la fuente organización del trabajo arrojó resultados que permitirían asociar con el estrés a la variable referida a la organización del servicio de taxis y remises en Mar del Plata , ya que para el 24% de los participantes está bien organizado, mientras que para el 54% es regular, y malo para el 22%. Sin embargo, en la evaluación subjetiva las respuestas aparecen más distribuidas: el 26% manifestó no sentir ninguna preocupación por la organización del servicio, un poco el 35%, bastante el 26% y mucho, sólo el 13%. A su

vez los problemas en la organización del trabajo, tales como viajes negativos, caídas del sistema o dificultades en la asignación de viajes, es una variable que, tanto en la evaluación objetiva como en la subjetiva, no aparece relacionada con el estrés.

La escasa preocupación relacionada con un servicio cuyas deficiencias son reconocidas mayoritariamente, probablemente se explique a la luz de los datos de otra variable de la fuente organización del trabajo, en la que el 87% de los conductores dijo tener libertad para organizarse y realizar el trabajo a su manera, como si todo quedara en sus manos y no tuvieran cabida las preocupaciones por los problemas que, aunque reconocidos, no reclaman su participación.

“¿ Para qué me voy a preocupar si igual hacen lo que quieren?”, “ para la empresa vos sos nada más que un número de licencia”, son frases que hemos recogido de los conductores y que hablan de una distancia entre ellos y los núcleos de decisión. Esta distancia tal vez resulte más factible de zanjarse en el caso de los taxistas, quienes pertenecen a un servicio de larga data y responden a una tradición más tendiente a lo corporativo, reflejada en las asociaciones de patrones, en la sindicalización de los choferes o en manifestaciones públicas, como cuando se trata de exigir más seguridad. En los remiseros, si bien existiría una entidad gremial con personería jurídica, ninguno de los choferes manifestó conocerla.

La convergencia en el servicio de remises de sectores sustentados en un ideario de clase media y en los méritos del emprendimiento individual, por un lado, y de trabajadores desocupados sin experiencia gremial previa, o que si estuvieron agremiados esta circunstancia no evitó las vicisitudes del desempleo, por el otro, probablemente sean

factores que tengan su incidencia en este estado de cosas.

Las recriminaciones que varios choferes dirigieron hacia la autoridad municipal( por ejemplo, su condescendencia hacia los remises ilegales) y, especialmente, hacia la dirigencia de las empresas, lejos están de evidenciar un conflicto, que no se refleja siquiera en el nivel de las relaciones interpersonales . Por ejemplo, los problemas con los jefes o superiores no ocurren nunca o casi nunca para el 80% de la muestra, que es exactamente el mismo porcentaje mayoritario que señala la ausencia de problemas con los compañeros. En realidad, tomando el caso de los peones, sus jefes son los titulares, que también suelen trabajar como choferes, es decir, en cierta forma son compañeros de trabajo. En cuanto a otros superiores, como podrían ser los directivos de una empresa, es raro que exista el contacto personal y, por lo tanto, la confrontación cara a cara. Tampoco aparecen índices marcados de conflictividad con otros miembros de la organización, como los operadores, ni con personas ajenas a la misma, como otros conductores o peatones, otros choferes profesionales y pasajeros.

Por último, el buen trato con los compañeros en el 93% de los casos, que suele darse en grupos informales en paradas, bases y estaciones de servicio, distiende cualquier posible conflicto y problema; no lo resuelve, pero permite que se hable de ellos, compartiendo con otros lo que de lo contrario quedaría confinado a la soledad de cada uno en el vehículo.

## **5.2 Estrategias de afrontamiento y su utilidad percibida**

La ausencia de correlaciones entre las estrategias de afrontamiento y el resto de las variables analizadas, evidencia un vacío a la hora de atenuar el efecto de los estresores.

Precisamente, “tratar de no preocuparse” es la estrategia más utilizada ( en el 82%) de los casos, la cual, además de individual, es de las denominadas de evitación o negación. Aunque le sigue en orden la estrategia “ tratar de mejorar las condiciones de trabajo” ( 78%), la generalidad que esto implica pareciera corresponderse con el “ no preocuparse” de la estrategia anterior, teniendo en cuenta los porcentajes marcadamente inferiores de las estrategias dirigidas a obtener mejoras específicas, como “reducir las horas de trabajo” ( 35%) o “ reclamar mayor sueldo” ( 24%), así como también aquellas que podrían servir como medios para lograrlo, como “ participar en protestas sociales” (13%)o “ participar o reclamar en el sindicato” ( 9%), aunque teniendo presente que esta última estrategia sólo comprende a los taxistas, lo que representaría casi el 20% de dicho sector. Por otra parte, las estrategias “ conversar los problemas con familiares, amigos pareja “ ( 74%) y “ charlar los problemas con los compañeros” ( 65%), si bien pueden brindar contención y apoyo social, no están encaminadas a la resolución efectiva de los problemas.

Sin embargo, podrían hacerse algunas salvedades que nos permitan aproximarnos a cierta lógica en la implementación de las estrategias. Por ejemplo, si se reducen las horas de trabajo, se gana menos dinero. Entonces, en vez de reclamar mayor sueldo, se trabaja más horas, aunque el 48% le preocupe la sobrecarga horaria, y la falta de tiempo libre, francos o vacaciones resulte preocupante por su incidencia en lo personal y familiar. De todas maneras, sí son puestas en práctica estrategias que permiten el buen aprovechamiento del escaso tiempo disponible fuera del horario laboral, como “ salir o disfrutar del tiempo libre aunque esté cansado” ( 73%) y “ realizar deportes o actividad

física” ( 41%).

Con respecto a los aumentos salariales, estos tienen una viabilidad relativa, porque si bien los porcentajes de la recaudación se distribuyen entre los titulares y sus empleados según un acuerdo de palabra que, sin grandes oscilaciones entre los distintos casos, puede beneficiar más a unos que a otros, el dinero que se gana depende, en resumidas cuentas, de que exista demanda del servicio, cuyo declive manifestó el 57% de los conductores, quienes dijeron pasar mucho tiempo sin realizar un viaje en un día de trabajo normal, situación en la que el 52% de los choferes apela a la estrategia “ tomar café o fumar para matar el tiempo o tranquilizarse”, la cual también tiene un valor en su vertiente sintomatológica, dado su carácter adictivo y dañino para la salud.

En líneas generales, las estrategias puestas en práctica por los conductores tienden a ser individuales, o bien colectivas, pero al nivel de los grupos primarios, por lo tanto ineficaces para lograr cambios en las condiciones de trabajo, por lo que es muy baja la utilidad percibida de su implementación, considerando los conductores en la evaluación secundaria que, pese al recurso a las estrategias, las preocupaciones o problemas del trabajo persisten ( 85%) y que su trabajo es estresante y afecta la salud ( 82%), además de no creer que las condiciones de trabajo puedan mejorar en el corto plazo ( 71%) y que esté a su alcance poder resolver los principales problemas del trabajo ( 72%).

### **5.3 – Relación entre estresares, estrategias de afrontamiento y la salud física y psicológica de los conductores.**

Los estresores ejercen su acción sin que medien estrategias de afrontamiento eficaces entre ellos y sus efectos, es decir, el estrés y sus consecuencias derivadas, los síntomas. Así lo indica la correlación presente entre las preocupaciones ( factores y condiciones evaluados subjetivamente como estresantes) y la experiencia del estrés o evaluación secundaria (  $r=.47, p<.001$  ), en la que los conductores señalaron mayoritariamente la insuficiencia de recursos de afrontamiento y de resolución de los problemas. Consecuentemente, correlacionan también las preocupaciones con la sintomatología general (  $r=.47, p<.001$  ), con los síntomas físicos (  $r=.40, p<.001$  ) y con los síntomas psicológicos (  $r=.45, p<.001$  ). A su vez, aparecen correlaciones más fuertes entre el estrés y sus manifestaciones en la salud de los conductores : con los síntomas totales (  $r=.53, p<.005$  ), los síntomas físicos (  $r=.45, p<.001$  ) y los síntomas psicológicos (  $r=.48, p<.001$  ).

Los síntomas físicos y los síntomas psicológicos, por su parte, aparecen correlacionados entre sí (  $r=.66, p<.005$  ), por lo que puede entenderse que la presencia de ambos obedece a la manifestación del mismo fenómeno en el plano de la salud . La mayor incidencia de los factores psicológicos en el cuadro sintomatológico general, quedaría expresada por la correlación levemente más fuerte entre los síntomas totales y los síntomas psicológicos (  $r=.91, p<.005$  ), que entre los síntomas totales y los síntomas físicos (  $r=.90, p<.005$  ).

Respecto de los síntomas presentes en los conductores, se destacan cuantitativamente aquellos que se manifiestan en las zonas del cuerpo más comprometidas con el tipo de tarea, que requiere el mantenimiento prolongado de la

postura corporal y la repetición extensa de un número limitado de movimientos. Así aparecen el dolor de espalda, cuello o cintura ( 72%), los dolores en las piernas, rodillas o pies ( 55%) y los dolores de hombros, brazos y manos ( 45%) , en el primero, tercero y sexto orden porcentual, respectivamente, a los que hay que agregarles los problemas renales o dolores de riñones ( 12%) , que , aunque se manifiesten en menor medida, pueden revestir signos preocupantes, como manchas de sangre en los riñones u orinar sangre.

El segundo lugar en el orden de los síntomas lo ocupa la sensación de cansancio o agotamiento ( 70%) , encontrándose también otras manifestaciones relacionadas con la fatiga, como dolores de cabeza o migrañas ( 41%) , insomnio o problemas para dormir ( 34%) y los problemas de visión o cansancio ocular ( 34%) .

Los problemas cardiovasculares se hallan presentes en el 2% de los casos. Sin embargo, se encontraron porcentajes mayores en otros síntomas que podrían llegar a asociarse con este tipo de patología : problemas respiratorios ( 13%), dolor en el pecho ( 12%) , taquicardia o palpitaciones ( 12%) y problemas con la presión arterial ( 7%).

La sintomatología física se completa con distintas manifestaciones: ganancia o pérdida de peso ( 40%), gripe, resfrío o bronquitis ( 36%), problemas digestivos( 29%), pérdida de cabello ( 16%), algún tipo de alergia ( 15%), problemas dermatológicos ( 11%), tensión o dolor en la mandíbula ( 11%), sudoración o escalofrío ( 11%), dificultades en la vida sexual ( 10%), infecciones ( 7%). Tanto en estos síntomas como en los anteriores, no debe perderse de vista el hecho de que los problemas de salud en el plano físico pueden desencadenarse o agravarse cuando los problemas en el nivel

psicológico adoptan para su expresión la vía somática, traducándose en dolores y contracturas musculares, problemas digestivos, depresiones inmunológicas, disfunciones sexuales, etc.

Entre los síntomas psicológicos, se encuentran los que pueden comprometer las relaciones interpersonales, como malhumor impaciencia o irritabilidad ( 48%), necesidad de estar solo, aislado o evitar contacto social ( 34%), cambios de carácter o reacciones violentas ( 23%) y algún tipo de fobia ( 9%) . Están también aquellos síntomas que comporten una afección en lo cognitivo, como problemas de memoria ( 25%), problemas de concentración ( 22%), desorientación espacial o temporal ( 16%) y problemas para pensar y hablar claramente ( 7%).

Por último, están presentes aquellos síntomas psicológicos que afectan particularmente la vida anímica o emocional, los cuales a medida que decrecen porcentualmente, aumentan en gravedad: falta de ánimo, interés o motivación (50%), sentimientos de angustia ( 33%), pesimismo (21%), y pensar en el suicidio ( 8%), lo que resulta alarmante dado que el período de presencia de los síntomas evaluados se refiere a los 2 o 3 últimos meses. Otro aspecto que consideramos realza el valor de estos datos, es el hecho de que por tratarse de una población mayoritariamente masculina ( 98%) , podríamos suponer una menor propensión a reconocer los problemas psicológicos, en particular, y de salud, en general.

Aunque el 82% de los conductores reconoció en la evaluación secundaria que su trabajo es estresante y afecta la salud, en la evaluación primaria los problemas de salud no alcanzan un claro reconocimiento: la salud le preocupa mucho al 19%, bastante al

27%, un poco al 24%, y nada al 30%. A su vez, el 20% incluyó entre las estrategias a la consulta con profesionales , pero al evaluarse la dimensión de la salud el 24% dijo haber consultado al médico por alguna enfermedad en los últimos 2 0 3 meses, y el 7% consultó al psicólogo en el mismo período.

Mientras sí fueron evaluados como preocupantes ciertos factores y condiciones que pueden ser precursores del proceso del estrés, los problemas de salud que éste provoca no es una de las cuestiones que se imponga como más preocupante. Pero luego de la escasa utilidad percibida de los recursos disponibles para afrontar el estrés, los efectos sobre la salud quedan al descubierto, al reconocérselos asociados con las condiciones del trabajo y, sobre todo, al reconocérselos en la profusión de síntomas que motivan la consulta a profesionales en una proporción que consideramos significativa, teniendo en cuenta que la estrategia de afrontamiento más generalizada entre los choferes, tratar de no preocuparse, parece marcar una tendencia que incluye también a la salud propia, dando lugar al malestar, al padecimiento o, en el peor de los casos , a lo irreversible.

#### **5.4- Limitaciones del estudio**

Entre las limitaciones que presenta este estudio, consideramos que deben destacarse las siguientes:

- El tipo y el tamaño de la muestra, compuesta por 100 participantes, representaría una primera limitación respecto de la validez que los resultados podrían tener para el resto de la población. En tal sentido, sería

conveniente considerar los resultados del presente estudio como valiosos en términos exploratorios, y sujetos a la necesidad de un proceso de investigación más extensiva.

- Una limitación importante del estudio, por tratarse de un diseño transversal, es que no está asegurada la direccionalidad de las asociaciones , por ejemplo, que cierto factor sea el precursor de determinado efecto. Sí ha sido posible, en cambio, establecer relaciones, y determinadas tendencias y recurrencias.
- Por otro lado, el análisis de los datos no está exento de una cierta arbitrariedad. Por ejemplo:¿Por qué elegir una determinada relación posible y no otra? En general, el criterio que se siguió fue enfocar aquellas tendencias, recurrencias, convergencias o divergencias que más se ajustaran a lograr los objetivos de investigación establecidos, sin agotar en ello la posibilidad de otras líneas de análisis.
- Si bien tratamos de incluir en el diseño de la encuesta todas aquellas cuestiones que consideramos relevantes para el estudio del estrés laboral en los conductores, hubo otros aspectos que no fueron incluidos y cuya importancia percibimos durante la administración. A la inversa, la encuesta contuvo aspectos que ahora no consideramos tan relevantes y que contribuyeron a alargar el tiempo de administración, provocando el cansancio o la distracción de los choferes . De todas maneras, estas limitaciones de la encuesta están contempladas como posibilidad en el

hecho de que se trató de una versión piloto diseñada ad hoc, que nos permitió un primer abordaje a la problemática del estrés laboral en los conductores de taxi y remise.

#### **4.5- Consideraciones finales y recomendaciones**

Al tomarse, por un lado, las circunstancias históricas que llevaron a un encadenamiento de factores que determinaron una situación de desempleo masivo y las actuales condiciones de trabajo, y por el otro, al evaluarse la repercusión de dichos factores en un grupo laboral, el concepto de trabajo como medio de vida queda, por lo menos, puesto en cuestión.

En el caso de los conductores de taxi y remise de Mar del Plata , los múltiples e intensos condicionamientos externos parecen invalidar las posibilidades de dirigir o encaminar la vida propia, absorbiendo a los individuos en una demanda laboral que, a medida que se incrementa, más los aleja de la satisfacción de sus necesidades de realización material, laboral, personal, afectiva y familiar.

La percepción de los choferes de que su situación laboral no mejorará en el corto plazo es, al mismo tiempo, la percepción de un contexto social y de organización de las empresas ante los que no se aciertan con la puesta en práctica de medidas colectivas que procuren el beneficio de todos los trabajadores. Si en un determinado momento el trabajo de taxista o remisero

brindó una posibilidad laboral no exenta de cierta perspectiva de realización individual, incluso a aquellos que habían saboreado la amargura del desempleo, hoy por hoy la salida del “sálvese quien pueda” no salva a nadie, agregando nuevas pérdidas a las ya sufridas. Y, dadas las condiciones de trabajo, y teniendo en cuenta el grado de exposición a un conjunto abroquelado de factores, las pérdidas pueden ser extremas.

Por ejemplo, según lo comentado por algunos conductores, en el período 2003- 2005 murieron 6 choferes pertenecientes a la misma empresa de remises. Las causas de sus muertes, que en la mayor parte de los casos hubo una acción directa de algunos de los factores que abordamos en el estudio, fueron:

- Accidente en la ruta: al quedarse dormido el chofer, el automóvil cayó por una barranca;
- Suicidio dentro del remise, durante el turno laboral;
- Cáncer de testículos;
- Patología renal, luego de un prolongado tratamiento de diálisis y de la separación conyugal;
- Enfermedad cardiovascular: el chofer se descompuso durante el turno laboral, mientras manejaba;
- Accidente cerebrovascular: el chofer se descompuso al terminar el turno laboral; padecía de problemas de presión arterial y había atravesado por varios problemas familiares, entre ellos, la separación.

Otro factor de riesgo como son los asaltos, cuya frecuencia es casi cotidiana entre los choferes, dejó como saldo 2 taxistas asesinados durante el año 2004, y un tercero con secuelas graves por disparo de arma de fuego.

El malestar, la morbilidad o, aún , la mortalidad, son consecuencias coherentes con una situación laboral percibida como inmodificable en el corto plazo, estresante y nociva para la salud, ubicada temporalmente entre el trabajo más satisfactorio de la mayoría en el pasado, y el deseo de realizar otro trabajo en el futuro , aunque sea por el mismo dinero. La ausencia de estrategias colectivas para modificar las condiciones de trabajo, dan lugar a soluciones momentáneas , como puede ser la rotación, que adopta distintas formas: cambiar reiteradamente de vehículo de trabajo, buscando condiciones más favorables; alternar entre un servicio y otro ( del taxi al remise, y viceversa); alternar entre el remise y el remise ilegal, etc.

Otro factor de movilidad en el colectivo estaría dado por el recambio de sus integrantes , como parecen indicarlo los datos sobre la antigüedad de los choferes: la porción más significativa de la muestra, el 37%, posee una antigüedad comprendida entre el 1 año ( o menos) y 3 años, distribuyéndose el restante 63% en pequeñas proporciones, que tienden a disminuir a partir de los 12 años, en una franja comprendida entre los 4 y los 34 años de actividad, lo que

acaso indique que se trata de un trabajo que no se realiza, o no puede realizarse en muchos casos, durante demasiado tiempo, estando activado tanto el ingreso como el egreso de trabajadores en el colectivo, realzándose el carácter del servicio como recepcionante transitorio de mano de obra desocupada.

Si algún cambio de fondo se produjera en las condiciones de trabajo de los conductores de taxi y remise, éste tendría que involucrar a los distintos niveles decisionales:

- Al político, por su responsabilidad en la regulación del servicio de taxis y remises, y por pertenecer a su área de incumbencia ciertos factores relacionados con el estrés del colectivo estudiado, y que afectan también al resto de la población, como el estado de las calles, señalización e iluminación, y la seguridad y la educación vial.
- Al de las compañías aseguradoras, que podrían asumir un papel importante en la reducción de factores de riesgo y en la prevención de siniestros.
- Al empresarial, por su responsabilidad en los aspectos organizacionales que afectan de un modo más directo a los conductores. Entre dichos aspectos tendrían que estar incluidos aquellos que ayuden a evitar o reducir el malestar y los problemas de salud, por ejemplo, asegurando el

cumplimiento de descanso semanal o fijando un límite razonable a la cantidad de horas diarias trabajadas. También, algunos choferes sugirieron la necesidad de que las empresas implementen servicios mecánicos, como también la venta de repuestos a un precio que permita reducir los gastos de mantenimiento ( esto último ya fue implementado por una de las empresas de taxis, contando además con una estación de servicio).

- Al de los propios trabajadores, que tendrían que adoptar vías colectivas de expresión para lograr modificaciones en lo laboral y, así, preservar su salud física y psicológica, lo que implicaría revertir su inclusión pasiva en una situación cuyos elementos estructurales parecieran desmentir la posibilidad de cambios y la capacidad de las personas de involucrarse en ellos.

## 6.Referencias

- Buunk B.P; Jonge, J. De; Ybema, J.F & Wolf , J. (1998). Psychosocial aspects of occupational stress. En: P.J.D Drenth & Thierry, H (Eds), Handbook of Organization and work Psychology, (2da edition) (145-182). Hove, England: Psychology Press/ Erlbaum (UK), Taylor and Francis.
- Frankenhaeser, M & Gardell, B. (1971). Underload and overload in working life: Outline of multidisciplinary approach. *Journal of Organizational Behavior*, 12, 595-608.
- Hackman, J.R & Oldham, G.R (1976). Motivation through the design of work: Test of theory. *Organizational behavior and Human Performance*, 16, 250- 279.
- Hackman, J.R & Lawler, E.E (1971). Employee reactions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology Monograph*, 55, 259-286.
- Karasek, R.A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24 , 285- 378.
- Khan, R.L; Wolfe, D.M; Quinn, R.P; Snoeck, J.D & Rosenthal, R.A (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York. Springer-Verlag.
- Martín Hernández, P; Salanova, S. M; & Peiró Silla, J. M (2003). El estrés laboral: ¿un concepto cajón de sastre?, *Revista Proyecto Social*, 10, sn. Disponible: URL: [http://teruel.unizar.es/ceut/investigacion/10\\_11/invest\\_contenido\\_10\\_11.html](http://teruel.unizar.es/ceut/investigacion/10_11/invest_contenido_10_11.html)
- Moncada, S ,Llorens , C, Kristensen, T.S. ( 2002) .Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud ( I.S.T.AS). Barcelona .
- Selye, Hans (1960). *La tensión en la vida : el stress*. Editorial Fabril. Bs.As

Handwritten text along the left margin, possibly bleed-through from the reverse side of the page. The text is mostly illegible but appears to be a list or series of entries.