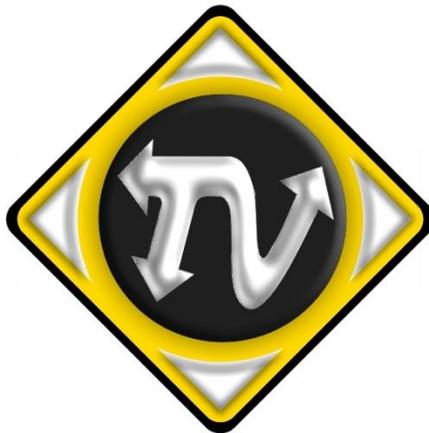


FACTORES QUE GENERAN ESTRÉS EN LOS CONDUCTORES DE TAXI EN
LA CIUDAD DE TUNJA

JENNY PAOLA CIFUENTES MELO
SIRLEY CATALINA GONZÁLEZ RODRÍGUEZ



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA DE TRANSPORTE Y VÍAS
TUNJA
2022

FACTORES QUE GENERAN ESTRÉS EN LOS CONDUCTORES DE TAXI EN
LA CIUDAD DE TUNJA

JENNY PAOLA CIFUENTES MELO
SIRLEY CATALINA GONZÁLEZ RODRÍGUEZ

Trabajo de grado en la modalidad de proyecto de investigación para optar al
título de Ingeniero en Transporte y Vías

Directora
SONIA ESPERANZA DÍAZ MÁRQUEZ
Doctora en Proyecto, Construcción y Gestión del Territorio

Co-Director
JONATAN JAIR VILLAMARÍN MONROY
Magister en ingeniería con énfasis en transporte

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA DE TRANSPORTE Y VÍAS
TUNJA
2022

La autoridad científica de la Facultad de Ingeniería reside en ella misma, por lo tanto, no responde por las opiniones expresadas en este trabajo de grado.

Se autoriza su uso y reproducción indicando el origen.

Nota de aceptación:

Aprobado por el Comité de Currículo en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia para optar al título de Ingeniero en Transporte y Vías, actuando como jurados:

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JURADO 1 (EN MAYÚSCULA)
Título Académico de mayor nivel

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JURADO 2 (EN MAYÚSCULA)
Título Académico de mayor nivel

Tunja, fecha (día, mes, año)

DEDICATORIA

Le dedico el resultado de este trabajo principalmente a Dios, por permitirme culminar mi carrera con salud y vida. A mi Mamá y hermana que me apoyaron en los momentos malos y en los buenos. Gracias por enseñarme a afrontar las dificultades sin perder nunca la cabeza ni morir en el intento, por todos sus sacrificios, por nunca dejarme desfallecer y sobre todo por mostrarme el camino hacia la superación.

También quiero dedicarles este trabajo a mis amigos, por siempre estar y apoyarme cuando más lo necesite, por enseñarme el valor de tener personas que realmente te quieren por encima de muchas cosas.

Jenny Paola Cifuentes Melo

Le doy gracias a Dios por darme todas las herramientas necesarias para culminar esta importante etapa de mi vida. Inicialmente quiero dedicar el resultado de este proyecto a mi Mamá quien siempre ha sido la autora de todos mis logros, y la principal razón para salir adelante y cumplir todo lo que me propongo, a mi hijo por ser mi inspiración diaria y mi fuerza para superarme, a mi pareja por ser mi apoyo constante en cada momento de mi vida y finalmente, a mis amigos que hicieron de esto una experiencia inolvidable y me dieron a conocer el verdadero significado de la amistad.

Sirley Catalina González Rodríguez

Muchas gracias.

AGRADECIMIENTOS

Expresamos un sincero agradecimiento a nuestra directora de tesis a la Doctora en Gestión del Territorio Sonia Esperanza Díaz Márquez y a nuestro co-director, Ingeniero Jonatan Jair Villamarín Monroy magíster en ingeniería con énfasis en transporte, por su apoyo incondicional en la elaboración y ejecución del trabajo investigativo.

Al Doctor en Ingeniería Civil, Luis Gabriel Márquez Díaz por su colaboración. También, agradecemos al Gerente de la empresa Tax Individual - Medellín, Fabian Quintero y a su equipo de trabajo, al Gerente de Taxi Ya, José Manuel Rodríguez y de Cootax, Hugo Rivera, por brindarnos toda la información necesaria para la realización de este trabajo. Finalmente, expresamos un agradecimiento a todos los conductores de taxi por su disposición y tiempo.

CONTENIDO

	pág.
1. INTRODUCCIÓN.....	12
2. EL ESTRÉS EN LOS CONDUCTORES DE TAXI.....	13
2.1 MOVILIDAD.....	13
2.2 SEGURIDAD VIAL	14
2.3 ESTRÉS	15
2.4 CONDICIONES LABORALES	17
2.5 ESTRÉS EN CONDUCTORES	19
3. METODOLOGÍA EMPLEADA	21
3.1 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	21
3.1.1 INFORMACIÓN DE FUENTE SECUNDARIA	21
3.1.2 INFORMACIÓN DE FUENTE PRIMARIA.....	22
3.2 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	28
3.2.1 CONDICIONES LABORALES Y CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS CONDUCTORES DE TAXI EN TUNJA.....	28
3.2.2 DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS DE LOS CONDUCTORES DE TAXI EN LA CIUDAD DE TUNJA	29
3.2.3 PERCEPCIÓN DE LOS CONDUCTORES ACERCA DE LA CAUSAS DEL ESTRÉS EN EL EJERCICIO DE CONDUCIR TAXI.....	30
4. CARACTERIZACIÓN DE LAS CONDICIONES LABORALES Y FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS DE LOS CONDUCTORES DE LA CIUDAD DE TUNJA.....	31
4.1 CONDICIONES LABORALES	31
4.1.1 CONTRATACIÓN.....	32
4.1.2 JORNADA LABORAL.....	33
4.1.3 PRESTACIONES SOCIALES.....	33
4.1.4 JORNADAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	34
4.1.5 ACUERDO DE CONVIVENCIA	34
4.1.6 CONDICIONES LABORALES DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS CONDUCTORES DE TAXI	35
4.2 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS CONDUCTORES DE TAXI EN TUNJA	42

5.	NIVEL DE ESTRÉS EN LOS CONDUCTORES DE TAXI	46
6.	PERCEPCIÓN DE LOS CONDUCTORES ACERCA DE LAS CAUSAS DEL ESTRÉS EN LOS TAXISTAS.....	49
6.1	FACTORES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS DE LOS CONDUCTORES DE TAXI	49
6.2	OTROS FACTORES QUE TAMBIÉN GENERAN ESTRÉS	56
7.	CONCLUSIONES.....	59
8.	BIBLIOGRAFÍA.....	61

LISTA DE TABLAS

pág.

Tabla 1. Cifras de fatalidades por siniestralidad vial en Colombia.....	14
Tabla 2. Baterías para el nivel de estrés	24
Tabla 3. Calificación de las opciones de respuesta de los ítems.....	30
Tabla 4. Baremos del cuestionario para la evaluación del estrés.....	30
Tabla 5. Comparación de condiciones laborales entre las empresas entrevistadas.....	34
Tabla 6. Factores estresantes incluidos en la encuesta aplicada a los conductores de taxi.	50

LISTA DE FIGURAS

pág.

Figura 1. Cuadro comparativo estrés causas y consecuencias	16
Figura 2. Modelo de demanda de trabajo	18
Figura 3. Metodología empleada	21
Figura 4. Entrevista a los gerentes de las empresas de Taxi de Tunja	23
Figura 5. Encuestas a los conductores de Taxi de la ciudad de Tunja.....	27
Figura 6. Lugares de toma de encuesta	28
Figura 7. Entrevista virtual a la empresa Tax Individual S.A.....	31
Figura 8. Entrevista a las empresas Taxi Ya y Cootax.....	32
Figura 9. Distribución de conductores de acuerdo con la empresa a la que están afiliados	36
Figura 10. Distribución de conductor de acuerdo con la experiencia general y conduciendo taxi	36
Figura 11. Conductores de acuerdo con horas laborales y días de descanso	37
Figura 12. Conductores de acuerdo con el tipo de contrato por empresa	38
Figura 13. Distribución de conductores de acuerdo con los aportes de seguridad social..	38
Figura 14. Conductores de acuerdo con las prestaciones sociales	39
Figura 15. Conductores de acuerdo con la frecuencia de pausas activas y jornadas de seguridad y salud en el trabajo	40
Figura 16. Conductores según sus ingresos	41
Figura 17. Distribución de conductores según su sexo.....	42
Figura 18. Conductores de acuerdo con el rango de edades	43
Figura 19. Distribución de conductores según su nivel de estudio	43
Figura 20. Distribución de conductores según su estado civil.	44
Figura 21. Conductores de acuerdo con el tipo de vivienda	44
Figura 22. Conductores de acuerdo a las personas a cargo	45
Figura 23. Proceso de calificación del cuestionario	46
Figura 24. Distribución de conductores según su nivel de estrés.....	48
Figura 25. Codificación para los factores estresantes.....	49
Figura 27. Frecuencia de los factores estresantes.....	51
Figura 28. Prueba de normalidad generados por los factores	51
Figura 29. Correlación de factores estresantes.....	52
Figura 30. Correlación de los niveles estresantes.....	53
Figura 31. Correlación de Frecuencia y Niveles de estrés.....	54
Figura 32. Frecuencia de los factores que inciden en el estrés	55
Figura 33. Nivel de estrés por cada factor.....	55
Figura 34. Red de Coocurrencia	57
Figura 35. Red de coocurrencia en las condiciones laborales.....	58

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Cuestionario para la evaluación del estrés - Tercera versión.....	63
Anexo B. Formato de la encuesta realizada a los conductores de taxi.....	64
Anexo C. Entrevista a los gerentes de las empresas de taxi	78

1. INTRODUCCIÓN

La profesión de conducir puede ser cotidiano para muchas personas, tanto para el que conduce su vehículo particular como el que presta el servicio de transporte, sin embargo, el trabajo de los conductores que brindan algún servicio público es más complejo. Las extensas jornadas laborales, la violencia vial, la deficiente infraestructura e incluso los malos hábitos alimenticios hacen que día a día pasen por situaciones estresantes que afectan, en gran medida, su salud. Aunque en el ejercicio de la conducción todos están expuestos a diferentes situaciones, los conductores de taxi en el desarrollo de su actividad laboral están más expuestos a accidentes de tráfico, robos y agresiones físicas. El ritmo de vida que llevan los conductores de taxi, los expone a un nivel de estrés que puede afectar la salud y la calidad de vida, contribuyendo a la ocurrencia de siniestros viales, por lo que es importante identificar los factores estresores que afectan su rendimiento en alta medida con el fin de prevenir y disminuir las cifras de siniestralidad.

Se han hecho investigaciones sobre el estrés en taxistas, sin embargo, no todos analizan los factores que hacen que estos tengan altos niveles de estrés a la hora de conducir. Es por ello, que para contribuir a la comprensión del fenómeno del estrés en este tipo de conductores, esta investigación se basa en “Establecer los factores que generan estrés en los conductores de taxi de la ciudad de Tunja” y teniendo como objetivos: i) Caracterizar las condiciones laborales y factores sociodemográficos de los conductores de taxi en Tunja, ii) determinar el nivel de estrés relacionado a la actividad de conducir taxi en Tunja y iii) determinar la percepción de los conductores acerca de las causas del estrés en las taxistas. Para ello fue necesario la aplicación de baterías de estrés lo cual permitió la determinación de los factores estresantes.

El libro se divide en seis capítulos. El primer capítulo muestra aspectos generales del estrés en conductores, temas relacionados con la movilidad, seguridad vial y condiciones laborales. El segundo capítulo describe la metodología empleada en la investigación, así como la recolección de información para el diseño de los instrumentos de encuesta y entrevista, por otra parte, muestra el procesamiento de la información recolectada con las encuestas y entrevistas. El tercer capítulo expone la caracterización de las condiciones laborales y los factores sociodemográficos de los conductores. El cuarto capítulo presenta el análisis del nivel de estrés en los conductores a través del cuestionario para la evaluación del estrés en su tercera versión con una escala tipo Likert. El quinto capítulo presenta la percepción de los conductores acerca de las causas del nivel de estrés en los taxistas donde se evaluó a los conductores con una pregunta abierta. Finalmente, el sexto capítulo muestra las conclusiones como el resultado de los objetivos del trabajo investigativo.

2. EL ESTRÉS EN LOS CONDUCTORES DE TAXI

El estrés es una de las características más comunes en cualquier entorno laboral (Faizan & Haque, 2019). En una profesión como la de conducir taxi, el estrés también se ve altamente influenciado tanto por la movilidad, condiciones laborales, problemas familiares y sociales, la informalidad o la exposición a diferentes fuentes de riesgos para la salud, entre otros (Ledesma, y otros, 2019).

2.1 MOVILIDAD

En los últimos años uno de los retos que ha tenido que manejar la sociedad es tratar de dar solución al tema de la movilidad, buscando satisfacer las necesidades de los usuarios en un entorno urbano. Esto considerando que, la movilidad en su aspecto más general significa la facilidad con la que las personas realizan desplazamientos, de ellas mismas y/o de materiales, para satisfacer sus necesidades. La concreción de dicha movilidad se realiza por medio de diversos modos de transporte como: a pie, bicicleta, vehículos ecológicos, vehículos compartidos y vehículos públicos (buses y taxis, por ejemplo), como alternativas de transporte sostenible.

Los avances tecnológicos en el transporte han hecho posible que el hombre se desplace con mayor rapidez y frecuencia, permitiendo recorrer mayores distancias; pero también ha llevado a un crecimiento de los desplazamientos en masa, generando un incremento de congestión en las vías urbanas y paralelamente un aumento de la accidentalidad y la contaminación.

El transporte, como medio para satisfacer las necesidades de movilidad, puede ofrecerse mediante diferentes sistemas dentro de los cuales el conductor juega un papel preponderante. En el caso del transporte público, tanto colectivo como individual, el conductor no solo es un actor en el tránsito, sino es la persona que desempeña una actividad laboral cuyo propósito es movilizar a las personas. El transporte colectivo y el individual se diferencian en la forma como se determina la tarifa, los recorridos y los horarios de servicio, esto hace que las características y el comportamiento del conductor incidan en la seguridad vial (Calle Cruz, 2015).

De acuerdo con (Blasco Giner, 2013), el transporte debe evolucionar con la innovación, no solo desde la infraestructura, sino desde las condiciones de la calidad de trabajo para incrementar el bienestar de los conductores y mejorar las condiciones del servicio.

Un factor importante en la movilidad es la seguridad vial, por tanto, es necesario que los conductores de cualquier tipo de vehículo eviten factores físicos, mentales o emocionales que puedan afectar su capacidad de reacción ante cualquier imprevisto y que puedan generar accidentalidad y siniestralidad vial.

2.2 SEGURIDAD VIAL

La accidentalidad es un hecho causal, es decir es un acontecimiento que no se puede prevenir, mientras que la siniestralidad se entiende como un suceso que se puede evitar y que generalmente se debe a errores humanos.

De acuerdo al observatorio de la Agencia Nacional de Seguridad Vial (MINISTERIO DE TRANSPORTE, 2022), en Colombia la siniestralidad en las vías del país es una de las principales causas de muertes y lesiones, según los balances de siniestralidad que se observan en la Tabla 1, para el año 2022 con registros hasta el mes de julio hay un incremento de alrededor de 15% en aumento para la siniestralidad vial con aproximadamente 4445 víctimas fatales.

En esta problemática de la siniestralidad el estrés puede estar jugando un papel importante. Los conductores de transporte público, debido a las características de su labor, se ven inmersos en situaciones estresantes como: el embotellamientos en el tránsito, el conductor que va a una menor velocidad, el conductor que lo antecede realiza maniobras bruscas y no avisadas, cambios de carril frecuentes, el carro de atrás pita constantemente; todo esto, además de la necesidad de interactuar con los pasajeros del vehículo, se convierten en la rutina diaria para el conductor, causando exceso de estrés y tensión, siendo generadoras de incidentes que en muchos casos provocan siniestros viales, producto de conductas compulsivas, ocasionadas por efectos como irritabilidad, insomnio, cansancio, dificultad para concentrarse en su ruta y alteración en la toma de decisiones, en una conducción de tipo iracundo que refiere expresiones de rabia e incapacidad para realizar acciones preventivas ante alguna situación de riesgo (Bolaños, 2017).

Tabla 1. Cifras de fatalidades por siniestralidad vial en Colombia

Actor Vial	2021	2022	Variación	%Variación
Usuario de moto	2299	2622	323	14,0%
Peatón	827	968	141	17,0%
Usuario de vehículo	435	552	117	26,9%
Otros usuarios	5	15	10	200,0%
Sin información	37	39	2	5,4%
Usuario de bicicleta	250	249	-1	-0,4%
Total	3853	4445	592	15,4%

Fuente: Agencia Nacional de Seguridad Vial, septiembre 2022

Para el caso de Tunja, de acuerdo con la información procesada por el Observatorio Nacional de Seguridad Vial (ONSV), en el periodo enero - julio de 2022 se registró un total de 20 personas fallecidas, 13 hombres y 7 mujeres con una variación del 46% en aumento con respecto al año 2021 (MINISTERIO DE TRANSPORTE, 2022).

2.3 ESTRÉS

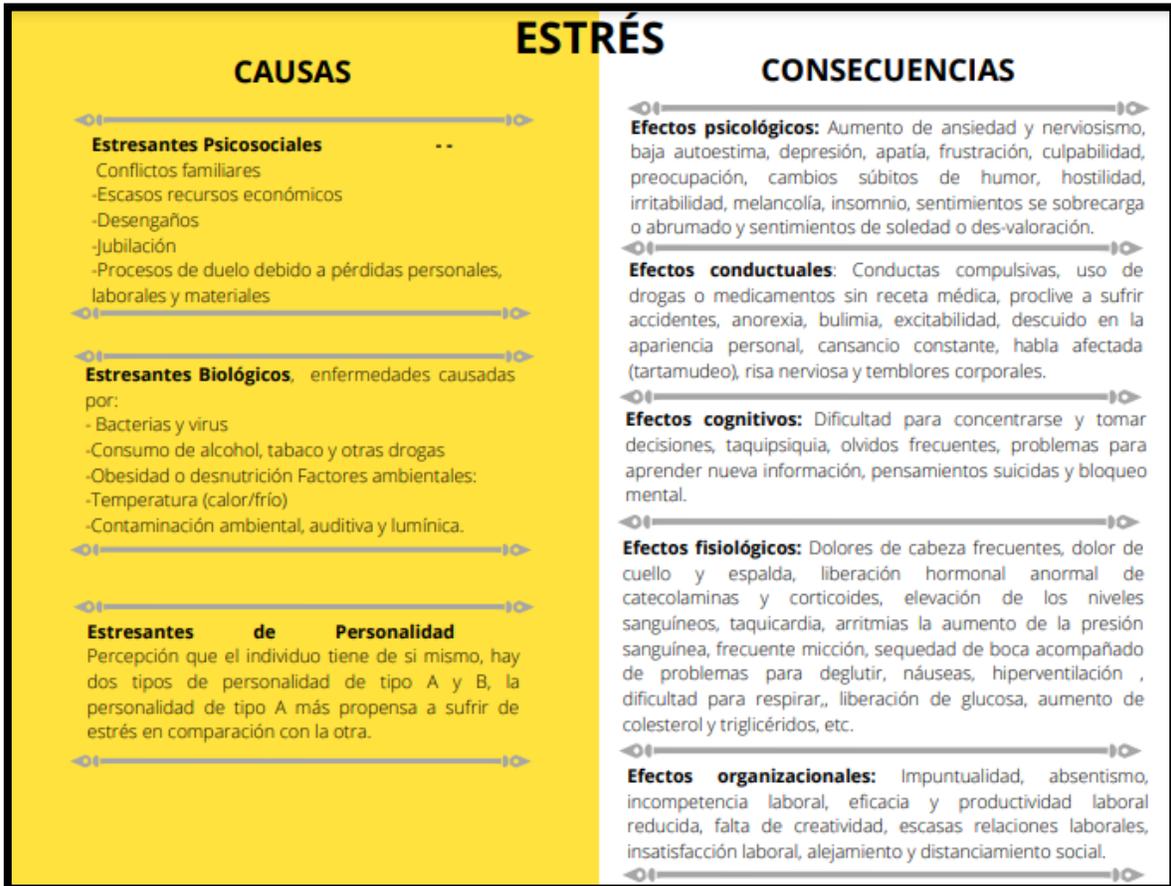
El estrés laboral es una reacción que puede tener una persona ante diferentes exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus habilidades y recursos, lo que afecta considerablemente su eficiencia laboral al no poder desarrollar capacidades para afrontar distintas situaciones a las que se encuentren expuestos (Faizan & Haque, 2019). La Organización Mundial de la Salud (OMS) postula que el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción" (Almanza Ticona, 2016). Este generalmente se presenta en el momento que todas las situaciones de la vida diaria de una persona empiezan a percibirse demasiado difíciles, generando ansiedad, tensión y, por consiguiente, su corazón empieza a latir con mayor rapidez (Almanza Ticona, 2016).

Por lo general, el estrés no tiene impactos negativos siempre y cuando no genere impedimentos físicos o psicológicos que interfieran con la vida diaria de la persona. Además, según el nivel de estrés en el que se encuentre el individuo, se activa un estado de alerta necesario para obtener un rendimiento físico y mental que permita ser productivos y creativos. También, aumenta el sentimiento de confianza, control y capacidad para abordar y llevar a buen término tareas, retos y demandas concretas (Arbelaez & Useche, 2013).

Muchas veces, el estrés puede desatar otro tipo de alteraciones como: ansiedad, depresión, angustia, irritabilidad y falta de concentración; esto a futuro podría traer consecuencias considerables para la salud y el rendimiento laboral (Ledesma, y otros, 2019). De acuerdo con Claude Bernard, Biólogo y filósofo, los cambios externos en el ambiente pueden perturbar el organismo, sin embargo, los seres vivos se caracterizan por buscar su estabilidad interna, a pesar de dichos cambios. Cabe resaltar que el estrés puede afectar negativamente la salud de varias maneras: cambio de hábitos que se vean directamente relacionados con la salud, cambios causados por el sistema fisiológico y por cambios cognitivos que llegan a afectar la conducta y la salud del individuo (Almanza Ticona, 2016).

De acuerdo a la Figura 1 donde se explican la relación entre causas, estrés y sus consecuencias, se puede ver que el estrés tiene muchos orígenes y pueden existir situaciones estresantes en núcleos familiares conflictivos, ambiente académico y laboral negativo, relaciones sociales perjudiciales y problemas internos propios de la persona. Cuando las situaciones estresantes se vuelven parte de la rutina diaria del individuo, estas crean consecuencias nocivas tanto fisiológicas, psicológicas y sociales (Cueva, 2020).

Figura 1. Cuadro comparativo estrés causas y consecuencias



Fuente: Elaborado a partir de Cueva, Joel. *Estrés y enfermedades psicósomáticas en conductores de la Compañía de Taxis*, 2020. Riobamba, Ecuador.

ETAPAS DEL ESTRÉS

En 1974, Hans Selye describió un modelo fisiológico de la respuesta del cuerpo a los factores estresantes, la activación del eje hipotálamo-pituitario-suprarrenal y el sistema nervioso autónomo, denominado "síndrome general de adaptación", el cual comprende de tres etapas (Cueva, 2020):

- **Alarma:** el cuerpo reacciona rápidamente a estímulos extraños de estrés, esta etapa de alarma consta de dos fases: (choque y anti choque) en la primera hay síntomas como taquicardia y aumento de la presión arterial, adrenalina, también se liberan hormonas adrenérgicas, corticotropina y corticoides. En la segunda fase, los síntomas se intensifican. Muchos síntomas y enfermedades asociadas al estrés crónico corresponden a este ciclo.
- **Resistencia:** el organismo es capaz de adaptarse a estímulos estresantes y utiliza sus recursos internos (emocionales y cognitivos) para hacerlo. En otras

palabras, el estímulo de estrés primario se puede lograr, pero otros factores de estrés lo amortiguarán, eliminando así los síntomas de estrés iniciales.

- **Fatiga:** si un estímulo estresante permanece en el cuerpo por mucho tiempo, éste pierde recursos emocionales y cognitivos, comienza a agotarse, colapsa ante estímulos estresantes severos y prolongados, restablece síntomas de la etapa anterior y puede causar enfermedades e incluso la muerte.

2.4 CONDICIONES LABORALES

El espacio de trabajo es un factor importante que influye en la salud de las personas, ya que está vinculado con diferentes aspectos como el estrato social, la educación, los ingresos económicos relacionados con el trabajo y las condiciones del mismo. Es importante recalcar que cuando alguno de estos factores cambia puede surgir factores estresantes que en ocasiones no pueden ser abordados de manera adecuada, dando como resultado un desequilibrio en la persona (Arbelaez & Useche, 2013).

Por lo anterior, se han identificado siete áreas que potencialmente pueden afectar la salud mental de los trabajadores:

- Seguridad laboral
- Condiciones físicas del trabajo
- El ritmo de trabajo y el estrés
- El tiempo de trabajo
- Las oportunidades para expresarse y desarrollo individual en el trabajo
- La participación en el trabajo
- El equilibrio trabajo-vida

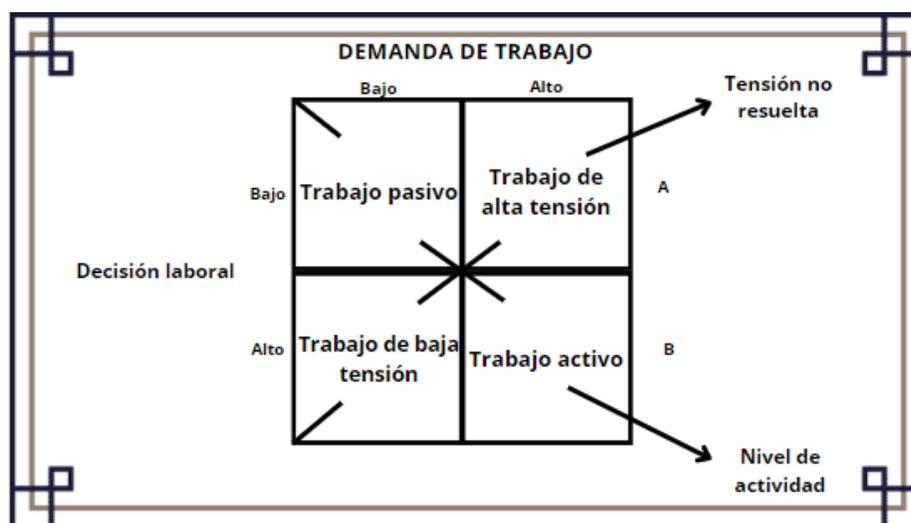
Estos factores tienen una influencia decisiva en la forma en que las personas interactúan en el área de trabajo. Por lo tanto, cuando una de estas dimensiones se ve afectada, las personas comienzan a sentir tensión en su sistema, lo que se puede expresar en la forma en que estas se relacionan con el entorno (Arbelaez & Useche, 2013).

Las causas más comunes de estrés laboral son los riesgos psicosociales relacionados con la organización, la planificación y las condiciones de trabajo, por consecuencia, puede llegar a reducir la motivación, el compromiso y el desempeño laboral; lo que se conduce a un aumento del ausentismo, la rotación de empleados y la jubilación anticipada. Por lo cual podría llevar a que las organizaciones tengan una disminución significativa de la productividad y la competitividad (Uzhca & Verdugo, 2016).

Los diferentes trabajos tienen distintas consecuencias físicas y sociales que afectan la salud mental de quienes los realizan. Estos aspectos físicos del lugar de trabajo

son el agua, el aire, la comunidad en la que se encuentra, el acceso, etc. Por otro lado, los aspectos sociales son aquellos relacionados con la red social, la estabilidad social, el reconocimiento, la seguridad y las relaciones entre empleados y directivos. La influencia de estos factores ha sido conceptualizada desde diversas teorías, una de las cuales se explica a continuación: el modelo de esfuerzo laboral de Karasek y Theorell (1990) tiene tres componentes básicos: demanda, que se refiere a la cantidad de esfuerzo físico y/o psicológico requerido en un período de tiempo determinado; control, definido como conocimiento de las habilidades de los empleados o toma de decisiones; y el apoyo social se refiere a la asistencia social en todos los niveles recibida de los supervisores y compañeros de trabajo. El modelo se enfoca en los factores psicosociales que ocurren en el lugar de trabajo e influyen en el comportamiento de las personas. Además, el modelo de demanda y control desarrollado por Karasek y Theorell (1979) muestra que el trabajo en condiciones de alta demanda, escaso control y bajo apoyo social puede afectar negativamente la salud y el bienestar de los empleados. El modelo postula que los trabajadores expuestos al trabajo bajo demanda no tendrán las herramientas necesarias para hacer frente a todos los factores psicosociales que afectan el trabajo (Arbeláez & Useche, 2013). En la Figura 2 se muestra cómo se interpreta este modelo.

Figura 2. Modelo de demanda de trabajo



Fuente: Arbeláez & Useche. (2013). Traducido de *Estrés en conductores de transporte público de la ciudad de Bogotá y Accidentalidad vial*, Pág 7. Figura 1. Modelo de demanda – control.

Por otra parte, el hiperestrés es una acumulación exagerada del estrés dentro de los límites tolerables, en donde la persona se siente sobrecargada de sensaciones emocionales que pueden desencadenar fuertes respuestas emocionales o agresivas por pequeñas situaciones que se puedan presentar (Faizan & Haque, 2019).

2.5 ESTRÉS EN CONDUCTORES

El estrés que se genera por alguna situación de tráfico es un fenómeno que se presenta con frecuencia en conductores de taxis y autobuses, sin embargo, no todos experimentan este fenómeno de la misma manera y unos lo presentan con más frecuencia que otros (Reducindo, y otros, 2012). Los mismos autores afirman que, los factores asociados al estrés y al hiperestrés en los taxistas son; trabajo, horarios, ansiedad por congestión, inestabilidad laboral, salario variable e insomnio, además de las dificultades personales que inciden en el estado de ánimo del conductor. Esto representa un riesgo para los usuarios que utilizan este servicio de transporte, ya que se tiene mayor probabilidad de sufrir siniestros viales por efecto del cansancio físico y mental de los conductores.

Las situaciones citadas con mayor frecuencia como factores estresantes para los conductores, de acuerdo con (Arbelaez & Useche, 2013), son:

- Falta de tiempo
- Las condiciones psicosociales inducidas por el estrés
- La contaminación
- El ruido y la congestión del tráfico

Los conductores están constantemente expuestos a estos factores, por lo que es necesario encontrar nuevas herramientas que les permitan abordar y manejar estos problemas de una manera que resulte en menos costos emocionales, físicos y de comportamiento (Arbelaez & Useche, 2013).

Se han realizado investigaciones que se orientan a analizar la experiencia y factores que generan estrés en los conductores de taxi ((Calle Cruz, 2015) & (Caballero Hernández & Caro Montoya, 2016). Otros han indagado sobre, las estrategias que disminuyan el estrés causado por la rutina laboral (Morales Tobar, Mendoza Galeano, & Peña Ramirez, 2016), y la relación que existe entre el estrés laboral y los conductores de transporte público y de taxi ((Bolaños, 2017) & (Blasco Giner, 2013).

En cuanto a la relación entre estrés y accidentalidad vial, se realizó un estudio no experimental de corte transversal con 121 conductores de transporte público de Bogotá, con el objetivo de diseñar una cartilla con información del estrés en los conductores y cómo este incrementa las probabilidades de participación en los accidentes viales (Arbelaez & Useche, 2013).

En el caso específico del hiperestrés, se han realizado estudios para identificar los factores que lo desencadenan (Reducindo, y otros, 2012), encontrando situaciones como: la necesidad de comer de prisa, aire contaminado, sentir tensión por el trabajo, sentir el día largo en el trabajo, afectarse por las disputas, interrupciones en el trabajo, tráfico congestionado y llevarse mal con el jefe, falta de descanso, poca

disponibilidad para el tiempo en familia. Por otra parte, (Calle Cruz, 2015) estableció que hay asociación entre el factor socio-demográfico (estado civil) y factores laborales como el ingreso económico promedio mensual y el turno de trabajo con el nivel de estrés laboral de los conductores de taxi.

Algunos autores utilizaron la entrevista a conductores como técnica de recolección de información (Bolaños, 2017) y (Alcázar, 2013), incluyendo preguntas de satisfacción laboral, experiencias al volante y situaciones que contribuyen a un estrés a la hora de conducir, entre otros.

Adicional a esto, diferentes autores (Ledesma, y otros, 2019) & (Ahumada, Uribe, Gómez, & Acosta, 2018) & (Cortés Genchi, y otros, 2012) & (Morales Tobar, Mendoza Galeano, & Peña Ramirez, 2016) y (Blasco Giner, 2013), realizaron encuestas para indagar acerca de aspectos sociodemográficos, condiciones laborales, satisfacción, características del trabajo en relación con la salud de los taxistas, estilo de vida, ambiente laboral y personal. Para esto, algunos hicieron uso de cuestionarios ya estructurados como el estresómetro propuesto por Melgoza (2006), el cuestionario para la valoración del estrés elaborado por Castillo, Villalobos y Cols con el respaldo del Ministerio de Trabajo de Colombia. Varios optaron por usar metodologías combinadas tanto de encuestas como entrevistas (Caballero Hernández & Caro Montoya, 2016) & (Calle Cruz, 2015), además de los test psicológicos DASS 21 y el quiz de barreras de actividad física, mediante los cuales se logran establecer los niveles de estrés y las causas a las que se encuentran sometidos los conductores de taxi (Morales, Mendoza & Peña, 2016). En otros estudios la metodología se enfocó en un proceso de observación durante algunas jornadas laborales (Caballero Hernández & Caro Montoya, 2016) & (Bolaños, 2017), encontrando que los conductores de 30 a 45 años de edad son los que presentan los niveles de estrés más altos en comparación de las otras edades, dado a que comparten mismas características sociales y laborales.

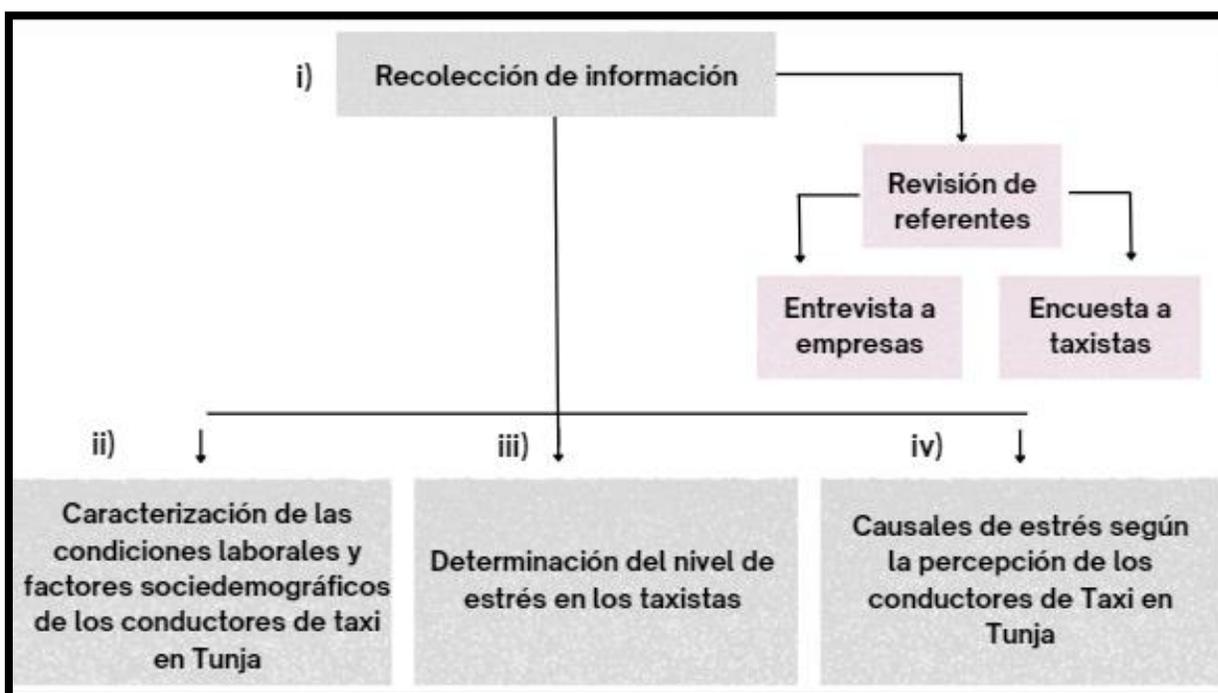
Específicamente temas de salud, (Cueva, 2020) analizó el estrés y las enfermedades psicosomáticas en los conductores de la cooperativa Hospitaxi Riobamba, la metodología utilizando una metodología cuantitativa-bibliográfica, con un diseño transversal, no experimental y de nivel descriptivo a través de la observación y revisión de documentos, para esto, el autor aplicó la escala de estrés percibido (EEP-14) para el estrés y la escala de síntomas somáticos (ESS 8) para síntomas psicosomáticos.

En cuanto al uso de taxi en la ciudad de Tunja, en el estudio de el Plan de Movilidad Sostenible y Segura y de Espacio público (PMSSEP), llevado a cabo por el consorcio de Cal y Mayor para los años 2021 y 2022, se realizaron encuestas domiciliarias, aforos vehiculares, aforos peatonales y caracterización de zonas. Aunque se aplicaron encuestas y entrevistas a usuarios para calificar su percepción acerca de la calidad del servicio, no se registra algún estudio a los conductores para identificar los factores que causan estrés en el gremio taxista en la ciudad de Tunja.

3. METODOLOGÍA EMPLEADA

Para el logro de los objetivos propuestos en esta investigación se diseñó una metodología que consta de cuatro fases, (ver Figura 3): i) Recolección de información, ii) Caracterización de las condiciones laborales y factores sociodemográficos de los conductores de taxi en Tunja, iii) Determinación del nivel de estrés en los taxistas, iv) Identificación de las causas del estrés según la percepción de los conductores de taxi en Tunja.

Figura 3. Metodología empleada



3.1 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La información requerida para establecer los factores que generan estrés en los conductores de taxi en Tunja se obtuvo de dos fuentes: secundaria y primaria. En los siguientes apartados se describe la forma como se obtuvo la información en cada caso y el proceso que se llevó a cabo.

3.1.1 INFORMACIÓN DE FUENTE SECUNDARIA

La recopilación de referentes se realizó mediante la consulta de documentos como: proyectos de investigación, revistas, artículos científicos, monografías, informes y bases de datos. Con base a este consolidado se pudo establecer la manera en que

se ha abordado el estudio de los factores sociodemográficos, las condiciones laborales, niveles de estrés y la percepción de las causas del estrés en los conductores de taxi tanto a nivel nacional como internacional.

3.1.2 INFORMACIÓN DE FUENTE PRIMARIA

Para la aplicación de las entrevistas y una encuesta como instrumento de recolección de información, se tuvieron en cuenta los parámetros identificados en la revisión bibliográfica, específicamente en aspectos como: variables sociodemográficas, condiciones laborales, baterías para la medición del estrés y la percepción de las causas del estrés al momento de conducir.

El diseño de la entrevista se realizó con el propósito de conocer las condiciones laborales que las empresas le ofrece a los taxistas como coadministradores de los vehículos, para ello se indagó por aspectos como: parque automotor, número de conductores (mujeres y hombres), normatividad, condiciones laborales, programas de promoción y prevención y capacitaciones de seguridad vial, entre otros. Estas entrevistas se realizaron a los gerentes de tres empresas. Con el propósito de identificar las condiciones laborales ofrecidas por una empresa de taxis reconocida por su calidad, se realizó una entrevista virtual por medio de la plataforma Teams al gerente de la principal empresa de taxi en Medellín (Tax Individual S.A), con el propósito de identificar las condiciones laborales ofrecidas por una empresa de las características de esta. Posteriormente se realizó de manera presencial las entrevistas a los gerentes de las principales empresas de la ciudad de Tunja (Taxi Ya S.A y Cootax) como se observa en la figura 4.

Figura 4. Entrevista a los gerentes de las empresas de Taxi de Tunja



Fuente: Registro fotográfico, 4 de octubre de 2022

En lo que respecta a la encuesta, el instrumento se elaboró como cuestionario de Google Forms, con el fin de disponer de las dos opciones: en línea y físicas. La encuesta se dividió en cuatro secciones: i) caracterización sociodemográfica que se formuló con preguntas abiertas y de opción múltiple, ii) medición del nivel de estrés mediante una batería que fue utilizada en otros estudios (indagando la frecuencia de algunos malestares para lo que se utilizó la escala Likert), iii) percepción de la frecuencia y el nivel de estrés generado a partir de unos factores utilizando una escala ordinal y escala Likert y finalmente, iv) las condiciones laborales. El tiempo promedio para responder la encuesta fue de ocho minutos.

Para la determinación del estrés en los taxistas se tuvieron en cuenta parámetros identificados en la revisión bibliográfica, así como el análisis de los instrumentos adoptados por estudios similares para la evaluación y medición del estrés. En este caso se consideraron varias baterías, algunas de ellas fue el estrésómetro que evalúa estilo de vida, ambiente, empleo/ocupación, relaciones y personalidad

(Reducindo, y otros, 2012); este instrumento no fue utilizado ya que tiene una extensión de 96 preguntas y fue diseñado para estudiantes universitarios. Otro instrumento que se revisó fue la batería del DASS 21 que evalúa aspectos como síntomas fisiológicos, psicoemocionales, comportamentales para escalas de depresión, ansiedad y estrés (Rathi, Kumar, Singh, & Lal, 2019) & (Dursun, Mufasa, & Serpil, 2017), está conformado por 21 preguntas, dividido en tres secciones, pero, fue descartado porque, además del estrés, abarca problemas de ansiedad y depresión, aspectos que están por fuera del área de estudio del proyecto. Otra batería que se consideró fue el test de Hamilton que mide el riesgo psicosocial que sufren las personas en el lugar de trabajo (Basurto, Rodríguez, Ginebra, & Loor, 2020) & (Almanza Ticono, 2016) con tan solo 20 preguntas, la cual no se tuvo en cuenta por cuanto se enfoca más en la insatisfacción laboral desde una perspectiva psicológica. Finalmente, se escogió como instrumento el cuestionario para la evaluación del estrés - Tercera versión elaborado por el Ministerio de la Protección Social y la Universidad Pontificia Javeriana, con el que se determina el nivel de estrés a partir de síntomas: fisiológicos, de comportamiento social, psico emocionales, intelectuales y laborales, utilizando para esto 31 preguntas y opciones de respuesta en escala Likert (Siempre, Casi siempre, A veces y Nunca); con esta batería se clasifica el estrés en cinco rangos, de acuerdo con el puntaje obtenido (muy bajo, bajo, medio alto y muy alto) y con base en el tipo de labor desempeñada por el trabajador encuestado, en este caso, se consideró que los conductores de taxi están clasificados en el baremo como Auxiliares. En la Tabla 2 se muestra la síntesis de las principales características de las baterías revisadas, pudiendo observar que la batería seleccionada (Cuestionario para la evaluación del estrés - Tercera versión) fue utilizada ya en cuatro casos (Bohórquez, 2020) (Narváez, Basante, & Salas, 2021) (Calle Cruz, 2015) & (Ahumada, Uribe, Gómez, & Acosta, 2018).

Tabla 2. Baterías para el nivel de estrés

BATERÍA	NÚMERO DE PREGUNTAS	ASPECTOS EVALUADOS	POBLACIÓN OBJETIVO	CASOS APLICADOS
Multidimensional Driving Style Inventory)	30	Estilos de conducción (riesgos, agresión, disociación, ansiedad, prudencia, cordialidad y estrés)	Conductores del servicio público de Bogotá	(Useche, 2013)
Job Content Questionnaire	27	Toma de decisiones, supervisión social, demandas psicológicas y físicas, inseguridad laboral y factores de riesgos psicosociales.	Conductores del servicio público de Bogotá	(Useche, 2013)

BATERÍA	NÚMERO DE PREGUNTAS	ASPECTOS EVALUADOS	POBLACIÓN OBJETIVO	CASOS APLICADOS
Cuestionario para la evaluación del estrés-Tercera versión	31	Síntomas fisiológicos, síntomas de comportamiento social, síntomas psicoemocionales, síntomas intelectuales y laborales	Diseñada para todos los sectores económicos en Colombia, aplicada a conductores.	(Bohórquez, 2020) (Narváez, Basante, & Salas, 2021) (Calle C, 2015) & (Ahumada, Uribe, Gómez, Acosta, 2019)
DASS 21	21	Síntomas fisiológicos, psicoemocionales, comportamentales para escalas de depresión, ansiedad y estrés.	Conductores de taxi	(Rathi, Kumar, Singh & Lal, 2019) & (Aytac, Dursun, 2017)
Escala de estrés percibido (EEP-14)	14	Mide el estrés que sufren las personas en el último mes	Población en general	(Cueva, 2020)
Escala de síntomas somáticos (SSS-8)	8	Síntomas somáticos, síntomas comunes en la atención primaria, enfermedades y trastornos mentales.	Población en general en riesgo con problemas mentales	(Cueva, 2020)
Test Hamilton estrés	20	Mide el riesgo psicosocial que sufren en el trabajo	Conductores	(Basurto, Rodríguez, Ginebra, & Loor, 2020) & (Almanza, 2016)
Cuestionario de Beck	21	Síntomas depresivos, sintomatología física y psicológica.	Conductores de Taxi en Arequipa	(Almanza, 2016)
ENETS 2009/2010	52	Problemas de salud, uso de medicamentos, consumo de alcohol o tabaco y dolores permanentes.	Conductores de taxi	(Uzchca, Verdugo, 2016)
Inventario de síntomas de estrés de LIPP	31	Sintomatología físico - psicológicos para las fases del estrés: alerta, resistencia, casi agotamiento, agotamiento.	Conductores de servicio público en general	(Andrade, Rodríguez, Andrade, Cavalcanti, 2018)

BATERÍA	NÚMERO DE PREGUNTAS	ASPECTOS EVALUADOS	POBLACIÓN OBJETIVO	CASOS APLICADOS
Estresómetro	96	Estilo de vida, ambiente, síntomas de salud, empleo/ocupación, relaciones y personalidad.	Estudiantes universitarios	(Reducindo, Cabañas, Cortés, Godínez, 2012)
Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS	25	Condiciones laborales, factores intrínsecos del puesto, estilo de liderazgo, gestión de recursos humanos, nuevas tecnologías, estructura organizacional y clima organizacional.	Conductores profesionales de todo tipo de vehículos	(Blasco, 2013)
Modelo demanda - control de R. Karasek	35	Percepción personal del ambiente laboral, cantidad de trabajo realizado, satisfacción con el trabajo, apoyo de supervisor o compañeros.	Conductores profesionales de todo tipo de vehículos	(Blasco, 2013)
Inventario de estrés (Melgosa)	96	Estilo de vida, ambiente, síntomas, relaciones, personalidad, empleo y ocupación	Aplicada a una muestra de conductores de taxis y urvan de Chilpancingo.	(Ramírez, Hernández, Reducindo, Cortés, Vega, Godínez, 2012)

Fuente: Elaboración propia a partir de las referencias indicadas.

La estructuración de la encuesta, en lo que respecta a los factores que estresan a los conductores, tuvo en cuenta: situaciones identificadas en estudios similares, lo encontrado en las entrevistas realizadas a los gerentes de empresas de taxis y aquellas situaciones que, a juicio de las autoras, podrían ser pertinentes.

Luego de realizar varias pruebas al formato para verificar que las preguntas fueran claras y adecuadas a los objetivos del estudio, se seleccionaron, para la aplicación de la encuesta, los puntos de la ciudad con mayor presencia de taxi, como se muestra en la Figura 5.

Figura 5. Encuestas a los conductores de Taxi de la ciudad de Tunja

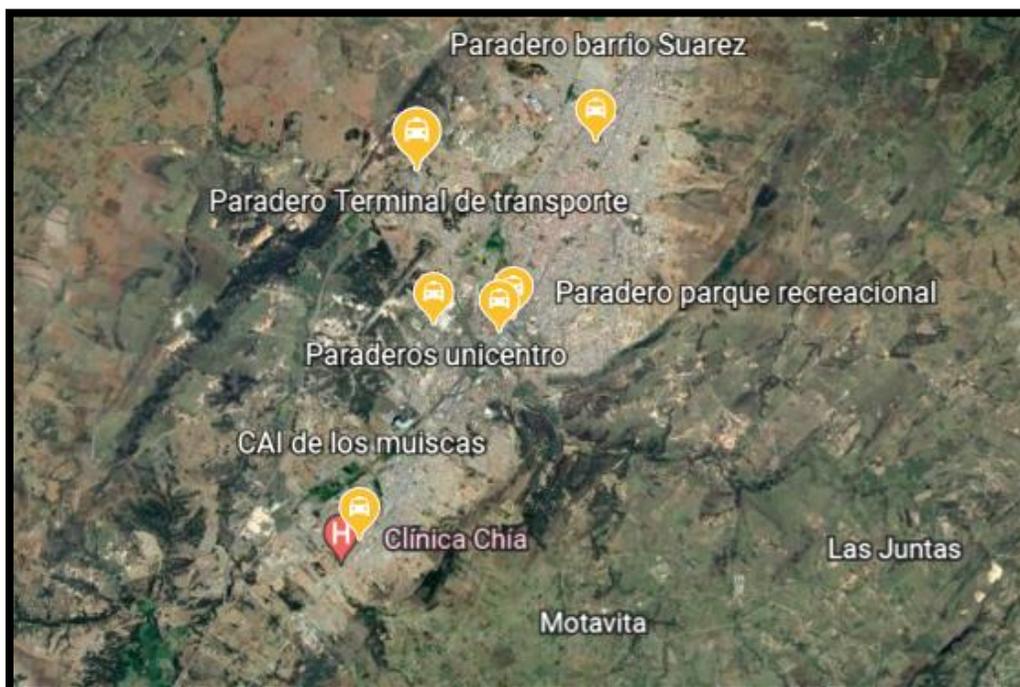


Fuente: Registro fotográfico, 24 de octubre de 2022

Las encuestas se realizaron durante dos semanas ya que algunos conductores no mostraron interés en responder la encuesta, de igual manera este instrumento se aplicó en horas valle ya que en horas pico fue imposible por el poco tiempo que los conductores tienen disponible. En la Total se aplicaron 104 encuestas, 72 encuestas y 32 en la noche dándonos un total de 104 encuestas aplicadas.

En la Figura 6 se muestran los diferentes puntos de la ciudad donde se aplicaron las encuestas: el Terminal de transporte terrestre Juana Velasco de Gallo, frente al parque recreacional, barrio Los muiscas (Frente al CAI), paraderos en Unicentro, paradero Centro comercial y Empresarial La Sexta y paraderos del barrio el Bosque.

Figura 6. Lugares de toma de encuesta



Fuente: Elaboración propia a partir de Google Maps.

Adicionalmente, con la aplicación (Mi Taxi Ya Tunja) se ubicaron otros puntos en los que se encontraban taxis en descanso o en espera. Las empresas también pasaron la encuesta en línea a los taxistas a través de grupos de aplicaciones como WhatsApp y páginas de Facebook.

3.2 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para alcanzar los objetivos propuestos, la información obtenida se procesó y analizó como se describe en los siguientes sub-apartados. El procesamiento y análisis de los datos obtenidos.

3.2.1 CONDICIONES LABORALES Y CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS CONDUCTORES DE TAXI EN TUNJA

De acuerdo con la revisión bibliográfica, se estableció que las variables más usadas para realizar la caracterización de conductores, son:

- Sexo
- Edad
- Hijos
- Lugar de procedencia
- Población en estudio según sexo

- Estado civil
- Grado de escolaridad
- Personas con las que vive
- Número de personas a cargo
- Tipo de vivienda
- Jornada laboral
- Tiempo de trabajo
- Ingresos mensuales

A partir de lo anterior y teniendo en cuenta los objetivos del estudio, se decidió caracterizar a los taxistas en función de: sexo, edad, estado civil, más alto grado de escolaridad culminado, estrato socioeconómico de la residencia, tipo de vivienda, vehículo propio, años de experiencia conduciendo vehículo, años de experiencia conduciendo taxi, horas de trabajo y número de personas a cargo.

En cuanto a la identificación de las condiciones laborales, esta se basó tanto en la revisión bibliográfica como en los parámetros que los gerentes de las empresas y algunos propietarios de vehículos mencionaron en las entrevistas. Dentro de la revisión bibliográfica se encontró:

- Contrato laboral
- Carga horaria de la jornada laboral
- Riesgo físico asociado al conducir
- Ambiente laboral
- Siniestros viales y situaciones de violencia
- Salario

Al igual que en la caracterización sociodemográfica, las variables para las condiciones laborales se tuvieron en cuenta solo si cumplían con los objetivos de la investigación. Teniendo en cuenta lo identificado en otros estudios y la información proporcionada por la empresa Tax Individual de Medellín, se establecen los siguientes parámetros: empresa de vinculación, contrato laboral, tipo de contrato, prestaciones sociales, estabilidad laboral, tiempo familiar y de ocio, descansos al mes, pausas activas, conformidad salarial, jornadas de seguridad y salud laboral, botones de pánico dentro del vehículo e ingresos mensuales.

3.2.2 DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS DE LOS CONDUCTORES DE TAXI EN LA CIUDAD DE TUNJA

Para el análisis del nivel de estrés se aplicó el procedimiento establecido para el Cuestionario de evaluación del estrés-Tercer versión, a partir de las respuestas de los conductores se calificaron como se muestra en la Tabla 4 con base en el manual de batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Mintransporte, Pontificia Javeriana, 2010).

Tabla 3. Calificación de las opciones de respuesta de los ítems.

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta			
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1, 2, 3, 9, 13, 14, 15, 23 y 24	9	6	3	0
4, 5, 6, 10, 11, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27 y 28	6	4	2	0
7, 8, 12, 20, 21, 22, 29, 30 y 31	3	2	1	0

Fuente: Pontificia Javeriana, batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Ministerio de protección social, 2010.

Luego de calificar las respuestas de cada conductor y realizar los cálculos señalados en el manual, se comparó el puntaje resultante con las tablas de baremos en la clasificación de Auxiliares y operarios, encontrando así el nivel de estrés que representa la puntuación obtenida, de acuerdo con la escala que muestra en la Tabla 4.

Tabla 4. Baremos del cuestionario para la evaluación del estrés.

Nivel de síntomas de estrés	Puntaje total transformado	
	Jefes, profesionales y técnicos	Auxiliares y operarios
Muy bajo	0,0 a 7,8	0,0 a 6,5
Bajo	7,9 a 12,6	6,6 a 11,8
Medio	12,7 a 17,7	11,9 a 17,0
Alto	17,8 a 25,0	17,1 a 23,4
Muy alto	25,1 a 100	23,5 a 100

Fuente: Pontificia Javeriana, batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Ministerio de protección social, 2010.

3.2.3 PERCEPCIÓN DE LOS CONDUCTORES ACERCA DE LA CAUSAS DEL ESTRÉS EN EL EJERCICIO DE CONDUCIR TAXI

Con el fin de identificar las variables en las que se basa esta investigación y determinar la correlación entre los factores estresantes se utilizó el software R. En cuanto a la percepción de las causales de estrés se empleó el software Kh_Code generando una red de coocurrencias que permitió interpretar las conexiones entre las palabras con mayor frecuencia. Estos procesos se detallan en el capítulo 6.

4. CARACTERIZACIÓN DE LAS CONDICIONES LABORALES Y FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS DE LOS CONDUCTORES DE LA CIUDAD DE TUNJA

En este capítulo se presentan los resultados de las condiciones laborales de los taxistas en Tunja, obtenidos a partir de las entrevistas realizadas a los gerentes de las empresas Tax Individual – Medellín y las empresas de Taxi Ya y Cootax que operan en la ciudad de Tunja. En este mismo capítulo se encuentra la caracterización sociodemográfica, la cual se indagó a través de la encuesta

4.1 CONDICIONES LABORALES

Se realizó una comparación de tres empresas en cuanto a las condiciones laborales que le ofrecen a los conductores de taxi. Es importante aclarar que, además de las empresas mencionadas, opera en la ciudad la empresa Transatelite, sin embargo, no fue posible realizar la entrevista a su gerente.

Figura 7. Entrevista virtual a la empresa Tax Individual S.A



Fuente: Registro fotográfico, 21 de septiembre de 2022

Figura 8. Entrevista a las empresas Taxi Ya y Cootax



Fuente: Registro fotográfico, 4 y 5 de octubre de 2022

Tax Individual – Medellín, es una empresa con alta cobertura en el área metropolitana del Valle de Aburrá, cuenta con un parque automotor alrededor de 10 veces más grande que Tunja, y por lo tanto, tiene afiliados a un alto número de conductores propietarios. Esta empresa, a diferencia de Taxi Ya y Cootax, ofrece varios tipos de vehículos como: taxis convencionales, de lujo y los últimamente incorporados, taxis eléctricos, los cuales pueden ser seleccionados por el usuario de acuerdo a sus necesidades, por medio de sus diferentes canales de servicio. Es necesario destacar que Medellín es una de las principales ciudades en desarrollo tecnológico, es por ello que, según su gerente Fabian Quintero, cerca del 70% de los servicios se toman por los canales digitales como: su aplicación para usuarios, su portal web o incluso una línea de WhatsApp automática llamada TaxBot, mientras que en Tunja los servicios aún se toman por teléfono o mensajes de WhatsApp, debido a que algunos usuarios aún no están muy familiarizados con el funcionamiento de las aplicaciones que estas empresas prestan.

En cuanto a condiciones laborales en Tax Individual - Medellín no tiene un reglamento interno, ya que se rige por la normatividad colombiana de acuerdo a las resoluciones vigentes para transporte individual de pasajeros al igual que la empresa Tunjana Taxi Ya, mientras que Cootax tiene un reglamento interno para todos los trabajadores que hacen parte de la empresa.

4.1.1 CONTRATACIÓN

En Taxi Individual - Medellín se firma un contrato comercial con los propietarios de los vehículos, en el que se establecen las responsabilidades de cumplimiento entre propietario – empresa y viceversa, así como las condiciones que deben cumplir los conductores para hacer parte de la compañía, tales como, cursos del Sena con sus respectivos certificados, cursos de competencias laborales y los permanentes

cursos virtuales que deben realizar los conductores en la plataforma llamada “escuela de conductores y capacitaciones”, algunos de estos cursos están relacionados con la seguridad vial y la salud en el trabajo. En el caso de Taxi Ya se firma un contrato de vinculación entre propietarios y empresa donde se estipulan los derechos y deberes para cada uno y su renovación anual es automática. Cabe resaltar que esta empresa no exige ningún curso o certificado de formación, tan solo tienen como requisito que el conductor tenga 22 años cumplidos y experiencia en conducción de al menos seis meses. Cootax, al ser una empresa con razón social de cooperativa, la relación entre empresa y propietario es una sociedad y por tanto no se rige por un contrato, en cuanto a requisitos, esta empresa al igual que la anterior no exige ninguna formación, solamente un paz y salvo y recomendaciones si anteriormente el conductor laboró en alguna empresa de transporte público. Con relación a la contratación de los conductores cada propietario tiene la potestad de escoger la persona que conduce su taxi según sus consideraciones, pero sin incumplir los requisitos exigidos por cada empresa.

4.1.2 JORNADA LABORAL

Ahora bien, como se ha dicho en los capítulos anteriores, las jornadas extenuantes traen consigo muchas consecuencias, es por ello que para las autoras es pertinente conocer la jornada laboral que deben cumplir los conductores. En Tax Individual – Medellín es obligatorio que los conductores conduzcan un máximo de 8 horas, lo cual se estipula en el contrato que los propietarios firman, de igual forma, sus pausas activas deben realizarse cada tres horas. En Tunja la empresa Taxi Ya tiene tres opciones, un turno largo de catorce a quince horas, un turno medio de doce horas y un turno corto de ocho horas, con pausas activas no obligatorias de veinte minutos tomadas a consideración de cada conductor y Cootax con dos turnos; un turno correspondiente a doce y otro a ocho horas, con pausas activas no obligatorias de veinte minutos tomadas a consideración de cada conductor. Es necesario comentar que, en Tunja, de acuerdo a la información dada por los gerentes los propietarios de los taxis y conductores pactan el horario laboral de forma verbal ya que no existe un contrato formal sino por el contrario su contrato es por arrendamiento diario del vehículo por una tarifa entre \$60.000 y \$80.000 M/cte, por esta razón los conductores toman sus pausas activas a su consideración.

4.1.3 PRESTACIONES SOCIALES

En temas de prestaciones sociales para Taxi Ya y Cootax es obligatorio la cotización a salud, pensión y ARL, mientras que para Tax Individual - Medellín cada propietario del vehículo debe hacer el pago de las prestaciones anteriormente mencionadas, además de la caja de compensación cotizando a nombre de cada conductor, es un requisito realizar dichos aportes para que el taxista pueda operar con normalidad y se le sean asignados los servicios por medio de las aplicaciones.

4.1.4 JORNADAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Para disminuir la tensión de la rutina del trabajo y promover los buenos hábitos de los conductores, es importante que la empresa cumpla con jornadas de salud en el trabajo y bienestar de los trabajadores. A este respecto, el gerente de Cootax indica que en la empresa no existe ningún plan de salud, ni jornadas de bienestar para los conductores, realizando tan solo algunas charlas en seguridad vial por parte de la Alcaldía Mayor de Tunja, en cuanto a Taxi Ya se realizan muy pocas de estas jornadas por parte de la ARL y algunas charlas por parte de la alcaldía. Cabe destacar que en Tax Individual - Medellín existe un cronograma mensual con jornadas activas de salud para los conductores y sus familias por parte de COMFAMA y su ARL SURA, esto con el fin de disminuir el estrés que les provoca el ejercicio de la conducción, además de realizar controles rutinarios de cuidado de salud, equilibrio mental y la habilitación de varias líneas de emergencia.

4.1.5 ACUERDO DE CONVIVENCIA

Es de destacar que la empresa Tax Individual - Medellín incorporó un acuerdo de convivencia desde hace varios años, pero con una última actualización en este año la cual involucra a todos los actores que hacen parte del servicio como conductores, propietarios, pasajeros y empresas aliadas. Este acuerdo se basa en unas normas y conductas para la convivencia como: comunicación, convivencia, seguimientos, resultados, trabajo en equipo, ambiente agradable y seguro, esto para el bienestar de todos. Esta estrategia ha mejorado indudablemente las cifras de seguridad para los conductores y pasajeros. En la Tabla 5 se muestra una síntesis de las condiciones laborales de las tres empresas.

Tabla 5. Comparación de condiciones laborales entre las empresas entrevistadas.

ENTREVISTAS A GERENTES DE LAS EMPRESAS DE TAXI			
Factores/Empresas	TAX INDIVIDUAL - MEDELLÍN	TAXI YA	COOTAX
Parque automotor	5.700 Vehículos entre taxis convencionales, taxis de lujo y eléctricos.	449 Taxis convencionales y 10 taxi camionetas.	529 Taxis y 8 taxi camionetas.
Cantidad de conductores	9.000	675 hombres y 25 mujeres.	460 hombre y 25 mujeres.
Canales de servicio	App pasajero, WhatsApp, línea telefónica, portal web, kioscos en puntos estratégicos.	App Mi Taxi, WhatsApp, línea telefónica.	App Tu taxi, Lina telefónica.
Normatividad por parte de la empresa	Si	Si	Reglamento interno del trabajo, regido por las

ENTREVISTAS A GERENTES DE LAS EMPRESAS DE TAXI			
Factores/Empresas	TAX INDIVIDUAL - MEDELLÍN	TAXI YA	COOTAX
			normas del código sustantivo del trabajo.
Tipo de contrato empresa - propietarios	Contrato comercial estructurado con unos servicios de vinculación del taxi a la empresa.	Contrato de vinculación.	Sociedad por ser una cooperativa.
Contratación de conductores	Los propietarios contratan sus conductores.	Los propietarios contratan sus conductores.	Los propietarios contratan sus conductores.
Prestaciones sociales	Si	Si	Si
Requisitos para conductores	Tres cursos con certificación por parte del SENA, curso de competencias laborales, realización de cursos virtuales en el colegio de taxi y la licencia de conducción.	Licencia de conducción, edad mínima 22 años, 6 meses de experiencia en conducción.	Licencia de conducción, paz y salvo y recomendaciones si ha laborado en otra empresa de servicio público y carta por parte del propietario del vehículo con el aval para conducir el vehículo.
Jornada laboral a conductores	Máximo de 8 horas	Tes turnos: Largo de 14-15 horas, medio de 12 horas y corto de 8 horas.	Dos turnos: Largo de 12 horas y corto de 8 horas.
Pausas activas dentro de la jornada laboral	Los conductores realizan pausas activas obligatorias después de conducir 3 horas seguidas.	No son obligatorias, pero si realizan pausas de 20 minutos a lo largo de su jornada laboral.	No son obligatorias.
Campañas de prevención o jornadas de bienestar para conductores	Si	Si	No
Campañas de seguridad vial	Si	Si	Si
Porcentaje de accidentalidad en el último año	Menos del 1%	11%	5%

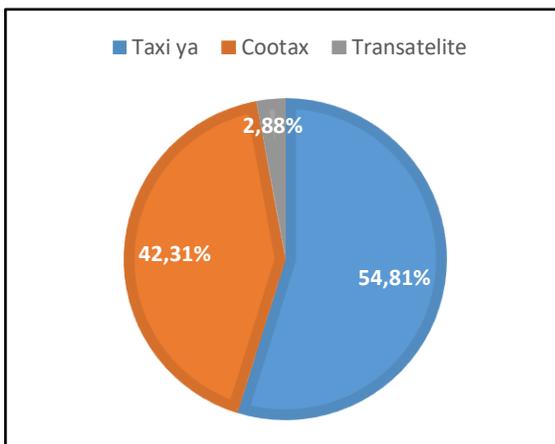
Fuente: Entrevistas realizadas a empresas, 2022

4.1.6 CONDICIONES LABORALES DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS CONDUCTORES DE TAXI

Las dos empresas que tienen la mayor cantidad de afiliados en Tunja son Taxi Ya S.A y Cootax, sin embargo, aproximadamente hace dos años se establece otra en la ciudad (Transatelite). Como se muestra en la Figura 9, el 54.8% de los conductores encuestados está afiliado a Taxi Ya y el 42.31% a Cootax, estas dos

empresas tienen casi el mismo porcentaje de parque automotor y conductores en la ciudad. Por otro lado, existe una minoría del 2.88% que pertenecen a la empresa Transatelite, esto por su reciente registro.

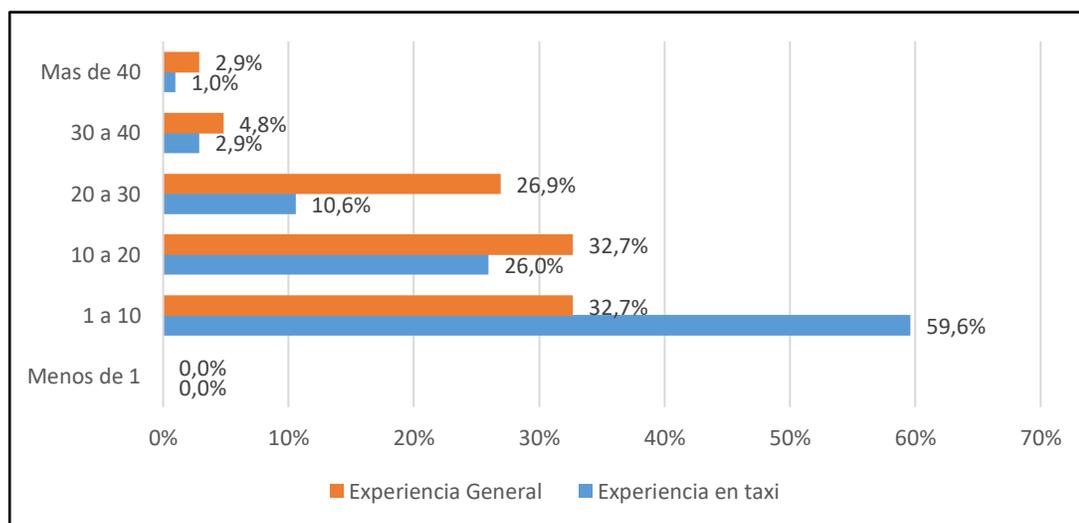
Figura 9. Distribución de conductores de acuerdo con la empresa a la que están afiliados



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a taxistas, Tunja, 2022.

Se indagó por la experiencia de los encuestados conduciendo vehículo en general y taxi específicamente, como se muestra en la Figura 10. En el primer caso, cerca del 60% de los conductores ha conducido entre 10 y 30 años. En el segundo caso el rango predominante es de 1 a 10 años. En el estudio de Tunja (Piragauta Rodríguez, 2016) se evaluaron los rangos de experiencia conduciendo servicio público diferente, sin embargo, el estudio arrojó que el 82% de los encuestados tienen entre 2 - 15 años conduciendo.

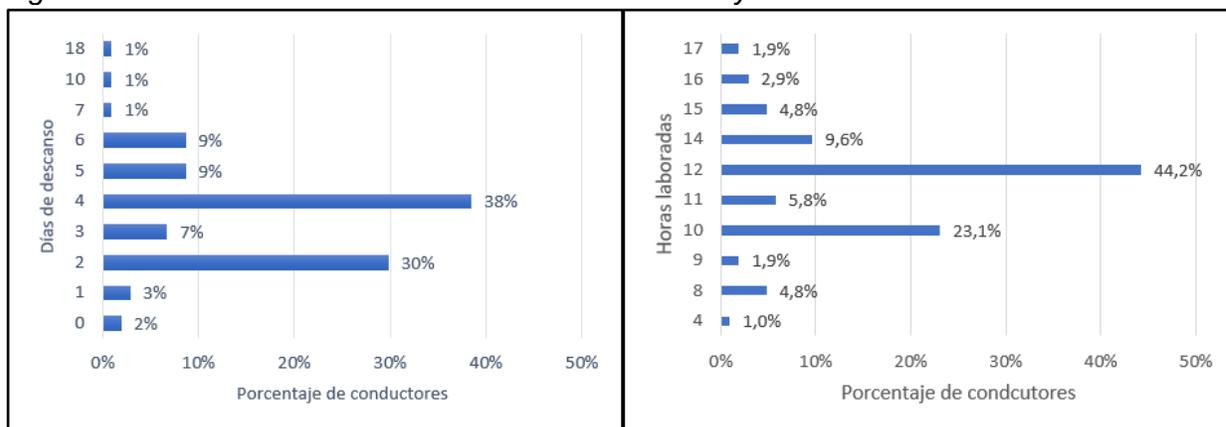
Figura 10. Distribución de conductor de acuerdo con la experiencia general y conduciendo taxi



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a taxistas, Tunja, 2022.

En la Figura 11 se puede ver que cerca del 75% de los encuestados mencionan que descansan cuando tienen pico y placa, es decir entre 2 y 4 días al mes, y tan solo un porcentaje muy reducido descansa más días. Por otra parte, es necesario recalcar que cada conductor elige el número de horas que labora al día, dependiendo de la necesidad de sus ingresos y del tipo de contrato que tiene, generalmente ellos tienen una jornada laboral entre 10 y 14 horas diarias.

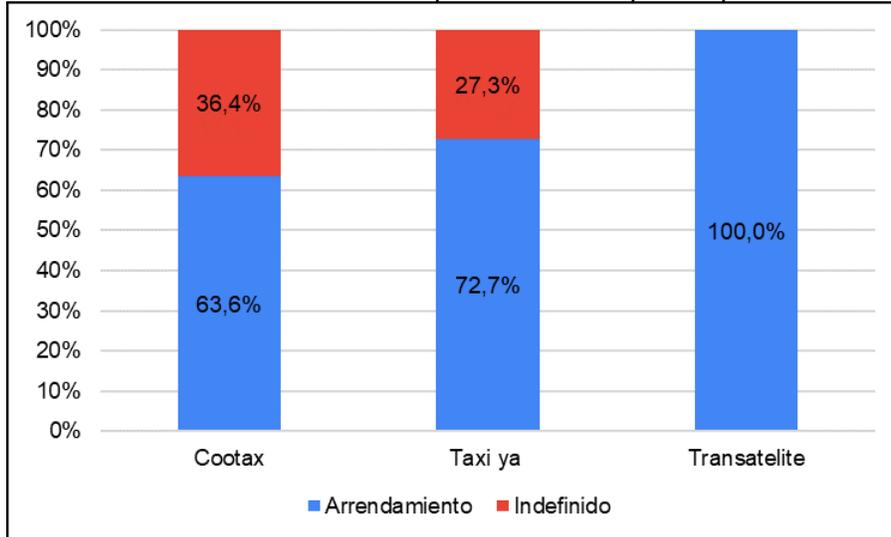
Figura 11. Conductores de acuerdo con horas laborales y días de descanso



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a taxistas, Tunja, 2022.

En el este gremio de taxistas se tienen dos tipos de conductores, los que son propietarios del vehículo que representan el 23.1% y por otro lado el 76.9% que son contratados por el propietario para conducir su vehículo. De acuerdo a las respuestas obtenidas por parte de los taxistas hay dos tipos de contratos, el de arrendamiento que representa un total de 69.2% y un contrato a término indefinido que representa el 30.8% de la población encuestada (ver Figura 12), divididos de la siguiente manera: Cootax el 26.9% de los contratos son de forma verbal por arrendamiento diario, con una cuota que está entre los \$60.000 y \$80.000 dependiendo de las horas laboradas, mientras que el 15.4% corresponde a un contrato de término indefinido. En cuanto a la empresa Taxi Ya el 41% se rige por un contrato diario y el 15.4% por un contrato indefinido y finalmente se tiene que la empresa Transatelite tan solo el 1.3% tiene contrato diario.

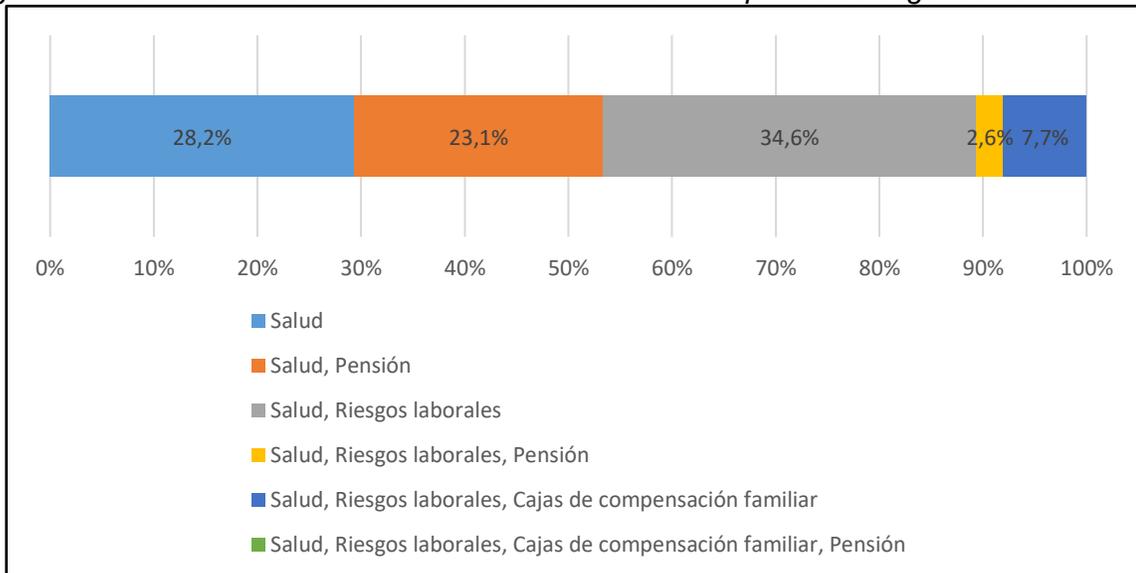
Figura 12. Conductores de acuerdo con el tipo de contrato por empresa



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a taxistas, Tunja, 2022.

Una de las principales obligaciones de los empleadores es ofrecerles la seguridad a sus trabajadores, por consiguiente, es necesario el pago de los aportes a la seguridad social (la salud, pensión, riesgos laborales y cajas de compensación familiar), sin embargo, cabe resaltar que en este gremio los conductores son quienes deciden qué aportes realizar. De acuerdo a las respuestas registradas (ver figura 13), el 28.2% de los conductores sólo realizan el pago de salud, el 23.1% de salud y pensión, y la mayoría de ellos (34.6%) realiza el pago a salud y riesgos laborales, sin embargo, solo el 3.8% realiza la totalidad de los aportes.

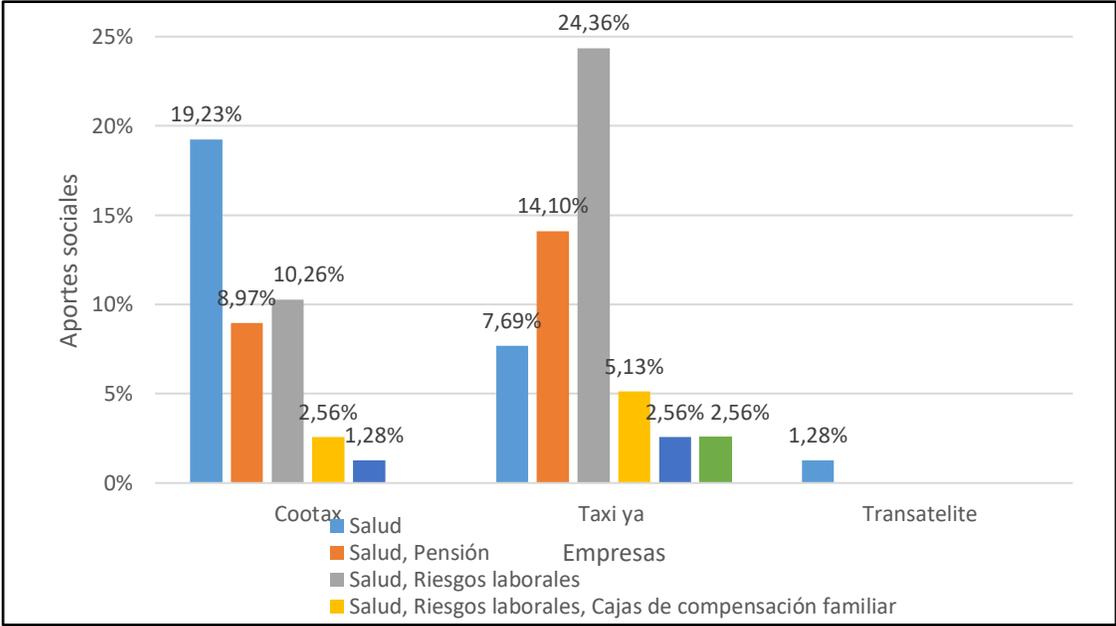
Figura 13. Distribución de conductores de acuerdo con los aportes de seguridad social



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a taxistas, Tunja, 2022.

En la Figura 14 se observa cómo los conductores cumplen con estas obligaciones. En cuanto a Cootax la mayoría con el 19.23% tan solo paga salud, 10.26% salud y riesgos laborales, esto se debe a que la población joven considera que no alcanzará a una pensión y por ello no realizan el aporte. Algunos de los taxistas creen que es una profesión muy insegura, es por esto que realizan el aporte a riesgos laborales, mientras que muy poca población (1.28%) realiza la totalidad de los aportes. En cuanto a Taxi Ya, tan solo el 7.69% paga salud, el 24.36% como mayoría de los conductores paga salud y riesgos laborales por la misma razón que se expuso anteriormente. Cabe resaltar que, aunque hay un porcentaje mínimo con 2.56% además de estos dos aportes también pagan pensión, y en general es la empresa que más aporta a pensión, en cuanto a la totalidad de los aportes esta empresa tiene el mayor porcentaje 2.56% respecto a las demás, debido a que hay un gran porcentaje de conductores que tiene más de dos hijos y acuden a los subsidios otorgados por estas cajas de compensación. Finalmente, en la empresa Transatelite el 1.28% encuestado tan solo realiza aporte a salud.

Figura 14. Conductores de acuerdo con las prestaciones sociales

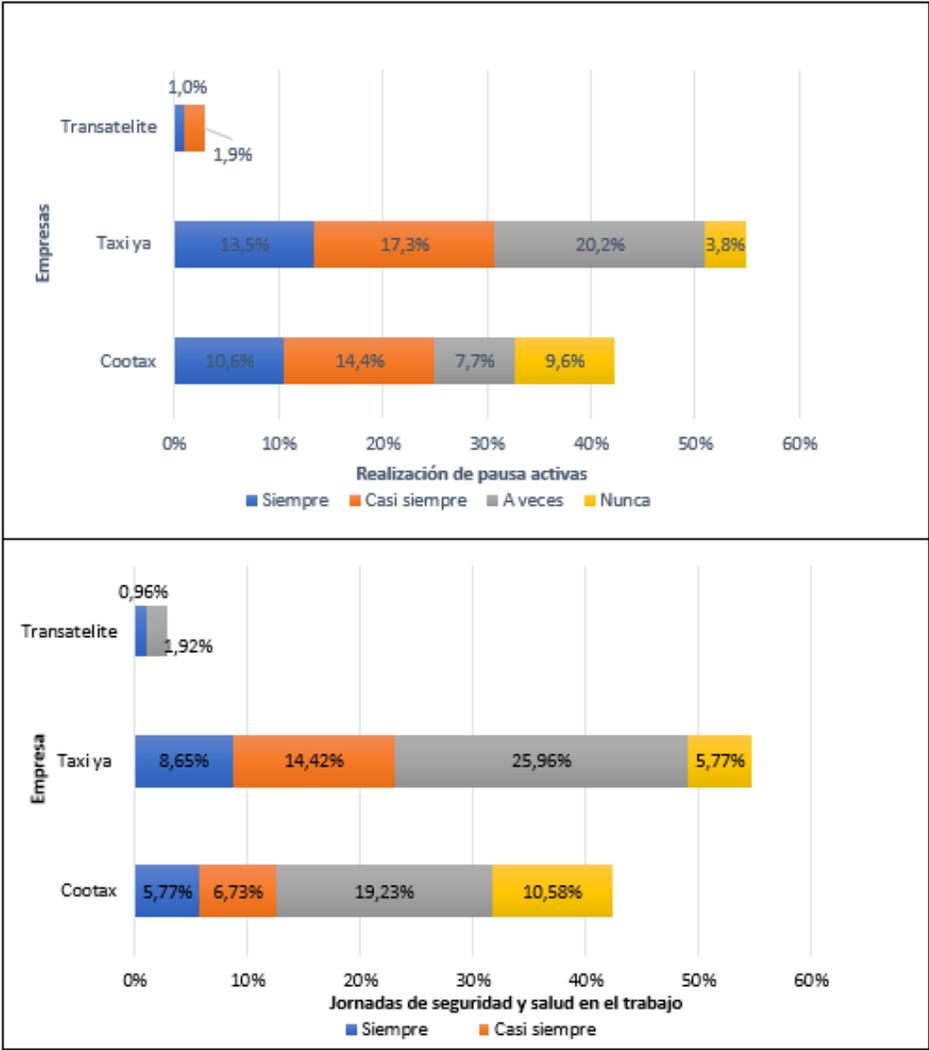


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a taxistas, Tunja, 2022.

Por otra parte, es necesario las pausas activas por parte del trabajador al menos 2 veces durante su jornada laboral, esto les ayuda a descansar la columna después de estar varias horas sentados, bajar la intensidad del estrés que puedan tener al estar manejando tanto tiempo. Sin embargo, cada conductor tiene la autonomía para decidir si realizar o no estas pausas, cuanto tiempo y con que intervalo. El 58.6% de los conductores toma su tiempo de descanso a lo largo de la jornada laboral (ver figura 15), el 13,4% (nunca) no realiza estas pausas debido a que pueden perder carreras o servicios entre cada pausa. Además de ello, las jornadas

de salud y seguridad que, aunque no son obligatorias en Colombia, a través de los años ha generado la disminución de accidentes laborales o enfermedades, el estrés puede ser catalogado como una enfermedad si se presenta en un nivel alto y con una frecuencia recurrente. En el caso de Tunja como se observa en la Figura 15 los conductores de la empresa que más realiza esta tipo de campañas es Taxi Ya aunque no regularmente, en cuanto a Cootax estas charlas han sido por parte de la Alcaldía Mayor de Tunja y la Secretaría de Tránsito y Transporte de Tunja con poca frecuencia porque por parte de la empresa aún no existe ese programa de prevención y hasta ahora están el proceso de planificación para una próxima implementación, finalmente en el caso de Transatelite no es periódico este tipo de charlas.

Figura 15. Conductores de acuerdo con la frecuencia de pausas activas y jornadas de seguridad y salud en el trabajo

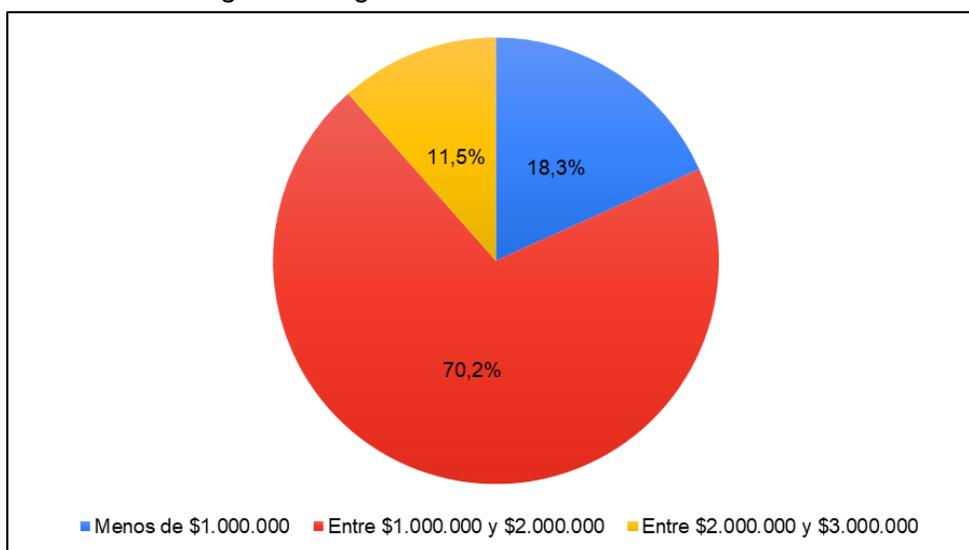


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a taxistas, Tunja, 2022.

Al indagar sobre la incidencia de las condiciones laborales en su rendimiento, dentro de la muestra encuestada el 56,7% de los conductores respondieron que estas condiciones si afectan su rendimiento laboral, por otro lado, el 43,3% de ellos no les afecta. Algunos de ellos mencionan que en las reuniones que realizan las empresas en cuanto mejoras e inconformidades mencionan el tema de las condiciones laborales, las quejas de los usuarios, los horarios y la competencia.

En cuanto a los ingresos que les genera esta profesión el 70,2% de los conductores encuestados manifiestan tener ingresos mensuales de \$1.000.000 - \$2.000.000 (ver Figura 16).

Figura 16. Conductores según sus ingresos



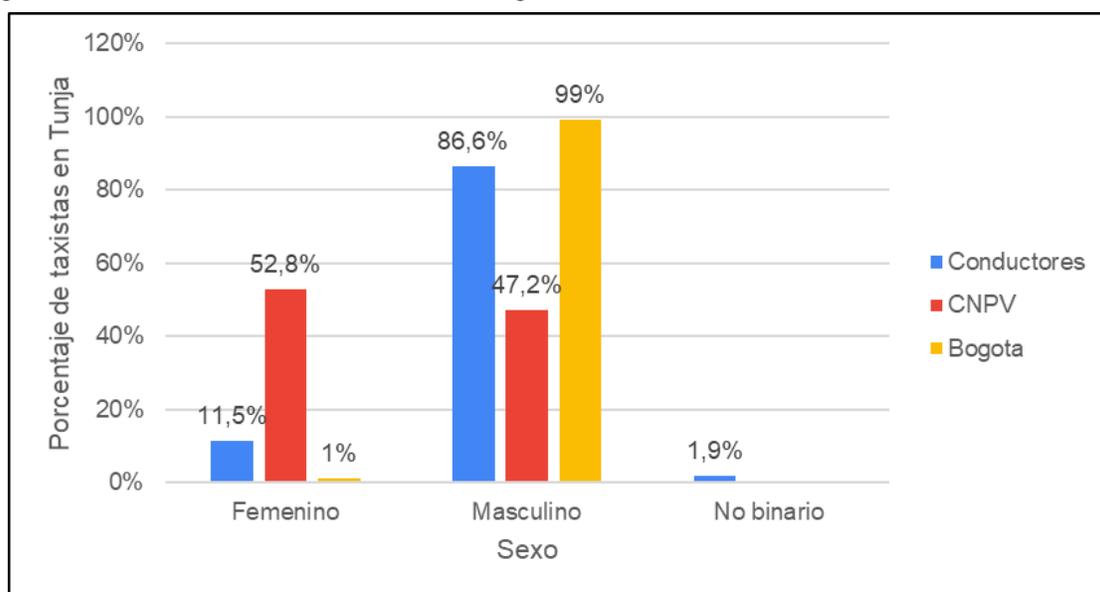
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a taxistas, Tunja, 2022.

Finalmente, es importante mencionar que recientemente se socializó el proyecto que busca garantizar la seguridad de los taxistas y usuarios con la instalación de botones de pánico haciendo que cada vez que este sea activado la policía llegue al lugar por medio de las coordenadas donde se encuentre el vehículo. Aunque es un proyecto que va en la etapa de prueba piloto, en cerca de 200 vehículos ha sido instalados, repartidos de la siguiente manera: Cootax 90 botones aunque no todos han sido instalados ya que algunos conductores no los han reclamado, para Taxi Ya se repartieron 90 botones los cuales fueron instalados principalmente en vehículos que operan de noche y los restantes a algunos que operan todo el día, los 20 botones restantes fueron repartidos a Transatelite y a personas naturales pertenecientes al gremio. Para la muestra encuestada tan solo el 14,4% de los taxistas tienen en sus vehículos los botones de pánico y asegurar que este sistema si funciona ya que en algunas ocasiones han tenido que activarlo, generando un poco de tranquilidad, sin embargo, recomiendan que estos tengan más cobertura ya que solo cubre la parte urbana.

4.2 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS CONDUCTORES DE TAXI EN TUNJA

La distribución para la población de taxistas fue 11.5% de mujeres, lo que indica que, en los conductores de Tunja predomina el sexo masculino. Según el DANE, en Tunja se tiene 52.8% de mujeres, mientras que el 47.2% restante son hombres. Cabe resaltar que para el DANE aún no se incluye la opción de sexo no binario, sin embargo, el 1.9% de esta población se identifican con este (ver figura 17). En caso del estudio realizado en Bogotá (Acevedo & Rodríguez, 2012) el 99% de encuestados son hombres.

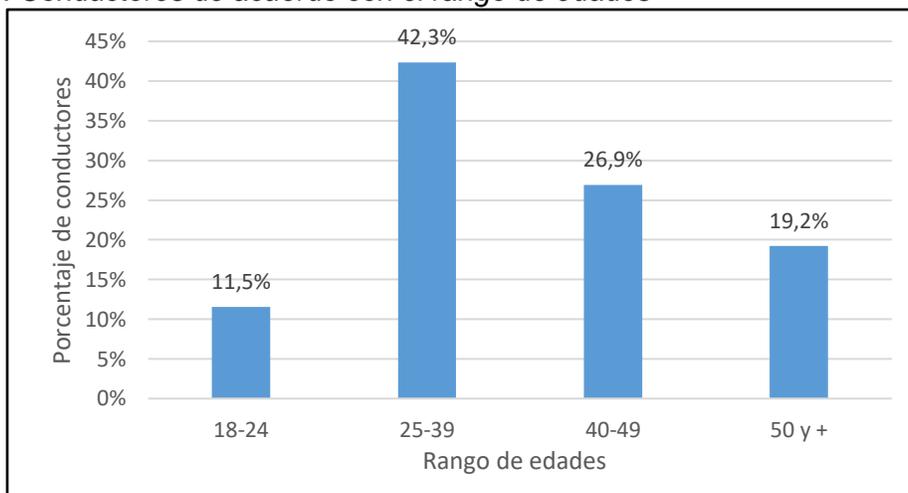
Figura 17. Distribución de conductores según su sexo



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta a taxistas, Tunja, 2022; Censo Nacional de población y vivienda, DANE, 2018, Acevedo, J & Rodríguez A, ¡Taxi! el modo olvidado de la movilidad, Bogotá, 2012.

En cuanto a la edad de los conductores, se trabajó con los rangos recomendados por (Basante Pantoja Y. M., Hernández Narváez, Narváez Chaves, Salas Ibarra, & Zambrano Guerrero, 2022), obteniendo que el mayor porcentaje de conductores (42.3%) tiene una edad comprendida entre 25 y 39 años, como se muestra en la Figura 18. El bajo porcentaje de conductores entre 18 y 24 años podría deberse a que algunas empresas tienen como requisito la edad mínima de 22 años. En el estudio realizado en Bogotá (Acevedo & Rodríguez, 2012), el 99% de los encuestados se encuentran entre la edad de 18 - 60 años teniendo una media de 41.5 años.

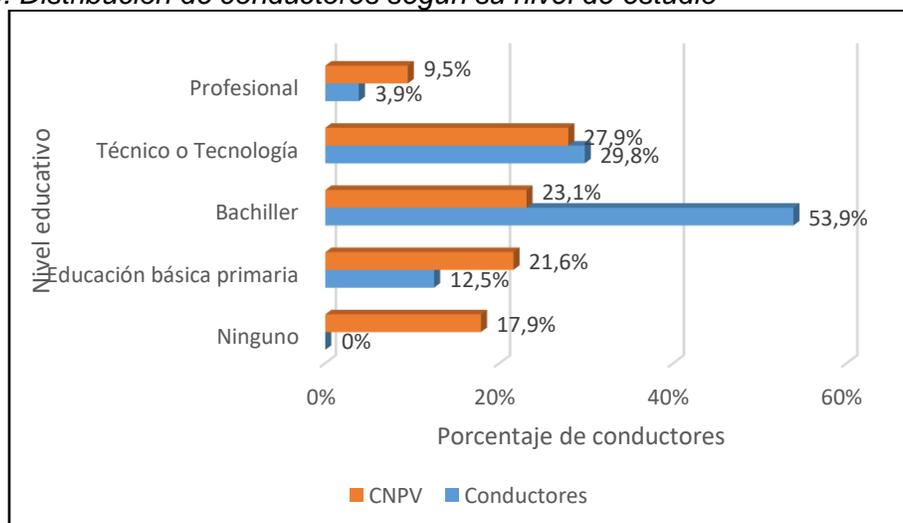
Figura 18. Conductores de acuerdo con el rango de edades



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a taxistas, Tunja, 2022.

En cuanto al nivel educativo (ver Figura 19) se realizó una comparación con las cifras del Censo Nacional de Población y Vivienda realizado en el año 2018 por el DANE, donde hay un porcentaje considerable de población sin ningún tipo de estudio o sin completar al menos los estudios básicos como la primaria. Por el contrario, en la población taxista no hay ningún conductor que al menos no haya culminado esta etapa, sin embargo, se registra que más de la mitad de la población encuestada (53.9%) tiene estudios hasta bachillerato, ya que la mayoría de los conductores aún son jóvenes y son estudiantes. En el estudio realizado en Tunja (*Piragauta Rodríguez, 2016*) el 58% de los encuestados contaban título de bachiller. Para el nivel de técnico o tecnólogo las cifras son parecidas entre los conductores y la población Tunjana con un porcentaje de 29.8% y 27.9% respectivamente.

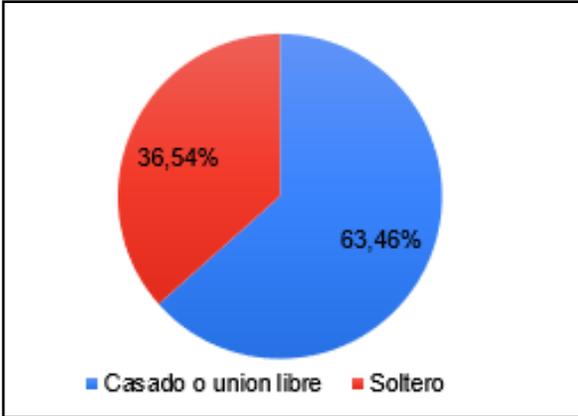
Figura 19. Distribución de conductores según su nivel de estudio



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a taxistas, Tunja, 2022.

Como se observa en la Figura 20 el 63,46% de encuestados son casados o están en unión libre siendo este el más alto en comparación con la población soltera que tiene un 36,54%. Actualmente la población taxista se destaca más por vivir en unión libre o casados, pero muy pocos solteros, estos últimos son aquellos que generalmente siguen estudiando o tienen otra ocupación y están en un rango de edad menor de 30 años, generalmente sin hijos.

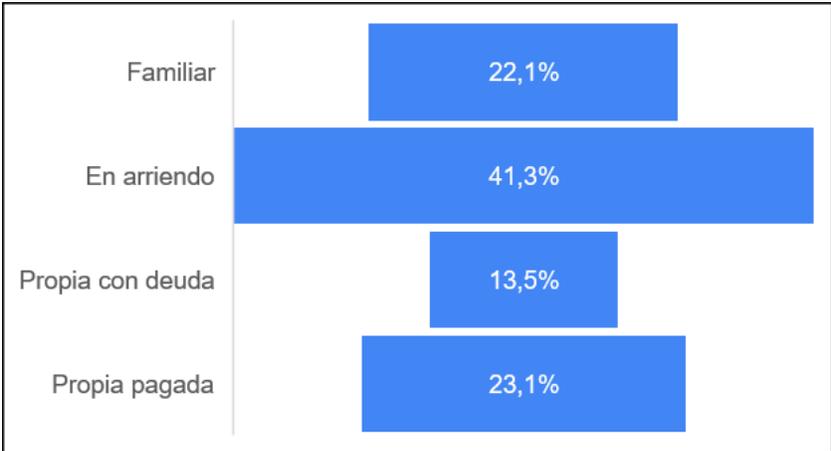
Figura 20. Distribución de conductores según su estado civil.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a taxistas, Tunja, 2022.

La mayoría de la población encuestada son estratos generalmente entre 2 (42.3%) y 3 (40.04%). En la Figura 21 se observa que cerca de la mitad viven en arriendo, y un porcentaje importante en viviendas familiares.

Figura 21. Conductores de acuerdo con el tipo de vivienda

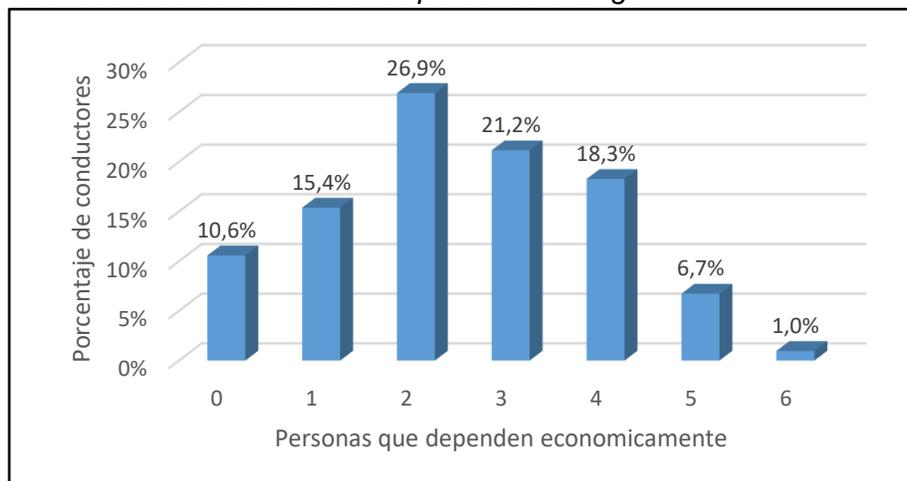


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a taxistas, Tunja, 2022.

En el caso específico el número de personas dependientes, como muestra la Figura 22 el 26,9% y el 21,2% de los conductores de taxi tienen a cargo económicamente 2 y 3 personas respectivamente, también se tiene a un 10,6% de taxista que no cuentan con ninguna responsabilidad económica con alguna persona, esto podría

indicar que se trata de aquellos que continúan con sus estudios o hasta ahora están comenzando con la profesión de conducir taxi.

Figura 22. Conductores de acuerdo a las personas a cargo



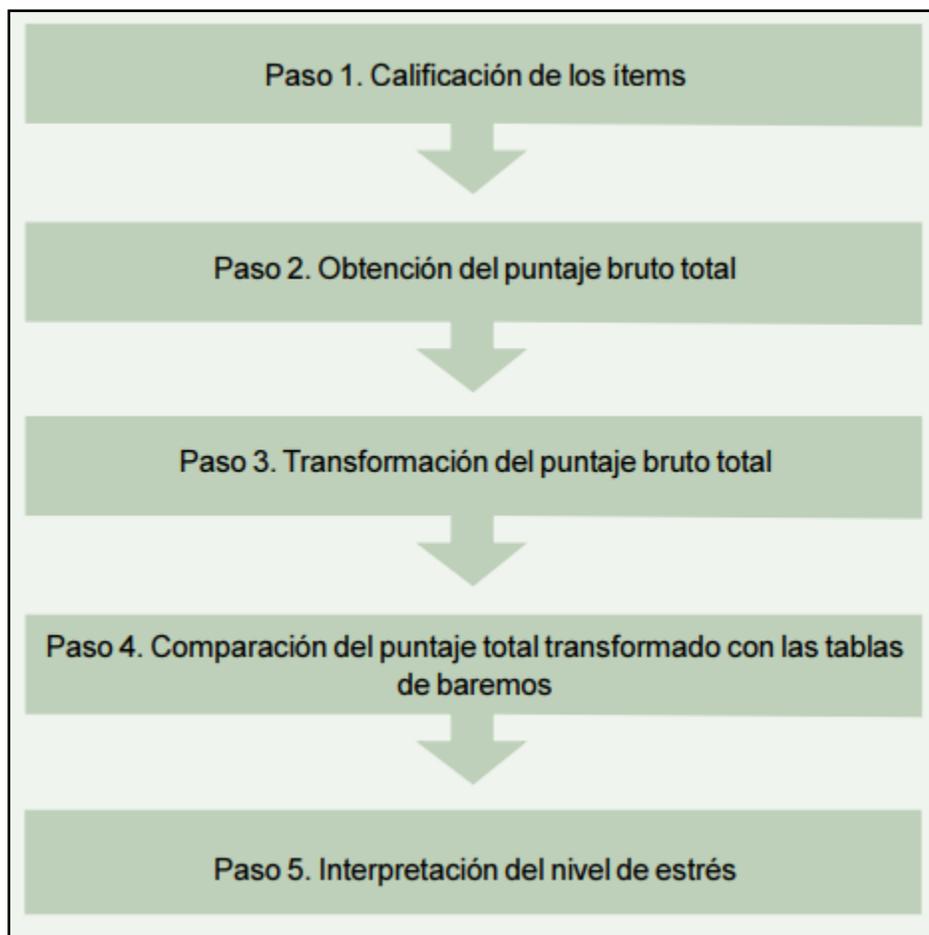
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a taxistas, Tunja, 2022.

Cabe resaltar que hay personas que no solo se dedican a conducir taxi si no que tienen alguna otra ocupación, en el caso de la muestra encuestada solo el 84,6% se dedican únicamente a esta profesión y por otro lado el 15,4% tiene otra ocupación ya sea de trabajo informal, formal o están realizando sus estudios. Los resultados del estudio (Cortés Genchi, y otros, 2012) son muy similares, pues, el 19,37% de los encuestados refirieron tener otro trabajo además de ser taxista.

5. NIVEL DE ESTRÉS EN LOS CONDUCTORES DE TAXI

Para determinar el nivel de estrés de los conductores de taxi se implementó el cuestionario para la evaluación del estrés en su tercera versión, realizado por el Ministerio de Protección Social y la Universidad Pontificia Javeriana, esta batería consta de 31 preguntas con una escala de respuesta tipo Likert, que consiste en seleccionar una opción que mejor refleje la ocurrencia de ciertos síntomas asociados al estrés, luego de la aplicación del cuestionario se procesa la información como se muestra en la Figura 23.

Figura 23. Proceso de calificación del cuestionario



Fuente: Ministerio de protección social, Universidad Pontificia Javeriana (2010)). Cuestionario para la evaluación del estrés (pp. 373–383). Bogotá.

Para verificar la fiabilidad de la muestra se realizó una prueba Cronbach con el fin de determinar la consistencia interna de los datos, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems, obteniéndose un Alfa de Cronbach de 0.928 lo que

indica un alto nivel de fiabilidad, donde las variables realizan mediciones estables y consistentes, con un elevado nivel de correlación entre ellas.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K K \sigma^2 Y_i}{\sigma^2 X} \right)$$

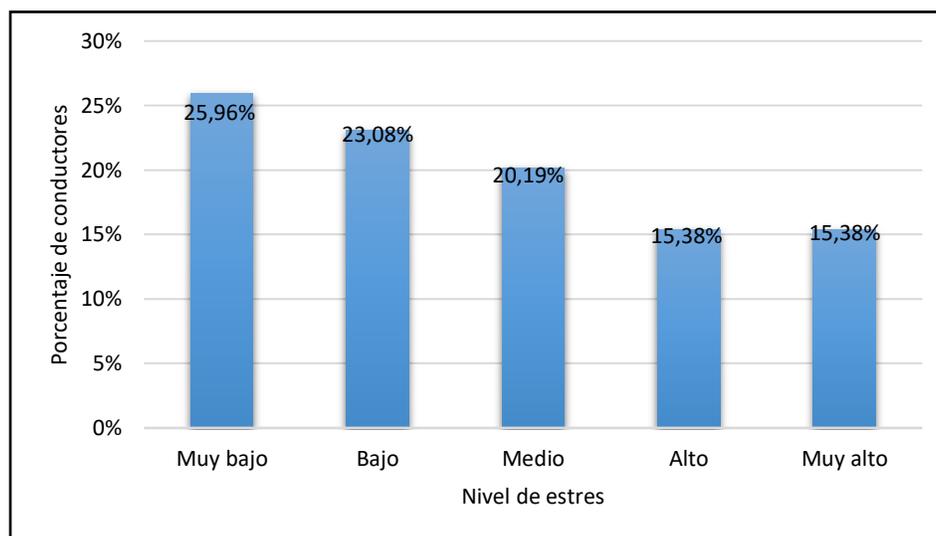
Donde:

- K = Número de ítems en la escala.
- $\sigma^2 Y_i$ = Varianza del ítem i.
- $\sigma^2 X$ = Varianza de las puntuaciones observadas de los individuos.

Luego de la calificación del cuestionario, se clasificó el estrés en cinco niveles (Muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto) como se indica en la Figura 24, se obtiene que el 96% de los encuestados manifiestan tener un nivel muy bajo de estrés. Por otra parte, el 23.08% de la población está clasificado en un estrés bajo indicativo una frecuencia poco recurrente en los síntomas de estrés, sin embargo, es pertinente mantener un estilo de vida activo a fin de mantener un equilibrio adecuado, para el 20.19% de los conductores con un nivel de estrés medio que indica un estrés moderado controlado es necesario la recomendación de observación y acciones mitigantes de estrés con el fin de prevenir efectos perjudiciales para su salud.

Finalmente, el 15.38% se ubica en estrés alto y muy alto, teniendo en cuenta que presentan síntomas en respuesta de estrés severo, por lo cual su salud física y mental se vea perjudicada y la frecuencia casi permanente, debido a esta es recomendable que estas personas tengan un seguimiento por parte de personal experto y se identifiquen los factores de riesgos psicosocial intra y extralaboral, todo lo anterior se puede mitigar con hábitos saludables adoptados por los conductores, pausas activas para evitar el sedentarismo y jornadas de salud y prevención.

Figura 24. Distribución de conductores según su nivel de estrés



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a taxistas, Tunja, 2022.

Por otro lado, hay varios estudios donde evalúan el nivel de estrés de los conductores de transporte público, considerando diferentes metodologías. En el estudio realizado por (Rathi, Kumar, Singh, & Lal, 2019) encontraron que el 36% de los taxistas presentaron niveles de estrés muy altos. Además, los conductores generalmente se consideran contratistas independientes y, por lo tanto, no empleados. (Cortés Genchi, y otros, 2012) la prevalencia de estrés peligroso fue de 7.33%, estrés elevado 19.37%, estrés normal 57.07%, estrés bajo 15.18% y estrés peligrosamente bajo 1.05%. Otro estudio (Cueva, 2020), el cual utilizó como instrumento la escala de estrés percibido para la evaluación del estrés de los conductores de taxi, en la investigación se evidenció que el estrés percibido por los conductores es de 25,63 puntos que a pesar de que no refleja un valor muy alto para la muestra tomada si es representativamente alto. A pesar de que cada estudio utilizó metodologías y escalas de evaluación diferentes estos son muy similares a los porcentajes de nivel de estrés del presente estudio.

A los conductores de transporte público también se les evalúa el nivel de estrés a la hora de conducir, como es el estudio realizado por la Universidad de Nariño (Basante Pantoja Y. M., Hernández Narváez, Narváez Chaves, Salas Ibarra, & Zambrano Guerrero, 2022), donde determinaron que el nivel de estrés de los conductores fue de 39,8% nivel de riesgo de estrés muy alto, el rango de edad entre los 25 y 39 años de los conductores exhibe mayor nivel de riesgo de estrés, suponiendo que los adultos jóvenes, no solo enfrentan estresores laborales, sino otros desafíos dado su ciclo vital, como la búsqueda de la independencia a nivel familiar, la estabilidad económica y laboral. Los trabajadores casados o que viven en unión libre enfrentan mayores niveles de estrés, lo cual puede explicarse por el hecho de tener responsabilidades adicionales al trabajo, como atender una familia y responder económicamente por ella.

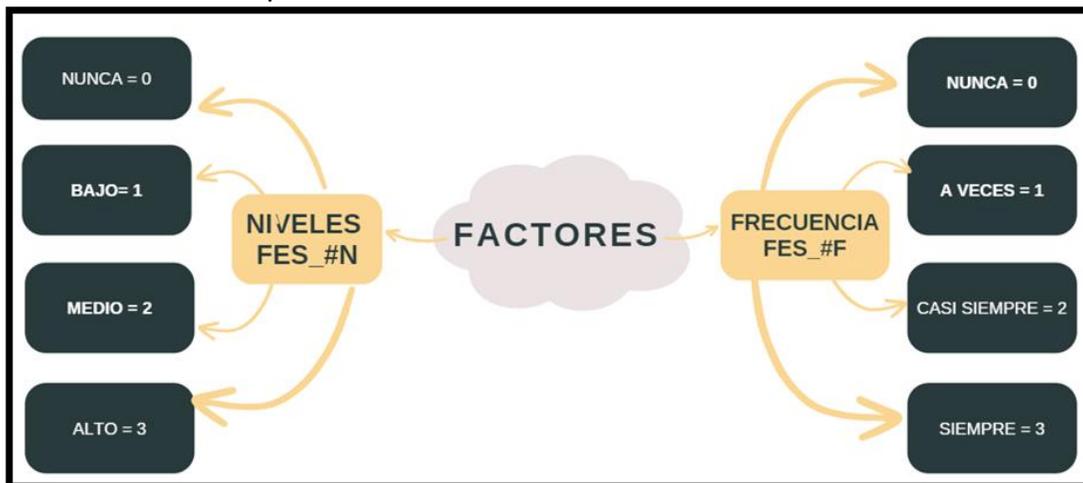
6. PERCEPCIÓN DE LOS CONDUCTORES ACERCA DE LAS CAUSAS DEL ESTRÉS EN LOS TAXISTAS

En este capítulo se encuentra lo referente a la frecuencia e incidencia de las causas del estrés en los conductores de taxi, además de la correlación entre los factores estresantes por medio del software R y la interpretación de las respuestas a otros factores desencadenantes del estrés a través del software KH Coder.

6.1 FACTORES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS DE LOS CONDUCTORES DE TAXI

Los factores estresores están divididos en frecuencias y niveles como se observa en la Figura 25; la escala de la frecuencia está dividida en nunca, a veces, casi siempre y siempre, así mismo los niveles se clasifican en: nunca, bajo, medio y alto, esto sustituido por valores numéricos y el signo # para cada variable correspondiente al número del factor que varía entre 1 y 15 como se indica en la Tabla 6.

Figura 25. Codificación para los factores estresantes



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 6 se muestran los factores incluidos en el instrumento para conocer con qué frecuencia e intensidad incidían en el estrés en su labor como conductor de taxi.

Tabla 6. Factores estresantes incluidos en la encuesta aplicada a los conductores de taxi.

Factor	Pregunta
Fes_1	Problemas familiares o personales.
Fes_2	No compartir tiempo con la familia o amigos.
Fes_3	Cuando escucho el sonido de los motores y bocinas de los demás vehículos.
Fes_4	Cuando tengo problemas técnicos con mi vehículo.
Fes_5	Cuando el auto de adelante realiza maniobras sin avisar.
Fes_6	Cuando el auto de adelante va muy despacio.
Fes_7	Cuando hay cierres viales que no han sido informados.
Fes_8	Cuando el usuario que estoy transportando se comporta de manera ofensiva hacia mí.
Fes_9	Cuando el pasajero no tiene sencillo para el pago.
Fes_10	La competencia con otros taxistas.
Fes_11	Condiciones del tiempo climático.
Fes_12	El mal estado de la vía.
Fes_13	No conocer la ciudad y su nomenclatura.
Fes_14	Cuando recibo una penalización de servicio a través de la aplicación.
Fes_15	La necesidad de estar aprendiendo el uso de nuevas tecnologías.

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a taxistas, Tunja, 2022.

Por medio del software SPSS Statistics Visor en su versión Demo se evaluó la normalidad de la muestra para la frecuencia y el nivel de los factores estresantes, en relación a ello se presenta la Figura 26 y Figura 27 las cuales, según la prueba de Kolmogórov-Smirnov utilizada para muestras no mayores a 50 datos, se obtuvo una significancia menor a 0.05, es decir que la muestra no sigue una distribución normal por lo que es pertinente el uso de pruebas no paramétricas.

Figura 26. Frecuencia de los factores estresantes

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Fes_1F	,322	104	,000	,735	104	,000
Fes_2F	,295	104	,000	,825	104	,000
Fes_3F	,260	104	,000	,818	104	,000
Fes_4F	,224	104	,000	,853	104	,000
Fes_5F	,217	104	,000	,865	104	,000
Fes_6F	,252	104	,000	,848	104	,000
Fes_7F	,263	104	,000	,809	104	,000
Fes_8F	,260	104	,000	,815	104	,000
Fes_9F	,216	104	,000	,832	104	,000
Fes_10F	,297	104	,000	,719	104	,000
Fes_11F	,310	104	,000	,745	104	,000
Fes_12F	,380	104	,000	,701	104	,000
Fes_13F	,398	104	,000	,603	104	,000
Fes_14F	,371	104	,000	,662	104	,000
Fes_15F	,401	104	,000	,623	104	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Los autores a partir de los resultados por el software SPSS

Figura 27. Prueba de normalidad generados por los factores

Pruebas de normalidad

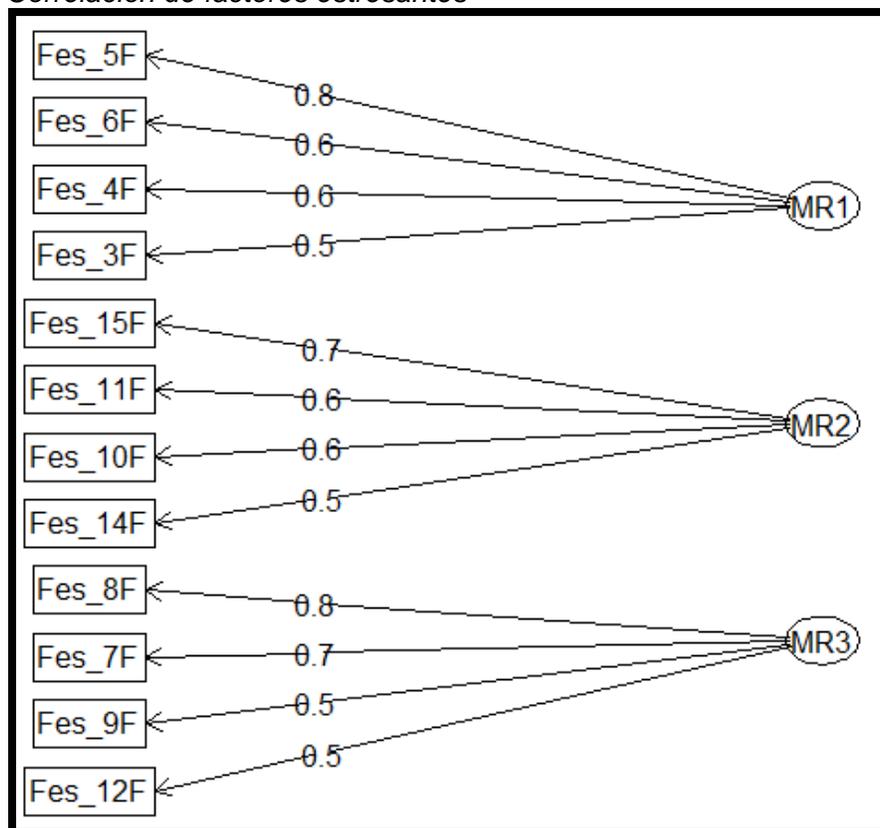
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Fes_1N	,270	104	,000	,829	104	,000
Fes_2N	,269	104	,000	,834	104	,000
Fes_3N	,279	104	,000	,806	104	,000
Fes_4N	,272	104	,000	,813	104	,000
Fes_5N	,292	104	,000	,786	104	,000
Fes_6N	,291	104	,000	,809	104	,000
Fes_7N	,294	104	,000	,741	104	,000
Fes_8N	,271	104	,000	,763	104	,000
Fes_9N	,247	104	,000	,807	104	,000
Fes_10N	,324	104	,000	,765	104	,000
Fes_11N	,337	104	,000	,749	104	,000
Fes_12N	,383	104	,000	,605	104	,000
Fes_13N	,425	104	,000	,640	104	,000
Fes_14N	,394	104	,000	,682	104	,000
Fes_15N	,422	104	,000	,642	104	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Los autores a partir de los resultados por el software SPSS

Luego de tener la base de datos en variables mudas, se realizó un análisis factorial exploratorio con ayuda del software R, con el propósito de determinar las dimensiones para la frecuencia del estrés, se eligieron tres variables latentes debido a que la información queda mejor agrupada obteniendo que, MR1 está relacionada con la interacción con otros vehículos, donde el factor 5_F (Cuando el auto de adelante realiza maniobras sin avisar) representado por una significancia de 0.8 indica una excelente correlación, mientras que hay una correlación insuficiente (0.5) con el factor 3_F (Cuando escucho el sonido de los motores y bocinas de los demás vehículos). En el caso de la segunda variable identificada con MR2 que hace referencia a la operación del servicio, siendo el factor 15_F (Aprender nuevas tecnologías) con mayor correlación de 0.7 clasificada como buena, pero con la excepción del factor 11 (Cambio de clima) que no tiene una coherencia directa con esta variable, por último, la variable MR3 de la interacción con el usuario siendo el factor 8_F (Cuando el usuario se comporta de una manera ofensiva hacia el conductor) con mayor reciprocidad y el factor 12_F (Mal estado de la infraestructura) el de menor correlación (ver Figura 29).

Figura 28. Correlación de factores estresantes

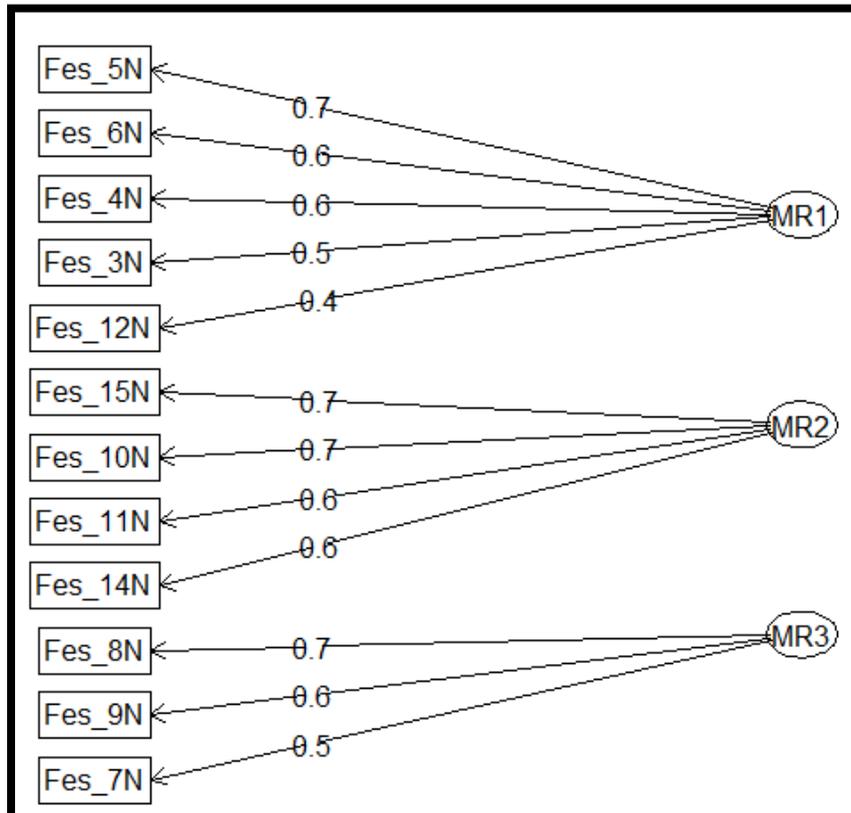


Fuente: Elaboración propia de los resultados obtenidos por el software R, Tunja, 2022.

Para los niveles de estrés, (ver Figura 30) se puede inferir que se tratan de las mismas variables anteriormente mencionadas, pero con la modificación del factor

12 (mal estado de las vías) que hace parte de la variable MR1 correspondiente a la interacción en la vía con otros vehículos, con una correlación reprobada de 0.4. Para MR2, operación de los vehículos, los factores relacionados son iguales, pero con una mayor correlación. En cuanto a MR3, la interacción entre conductor y usuario, las correlaciones se comportan de una manera similar siendo mayor la del factor 8_F (el usuario tiene un comportamiento ofensivo) y menor en este caso el factor 7_N (cierres viales no informados).

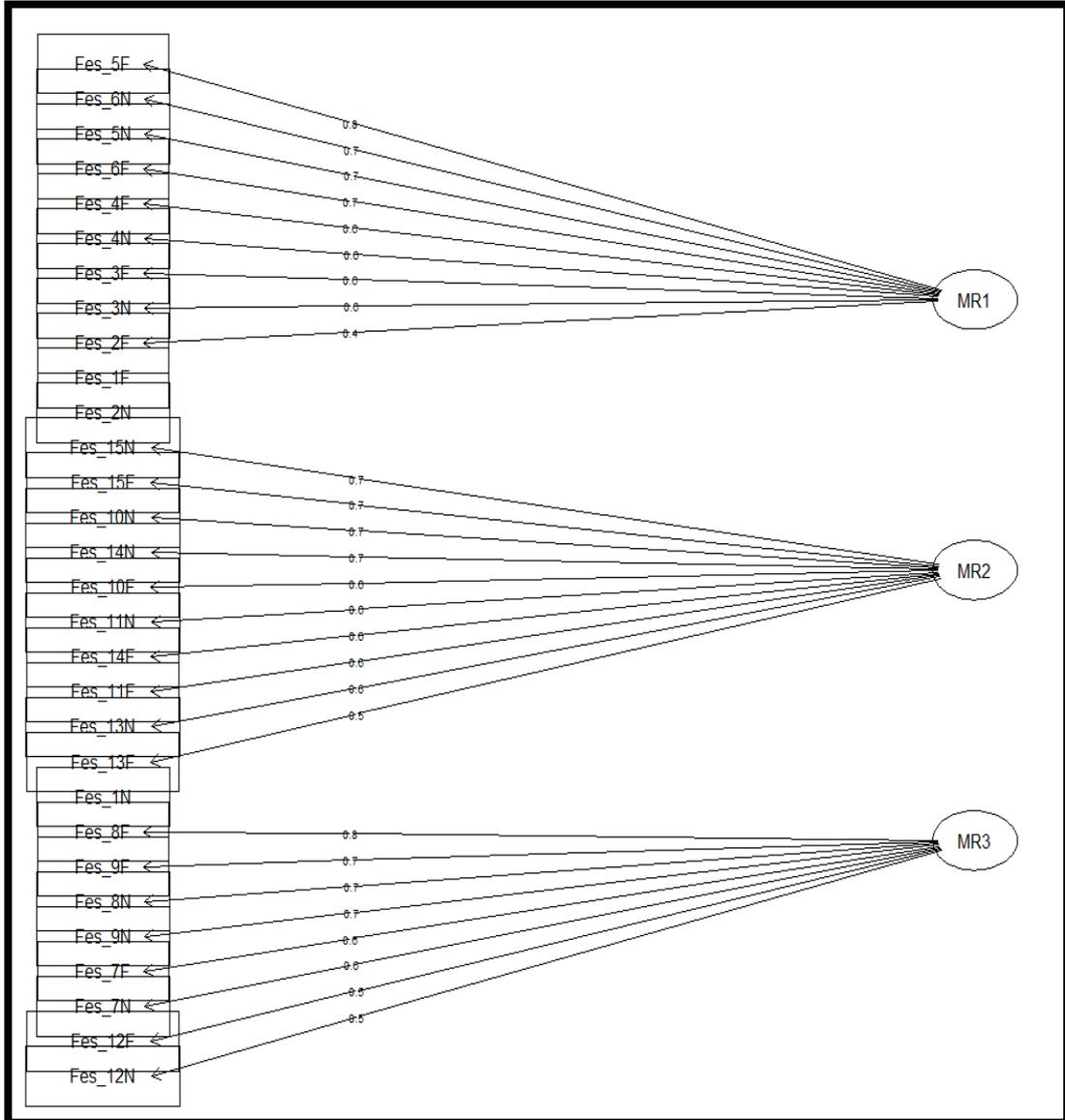
Figura 29. Correlación de los niveles estresantes



Fuente: Elaboración propia de los resultados obtenidos por el software R, Tunja, 2022.

Para verificar si el comportamiento de los factores es similar en cuanto a frecuencias y niveles en la subdivisión de factores estresantes, se realizó el análisis de los 15 índices tanto para la frecuencia como para el nivel, estos se encuentran relacionados en tres variables latentes con excepción del factor 1 y 2 concernientes a problemas familiares y personales las cuales no tuvieron ninguna relación, además del factor 13 (Desconocer la ciudad y su nomenclatura), por lo cual fue pertinente realizar los análisis anteriormente descritos sin ninguno de estos factores (ver figura 31).

Figura 30. Correlación de Frecuencia y Niveles de estrés

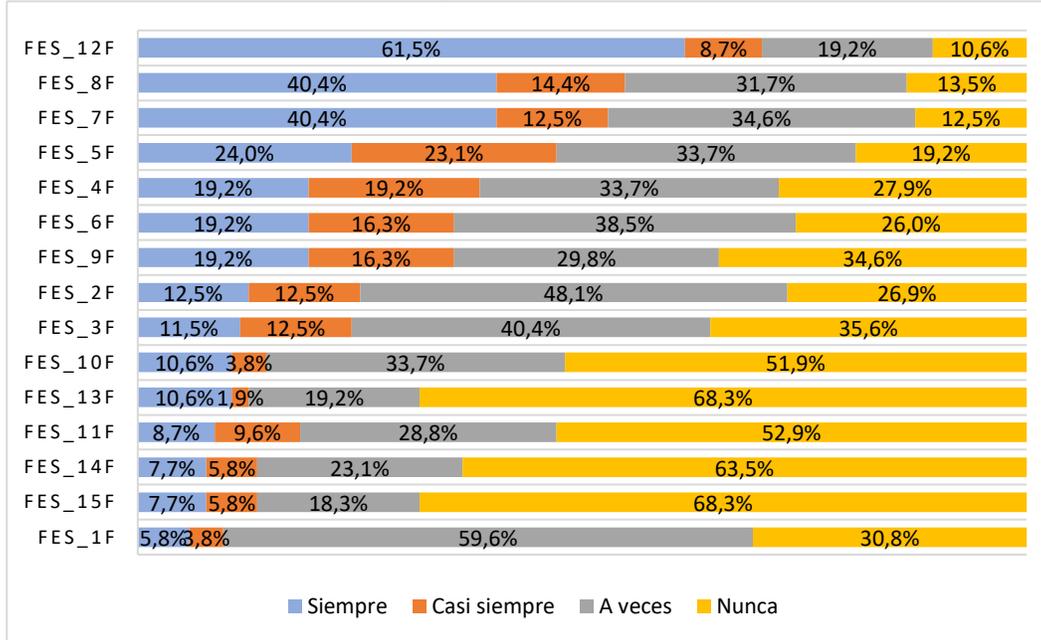


Fuente: Elaboración propia de los resultados obtenidos por el software R, Tunja, 2022.

En cuanto a los factores que más generan estrés a los taxistas (ver Figuras 32 y 33), el mal estado de la vía es lo que se presenta con mayor frecuencia y en un alto nivel. Otro factor que estresa es el mal comportamiento de los usuarios hacia los conductores, además de los periódicos cierres viales que no son informados oportunamente y hace que los taxistas deban tomar vías alternas generando más costos para los usuarios. Por último, hay algunos factores como el estar aprendiendo constantemente nuevas tecnologías que originan estrés en un nivel bajo y poco frecuente, esto puede ser por que la mayor parte de la población es joven y muy activa en la tecnología. Como se ha mencionado a lo largo de este

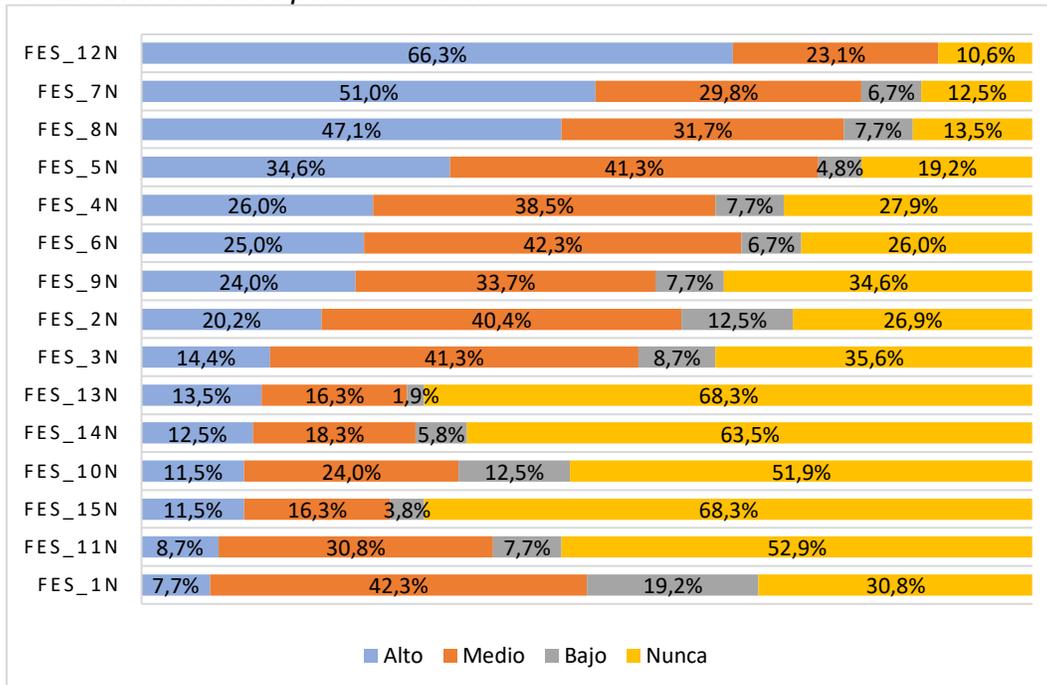
capítulo el factor que menos genera estrés y en menor medida son los problemas familiares y personales.

Figura 31. Frecuencia de los factores que inciden en el estrés



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a taxistas, Tunja, 2022.

Figura 32. Nivel de estrés por cada factor



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a taxistas, Tunja, 2022.

En síntesis, las causas del estrés en los taxistas se derivan del mal estado de la infraestructura, el trato con los usuarios y los cierres viales. En otros estudios (Bolaños, 2017), los conductores de transporte público de la ciudad de Santa Marta se identificaron factores estresantes como lo son la presión del tiempo para cumplir con un servicio y los problemas familiares que tienen por falta de tiempo para atender sus obligaciones, por el contrario (Cueva, 2020) determinaron que el estrés de los taxistas se debe el tráfico, los conflictos laborales y la contaminación ambiental, este último ligado al desgaste de su salud, otros de los estudios dan como resultados causas más personales como el no poder descansar en un lugar cómodo, no alimentarse apropiadamente, y el no poder compartir con familia y amigos (Cortés Genchi, y otros, 2012).

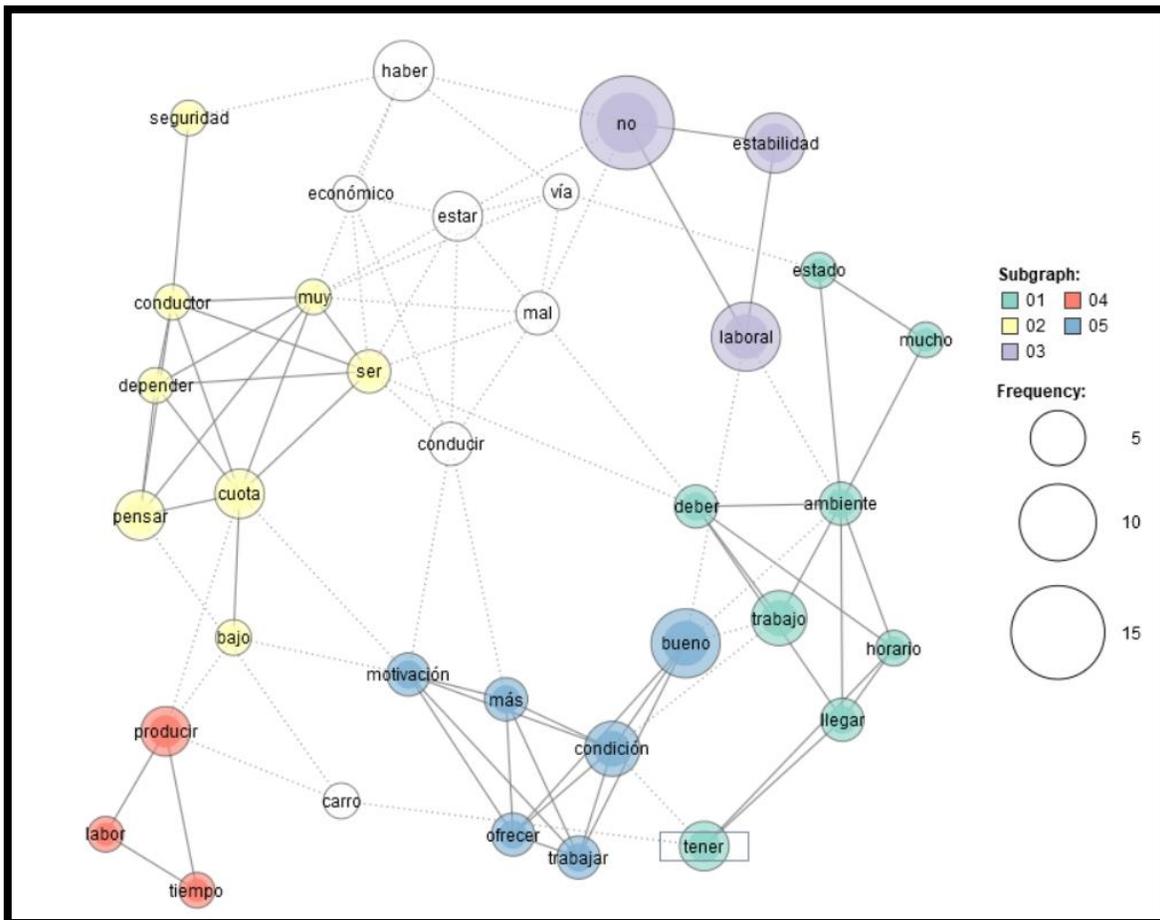
6.2 OTROS FACTORES QUE TAMBIÉN GENERAN ESTRÉS

Con el fin de tomar en cuenta las opiniones de los taxistas en el apartado de estrés, se indagó si algún otro factor lo podría estresar en alto grado. Al respecto, el 63% de la muestra registró una respuesta, mientras que el 37% restante señaló que los factores anteriormente expuestos hacían referencia a la causa de su estrés, para realizar el procesamiento de estos datos. Se utilizó el software Kh_Coder. Inicialmente se adaptó la base de datos dando una codificación legible al programa y completando los espacios en blanco para que el software procese la información adecuadamente y así poder obtener el diagrama de red de palabras de nuestro interés.

En la Figura 34 se observa la red de coocurrencia con frecuencias entre dos y ocho repeticiones, generando seis clústers. El primero de color verde con las palabras “Pasajero”, “Comportamiento”, “No”, “Tomar”, “más”, “Carrera”, relacionado probablemente con el comportamiento de los usuarios hacia los conductores de taxis, este siendo el comentario más nombrado e importante según el análisis realizado por el software, refiriéndose exactamente a los agravios que los taxistas reciben por situaciones como: El escoger una vía que este en mejor estado pero con mayor distancia, lo cual le genera un costo adicional al pasajero haciendo que este se moleste, cuando el tráfico hace que la carrera se prolongue más, cuando el pasajero que transporta está en estado de embriagues y en muchas ocasiones ensucia el vehículo sin remediar este daño a los conductores, realizar más de una carrera a solicitud del pasajero en un servicio pero sin incrementar el costo. Otro clúster importante por su frecuencia significativa es el 3 representado por el color morado que está ligado posiblemente a las constantes imprudencias por parte de peatones, buses y sobre todo los motociclista, el clúster 2 en amarillo con palabras como: “competencia”, “ilegal”, “falta” interpretado seguramente como la competencia ilegal por parte de otros vehículos que no hacen parte de las empresas registradas pero que operan como taxis (incluyendo los vehículos que operan en las plataformas digitales) y la falta de control por parte de las autoridades para regular esto. El clúster 4 en color rojo está relacionado con los aspectos anteriores como el

y “tiempo” vinculado a el clúster anteriormente mencionado. Finalmente, el clúster 1 en verde y el 5 de color azul hay una relación que coincide en que si las condiciones de trabajo son buenas y se presenta un buen ambiente laboral entre conductores, propietarios y empresas esto hará que el conductor se motive a la hora de trabajar haciendo una buena labor.

Figura 34. Red de coocurrencia en las condiciones laborales



Fuente: Los autores a partir de los resultados obtenido por el software Kh_Coder

7. CONCLUSIONES

En el presente estudio se encontró que el 11.5% de los taxistas encuestados son mujeres mientras que el 86.6% son hombres, por ello no se puede establecer que sea una profesión ligada solamente al sexo masculino. La edad de los conductores oscila entre 25-39 años, lo que refleja un rango amplio de edades, al mismo tiempo se verifica que más de la mitad de la muestra son bachilleres, comúnmente casados o en unión libre y que su experiencia conduciendo taxi está entre 1 - 10 años.

Se determinó que el 25,96% de los taxistas presentan estrés muy bajo, sin embargo, el 30.77% de ellos cuentan con un estrés entre alto y muy alto, lo que es preocupante por las circunstancias y situaciones a las que se ven expuestos los conductores en su día a día haciendo elevar sus niveles de estrés. De esta manera, los estudios nacionales como el realizado en el presente trabajo, son de suma importancia para la identificación y caracterización de este problema a nivel local y por lo tanto, para apoyar políticas públicas y estrategias que permitan su prevención, minimización y enfrentamiento, asimismo es importante la creación de espacios y actividades que disminuyan los niveles de estrés, como las pausas activas a lo largo de las jornadas laborales y las campañas de bienestar, salud y seguridad por parte de las empresas.

Los horarios laborados en la ciudad de Tunja en promedio son entre 10 y 14 horas, con tan solo con 2 o 4 días de descanso al mes, lo que hace considerar que el oficio de conducir taxi es una labor extenuante y por ende expuesta a múltiples factores de riesgo. Otro factor importante a considerar son las prestaciones laborales para los trabajadores, ya que muchas de las empresas no las brindan completamente en comparación a Tax Individual - Medellín, es por ello que esta empresa está posicionada como una de las mejores empresas de transporte público individual a nivel nacional.

En cuanto a factores asociados al estrés se clasificaron en tres variables latentes: La interacción en la vía con otros vehículos, la operación de los taxistas en su profesión y la relación entre conductores y usuarios, permitiendo identificar las dimensiones en que se basa este estudio, además de la identificación de las principales causas de estrés en los taxistas de Tunja como: el mal estado de vía, que hayan huecos, varias vías sin pavimentar, mala demarcación tanto horizontal como vertical y los diferentes tipos de fallas que el pavimento presenta cuando está en deterioro. Otra causa que estresa en alto nivel a los conductores de taxi es el mal comportamiento de los usuarios hacia ellos, por lo que sería pertinente alguna medida para contrarrestar esta conducta por parte de los usuarios, así como la creación del acuerdo de convivencia incorporado por Tax Individual - Medellín que minimiza la inseguridad y promueve el buen trato en la relación usuario - conductor – empresa, en algunos estudios estos factores estresantes se relacionan más con

las obligaciones personales que los conductores no siempre cumple por causa de sus extensos horarios, el tráfico que se presenta en las horas pico, la contaminación de la zona en el lugar de trabajo.

Según la percepción de los conductores otras causas del estrés hacen referencia a las imprudencias de los conductores de buses y motocicletas, la competencia ilegal por parte de vehículos no autorizados para operar como taxis, la llegada de plataformas digitales para prestar los servicios de taxi, además se conoció como las condiciones laborales influyen en estrés de los mismo, considerando las opiniones realizadas por ellos, se establece que la mayoría de los conductores no sienten que tengan una estabilidad laboral prolongada, que el propietario del vehículo no siempre les ofrece garantías para un sueldo básico, por lo que ellos deben trabajar en horarios prolongados para cumplir con las cuotas pactadas y generar un ingreso para ellos y su familia, finalmente, muchos coinciden con que las empresas y propietarios están en la obligación de garantizar un buen ambiente laboral con todas las garantías para que ellos cumplan eficazmente con su labor.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo, J., & Rodríguez, A. (2012). *¡Taxi! el modo olvidado de la movilidad*. Bogota: Uniandes.
- Ahumada, L., Uribe, C., Gómez, A. A., & Acosta, J. (2018). Relación del estrés laboral con las condiciones de trabajo y las características sociodemográficas de trabajadores en la central de comunicaciones de una empresa de taxis. *Cuadernos hispenoamericanos de psicología*, Vol. 8.
- Almanza Ticona, V. Y. (2016). *Estrés y su relación con la depresión en taxistas de la empresa continental express*. Arequipa: Universidad Alas Peruanas.
- Arbelaez, J., & Useche, S. (2013). *Estrés en conductores de transporte público de la ciudad de Bogota y accidentalidad vial*. Bogota: Universidad de la Sabana.
- Basante Pantoja, Y. M., Hernández Narváez, E. d., Narváez Chaves, A. D., Salas Ibarra, M. E., & Zambrano Guerrero, C. A. (2022). Nivel de riesgo de estrés en conductores del sector transporte público. *Psicología y Salud*.
- Basante Pantoja, Y. M., Hernández Narváez, E., Narváez Chaves, A. D., Salas Ibarra, M. E., & Zambrano Guerrero, C. A. (2022). Nivel de riesgo de estrés en conductores del sector transporte público. *Psicología y Salud*, 355.
- Blasco Giner, C. (2013). *El estrés en los conductores profesionales, detección y prevención*. Zaragoza.
- Bolaños, J. (2017). *Estrés laboral en conductores de transporte público de Santa Marta*. Santa Marta: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Caballero Hernández, E. F., & Caro Montoya, Y. D. (2016). *Experiencia del estrés laboral en un grupo de taxistas de la ciudad de Medellín*. Medellín, Colombia.
- Calle Cruz, C. F. (2015). *Factores asociados al nivel de estrés laboral en los conductores de taxi de la empresa privada "taxi turismo Arequipa"*. Arequipa Peru.
- Cortés Genchi, P., Godínez, F., González Ramírez, M., Landero Hernández, R., Reducindo, M., & Vega Mendoza, R. (2012). Estrés cotidiano en trabajadores del volante. *Summa Psicológica UST*.
- Cueva, J. (2020). *Estrés y enfermedades psicosomáticas en conductores de la compañía de taxis*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazon.
- Dursun, S., Mufasa, A., & Serpil, A. (2017). Work-Related Violence and Stress: The Case of Taxi Drivers in Turkey. *International journal of recent advances in organizational behavior and decision science*.
- Faizan, R., & Haque, A. (2019). Working efficiency of contrasting genders under Eustress, Distress, Hyper-stress, and Hypo-stress. *ResearchGate*, https://www.researchgate.net/publication/337427298_Working_Efficiency_of_Contrasting_Genders_under_Eustress_Distress_Hyper-Stress_and_Hypo-Stress.
- Ledesma, R. D., Póo, F. M., Úngaro, J., López, S., Cirese, A. P., Enev, A., . . . Tose, J. D. (2019). Trabajo y salud en conductores de taxi. *ResearchGate*.

- MINISTERIO DE TRANSPORTE. (13 de Julio de 2022). *AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL*. Obtenido de AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL: <https://ansv.gov.co/>
- Morales Tobar, J. P., Mendoza Galeano, J. C., & Peña Ramirez, J. A. (2016). *Muevete al volante estrategica didáctica audiovisual para la reducción de los niveles de estrés en taxistas*. Bogota.
- Piragauta Rodríguez, E. D. (2016). *Accidentalidad, Estrés y fatiga*. Tunja.
- Rathi, A., Kumar, V., Singh, A., & Lal, P. (2019). A Cross-Sectional Study of Prevalence of Depression, Anxiety and Stress among Professional Cab Drivers in New Delhi. *Indian journal of Occupational and Enviroment Medicine*.
- Reducindo, M., Cortés Genchi, P., Cabañas Guerreo, M. Á., Godínez Jaimes, F., González Ramírez, M., & Landero Hernández, R. (2012). Factores estresantes asociados al hiperestrés en estudiantes universitarios de la ciudad de Chilpancingo, Guerreo, México. *Summa psicológica UST*, Vol. 9.
- Smith, J. (2020). The numbers and the perception. *Journar of perception*, 78-95.
- Soto, J. J., Useche, S., & Orozco Fontalvo, M. J. (2021). Public transportation and fear of crime at BRT Systems: Approaching to the case of Barranquilla (Colombia) through integrated choice and latent variable models. *Transportation Research part a policy and practice*.
- Uzhca, T., & Verdugo, M. (2016). *Problemas de salud relacionados al estilo de vida de los choferes de taxis de la ciudad de Cuenca*. Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca.

ANEXOS

Anexo A. Cuestionario para la evaluación del estrés - Tercera versión



CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

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

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

Fuente: Ministerio de protección social, Universidad Pontificia Javeriana (2010)). Cuestionario para la evaluación del estrés (pp. 373–383). Bogotá.

FACTORES QUE ESTRESAN A CONDUCTORES DE TAXI EN LA CIUDAD DE TUNJA

El objetivo de esta encuesta es conocer los estresores y el nivel que estos tienen en los conductores de taxi. Esta investigación se realiza como trabajo de opción de grado para optar al título de Ingeniero en Transporte y Vías de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

La participación en este formulario está sujeta a la política de tratamiento y protección de datos personales de los titulares de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, establecida mediante la Resolución No. 3842 de 2013, disponible en: http://www.uptc.edu.co/gel/habeas_data/. La duración promedio es de 10 minutos, las únicas personas autorizadas para ver sus respuestas son las que trabajan en este estudio.

***Obligatorio**

1. ¿Acepta responder el siguiente cuestionario? *

Marca solo un óvalo

Marca solo un óvalo.

Si

No

Caracterización Sociodemográfica

Las siguientes preguntas se refieren a información general de usted o su ocupación.

2. Sexo *

Marca solo un óvalo

Marca solo un óvalo.

Masculino

Femenino

No binario

3. Edad *

4. Estado civil *

Marca solo un óvalo

Marca solo un óvalo.

Soltero

Casado o union libre

5. ¿Cuál es su más alto grado de escolaridad culminado? *

Marca solo un óvalo

Marca solo un óvalo.

Ninguno

Educación básica primaria

Bachiller

Técnico o Tecnología

Profesional

Posgrado

6. ¿Cuál es el estrato socioeconómico de su residencia? *

Marca solo un óvalo

Marca solo un óvalo.

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Ns/Nr

7. ¿En qué tipo de vivienda reside? *

Marca solo un óvalo

Marca solo un óvalo.

- Propia pagada
- Propia con deuda
- Familiar
- En arriendo

8. ¿El vehículo que conduce es propio? *

Marca solo un óvalo

Marca solo un óvalo.

- Si
- No

9. ¿Cuántos años de experiencia tiene conduciendo vehículo? *

10. ¿Cuántos años de experiencia tiene conduciendo taxi? *

11. ¿En promedio cuántas horas al día conduce taxi? *

12. ¿Cuántas personas dependen económicamente de usted? *

13. ¿Tiene alguna otra ocupación? *

EVALUACIÓN DEL ESTRÉS

En un día normal de trabajo como taxista, con qué frecuencia presenta los siguientes malestares.

14. ¿Con que frecuencia presenta los siguientes malestares? *

Marca solo un óvalo por fila

Marca solo un óvalo por fila.

	Siempre	Casi siempre	Aveces	Nunca
Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Problemas gastrointestinales, ulcera peptica, acidez, problemas digestivos o del colon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Problemas respiratorios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dolor de cabeza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cambios fuertes de apetito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (Impotencia, frigidez)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dificultad en las relaciones familiares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dificultad para	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

permanecer quieto o
dificultad para iniciar
actividades

Dificultad en las
relaciones con otras
personas

Sensación de
aislamiento o
desinterés

Sentimiento de
sobrecarga de trabajo

Dificultad para
concentrarse, olvidos
frecuentes

Aumentos en el
numero de accidentes
de trabajo

Sentimiento de
frustración, de no
haber hecho lo que
se quería en la vida

Cansancio, tedio o
desgano

Disminución en el
rendimiento en el
trabajo o poca
creatividad

Deseo de no asistir al
trabajo

Bajo compromiso o
poco interés con lo
que se hace

Dificultad para tomar
decisiones

Deseo de cambiar de empleo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sentimiento de soledad y miedo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sentimiento de que "no vale nada", o "no sirve para nada"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consumo de bebidas alcohólicas, café o cigarrillo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sentimiento de que esta perdiendo la razón	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comportamientos rígidos obstinación o terquedad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sensación de no poder manejar los problemas de la vida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Identificación de factores que estresan

Marque un óvalo por nivel y otro por frecuencia

A continuación se presenta una serie de situaciones que pueden incidir en el estrés durante su labor como conductor de taxi. Indique el nivel estrés que esto le causa (Alto, Medio, Bajo) y la frecuencia en la que ocurren estos eventos (Siempre, Casi siempre, A veces, Nunca)

Selecciona todos los que correspondan.

	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	Alto	Medio	Bajo
Problemas familiares o personales	<input type="checkbox"/>						
No compartir tiempo con la familia o amigos	<input type="checkbox"/>						
Cuando escucho el sonido de los motores y bocinas de los demás vehículos	<input type="checkbox"/>						
Cuando tengo problemas técnicos con mi vehículo	<input type="checkbox"/>						
Cuando el auto de adelante realiza maniobras sin avisar	<input type="checkbox"/>						
Cuando el auto de adelante va muy despacio	<input type="checkbox"/>						
Cuando hay cierres viales	<input type="checkbox"/>						

que no han
sido
informados

Cuando el
usuario que
estoy
transportando
se comporta
de manera
ofensiva
hacia mi

<input type="checkbox"/>							
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Cuando el
pasajero no
tiene sencillo
para el pago

<input type="checkbox"/>							
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

La
competencia
con otros
taxistas

<input type="checkbox"/>							
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Condiciones
del tiempo
climático

<input type="checkbox"/>							
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

El mal estado
de la vía

<input type="checkbox"/>							
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

No conocer la
ciudad y su
nomenclatura

<input type="checkbox"/>							
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Cuando
recibo una
penalización
de servicio a
través de la
aplicación

<input type="checkbox"/>							
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

La necesidad
de estar
aprendiendo

<input type="checkbox"/>							
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

el uso de
nuevas
tecnologías

16. ¿Considera usted que hay algún otro factor que lo estrese en alto grado? *

**Condiciones
Laborales**

A continuación encontrará unas preguntas relacionadas con la condiciones laborales que ofrece la empresa donde está vinculado.

17. ¿Empresa de vinculación? *

18. ¿Cuenta usted con un contrato laboral? *

Marca solo un óvalo.

Sí *Salta a la pregunta 19*

No *Salta a la pregunta 21*

Sección sin título

19. ¿Con que tipo de contrato cuenta?

20. Marque a que se encuentra afiliado *

Selecciona todos los que correspondan.

- Salud
- Pensión
- Riesgos laborales
- Cajas de compensación familiar
- Ninguna

Sección sin título

21. ¿Cree usted que cuenta con una estabilidad laboral? *

Marca solo un óvalo

Marca solo un óvalo.

- Si
- No

22. ¿En general su horario laboral le permite atender sus obligaciones familiares y sociales? *

Marca solo un óvalo

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

23. ¿Cuántos días descansa al mes? *

24. ¿Está conforme con el salario que gana? *

Marca solo un óvalo

Marca solo un óvalo.

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

25. ¿Realiza pausas activas dentro de la jornada laboral? *

Marca solo un óvalo

Marca solo un óvalo.

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

26. ¿En la empresa a la que está afiliado realizan jornadas relacionadas con la seguridad y la salud laboral? *

Marca solo un óvalo

Marca solo un óvalo.

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

27. ¿Su vehículo tiene instalado botones de pánico? *

Marca solo un óvalo

Marca solo un óvalo.

Si

No

28. Si su respuesta anterior fue SI ¿Cree usted que esto mejora su seguridad y la de los pasajeros? ¿Porqué?

29. ¿La empresa toma en cuenta sus opiniones sobre el servicio y las posibles mejoras a la empresa? *

Marca solo un óvalo

Marca solo un óvalo.

Si

No

30. ¿Cree usted que las condiciones laborales inciden en el estrés a la hora de conducir? *

31. ¿Cual es el ingreso promedio mensual? *

Marca solo un óvalo.

- Menos de \$1.000.000
- Entre \$1.000.000 y \$2.000.000
- Entre \$2.000.000 y \$3.000.000
- Más de \$3.000.000

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

Anexo C. Entrevista a los gerentes de las empresas de taxi



ENTREVISTA A GERENTES

1. ¿Cómo está conformado su parque automotor, cuántos vehículos hacen parte de él y alrededor con cuántos conductores cuenta la empresa? ¿Hay mujeres conduciendo dentro de la empresa?
2. ¿Señor gerente como empresa que nos puede decir de la relación que tiene con los propietarios de los vehículos? ¿Y la relación empresa conductor?
3. ¿Los propietarios contratan su personal o hacen alguna relación con ellos?
4. ¿Que tipo de contrato se lleva a cabo entre propietarios- empresa y si sabe que contrató propietarios – conductores?
5. ¿ La empresa le ofrece estabilidad laboral a los conductores?
6. ¿Quien establece las jornadas laborales para los conductores? y ¿específicamente de cuánto tiempo son?
7. ¿Qué normativas hay dentro de la empresa? ¿hay alguna que se refiera en cuanto a las condiciones laborales?
8. En la aplicación App de Mi Taxi Ya ¿qué beneficios tienen para ustedes como empresa y los conductores?
9. ¿Ofrecen todas las prestaciones sociales? ¿hay alguno que solo esté afiliado a salud?
10. ¿Qué requisitos exigen para que trabajen con ustedes? ¿cursos, experiencia o grado de escolaridad? ¿específicamente hay alguna caracterización de los conductores?
11. ¿Hacen pausas activas dentro la jornada laboral? ¿toman medidas preventivas para disminuir el estrés?, tales como: campañas de salud o seguimiento de la salud de los conductores.
12. De acuerdo a la campaña de promoción y prevención donde se instalaron algunos botones de pánico en vehículos de taxi, queremos saber si en vehículos de esta empresa fueron instalados y ¿cómo ante una situación de inseguridad funcionan?

13. ¿Qué porcentaje de taxis están involucrados en las cifras de accidentalidad? y generalmente ¿cuales son las causas de estos accidentes? ¿ustedes realizan capacitaciones de seguridad vial y salud en el trabajo, que tanto ha influido esto frente a la accidentalidad?
14. ¿Cree usted que las medidas preventivas que han tomado como empresa hacia sus trabajadores han tenido buenos resultados en cuanto a la mitigación en accidentes de tránsito y al rendimiento laboral y específicamente en el estrés?
15. ¿Qué factores creen ustedes que altera el buen rendimiento de los conductores en el ejercicio de la conducción?
16. ¿Cuáles son los factores que cree que estresa más a los conductores?