

Experiencia del estrés laboral en un grupo de taxistas de la ciudad de Medellín

Autores:

Edgar Fernando Caballero Hernández

Yomedy de Jesús Caro Montoya

Docente:

Juan María Ramírez Vélez

Docente asesor:

Carlos José Escobar Vargas

Corporación Universitaria Minuto de Dios, seccional Bello

Medellín, Colombia

28 de octubre de 2016

Tabla de contenido

1. Introducción	4
2. Planteamiento del problema.....	5
2.1 Objetivos de la investigación.....	13
2.1.1 Objetivo general.....	13
2.1.2 Objetivos específicos	13
3. Justificación	14
4. Marco Teórico.....	15
4.1 Referentes Teóricos y Conceptuales.....	16
4.1.1 Concepto de “experiencia”	16
4.1.2 El “mundo de la vida” o <i>Lebenswelt</i>	20
4.1.3 Noción de trabajo.....	21
4.1.4 Concepto “estrés”	25
4.1.4.1 Clasificación del estrés	26
4.1.4.2 Tipos de estrés.....	29
4.1.5 Estrés laboral	31
Dificultad para concentrarse.....	35
Pérdida de la autoconfianza.....	35
Culpabilizar a otras personas.....	35
Pensamiento perturbado	35
4.1.6 Conceptos vinculados al estrés	36
4.1.7 Conceptualización del estrés desde diferentes perspectivas psicológicas	37
La psicología social.....	37
Psicología social del trabajo.....	38
5. Metodología	39
5.1. Enfoque de Investigación	39
5.2. Tipo de investigación.....	39
5.3 Alcance de la investigación	39
5.4 Estrategias de recolección de datos	40

5.5 Instrumento.....	43
5.6 Universo poblacional.....	44
Participantes.....	44
5.6.1 Criterios de inclusión / exclusión.....	44
Muestreo por conveniencia.....	44
Plan de análisis.....	45
5.7 Procedimiento para la recolección de información.....	45
6. Análisis de las categorías.....	46
a. Experiencia Entorno Social.....	46
b. Manifestaciones físicas.....	57
c. Manifestaciones psicológicas.....	60
c. Manifestaciones Comportamentales.....	63
7. Análisis de los resultados.....	66
8. Conclusiones.....	70
9. Lista de referencias.....	78
10. Anexos.....	73

1. Introducción

Con el presente trabajo se intenta comprender la forma cómo experimentan el estrés laboral un grupo de personas que se desempeñan en el sector del transporte público individual, desde una perspectiva empírica y psicológica. Esta problemática no ha sido ampliamente estudiada en nuestro contexto, específicamente, en la ciudad de Medellín.

Para llevar a cabo la investigación, se adoptó una metodología cualitativa, fijando un especial interés en la forma cómo se manifiesta este fenómeno en; actitudes, acciones concretas, emociones y conductas de los taxistas; además, se explorará el concepto “el mundo de la vida”, que según Husserl citado por Benítez (1989), consiste básicamente en nuestro mundo natural, el mundo en el que vivimos y en el que realizamos nuestras actividades cotidianas; para los taxistas, ese mundo es percibido como la labor de ida y vuelta, en medio de las vicisitudes del tránsito vehicular, por las carreteras de la ciudad de Medellín, expuestos a una gran gama de factores que los pueden poner en estados de vulnerabilidad.

Ahora bien, con el objetivo de analizar las experiencias de los participantes en relación con relación al estrés, se hace eco de su narrativa, aquella que se materializa en la cotidianidad de sus labores. Para tal fin, las nociones de trabajo, estrés, manifestaciones, experiencia, son algunos de los pilares que terminan configurando el entramado conceptual que busca soportar esta investigación.

2. Planteamiento del problema

Las carreteras son las venas que nutren de vida y movilidad a cualquier urbe del mundo, y en Colombia no son la excepción; por estas se sustenta la economía, se salvaguarda la vida y la seguridad de los ciudadanos, gracias a la circulación de vehículos de carga y comercio, de ambulancias y patrullas policiales; y además, se desplazan las masas de gente que son la fuerza movilizadora del progreso a través del transporte público y privado. Este símil de circulación vial es como un paralelo utópico de la circulación sanguínea, puesto que en la realidad el movimiento vehicular no transcurre con la misma armonía que en el torrente sanguíneo; por el contrario, el panorama es a veces caótico y llega a cobrar vidas humanas por imprudencias, conductas agresivas e intolerancia, entre otros comportamientos, lo que hace que las carreteras sean un territorio de competitividad y egoísmo.

Como prueba de lo anterior, en el informe sobre la situación mundial en cuanto a la seguridad vial que presentó la Organización Mundial de la Salud para el año 2015, en adelante OMS, se destacan algunas cifras, como que en el continente americano (Norte, Centro, y Sur), la muerte por accidente de tránsito ocupan el primer lugar con un 35% por año; además, afirman que “El número de muertes por accidente de tránsito (1,25 millones en 2013) se está estabilizando, pese al aumento mundial de la población y del uso de vehículos de motor” (OMS, 2015, p. 2).

Por otro lado, según el informe, la población joven resulta ser la más vulnerable, ya que “los accidentes de tránsito son una de las causas de muerte más importantes en el mundo, y la principal causa de muerte entre personas de edades comprendidas entre los 15 y los 29 años” (OMS, 2015, p.1).

Teniendo en cuenta lo anterior, al explorar el contexto colombiano, el ingeniero mecánico y formador de autos SURA, Andrés Loaiza, afirma que “Según estadísticas recientes, el 65% de las

víctimas de los accidentes de tránsito en Colombia muere en zonas urbanas” (Sura, 2014, párrafo 5), además de que “El conductor fue la principal víctima de los accidentes de tránsito en Colombia, con el 48.5% del total de fallecidos” (Sura, 2014, párrafo 12), y por último que “En Colombia, mueren más hombres que mujeres en accidentes de tránsito (en una relación de 4.2 a 1). La mayoría de varones muertos en accidentes de tránsito están en el grupo entre 20 y 44 años”. (Sura, 2014, párrafo 8). Todos estos datos son de las estadísticas del fondo de prevención vial actual de la Agencia Nacional de Seguridad Vial (A.N.S.V).

Ahora bien, aterrizando estas cifras generales de la situación vial colombiana, se encuentra que en el contexto específico de la ciudad de Medellín, las cifras para el año 2015, de la Secretaría de Movilidad de Medellín, esbozan un panorama de inseguridad vial, con un total de 20 zonas vulnerables de accidentalidad, que van de 96 a 281 accidentes por año. También cabe resaltar que las zonas con mayor frecuencia de accidentalidad cuentan con la característica de ser glorietas, repitiéndose esta forma arquitectónica en diferentes puntos de la ciudad.

Por otra parte, el comportamiento imprudente de conductores, que al no respetar las normas de tránsito y tener conductas egoístas y agresivas, ocasionan accidentes en lugares donde hay poco control, señalización y semáforos. Por lo tanto, la buena circulación vial depende mucho de la conducta civilizada de los conductores y peatones.

En el orden de las consideraciones anteriores, al analizar las cifras en función de la presente investigación, se puede decir que los conductores de Taxi tienen una mayor vulnerabilidad de accidentalidad, puesto que su recorrido es flexible según las exigencias de los pasajeros en cuanto al trayecto que propongan.

A continuación se expondrán algunas tablas que aluden al contexto vial en Medellín en cuanto a accidentalidad, en función de la frecuencia y localización de zonas de riesgo.

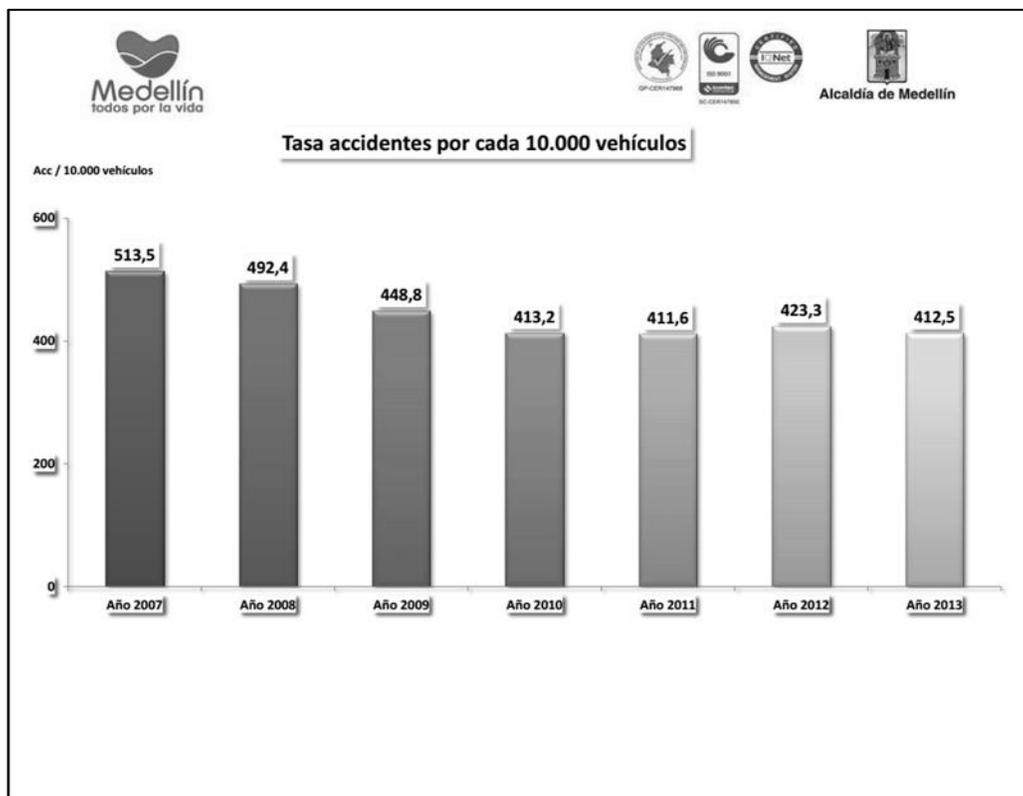
Tabla 1. Lugares de mayor accidentalidad en Medellín año 2015. Recuperado de:
https://www.medellin.gov.co/movilidad/jdownloads/Cifras%20y%20Estudios/Accidentalidad/Puntos%20de%20mayor%20accidentalidad%20Anual/lugares_de_mayor_accidentalidad_20150.pdf

LUGARES DE MAYOR ACCIDENTALIDAD EN MEDELLIN AÑO 2015			
Posición	Dirección	Sitio	Total 2015
1	Calle 44 con Carrera 57	Glorieta San Juan con Ferrocarril	281
2	Calle 78 con Carrera 64C	Glorieta Terminal del Norte	223
3	Calle 44 con Carrera 63	San Juan con la Autopista Sur	211
4	Calle 67 con Carrera 64C	Glorieta Punto Cero	182
5	Calle 10 con Carrera 48	Glorieta Monterrey	166
6	Calle 10 con Carrera 52	Glorieta Guayabal con la 10	163
7	Calle 50 con Carrera 80	Glorieta La 80 con Colombia	152
8	Calle 65 con Carrera 80	Intercambio Éxito Robledo	150
9	Calle 12 Sur con Carrera 48	Intercambio Vial Aguacatala	128
10	Calle 49 con Carrera 57	Calle Ayacucho con Av. Ferrocarril	122
11	Calle 72 con Carrera 64C	Autopista Norte Secretaría de Movilidad	117
12	Calle 10 con Carrera 65	Glorieta Terminal del Sur	117
13	Calle 44 con Carrera 80	Glorieta San Juan con La 80	110
14	Calle 80 con Carrera 80	Glorieta Altamira	103
15	Calle 57 con Carrera 57	Glorieta Minorista con Calle La Paz	103
16	Calle 52 con Carrera 46	La Playa con la Oriental	100
17	Calle 67 con Carrera 63	Barranquilla con la Autopista Sur	98
18	Calle 58 con Carrera 57	Glorieta Minorista con calle Echeverri	97
19	Calle 67 con Carrera 51	Estación Metro Hospital	96
20	Calle 10 con Carrera 50	Autopista sur a la altura de Monterrey	96

En esta tabla se logra precisar en forma de listado las zonas que en la ciudad de Medellín presentan alto riesgo de accidentalidad , como lo son las glorietas puesto que se desbocan varias calles y las autopista de alto flujo vehicular como las autopistas e intercambios viales (ver tabla 1).

En otras cifras que ofrece la Secretaria de Movilidad de Medellin, para explorar de una manera mas profunda el contexto vial de la ciudad, se encuentra que desde el año 2007 con un total de 513,5 accidentes por cada 10.000 vehículos, la tendencia fue a disminuir, con una alza en el año 2012 y de nuevo una baja apartir del 2013, para un total de 412,5 por cada 10000 vehículos (ver tabla 2).

Tabla 2. Tasa accidentes por cada 10.000 vehículos. Recuperado de https://www.medellin.gov.co/movilidad/jdownloads/Cifras%20y%20Estudios/Accidentalidad/tasa_acc_por_cada_10_mil_vehiculos.pdf



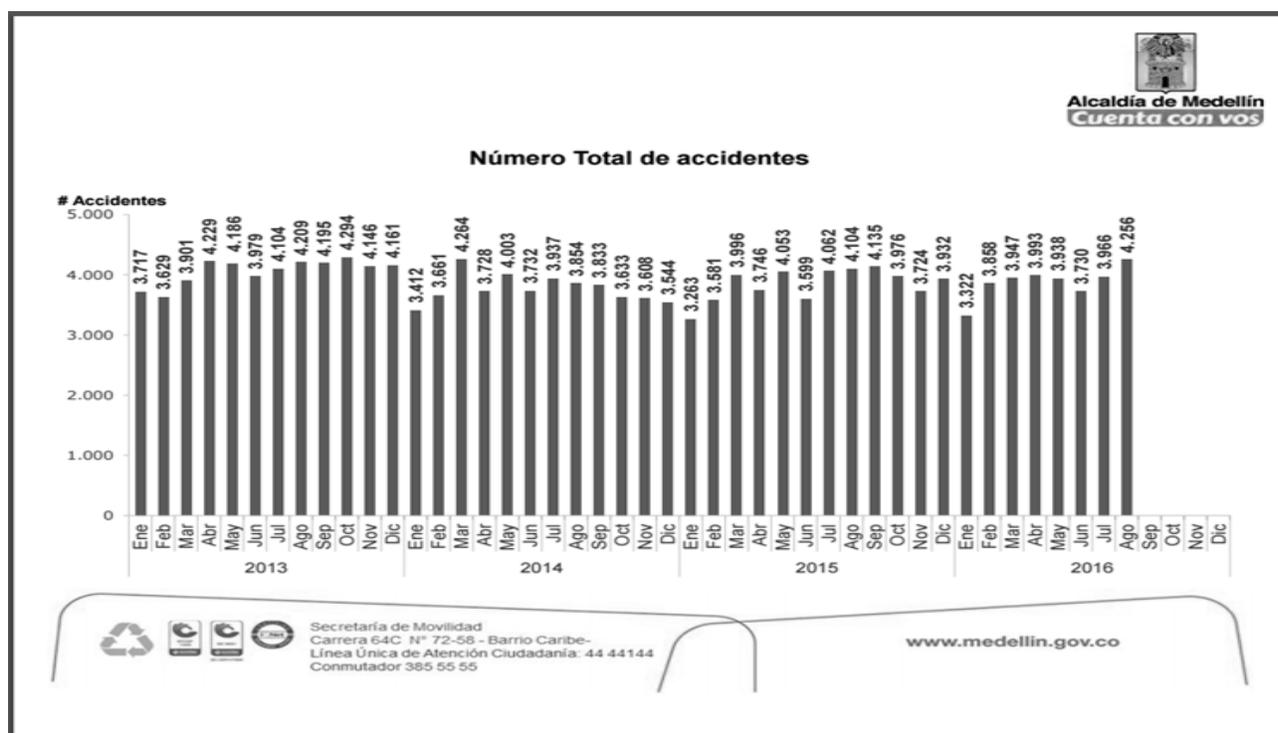
Otras cifras interesantes para considerar, que ofrece la Secretaría de Movilidad de Medellín, son las referentes a una descripción detallada, mensualmente, de los periodos comprendidos entre enero del 2013 y agosto de 2016, que arroja datos muy significativos en varios sentidos: primero, al ser un análisis mensual permite rastrear cuáles meses son de mayor o menor accidentalidad con respecto al año; segundo, arroja datos cuantitativos valiosos que se pueden poner en correlación por periodo anual y, tercero, muestra datos actuales de relevancia del contexto de la situación vial, para el periodo de realización de esta investigación.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, al analizar los datos de manera mensual, se evidencia que los meses con menos accidentalidad son los de diciembre y enero, por lo que guarda relación con la época de vacaciones estudiantiles en Colombia, donde las familias

prefieren salir de la ciudad; lo mismo sucede en el periodo vacacional de los estudiantes de junio y julio, tiende a disminuir por ser periodos vacacionales.

Desde una perspectiva anual, a partir del panorama de la gráfica completa, el movimiento vehicular parte de enero y va al alza y, luego, baja en noviembre y diciembre. Y así, en los datos de enero a agosto del presente año, se puede volver a evidenciar que guarda relación con los otros años en dicho movimiento vehicular, lo que podría dar luz a los datos siguientes de lo que se esperaría en cuanto a accidentalidad (ver tabla 3).

Tabla 3. Número total de accidentes. Recuperado de: https://www.medellin.gov.co/movilidad/jdownloads/Cifras%20y%20Estudios/Accidentalidad/08_n_accidentes_totales_agosto_2016.pdf



Con este panorama vial, no resulta extraño estar de acuerdo con la afirmación que el funcionario Andrés Loaiza dice en cuanto a que “El miedo y el estrés son las principales emociones que produce la conducción de vehículos entre la población colombiana” (SURA, 2014, párrafo 10).

De esta población de conductores, se reconocen los conductores del transporte público que desempeñan sus actividades laborales en el contexto vial anteriormente esbozado, a través de las cifras expuestas. Por esto, resulta interesante indagar sobre las condiciones físicas, psicológicas y comportamentales que presentan estos actores de la vía (conductores de transporte público individual y colectivo), ya diferenciados del resto. Varios autores e investigadores alrededor del mundo se han pronunciado frente a esta problemática. Jara y Solís (2013), en su investigación, *Estrés laboral: un estudio en conductores de Transantiago de buses alimentadores*, contextualizada en la ciudad de Santiago de Chile, toman una media de 132 conductores con el objetivo de “describir la relación entre las variables: peligrosidad del recorrido y horario, en los niveles de estrés de una muestra de conductores de Transantiago de buses alimentadores de la zona sur oriente” (Jara & Solís, 2013, p. 19).

En la investigación descubrieron que el estrés desencadenaba de una serie de patologías que desestabilizan a los sujetos, tanto en lo social, familiar, económico, físico y emocional, encontrándose más impacto en lo laboral y familiar. Estos datos se obtuvieron a través de la aplicación del cuestionario de “Estrés Laboral” de la OIT – OMS (Organización Internacional del Trabajo) – (Organización Mundial de la Salud) (Jara & Solís, 2001, p. 19).

El estudio de Jara y Solís tuvo dos variables: el horario y el recorrido, para hallar una relación entre estas y los niveles de estrés; sin embargo, los resultados no coincidieron con el horario y el recorrido como factores estresantes. Ambas variables “(...) fueron rechazadas debido a que a través del estudio y la aplicación de la prueba de chi-cuadrado no fue posible demostrar la existencia de una relación estadísticamente significativa entre las variables” (Jara & Solís, 2001, p. 87). Para llegar a esta respuesta, se partió de la hipótesis de que los recorridos diarios y los horarios podían afectar a los conductores de transporte público, desencadenando estrés laboral.

En la misma línea de la anterior investigación, los autores González, Landero, Maruris y Cortés (2013) en su tesis “*Estrés cotidiano en trabajadores del volante*”, en México, se tuvo como objetivo “conocer el nivel de estrés y los factores asociados al hiperestrés, en trabajadores del volante de la ciudad de Chilpancingo, Guerrero” (González et. Al., 2013, p.85). El estudio plantea como hipótesis, los factores de riesgo laboral que pueden desencadenar el fenómeno del estrés en el conductor. En los hallazgos, los investigadores

Encontraron 12 estresores asociados al hiperestrés¹, dentro de éstos se encuentran las tensiones en el trabajo, ponerse nerviosos cuando hay mucho tráfico y el insomnio. Dichos factores representan un riesgo para los usuarios que utilizan este servicio de transporte, ya que tienen mayor probabilidad de sufrir accidentes carreteros (González et. al, 2013, p.89).

Y fuera de los accidentes carreteros, el estrés conlleva a sintomatologías médicas que pueden llegar a padecer los conductores.

Para llevar a cabo esta investigación, “A los participantes se les aplicó una encuesta de 96 preguntas (Estresómetro), propuesto por Melgosa (2006), en las cuales se evaluó el estilo de vida, ambiente, síntomas, empleo/ocupación y personalidad” (González et. al, 2013, p.87). El Estresómetro “contiene preguntas relacionadas con el estilo de vida, ambiente, síntomas, empleo u ocupación, relaciones y personalidad” (González et. al, 2013, p.1). La investigación obtuvo resultados significativos, y es un punto relevante para el estudio que se buscaba desarrollar, porque “La prevalencia de hiperestrés en este estudio fue de 26.7%, que es cifra relativamente menor a la reportada por Chaparro y Guerrero (2001), quienes encontraron un 28.9% de hiperestrés en 194 conductores del transporte público de Bogotá, Colombia” (González et. al, 2013, p.85). Se hace mención sobre la relevancia de las cifras, dado que son pocos los datos que se hallan sobre esta problemática a nivel nacional o regional, en el ámbito colombiano.

¹ “El hiperestrés se refiere a padecer estrés elevado o peligroso” (González et. al, 2013, p.88).

Retomando el estudio de González et. al., (2013) en Chilpancingo, México,

Los factores asociados al hiperestrés fueron: comer de prisa, tener la casa sucia y desordenada, aire contaminado en la zona donde se vive, sufrir taquicardia, sentir tensión por el trabajo, sentir el día largo en el trabajo, afectarse por las disputas, ponerse nervioso si lo interrumpe cuando trabaja, ponerse nervioso cuando hay mucho tráfico, padecer insomnio, sudar mucho sin hacer ejercicio y llevarse mal con el jefe (González et. al, 2013, p.1).

Con los resultados anteriormente expuestos y con las conclusiones a las que llegaron dichas investigaciones, se puede afirmar que la población de conductores del transporte público, a diferencia del resto de los actores de la vía por la extensión de horas a las que se encuentran expuestos y por las condiciones ambientales desfavorables mencionadas, son vulnerables al padecimiento y/o aparición del estrés laboral.

En este orden de ideas, al explorar el contexto local se encontró la investigación *Instructivo de Salud Ocupacional para conductores de taxi del Área Metropolitana del Valle de Aburrá Medellín*, de las autoras Vélez y Cabarcas (2013), de la Facultad de Medicina de la Universidad CES de la ciudad de Medellín; el Instructivo fue producto de una investigación en la Especialización en Salud Ocupacional. En él se identifica el interés por los factores de riesgo a los que están expuestos los conductores de taxi, puesto que en palabras de las investigadoras: “Es un gremio susceptible de padecer múltiples patologías y estar expuesto a situaciones de riesgo, con un oficio de características muy variables entre un empleado y otro, tanto en jornadas laborales, zonas de trabajo, como en remuneración” (Vélez & Cabarcas, 2013, p.7). Además, las investigadoras analizaron factores biológicos, ergonómicos², locativos, psicosociales y

² Ergonomía: la ergonomía es un campo multidisciplinario que abarca a los psicólogos del trabajo. Se dedica a diseñar herramientas, equipo y máquinas que sean compatibles con las capacidades humanas.. (Universidad peruana de los Andes, “ psicología organizacional” p.19)

ambientales. A cada uno de estos factores, en su respectivo análisis, se le asignaron las patologías que de ellos pudieran surgir, y así buscar medidas preventivas (Vélez & Cabarcas, 2013, p.7).

De los anteriores planteamientos, se deduce la premisa de que el estrés laboral es un problema generalizado, dadas las condiciones de trabajo de los conductores del transporte y para lo que atañe a esta investigación, en particular los taxistas.

Ahora bien, al centrar la mirada en la ciudad de Medellín, como un contexto factible para indagar sobre cómo las condiciones específicas de los taxistas pueden estar relacionadas con la presencia del estrés laboral, se va a hacer desde la experiencia subjetiva del taxista a la luz de la teoría. De allí, que la pregunta que se pretende responder es ¿cómo experimentan el estrés laboral 5 taxistas de la ciudad de Medellín? Los objetivos que van a ayudar a dar respuesta a esta pregunta son:

2.1 Objetivos de la investigación

2.1.1 Objetivo general

- Analizar las experiencias del estrés laboral en un grupo taxistas de la ciudad de Medellín.

2.1.2 Objetivos Específicos

- Explorar las experiencias de las manifestaciones físicas que causa el estrés laboral en un grupo de taxistas.
- Describir la experiencia de las manifestaciones psicológicas que causa el estrés laboral en un grupo de taxistas.
- Identificar la experiencia de las manifestaciones comportamentales que causa el estrés laboral en un grupo de taxistas.

- Identificar las experiencias del entorno social donde se desenvuelven los taxistas.

3. Justificación

La presente investigación busca aportar, desde una perspectiva psicológica, a la comprensión del fenómeno del estrés en los conductores de taxi de la ciudad de Medellín. En torno a estas personas giran una serie de circunstancias que pueden interferir en su labor, generando un desequilibrio en su vida. Circunstancias como: arreglo de vías, cantidad exagerada de vehículos y motos, que se dan en el entorno social de los conductores, terminan permeando toda su experiencia de vida. Así que desde su discurso se tomarán los elementos para identificar los factores estresantes de los taxistas participantes, y posibilitar la prevención de factores que conducen al estrés en esta población, de manera que aprendan a manejarlo o sobrellevarlo a partir de una toma de conciencia.

La importancia de esta investigación radica en el análisis de los resultados del diagnóstico social sobre las vivencias de los taxistas en relación con el estrés laboral, el cual permitirá dar cuenta sobre las particularidades que tienen que ver con la capacidad de carga de pasajeros, los horarios de servicios diurno y nocturno, la búsqueda de direcciones, entre otros.

Para el ente valor el ejercicio investigativo cobra gran importancia como primer acercamiento teórico y práctico de los postulados sobre investigación y la puesta en escena de estos en la realidad, por otro lado, esta investigación, desde una mirada psicológica, arroja datos valiosos que pueden ser utilizados en políticas de salud pública dirigidas a esta población, además de la adquisición de nuevos conocimientos para próximos investigadores que quiera consultar la información aquí explícita.

4. Marco Teórico

El presente trabajo analiza la experiencia del estrés laboral en un grupo de taxistas en la ciudad de Medellín; para esto, es pertinente aclarar los conceptos en los que se fundamenta esta investigación. En un primer momento, se especifica el concepto de “experiencia”, su desarrollo histórico y la transformación por la que ha pasado en algunos modelos teóricos que han tratado este tema. Es importante subrayar el carácter filosófico de este concepto, ampliamente abordado por diferentes pensadores. Así mismo, se considera fundamental esclarecer los conceptos de “mundo de la vida” y de “estrés,” respectivamente, teniendo en cuenta la evolución histórica de este último, su contextualización en el medio laboral y sus implicaciones en la vida diaria de los conductores de taxi.

Por otro lado, se abordan algunos modelos teóricos explicativos relacionados con el estrés, en las voces de varios pensadores que se han dedicado a esclarecer los conceptos tales como estrés, estrés laboral, distrés, entre otros, de la mano de, Lazarus, Folkman y Peiró. De igual manera, como complemento conceptual, se desarrolla la acepción de “trabajo”, ampliamente investigado por estudiosos de las humanidades y de las diferentes ciencias sociales, entre ellos; Karl Marx, Blanch Ribas, Borges y Yamamoto, entre otros.

Los temas centrales de este apartado dan cuenta de la importancia de la experiencia subjetiva en la comprensión del fenómeno del estrés laboral.

4.1 Referentes Teóricos y Conceptuales

“La totalidad de la experiencia, es decir, la existencia”

(Walter Benjamín)³

Nuestro existir, se encuentra signado por los acontecimientos o vivencias diarias. En el transcurrir de nuestra vida, un gran cumulo de experiencias va dando forma a la misma. Éstas, se dan en contextos particulares, y se enriquecen gracias a la gran variedad de situaciones inesperadas, con las que se puede encontrar alguien en su trasegar por esta existencia.

Es innegable, que el trabajo compone una parte muy importante de la condición humana, y es allí donde precisamos acentuar la mirada, para tratar de comprender la manera como experimentan otras personas su mundo laboral y la manera como incide esto o no en su dimensión personal.

4.1.1 Concepto de “experiencia”

El concepto de experiencia posee un campo semántico muy amplio. Si bien, en ningún momento se desconoce que este trabajo de investigación posee un enfoque psicológico, se considera pertinente abordar el concepto de experiencia desde el campo de la filosofía. La intención, es, simplemente, mostrar de manera muy breve la concepción de este campo de la investigación psicológica, desde la perspectiva filosófica, puesto que se reconoce a la filosofía como la primera forma de indagar sobre los fenómenos humanos.

Para llevar a cabo las consideraciones anteriores, se recurre a los aportes realizados, desde la filosofía antigua, encarnada en la figura de pensadores como Platón y Aristóteles, para luego

³ Amengual Gabriel. El Concepto de Experiencia de Kant a Hegel. Tópicos n° 15 2007 p. 5

pasar al sentido que adquiere este concepto en la filosofía moderna, desde el empirismo y el idealismo kantiano.

No se trata, pues, de realizar una disertación muy amplia y elaborada desde el ámbito filosófico, puesto que se reconocen los límites teóricos del ente investigador, sino más bien de tener un breve marco de referencia en donde se considera que es importante retomar algunas ideas filosóficas sobre el concepto de experiencia.

Platón en el “Libro VII” de *La República*, dice que la “experiencia” del mundo sensible que perciben las personas no es más que una sombra.

imagina una especie de cavernosa vivienda subterránea provista de una larga entrada, abierta a la luz, que se extiende a lo ancho de toda la caverna, y unos hombres que están en ella desde niños, atados por las piernas y el cuello, de modo que tengan que estarse quietos y mirar únicamente hacia adelante, pues las ligaduras les impiden volver la cabeza; detrás de ellos, la luz de un fuego que arde algo lejos y en plano superior, y entre el fuego y los encadenados, un camino situado en alto, a lo largo del cual suponte que ha sido construido un tabiquillo parecido a las mamparas que se alzan entre los titiriteros y el público, por encima de las cuales exhiben aquellos sus maravillas. ¿Crees que los que están así han visto otra cosa de sí mismos o de sus compañeros sino las sombras proyectadas por el fuego sobre la parte de la caverna que está frente a ellos? (Libro VII, 1986, p.235).

De esta manera, el mundo de las ideas se erige como el mundo verdadero, como lo percibido, es decir, aquello experimentado; allí, lo bello, lo justo y lo bueno se encuentran como una realidad perfecta, a la que la imperfección de nuestros sentidos solo accede de manera parcial y difusa.

En este sentido, podría plantearse la idea en este caso, de que el estrés no depende tanto de los factores externos, sino de lo que pueda en alguna medida, percibir cada quien desde un esfera más íntima y personal.

Por su parte, Aristóteles plantea en su libro la *Metafísica* una disertación sobre la diferencia entre ciencia y experiencia, por lo que dice que

Del recuerdo nace para los hombres la *experiencia*, pues muchos recuerdos de la misma cosa llegan a constituir una *experiencia*. Y la *experiencia* parece, en cierto modo, semejante a la ciencia y al arte, pero la ciencia y el arte llegan a los hombres a través de la *experiencia*. Pues la *experiencia* (cursivas añadidas) hizo el arte como dice Polo, y la inexperiencia el azar. Nace el arte cuando de muchas observaciones experimentales surge una noción universal sobre los casos semejantes (Libro I, p.4).

Así pues, desde esta perspectiva empírica, la experiencia no es sino un cúmulo de recuerdos.

Una parte de nuestras vidas que recoge todo aquello que nos acontece en nuestro diario vivir.

Ello va conformando el carácter, la forma de ver el mundo, y desde luego, la forma en que las personas interactúan entre sí en diferentes contextos, sea un ámbito familiar, social, o para nuestro caso, laboral.

Ahora bien, para la filosofía moderna, desde un punto de vista empirista, la experiencia es “el punto de partida de los procesos cognoscitivos y su contenido” (Amengual, 2007, p.7). Por su parte, Kant, citado por Amengual (2007), entendía la experiencia como “el producto de la actividad cognoscitiva, en la que interviene sobre todo el conjunto de condiciones interpuestas por la subjetividad humana” (p.7). En este sentido, el componente subjetivo posee gran relevancia a la hora de hablar sobre la experiencia, pues ella se registra, se vive como un fenómeno completamente singular y personal.

Complementando lo expuesto con el marco filosófico ya esbozado como referente histórico del concepto de experiencia, cabe resaltar que desde la psicología se ha intentado, desde

sus diferentes escuelas, explicar, explorar y describir la experiencia humana, por lo que se expondrá a continuación, desde esta perspectiva, algunos de los teóricos más importantes.

Para Rogers (1959), la dimensión de la experiencia de cada individuo “contiene todo lo que sucede dentro de la envoltura del organismo, en cualquier momento y que encierra toda la posibilidad de acceder a la conciencia” (p.197). La experiencia se encuentra sin duda estrechamente vinculada con las vivencias particulares que adquirimos en nuestro diario vivir, y este vivir, a su vez, se desenvuelve en un contexto particular.

En efecto, desde la perspectiva de la psicología social, se entiende la experiencia como:

El mundo de la vida cotidiana, las acciones son regularmente repetitivas, por lo que el individuo, actúa de acuerdo con *recetas*. Las cuales constituyen una especie de conocimiento automatizado, válido como absolutamente confiable, e indiscutiblemente realizable. Una característica determinante de la rutina, reside en que puede ser efectuada sin poner atención en ella; por lo tanto, sin hacerse temática en los núcleos de experiencia (Hernández & Galindo, 2007, p.235).

En lo anterior, podemos evidenciar cómo la rutina y el diario vivir, sin una constante toma de conciencia acerca de lo que se hace, son instancias vacías de sentido en nuestras vidas. Por otro lado, la experiencia pasa por aquellas instancias de introspección y análisis de lo que se hace, como en las relaciones que se entablan con los otros en el mundo de la vida y, para el caso de esta investigación, en el ámbito laboral. Para Schütz y Luckmann (1977).

La relación con los otros cara a cara, en la que los copartícipes son conscientes de ellos mismos y participan recíprocamente en las vidas de cada uno durante algún tiempo, sin importar lo corto que sea. La relación- nosotros, se caracteriza por una relación hacia el tú, que es la forma universal como el otro es *experimentado* [cursivas añadidas] en persona (p.236).

La participación recíproca sin importar el tiempo que esta dure, puede ser un día, un año, o tan solo unos minutos, es un fenómeno que experimentan en su quehacer las personas

dedicadas al oficio del transporte público. En su ir y venir constante, las personas dedicadas a este oficio interactúan de diferentes maneras con sus pasajeros. No se puede negar que hay un encuentro, por más corto que este sea, lo que termina constituyendo el núcleo de sus experiencias cotidianas. Al respecto, Schütz y Luckmann (1997) expresan que “Dentro de una actitud natural, hasta cierto punto puedo tener conocimientos de las experiencias vividas por mis semejantes, por ejemplo, los motivos de sus actos, así también se presume que lo mismo es válido con respecto a mi” (p.26). Y siguen Schütz y Luckmann en esta línea de ideas cuando expresan que:

Cada paso en (la) explicitación y comprensión del mundo, se basa en todo momento, en un acervo de experiencia previa, tanto de mis propias experiencias inmediatas, como de las experiencias que me transmiten mis semejantes, estas constituyen mi acervo de conocimiento (1977, p.28).

La experiencia del “otro” que vive el sujeto, se encuentra atravesada por el tipo de relación que se establece entre él mismo y ese otro, bien sea desde una comunicación asertiva, un encuentro casual o su olvido.

4.1.2 El “mundo de la vida” o *Lebenswelt*⁴

El concepto “mundo de la vida”, se entiende como el contexto particular que experimentan o vivencian los sujetos en sus experiencias cotidianas de vida. Así pues, cuando el interés es tratar de comprender a los demás “es mucho más importante conocer cómo se experimentan a ellos mismos y a su entorno” (Benítez, 1989, p. 51); así, el extraño se convierte en alguien un poco más íntimo. En términos de Mélich (1997), hay un momento donde pasa de ser un extraño a cómplice. Ese otro ya no es tan ajeno a mi realidad; lo reconozco y él me

⁴ El concepto origen alemán *Lebenswelt* o “mundo de la vida” fue creado por Edmund Husserl y se refiere a todos los actos culturales, sociales e individuales a los cuales nuestra “vida” no puede sobrepasar. “*Investigaciones Lógicas 1900*”

reconoce, accedo a su otredad a partir de los rasgos de su personalidad, del mundo que habita; le escucho y, por ende, su voz adquiere un significado diferente cargado de sentido.

Por otra parte, para Husserl “El mundo de la vida es nuestro mundo natural, el mundo en el que vivimos y en el que estamos imbuidos en nuestras actividades cotidianas” (citado por Benítez 1989 p. 66). De dichas actividades cotidianas, la rutina del trabajo termina ocupando cada vez más tiempo en una sociedad que se mueve más rápido, lo que puede ser un factor que desencadene cierta cantidad de fenómenos psicosociales asociados, por lo general, al estrés.

4.1.3 Noción de trabajo

En este apartado, se realizará un breve recorrido por las diferentes nociones o concepciones que se han tenido sobre el trabajo a lo largo de la historia, por diferentes pensadores o teóricos. Es así como debemos empezar por entender la forma como se entendió en un primer momento esta actividad humana.

“En las sociedades antiguas, tuvo origen una de las primeras concepciones acerca del trabajo, en la cual el trabajo era concebido como tortura, *tripalium*, lo cual no valorizaba ni a la tarea ni al individuo” (Rosa, Chalfin, Baasch & Solares, 2011, p.176). Desde otra perspectiva, el “trabajo” también presupone la relación con otros hombres y puede ser comprendido como un esfuerzo colectivo, en el cual todos tendrían que participar (Rosa, et, al., 2011, p.176).

Dentro del mundo de lo humano “es a través del trabajo que el ser humano ha buscado suplir sus necesidades, alcanzar sus objetivos y realizarse. Sin embargo, por su naturaleza amplia

y compleja, influenciada por la cultura y momento histórico, este concepto puede modificarse” (Rosa, et, al., 2011, p.176).

En esta misma línea, Blanch Ribas (2003) y Borges y Yamamoto (2004), plantean que la concepción del trabajo cambia de acuerdo con el contexto histórico y social. En este sentido, Sanchis (2011) afirma “

Que el trabajo es la actividad humana por excelencia. Pero el hombre cuando trabaja no sólo hace cosas, también se hace a sí mismo como ser social e independiente. Porque en el proceso de trabajo, es decir, en el proceso de moldear y cambiar la naturaleza exterior a él, el hombre se moldea y se cambia a sí mismo” (p.17).

En otros términos, el trabajo es un factor de socialización, moldeando y recreando el entorno y a los mismos sujetos. Al respecto, Peralta (2011) afirma que el trabajo

(...) es considerado el principal vínculo de la persona con la realidad. También es visto como un contexto fundamental para el establecimiento de relaciones sociales e interpersonales, convirtiéndose así en eje de grupos, comunidades y sociedades, a la vez que se asume como núcleo central en la construcción de la identidad personal y social (p. 108).

Como vemos, las implicaciones teóricas, pero sobre todo prácticas, del trabajo en la configuración del orden social e individual de los sujetos son fundamentales a la hora de tratar de comprender su sentido social y psicológico; de allí, que el trabajo se entienda como una

Actividad humana, individual o colectiva, de carácter social, complejo, dinámico, cambiante e irreductible a una simple respuesta instintiva al imperativo biológico de la supervivencia material.

Se distingue de cualquier otro tipo de práctica animal por su naturaleza reflexiva, consciente, propositiva, estratégica, instrumental y moral (Blanch, 2012, p. 14).

Y es, precisamente, este último tópico la dimensión moral del trabajo, que nos conduce a internarnos en la concepción de la teoría económica y política de Karl Marx.

Desde el materialismo histórico expresado en la obra de Marx (1867/1968), el trabajo consiste en la transformación de la naturaleza, o lo que es lo mismo, de la realidad material. Dicho proceso se lleva a cabo con el objetivo de atender las necesidades inherentes a la vida en sociedad: la alimentación, el vestuario, un techo donde vivir, en fin, todo aquello que implica la transformación de los recursos, de materias primas, en bienes económicos. Se trata de una relación dialéctica entre hombre y naturaleza, en la cual la transformación de uno redundaría en la transformación del otro, y viceversa. Pero esta concepción del trabajo en Marx debe entenderse como una lucha de contrarios, los cuales toman forma en personas de carne y hueso.

De un lado, tenemos a la burguesía capitalista, de otro, a la clase trabajadora, más exactamente al proletariado. Uno representa el poder explotador, la clase dominante, el otro el obrero explotado. Esta oposición dialéctica surge al considerar en la base de la organización social la dimensión económica, o sea, todo el entramado de procesos y relaciones de producción material que se dan al interior de la sociedad. En el decir de Marx, adquiere un carácter de infraestructura, es decir, es el soporte de un orden económico particular, basado en la ideología capitalista, produciéndose de facto una tensión histórica entre dos fuerzas opuestas.

Por su parte, el papel que desempeña toda la estructura jurídica, política e incluso ideológica, correspondería con lo que el mismo Marx denominó en el prólogo de su *contribución a la crítica de la economía política* (pp.2 1859) como superestructura. En este caso, se corresponde con la noción de que todo el sistema de valores, ideas, e instituciones, son la forma de asegurar los ideales de la clase hegemónica, que se realizan en capitalismo industrial que se da a principios del siglo XX. De esta forma, dicha relación de oposición resulta determinante en los modos de ser de las diferentes clases sociales. Así lo entendió Marx, como esa pugna entre la clase emergente, capitalista y la clase obrera. Ello supone un contexto de explotación, en donde el trabajo se convierte de alguna manera en un tipo de alienación, entendida ésta como un

concepto que caracteriza tanto el proceso, como los resultados de transformar, en determinadas condiciones históricas, los productos de la actividad humana y de la sociedad (productos del trabajo, dinero, relaciones sociales) así como las propiedades y aptitudes del hombre en algo independiente de ellos mismos, y que domina sobre ellos. Caracteriza la transformación de las relaciones, cualesquiera que sean en algo distinto de lo que en realidad son, la alteración y deformación en la consciencia de los individuos, de sus auténticas relaciones de vida (M. M Rosental & P.F Ludin, 1997, P. 9).

Del apartado anterior, se advierte una concepción que cuestiona contundentemente la naturaleza del trabajo a principios del siglo XX. Una labor que deshumaniza a las personas, eso es la alienación, una mecánica que les quita su dignidad; este era el panorama en los albores del denominado capitalismo industrial que fundamentaba su éxito en la fábrica y la producción en cadena.

A esta altura de la historia, ese capitalismo se ha transformado en un capitalismo financiero. Este a diferencia de su antecesor, basa su éxito en la dinámica del sistema financiero que en vez de bienes económicos reales, compra acciones virtuales en el mercado de la bolsa de valores. Ello acarrea consigo una serie de problemáticas tanto económicas como sociales: la desigualdad, la inequidad, la falta de oportunidad, sin contar los daños ecológicos y ambientales producto del ritmo desaforado de la sociedad de consumo, Así lo advierte incansablemente en diferentes entrevistas y escenarios, el sociólogo Alain Touraine dejándolo por sentado en sus mas reciente obra “el fin de las sociedades”.

4.1.4 Concepto “estrés”

Desde la perspectiva psicológica, el concepto de “estrés” cobra gran importancia porque se podrá desvelar las características psicológicas del individuo, y ahondar en la comprensión de la experiencia subjetiva del objeto. Para tal fin, se hace necesario hacer un recorrido por las diferentes conceptualizaciones, partiendo de una definición muy básica que nos brinda el diccionario de *Oxford* (párrafo 1): “Estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales”.

Estas exigencias parece que han acompañado a toda forma de vida con el fin de mantener su equilibrio biológico a través de los mecanismos de reacción con los que cuentan a lo largo de los tiempos, y es lo que ha permitido la supervivencia de estas en sus diferentes medios ambientales, inclusive, cuando las condiciones han cambiado o se transforman; así lo afirmó el biólogo y fisiólogo Claude Bernard en 1867 (citado por Seligmann, 2014, p.67), al decir que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar el organismo, y que una de las principales características de los seres vivos reside en mantener la estabilidad de su medio ambiente interno, aunque se modifiquen las condiciones del medio externo (Seligmann, 2014, p.26).

Pero no fue hasta 1930 que este fenómeno se pudo estudiar y conceptualizar, de forma científica y con datos que lo esclarecieran, por el fisiólogo y médico austrohúngaro Hans Selye, el cual “desarrolló estudios experimentales en el laboratorio, donde examinó los fenómenos fisiológicos relacionados con las reacciones del organismo frente a situaciones agudas de amenaza o de agresión” (Seligmann, 2014, p.114). Sus estudios fueron ratomorficos, y evidenciaron de manera científica cómo cualquier organismo por más primitivo que sea tiende a

responder frente a las exigencias del medio, con el fin de adaptarse, justamente a este fenómeno lo llamo Selye inicialmente síndrome general de adaptación.

Por su parte, el científico estadounidense Walter Bradford Cannon citado en Seligmann “en 1922 propuso el término homeostasia (del griego homoios, similar y stasis, posición) para designar los procesos fisiológicos coordinados que mantienen constante el medio interno mediante numerosos mecanismos fisiológicos” (Seligmann, 2014, p.27). Unos años más tarde Cannon “En 1939 adopta el término stress, y se refirió a los "niveles críticos de estrés", los cuales definió como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos” (Seligmann, 2014, p.27). Estos últimos, hacen referencia al intrincado mecanismo en el cuerpo que entrelaza todas sus estructuras, con el fin de permanecer en la homeostasis del organismo. La cual se ve constantemente en desajuste por las exigencias del medio que provocan estrés.

En resumen, el estrés se conceptualizó, en un primer momento, como esa relación entre los cambios o demandas del medio ambiente y las capacidades de adaptación del organismo para responder a dichas demandas que le impelen a reaccionar en función de mantener su “homeostasis”, en palabras de Cannon, citado por Seligmann. De igual forma, en el momento en que estas demandas se sobrepone a las capacidades del organismo generan “niveles críticos de estrés” que empiezan a afectarlo, debilitando al organismo.

4.1.4.1 Clasificación del estrés

Ahora bien, cuando se habla del estrés en organismos más complejos, como los seres humanos, el fenómeno se entiende más allá de una relación lineal entre estímulo - respuesta, ya que intervienen más aspectos, como los procesos psicológicos y cognitivos superiores, también deben tomarse en cuenta más dimensiones del fenómeno, como la social y demás esferas de la

vida humana, además de las consecuencias evidenciadas a niveles fisiológicos y anatómicos. En consonancia con esta afirmación, “En 1966 Lazarus sugirió que el estrés fuera tratado como un concepto organizador utilizado para entender un amplio grupo de fenómenos de gran importancia en la adaptación humana y animal” (Márquez y Vellojin, 2014), por lo cual, el estrés es entendido no como un fenómeno independiente, sino como un repertorio de distintos acontecimientos que se concatenan en un proceso.

Haciendo eco de la afirmación de Lazarus, citado por Peiró (1999), Lazarus, el doctor en psicología, José María Peiró dice que la definición de estrés se puede clasificar desde un enfoque multimodal, distinguiéndolo en cuatro formas que se configuran en un proceso multicausal: Estímulo, percepción, interacción persona ambiente y respuesta.

En relación con lo anterior, el estímulo es definido como “fuerzas externas que produce efectos transitorios o permanentes” (Peiró, 1999, p.2). A estas fuerzas externas, Selye (1936) las denominó estresores, las cuales definió como “agentes evocadores de la respuesta al estrés” (p.7). Los agentes evocadores, según Labrador (1993), autor del libro *El estrés, nuevas técnicas para su control*, pueden ser de tres tipos de fuentes: la primera de estas fuentes, aquellos “Sucesos vitales intensos o extraordinarios: que provocan la aparición de importantes cambios en la vida del sujeto. Exigiendo al organismo un intenso trabajo de adaptación” (Labrador, 1993, p.7).

Las segunda fuente son aquellos “Sucesos diarios estresantes de menor intensidad (estrés cotidiano): que producen una serie de efectos negativos en el ámbito psicológico como biológico. Los cuales desencadenan frecuentes respuestas de estrés y en ocasiones provocando alteraciones psicosociológicas” (Labrador, 1993, p.7). Y, por último, la tercera fuente son las “Situaciones de tensión crónica mantenida: las cuales son las situaciones crónicas mantenidas en el tiempo y con capacidad de generar estrés. Son de elevada intensidad y sus efectos físicos y psicológicos suelen ser devastadores” (Labrador, 1993, p.7).

De este modo, se logra evidenciar que los estímulos del ambiente o “estresores” son la primera fase con la que se empieza a manifestar el estrés; valga aclarar que un estímulo no es lo mismo que un “estresor”, este último se expresa con un nivel de mayor fuerza que el segundo, y dependiendo de su intensidad ocasionará en el sujeto secuelas en las esferas psicológicas, emocionales y físicas.

Ahora bien, al retomar la clasificación de estrés propuesta por Peiró (1999), está el estrés como una percepción, para lo cual explica que son los “procesos perceptuales y cognitivos que producen secuelas físicas o psicológicas” (Labrador, 1993, p.5) que se presenta al individuo en forma de pensamientos distorsionados. Al respecto, McGowan, Gardner y Fletcher (2006) afirman que:

La forma en que las personas aprecian situaciones y acontecimientos estresantes influye sobre sus emociones. Si una persona percibe de forma amenazante las demandas que comporta una situación de estrés tenderá a mostrar respuestas emocionales de irritación, decepción, rabia o impotencia con sus consiguientes efectos negativos. Además, si esas situaciones se mantienen durante largo tiempo o se repiten con frecuencia, afectarán a su bienestar y salud (como se citó en Peiró, 1999, p.17).

La anterior cita se puede complementar al decir que el estrés, a partir de la interacción persona ambiente que propone Peiró (1999), produce “desajustes (reales o percibidos) entre demandas de la situación y capacidades de las personas para enfrentarse a esas demandas” (p.5). Y, como última clasificación del estrés, según Peiró (1999), está el estrés como respuesta “del individuo (fisiológicas o psicológicas) ante determinados estímulos estresores” (Peiró, 1999, p.5) que hace referencia a la forma en que el individuo actúa frente a la situación o estímulo estresante con el fin de recuperar su homeostasis.

4.1.4.2 Tipos de estrés

El estrés, según sus efectos en el organismo e intensidad, se considera de dos tipos, a saber: Eustrés y Distrés. El primero, se considera buen estrés; aquel que impulsa a un organismo a responder frente a los estímulos del ambiente para su supervivencia y recuperar su homeostasis. El segundo, es de tipo negativo, que se produce cuando el organismo recibe una gran cantidad de estímulos que lo desborda en sus capacidades para afrontarlos.

Con el fin de ampliar los términos anteriores, se expondrán las visiones de dos autores, Camargo (2016) y Lopategui (2000), frente a estos conceptos:

Eustrés

Camargo (2016) considera el eustrés

Como el buen estrés, el cual es necesario, es la cantidad óptima, no es dañino y es una cantidad de estrés esencial para la vida, el crecimiento y la sobrevivencia. Este tipo de estrés nos incentiva la vida, nos permite enfrentarnos a los retos, nos incentiva para tratar de obtener buenos resultados y adaptarnos a los cambios. Existe una cantidad de Eustrés óptima la cual nos permite un rendimiento óptimo en nuestras actividades (p.79).

El Eustrés para Lopategui (2000) es un

(Estrés positivo) hace referencia a situaciones y experiencias en las cuales el estrés tiene resultados y consecuencias positivas porque produce la estimulación y activación adecuadas que permiten a las personas lograr en su actividad unos resultados satisfactorios con costos personales razonables. La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativa y motivada; se mantiene viviendo y trabajando, se enfrenta y resuelve problemas. En este estado se obtienen beneficios para la salud del ser humano (p.173).

Con lo expuesto anteriormente, se puede identificar que las definiciones son muy similares en cuanto a adjetivos y características adjudicadas al eustrés, algo que resulta curioso es cómo este se relaciona con palabras como “rendimiento óptimo” y “motivación”, lo que arroja nuevas luces sobre la relación que guardan el distrés y eustrés, como esos polos de una misma entidad que es la adaptación del ser humano en este caso en su ambiente, visto desde la perspectiva psicológica.

Distrés

El distrés para Lopategui (2000) es

(Estrés negativo) se refiere a situaciones y experiencias personales desagradables, molestas y con probables consecuencias negativas para la salud y el bienestar. Esta segunda dimensión del estrés ha recibido mayor atención en las investigaciones científicas y es como se ha entendido en forma habitual el término estrés. La vida cotidiana se encuentra repleta de estresantes negativos, tales como un mal ambiente de trabajo, el fracaso, la ruptura familiar y un duelo, entre otros (p.173).

Por su parte, para Camargo (2016) el distrés es

Un mal estrés pues es dañino, patológico, que destruye al organismo, es acumulable, mata neuronas del hipocampo (CA1), contribuye a producir patologías mentales, acelera el proceso de envejecimiento, etc. Los efectos del distrés se notan aún en etapas prenatales de la vida en las cuales se puede inhibir la androgenización del feto (p.79).

Con las conceptualizaciones expuestas anteriormente, se pueden destacar dos formas de analizar el distrés: la primera, desde una perspectiva descriptiva en la forma que se reconoce en la cotidianidad de las personas desde las situaciones que les pueden causar malestar. Como segunda forma de análisis, desde el perfil patológico que causa la exposición prolongada de los estímulos negativos en diferentes momentos del ciclo vital, y en las distintas dimensiones humanas.

4.1.5 Estrés laboral

Ahora bien, con lo anteriormente expresado y las conceptualizaciones presentadas, se podrá explorar la incidencia que tiene el trabajo en la aparición o padecimiento del estrés, al reconocerse a este como una de las dimensiones de la vida adulta, en las que en la actualidad alrededor del mundo, se le dedica mayor tiempo, solo compitiendo con las horas de sueño, por lo cual será de gran relevancia la actualización de la conceptualización del estrés en el ámbito laboral. Por lo que “El análisis de la apreciación, más o menos compartida, de las diferentes fuentes de estrés en unidades de trabajo puede ayudar a identificar nuevas características en las situaciones estresantes que no se detectarían en un análisis puramente individual” (Peiró, 1999, p.19). En este sentido, José María Peiró expresa que

El trabajo y las organizaciones son realidades sociales integradas que se dan en diferentes niveles. Algunos fenómenos se sitúan en el nivel individual, implicando conductas y procesos psicológicos, tales como la percepción, motivación, aprendizaje y toma de decisiones. Otros suceden en un nivel colectivo (grupal u organizacional) como los conflictos interpersonales o intergrupales. Además, los fenómenos de un nivel pueden influir, y a menudo lo hacen, sobre los de otro (Peiró 1999, p.17).

Lo anterior, evidencia la forma en que un fenómeno que se experimenta individualmente permea y trasciende a las demás esferas en que el individuo se desenvuelve, generando así un malestar a nivel grupal y colectivo.

De la misma forma que los estresores se encuentran en el ambiente natural en los sujetos, en los ambientes artificiales humanos como lo son las empresas y los diferentes puestos de trabajo, también se relacionan ciertos estímulos evocadores de la respuesta de estrés. Con el fin de evidenciar con mayor claridad su contenido, se expondrán en forma de tabla, lo que permitirá recocer sus características particulares (ver tabla 3).

Tabla 3. Estresores laborales.

<p>1. Estresores del ambiente físico:</p> <p>El ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, la humedad.</p>	<p>2. Demandas del propio trabajo:</p> <p>Turno de trabajo, sobrecarga laboral, exposición a riesgos.</p>	<p>3. Los contenidos del trabajo o características de las tareas a realizar:</p> <p>Oportunidad de control, uso de habilidades, el feedback (retroalimentación), la identidad de la tarea y la complejidad del propio trabajo.</p>
<p>4. El desempeño de roles:</p> <p>el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga del rol.</p>	<p>5. Las relaciones interpersonales y grupales:</p> <p>Relaciones con los superiores, con los compañeros, subordinados, clientes.</p>	<p>6. El desarrollo de la carrera:</p> <p>Inseguridad laboral, transiciones de rol, promociones excesivamente rápidas o las demasiado ralentizadas.</p>
<p>7. Relación con las nuevas tecnologías:</p> <p>problemas de diseño, implementación y gestión de las tecnologías</p>	<p>8. Clima organizacional:</p> <p>excesiva centralización o un clima muy burocratizado o de poco apoyo social entre los miembros de la organización</p>	<p>9. Demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiares:</p> <p>familia como conflicto, aspectos temporales del trabajo en relación con el tiempo en familia, conflictos intrafamiliares</p>

Los nueve estresores laborales, anteriormente expuestos, logran evidenciar de una forma más precisa, las afirmaciones de los autores, como en el caso de Peiró, sobre la correlación e interdependencia entre las esferas individual-colectivas, relaciones familiares, relaciones laborales, además de que no se pueden desligar de las influencias ambientales.

En función de estos estresores, y como se ha expuesto en anteriores párrafos, el sujeto, en este caso el trabajador, al estar en presencia de los estresores y desarrollar la respuesta de estrés, comienza a sufrir unas secuelas que se expresan a niveles físicos, psicológicos y comportamentales que se pueden complicar, hasta llegar a enfermedades graves (ver tablas 4, 5 y 6).

Consecuencias del estrés laboral

Tabla 4. Consecuencias físicas. Recuperado de http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_5.shtml

Trastornos gastrointestinales	Úlcera péptica, dispepsia funcional, intestino irritable, colitis ulcerosas, aerofagia, digestiones lentas.
Trastornos cardiovasculares	Hipertensión arterial, enfermedades coronarias.
Trastornos respiratorios	Asma bronquial, hiperventilación, sensación de opresión en la caja torácica.
Trastornos endocrinos	Anorexia, hipoglucemia, descompensación de la diabetes, trastornos tiroideos (hipertiroidismo, hipotiroidismo).
Trastornos dermatológicos	Prurito, dermatitis, sudoración excesiva, alopecia, tricotilomanía.
Trastornos musculares	Tics, calambres y contracturas, rigidez, dolores musculares, alteraciones en los reflejos musculares

(hiperreflexia, hiporreflexia).	
Otros	Cefaleas, dolor crónico, trastornos inmunológicos (gripe, herpes, etc.), artritis reumatoide.

Tabla 5. Consecuencias comportamentales. Recuperado de http://www.cedhnl.org.mx/imagenes/publicaciones/presentaciones/CEDHNL_VIISeminarioDHS/ModuloIV/Estres-Laboral-y-burnout-CEDH.pdf

Absentismo laboral	Relaciones interpersonales distantes y frías	Disminución del contacto con el público clientes	Largos períodos de baja laboral
Abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos, drogas, etc.)	Dificultad de concentración	Llanto inespecífico	Incremento de los conflictos con los compañeros
Tono de voz elevado (gritos frecuentes)	Comportamientos de alto riesgo	Disminución de la calidad del servicio prestado	

Consecuencias psicológicas (emocionales y cognitivas)

Tabla 6. Consecuencias cognitivas <http://higiene.edu.uy/cefa/uti1/estres.pdf>

Dificultad para concentrarse	Pérdida de la autoconfianza	Culpabilizar a otras personas	Pensamiento perturbado
Dificultades de la memoria	Alerta aumentada / descendida del entorno	Dificultad para identificar objetos familiares o personas	Imágenes intrusivas
Dificultad en la toma de decisiones	Pobre pensamiento abstracto	Pérdida de la orientación personal, tiempo y espacio	

Consecuencias emocionales

Aprensión	Pánico	Culpa	Irritabilidad
Incertidumbre	Enojo	Sentimientos de estar sobrepasado	Depresión
Agitación	Shock Emocional	Respuesta emocional inapropiada	Negación
Temor	Tristeza, duelo, pena	Desesperanza	Ansiedad

4.1.6 Conceptos vinculados al estrés

Las diferentes situaciones que se presentan en la vida cotidiana y la falta de control de las mismas, traen consigo consecuencias que pueden afectar el normal desempeño de la persona. En este sentido, se expondrá algunas nociones que guardan relación con el estrés y de alguna forma aclaran más su significado.

Riesgo

Dentro de la labor que ejercen los taxistas, teniendo o no una vinculación a una EPS; los sitios concurridos y su jornada laboral extendida, pueden generar repercusiones contra la salud de los mismos; lo que constituye uno de los riesgos a los que se afrontan en el día a día. Según Seligmann, el concepto de riesgo se define como: “(...) la probabilidad de que personas expuestas a un determinado factor o abanico de factores sufran daños en su salud” (Seligmann, 2014, p.116).

Estrategias de afrontamiento o Coping

El desbordamiento de las situaciones presentadas en la vida cotidiana que producen estrés, requieren el manejo adecuado mediante estrategias que permitan buscar una solución adecuada a la situación. Según esto, el ser humano está en la capacidad de afrontar las demandas que surgen de una situación crítica, tanto a nivel emocional como en el entorno. Todo depende de la actitud y métodos utilizados, pues ante un suceso estresante las personas toman reacciones muy diversas. En este sentido, Peiró (1999) afirma: “El afrontamiento se ha definido como un conjunto de esfuerzos cognitivos y comportamentales para controlar o reducir las demandas internas o externas creadas por una transacción estresante”.

4.1.7 Conceptualización del estrés desde diferentes perspectivas psicológicas

Para tener mayor claridad sobre el concepto de estrés y su definición, se presentan diferentes ramas de la psicología, con el fin de dar a conocer su concepción.

La psicología social

Esta línea de investigación teórica y aplicada de la psicología permite acercarnos a la comprensión de nuestro problema de investigación. Así pues, desde esta perspectiva, “la psicología social desarrolla un conocimiento sistemático acerca de las creencias, los sentimientos y las conductas de las personas, en relación con su medio ambiente social y los efectos que este medio social tiene sobre ellos (Durán y Lara, 2001. p.26).

Teniendo en cuenta lo anterior, para comprender un poco la relación del ambiente laboral con los efectos que este tiene sobre los conductores, resulta importante indagar sobre la forma cómo experimentan su día a día a través de sus narrativas y conductas. De igual manera, el ámbito de las relaciones interpersonales es importante para comprender cómo interactúan las personas entre sí.

Desde un enfoque teórico de la psicología social, la equidad se entiende “como una situación donde los productos de todos los participantes son proporcionales a sus contribuciones a la relación” (Durán y Lara, 2001. p.40). Es decir, se genera una relación de carácter recíproco; por ejemplo: al prestar un servicio de transporte público, se espera por parte de quien lo presta un trato respetuoso y digno. Pero estas expectativas plantean un problema que debe considerarse, y es cómo los actores deciden si están siendo tratados justa o injustamente, y cómo reaccionan ante dicho trato.

Si bien comprendemos esta dificultad, no puede negarse que entendiendo nuestro problema objeto de estudio desde el contexto social y las relaciones interpersonales que allí

se tejen, nos permitirá tener mucha más claridad a la hora de tratar de responder los interrogantes planteados.

Otro elemento que aporta a la investigación es el concepto de rol, el cual ha trabajado la psicología social, ya que este permite delimitar unas características específicas de las personas objeto de estudio. Por definición, el rol es:

Un conjunto de patrones de conductas que se espera generalmente en una categoría particular de personas en una sociedad; o sea, de aquellas personas que comparten la misma posición social. Las posiciones pueden estar basadas en las relaciones de familia, en las relaciones de trabajo, en las recreativas, en las políticas o en características sociales (Durán & Lara, 2001, p.41).

La relación de estos conceptos: el de rol, interacción, experiencia, estrés, mundo de la vida, a partir de una perspectiva psicológica social, nos permite tener una visión un poco más amplia de nuestro objeto de estudio.

Psicología social del trabajo

Desde la psicología social, se pretende dar una explicación a la manera en cómo se concibe y como se desarrolla este ejercicio. Según Beléndez citando a Peiró, afirma que:

No es fácil imaginar otra aproximación disciplinar desde la propia Psicología para comprender, interpretar, explicar y/o intervenir en el ámbito de las organizaciones distinto del de la psicología social, aunque esta disciplina, a su vez, puede enriquecerse desde el propio ámbito específico de la Psicología y la Teoría de las Organizaciones (Beléndez, 2002, p. 7).

En este apartado conceptualizado por Beléndez se evidencia, cómo la psicología social aplicada al ámbito del trabajo relaciona los postulados de la psicología y la psicología organizacional que parte de un análisis individual y desvela el entramado social que

subyace en las relaciones interpersonales, para comprender los fenómenos que las rodean, de acuerdo a su entorno social y sus exigencias. Entre estas exigencias, en la vida adulta la dimensión que ocupa mayor nivel de compromiso es el del trabajo, en el cual el sujeto debe desempeñar un rol y cumplir unas obligaciones, en esta medida, la forma en que se acopla a su lugar de trabajo influirá en la manera en que se sienta frente a las dinámicas que concurren.

Por su parte, para la psicología social del trabajo, Robert Karasek propuso el modelo tridimensional del ambiente psicosocial de trabajo, a saber: “Los tres ejes son: 1 las exigencias del trabajo, 2 los niveles de apoyo social al ejecutante, 3 los niveles de control del trabajador sobre su propio rendimiento” (Seligmann, 2014, p.116).

Estas tres dimensiones abarcan con gran precisión todas las dimensiones que acogen los fenómenos que intervienen en el ser humano al suscribirse en el ámbito laboral.

5. Metodología

5.1. Enfoque de Investigación

Dentro de la investigación cualitativa, destacan como herramientas de recolección de información un sin número de metodologías validadas por enfoques epistemológicos bien definidos. Ello hace que sea difícil hablar de una metodología, y en cambio hablemos de metodologías de la investigación en el ámbito de lo social.

En un sentido amplio, el enfoque cualitativo es:

un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo visible, transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos intentado encontrar sentido a los fenómenos en términos de los

significados que las personas les otorguen (Hernández, et, al, 2006, p.9).

Quizá una de las características más llamativa de este enfoque es, precisamente, la relación que se establece con el objeto de conocimiento. En este sentido, “los métodos cualitativos no se pueden considerar independientemente del proceso de investigación y el problema de estudio; están incrustados específicamente en el proceso de investigación y se comprenden y describen mejor utilizando una perspectiva de proceso” (Flick, 2012, p.15). En este caso, la comprensión de la realidad de los sujetos dedicados al trabajo del transporte público es el principal interés de este proyecto de investigación. Ello nos obliga a poner la mirada sobre su mundo subjetivo, tratando de comprender la manera como ellos los taxistas manifiestan con sus acciones la forma particular de experimentar el mundo y sus profesiones.

Por otra parte, autores como Bonilla (1989) citada por Bonilla y Rodríguez (1995), precisa que “la investigación cualitativa se fundamenta en una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de seres vivos, principalmente los humanos y sus instituciones, busca interpretar lo que va captando activamente” (2006, p.9). El sentido de la acción y el dinamismo de las relaciones interpersonales establecidas por los sujetos en su coexistir son dos dimensiones de las relaciones sociales que pueden ser captadas y vividas al mismo tiempo. Esto quiere decir “captada activamente,” que en un proceso de investigación se es parte del objeto investigado, y con ello todo el sentido de lo que se interpreta cambia mucho, se siente más propio, podría decirse se vuelve algo más íntimo.

5.2. Tipo de investigación

El presente estudio contempla como tipo de investigación el hermenéutico-fenomenológico, por lo cual Monje (2011), expresa que:

El pensamiento hermenéutico interpreta, se mueve en significados no en datos, está abierto en forma permanente frente al cerrado positivo. Se interesa por la necesidad de comprender el significado de los fenómenos y no solamente de explicarlos en términos de causalidad.

Da prioridad a la comprensión y al sentido, en un procedimiento que tiene en cuenta las intenciones, las motivaciones, las expectativas, las razones, las creencias de los individuos.

Se refiere menos a los hechos que a las prácticas (Monje, 2011, p.12).

La fenomenología objeta la ruptura positivista entre el sujeto y el objeto reconociendo la interdependencia de ambos en el proceso del conocimiento. Afirma que el conocimiento está mediado por las características sociales y personales del observador; que no existe una realidad exterior al sujeto. Los procesos sociales dependen de la manera en que los propios actores sociales los perciben (Monje, 2011, p.12).

En ese orden de ideas, para Monje (2011) “la fenomenología trata de comprender los fenómenos a partir del sentido que adquieren las cosas para los individuos en el marco de su “proyecto del mundo” donde se originan” (Monje, 2011, p.12).

Es en este sentido al estar la investigación enmarcada sobre estos postulados la importancia del “sentido”, la “percepción”, todo lo que se permita extraer como experiencias subjetivas del objeto de estudio, en función de conocer las “causas” los procesos y procedimientos que los han llevado a la situación actual a lo largo de su profesión, para reconocer las consecuencias de sus formas subjetivas de actuar, que se logren evidenciar a través de su discurso.

5.3 Alcance de la investigación

La investigación se realiza a partir de un análisis exploratorio, puesto que en el contexto colombiano el estudio sobre la experiencia del estrés en los conductores es escaso y su abordaje se hace desde otras áreas del conocimiento. De allí que

Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados” (Hernández, et., al, 2006, p.101).

5.4 Estrategias de recolección de datos

Dentro de la investigación cualitativa, se destacan herramientas de recolección de información validadas por enfoques epistemológicos bien definidos. Esto hace que sea más fácil hablar de metodologías que de una metodología de la investigación en el ámbito de lo social. De allí que se pueda citar a Todd, Nerlich y McKeown (2004) cuando dicen que la recolección de datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, experiencias, significados y otros aspectos subjetivos). También resultan de interés las interacciones entre individuos, grupos y colectividades. El investigador pregunta cuestiones generales y abiertas, recaba datos expresados a través del lenguaje escrito, verbal y no verbal, así como visual, los cuales describe y analiza y los convierte en temas, esto es, conduce la indagación de una manera subjetiva y reconoce sus tendencias personales.

En este orden de ideas, la preocupación directa del investigador se concentra en las

vivencias de los participantes tal como fueron (o son) sentidas y experimentadas (Sherman y Webb, 1988). A su vez, Patton (1980, 1990) define los datos cualitativos como descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones” (Hernández, et, al, 2006, p.8).

Para llevar a cabo lo anterior, se propone realizar entrevistas semiestructuradas, cuyas características permiten responder a las particularidades del objeto de estudio y en la mayor aproximación de sus contenidos subjetivos ya que:

El investigador previamente a la entrevista lleva a cabo un trabajo de planificación de la misma elaborando un guion que determine aquella información temática que quiere obtener. (...) Ahora bien las preguntas que se realizan son abiertas. Se permite al entrevistado la realización de matices en sus respuestas que doten a las mismas de un valor añadido en torno a la información que den, Durante el transcurso de la misma se relacionarán temas y se irá construyendo un conocimiento generalista y comprensivo de la realidad del entrevistado. (Y por último) El investigador debe mantener un alto grado de atención en las respuestas del entrevistado para poder interrelacionar los temas y establecer dichas conexiones. En caso contrario se perderían los matices que aporta este tipo de entrevista y frenar los avances de la investigación (García, Martínez, Martín& Sánchez. P.8).en este sentido el entrevistador debe mantener su atención sostenida con una sólida concentración para no dejar escapar ningún elemento significativo de la entrevista.

5.5 Instrumento

Dentro de los instrumentos para la recolección de información se destaca la entrevista semiestructurada, entendida como “una interacción en la cual se exploran diferentes realidades y percepciones, donde el investigador intenta ver las situaciones de la forma como la ven sus informantes, y comprender por qué se comportan de la manera en

que dicen hacerlo” (Bonilla, 1997.p 159).

Las entrevistas dirigidas son semiestructuradas y en ellas se usa una lista de áreas hacia las que hay que enfocar las preguntas, es decir, se utiliza una guía de temas. El entrevistador permite que los participantes se expresen con libertad con respecto a todos los temas de la lista y registra sus respuestas (con frecuencia mediante grabadora). En lugar de hacer preguntas tomadas directamente de un cuestionario, el investigador procede a un interrogatorio partiendo de un guion de tópicos o un conjunto de preguntas generales que le sirven de guía para obtener la información requerida (Monje, 2011, p.149). Es conveniente que tanto el entrevistador como el participante escojan un lugar tranquilo y adecuado, donde el dialogo sea lo más cordial posible y las respuestas del colaborador tengan el máximo grado de asertividad

5.6 Universo poblacional

Participantes

La investigación se realizó con cinco taxistas de la ciudad de Medellín, con edades entre los 19 y 70 años, y que llevaran como mínimo un año en el oficio.

5.6.1 Criterios de inclusión / exclusión

Muestreo por conveniencia

Para Monje (2011), el muestreo por conveniencia “se suele utilizar sobre todo al principio de una muestra por conveniencia que se denomina muestra de voluntarios, y se utiliza si el investigador necesita que los posibles participantes se presenten por sí mismos” (Monje, 2011, p.29). Esta técnica es aleatoria y en este sentido es posible hacer entrevistas a taxistas que trabajen en diferentes empresas y así generar una muestra, y de allí salir posibles resultados del foco de la investigación.

Plan de análisis

Con relación al plan de análisis, Monje (2011) establece que:

Los datos por si solos no proporcionan respuesta a las preguntas de investigación planteadas. Es necesario procesarlos y analizarlos de manera ordenada y coherente con el fin de discernir patrones y relaciones. Analizar significa descomponer un todo en sus partes constitutivas para su más concienzudo examen; la actividad opuesta y complementaria es la síntesis, que consiste en explorar las relaciones entre las partes estudiadas y proceder a reconstruir la totalidad inicial (Monje, 2011, p.29).

5.7 Procedimiento para la recolección de información

1. Presentación de la investigación ante la empresa de transporte público individual de taxis de la ciudad de Medellín “Copebombas”, por medio de una carta que solicita el permiso para la realización de la presente investigación.
2. Presentación de la investigación ante los conductores de taxi de la empresa de transporte público de la ciudad de Medellín
3. Validación del consentimiento informado por parte de los operadores de vehículo de la empresa Copebombas de transporte público de taxis de la ciudad de Medellín que decidieron, libremente, participar en la investigación.
4. Recolección de la información solicitada en el consentimiento informado.
 - a. Información solicitada:
 Respuestas a las preguntas del guion de entrevista semiestructurada que apuntan al conocimiento sobre la experiencia del estrés laboral en el objeto

de estudio (Ver anexo 3). Inicio de los encuentros con los conductores de taxi con el fin de realizar las entrevistas grabadas

Transcripción de las grabaciones de audio en formato Word

6. Análisis de las categorías

a. Experiencia Entorno Social

Cabe resaltar que nuestro foco central fue explorar las experiencias del entorno social de un grupo de taxistas, los cuales hicieron posible, de manera satisfactoria, el ejercicio investigativo. En este trabajo fue de gran relevancia las experiencias positivas como negativas percibidas por los participantes, donde algunos síntomas o manifestaciones expresados tuvieron relación con el estrés laboral.

Las categorías se recogieron a través del relato de los participantes, puesto que la psicología social le da importancia a las voces de los sujetos y sus narraciones. “La psicología social desarrolla un conocimiento sistemático acerca de las creencias, los sentimientos y las conductas de las personas, en relación con su medio ambiente social y los efectos que este medio social tiene sobre ellos” (Durán y Lara, 2001. p.26).

En las entrevistas que se realizaron se ha acogió, de manera global, las experiencias que permeaban a los taxistas en su entorno social. De allí, que la siguiente pregunta pretende explorar tanto las experiencias positivas como negativas.

Entrevistador- ¿Cuáles han sido sus experiencias positivas y negativas con respecto a los pasajeros?

S1⁵: Se montan como con rabia, estrés de ellos mismos, de la misma empresa donde ellos estén laborando se montan así, como a desquitarse con el conductor, entonces eso es como maluco.

S3: Pues positivas, mmm, de pronto muchas porque... eeh... hay pasajeros muy honestos. Negativas, también, eso me han atracado, me han robado el carro, eeh, me han metido billetes falsos.

Estas respuestas confirman que situaciones donde algunos pasajeros traen consigo emociones negativas previas por sus entornos sociales como la familia y el trabajo, ponen en juego la relación conductor pasajero y hace que se forme un ambiente tenso donde se presenta un malestar e incomodidad entre las dos partes. Al igual que las conductas deshonestas, que ponen en alerta al taxista para futuras relaciones con el usuario. Por otro lado, los conductores en esa relación con el entorno social, recalcan como experiencias positivas los valores de los pasajeros como la honestidad.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, los taxistas en su quehacer diario establecen un vínculo relacional con sus compañeros, y esto conlleva a que “dentro de una actitud natural, hasta cierto punto puedo tener conocimientos de las experiencias vividas por mis semejantes, por ejemplo, los motivos de sus actos, así también se presume que lo mismo es válido con respecto a mí” (Schütz y Luckmann, 2003, p.26). De allí que exista una reciprocidad en los comportamientos expresados por ellos, y en el cómo son percibidos en su entorno y cómo son asimilados los de sus colegas.

Entrevistador- ¿Cómo describe usted su relación con sus compañeros de trabajo?

⁵ S1, S2, etc. Es el nombre y el número que se le dio a cada participante, esto en aras de no mencionar sus nombres y mantener su confidencialidad.

S1: Pues, realmente, casi todos nos apoyamos en cualquier circunstancia, sabe que uno como taxista mantiene a riesgo de todo: peligro, robos, cualquier cosa, entonces, uno como taxista siempre se está apoyando con los otros compañeros.

S 5: Puesss, a ver, a veces hay unos que son como muy altaneros que quieren ser ellos los primeros.

S4: Buena, pero hay unos que hay déjalos de a ladito, porque aquí hay por ahí dos que no les hablo na, malos compañeros.

De lo expresado por los taxistas, se evidencia “que los copartícipes son conscientes de ellos mismos y participan recíprocamente en las vidas de cada uno durante algún tiempo, sin importar lo corto que sea. La relación – nosotros-, se caracteriza por una relación hacia el tú, que es la forma universal como el otro es experimentado en persona” (Luckmann, 1973, citado por Hernández& Galindo, 2007, p.236). “Ese otro”, en este caso, los colegas, es percibido desde la subjetividad, lo que podría acaecer en una forma viciada, teniendo en cuenta la manera en que se interpreten los actos, conductas y comportamientos en función de los propios intereses y formas de ser, juzgando de manera positiva o negativa.

Dentro de las experiencias del entorno social de los participantes, algunos expresaron la influencia de su trabajo en cuanto a la intensidad de su jornada en relación al tiempo que dedican a su familia; esto conlleva a que se puedan presentar situaciones, como por ejemplo: “familia como conflicto, aspectos temporales del trabajo en relación con el tiempo en familia, conflictos intra-familiares” (Peiró, 2001, p.4) (ver tabla de estresores número, 3).

Entrevistador- ¿Cuánto tiempo dedica usted a su familia y cómo es su relación con ellos?

S1: Pues, realmente, con mi familia paso las horas de descanso y eee... domingos en a veces me voy de paseo con ellos; una buena actitud que tengo con ellos.

S5: No, pues en esto uno no casi no les dedica tiempo a ellos. Usted... cómo le digo, usted un fin de semana que llega a las diez u once, cuando llega los niños ya se han dormido.

S2: ... me toca, cumplir compromisos en la casa con mi padre enfermo, entonces me toca ir a atenderlo de seis a siete, y vuelvo a salir a las siete hasta las nueve de la noche, y ya si hasta al otro día que pienso la labor por ahí a las ocho o nueve, precisamente por lo por la enfermedad de mi papá que hay que atenderlo.

Como se puede evidenciar en el discurso de los participantes, algunos de ellos hacen esa separación entre su rol familiar y su trabajo, para lograr compartir espacios de esparcimiento con los demás miembros de su núcleo familiar. En contraste con la experiencia del sujeto 1, el sujeto 5 se deja absorber por su trabajo, lo que lo conlleva a no tomar conciencia frente a las necesidades afectivas de su familia. Y por último, en el sujeto 2 se evidencia un conflicto trabajo-familia, puesto que aparte de tener obligaciones laborales se le presenta, adicionalmente, una situación adversa donde adquiere una responsabilidad con su padre enfermo, conllevándolo a hacer un mayor esfuerzo para responder a estas dos demandas.

Para complementar lo anterior, otra dimensión importante para explorar sobre el entorno social de los participantes, es la relacionada con los significados que le otorgan a su labor y la forma como se evidencia en su discurso.

Entrevistador-¿Desde hace cuánto tiempo ejerce el oficio de taxista?

S1: Veinte cuatro años

S2: Desde mil novecientos ochenta y uno.

S3: Más de treinta años

S4: Cinco años.

S5: cuatro años.

Las respuestas a la anterior pregunta se consideran relevantes porque pueden arrojar luces al relacionarlas con la siguiente categoría, sobre las experiencias previas al oficio de taxista de los participantes, y así enriquecer el análisis sobre la forma en que han construido el significado del trabajo que desempeñan actualmente.

Entrevistador-¿Ha ejercido algún otro oficio o profesión antes de dedicarse a conducir taxi?

S1: Trabajé, eeeh, en una fábrica de calzado. y trabajé en estaciones de gasolina.

S2: No, conduciendo el taxi, estudiando nocturna e hice una carrera media de mecánica automotriz, en el Pascual bravo.

S3: Conductor de bus diez años.

S4: No, yo llevo cinco años trabajando en el taxi.

Al analizar las respuestas de los participantes, se logra constatar la relevancia de este hallazgo, ya que muestra cómo dos de ellos solo conocen la labor de taxista en contraste con los otros que han explorado otras facetas u oficios que, sin embargo, resultan muy familiares a su trabajo actual.

En cuanto a la experiencia en el oficio, se pueden observar varios fenómenos que son de relevancia, como es la motivación por el trabajo actual. Ya que desde allí, la motivación, se ve influida por el tiempo que llevan laborando, y las experiencias anteriores de su trabajo como taxistas, al contrastarlo con otros oficios ejercidos.

Entrevistador- ¿Ha sentido alguna vez desinterés por su trabajo o que se torna repetitivo?

S1: No, eso casi nunca será repetitivo, porque uno siempre va montar diferente clientela y hay historias nuevas que ellos mismos le cuentan a uno.

S2: No, nunca, no porque me gusta, me gusta.

S3: Hay veces le da a uno como... se deprime con este trabajo, le da a uno... hay veces como no continuar, debido aaaa la cantidad de situaciones en la ciudad.

S4: Sííí, uno a veces, yo me pongo a pensar, aaa, yo voy a dejar ya de trabajar, no más, pero no, no soy capaz de quedarme sin hacer nada.

Los testimonios anteriores nos muestran con gran claridad los significados que le otorgan a su labor y los beneficios que han obtenido de este, como por ejemplo: expresado por alguno de ellos no, tener un patrón al lado, ellos manejan su tiempo y escoger si

trabajan en el día o en la noche. Y la rutina solo es percibida por ellos si no encuentran pasajeros.

Por otra parte, las dos siguientes preguntas están enmarcadas en función de conocer el nivel de independencia económica de los taxistas, a partir de las características de sus contratos laborales.

Entrevistador- ¿Es usted dueño de su taxi, o la empresa le asignó el taxi que conduce?

S1: No, si yo le liquido a una persona que es dueña del, aaa, un vecino que es dueño del taxi.

S2: Siii, yo soy el dueño del taxi.

S3: No, no, de un compañero.

S4: No, yo liquido, si yo soy afiliado a una empresa, asignado.

Como se puede observar, solo uno de los participantes es propietario del taxi que maneja, mientras que el resto debe liquidar lo que conlleva a estar sacando una parte de las ganancias del día para cumplir con esa obligación.

La siguiente pregunta explora con más detalle los fenómenos que acontecen en cuanto el cumplimiento o incumplimiento de ese compromiso adquirido.

Entrevistador- ¿Alcanza a completar la liquidación? ¿Qué tanto lo afecta el completar o no la cuota de liquidación, cómo se siente al respecto?

S1: Si claro, pero tiene uno que estar muy dedicado... usted se pone a mamar gallo perdió el año.

S3: Sí, primero la liquidación, si me quedó alguna cosa a mí me quedó, si no, pues, si antes esos hijos me dicen que deje esa joda.

S4: No, pues, uno a veces no lleva ni pa pala panela pala casa.

Los anteriores fragmentos de la entrevista, dejan ver con claridad las circunstancias que les acaecen en cuanto a completar o no la liquidación⁶ y los sentimientos que los invaden. Trabajar en función de la liquidación les supone una precariedad económica a la hora de suplir sus gastos.

Por otro lado, los taxistas al tener cierta independencia sobre su horario de trabajo pueden escoger la hora de inicio y finalización, en el intermedio laboral también deben escoger un tiempo de descanso para responder, principalmente, a sus necesidades biológicas, como es el comer o para contrarrestar los efectos negativos de su sedentarismo obligado, al cambiar de posición y poder estirarse.

*Entrevistador- ¿Toma usted algún tiempo libre a lo largo de su jornada laboral?
¿Aproximadamente, cuánto tiempo?, ¿en qué lugar acostumbra a tomar este tiempo libre?*

S1: Sí, una hora u hora y media.

S2: Bueno, eee, yo como vivo cerca de este acopio, aquí en Belén, yoo voy almorzar, saco por ahí hora y media, o dos horas hay veces.

S3: Ahh, pues, cuando uno está relajado, que se... que tenga platica o se ganó un chance, yo trabajo relajado.

⁶ Liquidación: término utilizado por los participantes refiriéndose al dinero que deben entregar diariamente que es un aproximado de 80 mil pesos ,cuando el vehículo no es propio y hay un contrato con su propietario.

S4: No, pues uno a veces el único tiempo que tiene uno como para su espacio libre cuando usted sube a su casa almorzar o a desayunar, es el único tiempo que usted tiene porque el tiempo que usted pierda acá es plata perdida.

Como se logra evidenciar, el tiempo sacan los taxistas de su jornada es el del almuerzo; cuentan con una ventaja y es el de vivir cerca del acopio en que trabajan, por lo que su desplazamiento es rápido; sin embargo, están en función de obtener ganancias, por lo que no invierten realmente tiempo en descansar.

Al seguir con los aspectos laborales de su profesión, parte importante es su percepción sobre las ganancias que reciben del oficio de taxista.

Entrevistador-¿ Cómo se siente respecto a la retribución económica que recibe mensualmente?

S1: Buuueno, más o menos, más o menos porque como esto es un negocio que que no diariamente es lo mismo, es algo muy relativo, hay días que son buenos y hay días que son muy regulares, y de ahí no pasa.

S2: Eee, bien, bien, con el taxi me siento bien, como le digo, todo lo que me he conseguido es con el taxi, gracias al taxi.

S3: A mí en eso si me fue muy mal.

S4: uno se queda sin plata, como le digo, que uno a veces no liquida si no que le toca reponer a usted en el otro día.

Esta vez en los relatos, se logra ver con mayor nitidez la situación precaria con la que a veces deben enfrentarse cuando no pueden completar el producido para la liquidación, además, la percepción de malestar frente a los pocos ingresos. Por otra parte, se

puede evidenciar, en uno de los participantes, la actitud de agradecimiento y confort lo que recibe del taxi y lo que ha conseguido con este al ser el propietario del vehículo.

Continuando con el análisis, un aspecto relevante fue el de la experiencia frente a las ventajas y desventajas de ejercer la profesión de taxista.

Entrevistador- ¿Podría definir cinco valores que son comunes de su oficio, y cinco defectos del perfil del taxista?

S1: Cinco ventajas, la primera, que uno no tiene el patrón al lado.

Segundo, uno mismo se hace lo que, lo que se quiere ganar; si usted se pone una meta de que no va ser tanto este día que me voy a quedar, si se puede hacer.

Tercero, hombre, conocimientos de la ciudad. Cuarto, relación con mucha gente.

Quinto, eee... que aquí hay mucho compañerismo, aquí en este acopio.

Bueno las desventajas, las desventajas son: una de las desventajas más grandes que hay es el, la la movilidad, no se puede mover uno tranquilamente por toda la ciudad, no. Segundo, la... las pocas gentes, los las pocas personas que valoran esto son muy poquiticas. La tercera, son muy, pero muy discriminados, porque y en qué sentido, en que usted llega, vistan ustedes diez urbanizaciones y de las diez, nueve dice: prohibido el ingreso a taxis; somos discriminados, increíble, en pleno siglo veintiuno. Cuarta, que... muchos usuarios piensa que son dueños de tiempo de nosotros, porque, porque espéreme aquí, y llegan a los diez, quince minutos, y les dice uno que les va a cobrar el tiempo y ahí mismo se en encrespan. Quinto, otra desventaja, que la empresa debería como de tener estimulación con los mismos conductores, entiende.

Este testimonio resulta bastante ilustrativo sobre la percepción que tienen los participantes frente a las vicisitudes de su oficio.

En el caso de las desventajas, se logra evidenciar en el discurso aspectos como el tener que hacer frente a la discriminación; la ofuscación sobre la situación de la movilidad y las conductas de algunos pasajeros, además del sentimiento de ausencia de la empresa frente algunas situaciones en las que deberían estar acompañados.

Por otro lado, este participante reconoce como ventajas el compañerismo en el acopio, la libertad de escoger su horario de trabajo y el tener una figura de autoridad que le marque un ritmo o le imponga normas. Finalmente, recalca como ventajas el conocimiento de la ciudad y la oportunidad de relacionarse con muchas personas.

En la misma línea de ideas anteriores, y en busca de recabar sobre las dificultades que se les presentan en su quehacer, la siguiente pregunta centra su foco de atención en aquellos aspectos negativos con los que se enfrentan a diario.

Entrevistador- ¿En general, cuáles son para usted las dificultades o problemas más comunes de este oficio? Y, en su caso personal, ¿cuáles serían los más comunes?

S1: Mmm, los problemas más comunes a diarios son con los, con los motonetas, con las motos, eso se atraviesan por todos los lados, no respetan, y, yyyy que nos falta mucha cultura.

S2: Las dificultades en este momento... pues, que en la ciudad, recoger y descargar el pasajero, porque ya no hay espacios suficientes como para, para abordar y descargar el pasajero, por la cantidad de vehículos que se estacionan en las calles de Medellín al lado y lado.

S3: No, yo no le veo dificultades, nooo le veo dificultades.

S4: El oficio del taxi, pues que uno tiene que lidiar con las motos, con los carros, con los buses y usuarios.

Estos testimonios dan cuenta del nivel de afectación que tienen frente a la situación de movilidad en la ciudad por la cantidad de vehículos que circulan, hasta el punto de tener dificultad para recoger y dejar pasajeros, además de enfrentar las imprudencias de los conductores, en las que algunos taxistas se reconocen como parte del problema al expresar la falta de cultura que llegan a cometer. Por el contrario otros no encuentran dificultades y ven el taxismo como una forma de programar el tiempo y hasta de conocer otras personas.

Hasta este punto fue de gran importancia recoger los testimonios de los taxistas, con el fin de comprender las experiencias que tienen en su entorno social, para evidenciar los fenómenos más relevantes de esta interacción.

A continuación, se analizan las respuestas de aquellas preguntas que estuvieron dirigidas a escudriñar las consecuencias negativas y más personales los participantes y sobre las formas de hacerle frente a esas situaciones que causan tensionen sus vidas.

b. Manifestaciones físicas

Las características específicas del oficio de los taxistas los hace vulnerables a sufrir ciertas patologías físicas relacionadas con el estrés laboral, principalmente, por la necesidad de tener que permanecer sentados por extensos periodos, manteniendo una posición rígida y casi mecánica, además de estar expuestos a las inclemencias del medio ambiente y los cambios climáticos, entre otros factores que ponen a prueba su sistema inmunológico.

La dolencia que primero se percibiese a lo largo de la jornada, por parte de los taxistas, es la muscular, la cual indican agarrotamiento o desgaste. Por eso, se indagó sobre esta molestia, como primer indicador de deterioro físico por la labor.

Entrevistador- ¿Durante su jornada laboral ha experimentado dolores musculares y con qué frecuencia?

S1: Musculares, pues con frecuencia no, muy rara la vez, aunque siempre se siente.

S2: Sí, uno, uno a veces cansado de la cintura, no más, mmm, haa y las manos; sí, las manos si es casi diario.

S3: Sí, claro, unas hay veces siente... dolores en la espalda por estar sentado mucho tiempo ahí en el taxi.

S4: El dolor de espalda y por la edad.

S5: Sí, ya he tenido porque a veces, como le digo, uno tiene que dale duro a esto. A veces yo me siento desde las 7 de la mañana, por ahí hasta las tres de la mañana, y me ha dado como un dolor de cintura, me tiemblan los pies del cansancio sin poderme bajar. Sí, eso le duele a veces mucho la cintura y los pies, las manos.

Las anteriores respuestas logran dar cuenta de la presencia de dolencias, con mayor o menor conciencia de estas, pero de una forma en que se logra evidenciar el impacto en la salud. Las zonas que los taxistas reconocen más perjudicadas son la cintura y el entumecimiento de manos y piernas.

Otro síntoma físico que se indagó fue el gastrointestinal, que se puede producir a lo largo del día y, que al presentarse con mayor regularidad, puede acarrear patologías graves.

Entrevistador-¿Durante su jornada laboral ha experimentado molestias gastrointestinales y con qué frecuencia?

S1: Sí, en a veces se presenta porque hay situaciones que uno a veces quiere dar como del cuerpo, pues para orinar, y uno a veces con el pasajero no puede.

S2: Gracias a Dios no.

S5: Sííí, yo la otra vez tuve, me dolió el estómago, perdí tres días.

En estas respuestas se logra evidenciar cómo varios de los taxistas expresaron padecer problemas gastrointestinales, y hasta perder días de trabajo por dicha patología, además, de que el dolor se presenta también por el retener líquidos mientras que lleva a los usuarios al lugar de destino.

En el mismo orden de ideas, un periodo importante del día son las horas dedicadas al sueño, con el cual se le permite al cuerpo la regulación de sus funciones biológicas, además del descanso y reposo necesario para recuperar energías, la distensión muscular y los procesos de sanación. Por esta razón se hizo interesante indagar en la vida de los participantes las características de este periodo.

Entrevistador-¿Se siente usted descansado y con energía después de un lapso de sueño?

S1: Sí, a veces uno se siente alcanzado de sueño.

S2: No, uno siempre llega es cansado, pero no duerme bien por el cansancio.

S3: Mmm, no.

S4: Descanso, uff, Ave María.

S5: Yo me siento como... al otro día cuando me levanto como trasnochado.

Los testimonios de los taxistas logran dar cuenta de cómo el lapso de sueño no es suficiente para descansar, y suelen sentirse igual de indispuestos al despertar.

Por último, se profundizó en otra de las patologías importantes, a nivel físico, que se desprenden como consecuencias del estrés laboral, a saber: los dolores en las articulaciones.

Entrevistador-¿Durante su jornada laboral ha experimentado molestias en las articulaciones y con qué frecuencia?

S2: Sí, es casi diario.

S3: Mmm, en las articulaciones, debido sii, a uno estar por falta de movimiento, mmm, tanto tiempo sentado en un carro.

S4: Cansancio más que todo.

S5: Sí, uno a veces, un solazo bien verraco y al rato un aguacero, usted le da como dolor en las manos.

En las respuestas de los taxistas se logra evidenciar la presencia de los dolores en las articulaciones, y las causas que le atribuyen a estos son la falta de movimiento, los cambios climáticos y el cansancio, como esa molestia general por la ardua jornada.

c. Manifestaciones psicológicas

Ahora bien, en el análisis de esta categoría, las manifestaciones psicológicas que aparecen son las preocupaciones, pensamientos perturbados (ver cuadro numero 4), según lo expresado por los participantes. Estas manifestaciones aparecen en los momentos de ansiedad y frustración por la incapacidad de reunir el dinero para sus gastos y liquidación, por no hallar pasajeros o no encontrar direcciones, de allí surgen sentimientos encontrados frente a su labor.

Entrevistador- ¿Cómo se siente usted durante el transcurso de la búsqueda de pasajeros?

S4: Hay veces que se desespera uno cuando el trabajo está muy malo, ahí ahí la liquidación; a mí lo que más me interesa es la liquidación, y hay veces que está muy duro.

S5: Sí, yo no sé más o menos manu maniobrar en esto, difícil porque usted, un ejemplo, usted una dirección no saberla ahí pierde la carrera.

S3: Hay veces, eee, la búsqueda de pasajero es dura, porqueee porque no se encuentran fácil en la calle; la gente está más bien como como reacia a tomar un taxi en la calle.

De acuerdo con los antecedentes de esta investigación y lo manifiesto por los participantes, el gremio de los taxistas es “susceptible de padecer múltiples patologías y estar expuesto a situaciones de riesgo, con un oficio de características muy variables entre un empleado y otro, tanto en jornadas laborales, zonas de trabajo, como en remuneración” (Vélez et. et al., 2013, p.7).

De otro modo, aunque los participantes están en contacto con diferentes actores de su entorno, algunos expresan sentimientos de soledad.

Entrevistador- ¿En su quehacer diario ha experimentado sentimientos de soledad?

S1: Pues sí, cuando los días están muy pesados.

S4: Sí, porque yo me separé de la mujer.

S5: Sí Pues a veces sí, porque uno a veces, yo no sé, se disgusta con la mujer, con la familia, se siente uno como solo. A veces le ponen la mano a uno, y es como ahí uno por allá.

Dentro de las manifestaciones psicológicas aparecen también sentimientos de soledad, y otros que, emocionalmente, tienen relación con la familia (ver cuadro 5). Al respecto, Peiró (1999) explica que:

El trabajo y las organizaciones son realidades sociales integradas que se dan en diferentes niveles. Algunos fenómenos se sitúan en el nivel individual, implicando conductas y procesos psicológicos, tales como la percepción, motivación, aprendizaje y toma de decisiones. Otros suceden en un nivel colectivo (grupal u organizacional) como los conflictos interpersonales o intergrupales. Además, los fenómenos de un nivel pueden influir, y a menudo lo hacen, sobre los de otro (p.17).

Entre otras manifestaciones psicologías de los taxistas se encuentran episodios de mal humor, como por ejemplo: la ansiedad, enojo y otras respuestas emocionales inadecuadas (ver cuadro 5) que hacen que el sujeto no tenga conciencia de las posibles consecuencias.

Entrevistador- ¿En el transcurso del día ha tenido usted episodios de mal humor?, ¿qué situaciones los ha desencadenado?

S3: ah, sííí, esto a cada rato; puede ser uno muy paciente, muy de todo, pero hay veces, eee, inclusive hasta los mismos compañeros en la calle, lo sacan de quicio. Las motos que se atraviesan por todos lados, uno inclusive es que se me meten por donde no caben.

S4: Más que todo porque hay veces que que le le sacan la piedra a uno, los buseros, algún compañero que se atraviesa, en fin, y y uno a veces que está mal humorado con la la el calor, los tacos uno, Ahh, ahí que madrear, este hijuetantas, jejeje.

S5: Pues a veces sí, uno siente mal humor porque usted a veces da vueltas, la gasolina de pa´ bajo, usted pensando de dónde va a conseguir la plata; la hora que es, y usted sin tener así sea la mitad de la liquidación.

Los episodios de mal humor que aquí se ven reflejados son una aglomeración de estados de ánimo que tienen que ver con la relación con sus colegas (otros taxistas), otros conductores de servicio público (buses) y otros actores de la vía: motociclistas y peatones, así como pensamientos perturbadores frente a si se va a completar o no la liquidación. Según Lopategui (2000) “La vida cotidiana se encuentra repleta de estresantes negativos, tales como un mal ambiente de trabajo, el fracaso, la ruptura familiar y un duelo, entre otros”.

c. Manifestaciones Comportamentales

Dentro de las manifestaciones comportamentales, aparecen acciones como el exceso de trabajo, consumo de tabaco, consumo de sustancias psicoactivas, alcohol, entre otras.

Comencemos explorando lo referente a cómo los participantes se exceden en su labor de servicio público y sus consecuencias.

Entrevistador- Generalmente, ¿cuántas horas trabaja al día?

S2: En este momento, doce a catorce horas diarias.

S3: generalmente, por ahí unas catorce o dieciséis horas.

S4: Pues doce, un promedio de doce horas, salgo a las seis y a las seis estoy guardando.

En este sentido, podemos entender un poco más a Marx citado por Rosental (1867-1968) cuando menciona el concepto de “alienación”, en cuanto a la obligación y exceso de trabajo que tiene el sujeto, hasta llegar al punto de tener dificultad en la toma de conciencia sobre cómo está transcurriendo su vida, y si es necesario cambiar su comportamiento, en miras de mejorar su calidad de vida.

Entre otras manifestaciones comportamentales está el consumo de tabaco y sustancias psicoactivas (ver cuadro 5), componentes que pueden llegar a alterar el metabolismo, el cerebro y la capacidad para cumplir con sus funciones; también puede alterar la percepción frente a las demandas del entorno y la manera como se debe actuar en la sociedad, y en el caso de los taxistas, como maniobrar.

Entrevistador-¿Ha utilizado o utiliza, actualmente, algún tipo de medicamentos para contrarrestar los síntomas de cansancio u otras patologías?

S1: No, no, cigarrillo tal vez.

S4: Mmm, no he tomado.

S5: Noo, pero hay taxistas que se montan las personas y le dicen que ese carro como huele de maluco a marihuana.

Algunos conductores admiten el consumo de tabaco, con el fin de contrarrestar síntomas de ansiedad y el cansancio, otros dudan en su respuesta, y de manera concisa,

otros admiten que algunos compañeros consumen sustancias psicoactivas, y además los pasajeros lo identifican.

Entre otras manifestaciones comportamentales, aparece el desorden alimenticio, que tiene que ver con las comidas a deshoras y abundantes, o el remplazo de la comida por mecato⁷ o comida chatarra.

Entrevistador- ¿Cómo son, generalmente, sus hábitos alimenticios con respecto al horario y la frecuencia?

S1: No, realmente, en esto a veces pasa hambre, porque uno no es porque uno no tenga, sino porque uno sale con una actitud de laborar no alcanza a desayunar, llega uno almorzar, en la comida también es lo mismo; ya uno se le va el tiempo, almuerza uno ya a las 9 o 10 de la noche, o sea, son horarios ya muy diferentes, ya almuerza uno temprano, a veces no.

S4: Eso es un desorden, yo soy muy mecatero, ja jaja, yo mecateo mucho, y yo ha, yo casi siempre no voy almorzar.

S5: No, pues, para mí no es como adecuado, porque usted sabe que una comida, un desayuno son a las ocho de la mañana, el almuerzo a las doce o tardar una, en cambio uno acá, si se levantó a las diez o salió a las diez o once, ahí está almuerzo y desayuno, hasta que usted llegue a la casa por ahí a las once o doce, que se coma usted una empanada por ahí como pa' calmar el hambre, pero no es adecuado el horario para comer.

⁷ N. a: el mecato es un término coloquial para designar a alimentos ligeros, dulces, alimentos comprados en puestos callejeros, paquetes de alimentos comerciales de bajo contenido nutricional,

Se puede observar que algunos conductores respetan poco sus horarios alimenticios. Una buena comida balanceada previene la obesidad y otras patologías que pueden aparecer con el tiempo, por esto es importante lo que expresan los taxistas, ya que el trabajo les absorbe todo el tiempo y su alimentación debe esperar.

7. Análisis de los resultados

Dentro de los resultados obtenidos en el ejercicio de investigación, se logró identificar las experiencias del entorno social que tienen los cinco taxistas. Es importante decir que estas experiencias se evidenciaron a través del discurso de todos los participantes, al dar cuenta de sus rasgos en común y particularidades en las que se resaltan, principalmente, los significados que le otorgaron a la pertenencia y pertinencia de su labor.

Se evidenciaron las experiencias que expresaron los participantes en cuanto a la relación con sus usuarios. De una forma más amplia, con sus compañeros en función del apoyo mutuo; por último, y no por eso menos importante, con sus familiares, los que comparten los espacios de esparcimiento. Además, que es desde el hogar que salen a cumplir las obligaciones laborales, y regresan a este con todas las tensiones del día. Igualmente, se exploró las consecuencias físicas, psicológicas y comportamentales que resultan del estrés que surge en la interacción entre el sujeto y su entorno social.

Las experiencias que los participantes tienen frente a la interacción con los usuarios son positivas en cuanto estos sean “honestos” y cordiales con su servicio, expresado en el reconocimiento de su labor y los buenos modales. Las experiencias son negativas en aquellas situaciones en que la honestidad brilla por su ausencia, donde les “han metido billetes falsos” y hasta “robado el carro”. Estas experiencias dan cuenta de la vulnerabilidad

social de los conductores al tener que transitar por los diferentes sectores de la ciudad, lo que aumenta el riesgo de sufrir diferentes circunstancias a las que no estarían expuestas la mayoría de personas.

Después de identificar las experiencias de los conductores con sus usuarios, se encuentran las experiencias que han tenido con sus colegas, las cuales son expresadas en términos de “apoyo en cualquier circunstancia”. Sin embargo, también aparece en escena la figura de los “malos compañeros”. Aquí se puede evidenciar cómo las propias particularidades de los sujetos se ponen en juego y marcan la calidad de la relación.

En cuanto a la relación que los participantes sostienen con su núcleo familiar, se logró evidenciar la presencia de demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiares, expresada en la falta de tiempo que les pueden dedicar como consecuencia de su extensa jornada laboral, y compartir, principalmente, “las horas de descanso y domingos”, ya que en los días de semana “llega a las diez u once; cuando llega, los niños ya se han dormido”. Sin embargo, esta situación no necesariamente guarda relación con una mala relación, como lo expresa el S1: “una buena actitud que tengo con ellos”.

Además, cabe resaltar que en condiciones adversas como lo son la enfermedad, el conflicto entre las demandas laborales y los roles familiares se hacen más patentes e insostenibles, como se evidencia en la respuesta del S2: “me toca cumplir compromisos en la casa con mi padre enfermo, entonces me toca ir a tenderlo de seis a siete, y vuelvo a salir a las siete hasta las nueve de la noche” Este sujeto, además de tener que cumplir con sus obligaciones laborales debe ayudar a su padre enfermo, obligándolo a realizar un mayor esfuerzo físico y psicológico.

A continuación, se realizará la descripción del significado que posee para los participantes su labor, el cual se ha configurado a partir las experiencias individuales en

función de varios aspectos que se relacionan interdependientemente. El primero de estos aspectos es el tiempo que han invertido de su vida al servicio del transporte público individual, que va desde “cinco años” (S4), hasta “más de treinta años” (S3), lo cual puede influir en la conformidad o motivación que expresan en su discurso. Al preguntarles sobre el desinterés que pueden llegar a sentir frente a su trabajo algunos responden, “no, nunca, no. Porque me gusta” (S2), “no eso casi nunca será repetitivo” (S1).

En cuanto a la retribución económica y el significado que le dan a esta, se encuentran en sus testimonios que solo uno de los participantes tiene independencia económica al no tener que liquidar (S2); mientras que a los otros, este factor les supone un esfuerzo más para cumplir con esa obligación, que no siempre se cumple al pie de la letra, como queda expresado en sus testimonios, “sí, primero la liquidación, si me quedó alguna cosa a mí me quedó”(S3). “No, pues, uno a veces no lleva ni pa’ la panela pa’ la casa” (S4). De estos discursos se puede deducir que hay días en que no logran ver ganancias de su esfuerzo. Por lo tanto, estas situaciones logran permear la percepción de que sus ingresos no son suficientes para la subsistencia, como en los S3, S3 y S1, respectivamente: “a mí en eso si me fue muy mal”; “uno a veces no liquida”; “es algo muy relativo ahí días que son buenos y hay días que son muy regulares”. Por otra parte, la percepción del S2, quien no debe liquidar, es positiva y más segura de sus ingresos, “todo lo que me he conseguido (...) gracias al taxi”.

Por último, los resultados obtenidos en cuanto a las experiencias frente a las ventajas y desventajas de la profesión de taxista, se evidenció en el discurso una queja frente a la movilidad vial de la ciudad. “recoger y descargar el pasajero” (S2) el ser “discriminados” (S1) a la hora de parquear, y el tener que enfrentarse con los demás actores de la vía. En

cuanto a las ventajas, rescatan que “no tiene el patrón al lado” (S1), lo que les implica una mayor libertad para escoger su propio horario, salario, etc.

A continuación, se empezarán a describir los resultados obtenidos, gracias a la interacción con los participantes, que dieron cuenta de las manifestaciones del estrés laboral en sus tres dimensiones: físicas, psicológicas y comportamentales.

En cuanto a las manifestaciones físicas, los participantes manifestaron padecer dolencias de tipo muscular, como “el dolor de espalda” (S4), malestar que se evidenció en todos los participantes; cansancio en las extremidades superiores e inferiores (S5); dolencias gastrointestinales como el S5, “me dolió el estómago”; dolor en las articulaciones “(...) por falta de movimiento” (S3); además del desgaste físico expresado en “cansancio más que todo” (S4).

Por otra parte, las manifestaciones psicológicas y comportamentales se evidenciaron en signos y síntomas como el sentimiento de soledad. Al respecto, el S5 enuncia lo siguiente: “uno a veces yo no sé, se disgusta con la mujer, con la familia, se siente uno como solo a veces”.

Las manifestaciones psicológicas como la irritación se pueden entender como estrés laboral, y los pueden acompañar a lo largo del día. El S4 expresa este sentimiento cuando expresa: “hay veces que le sacan la piedra a uno”.

Por último, en las manifestaciones comportamentales, la característica que salta a la vista es la sobrecarga laboral. Los taxistas participantes trabajan como mínimo 12 horas y algunos hasta “catorce o dieciséis horas” diarias (S3).

Además de la sobrecarga laboral, se logró evidenciar el consumo de sustancias como el “cigarrillo” (S1) algunos señalaron que sus colegas lo hacen, “taxistas que se montan las personas y le dicen que ese carro como huele de maluco a marihuana” (S5).

En cuanto a sus hábitos alimenticios, los resultados demostraron que estos son un “desorden” (S4) al saltarse comidas o consumir alimentos no saludables en la calle, lo que pueden aumentar las molestias gastrointestinales antes enunciadas.

8. Conclusiones

A modo de conclusión, en primer lugar es importante resaltar el interés de los cinco participantes para hacer posible el desarrollo de esta investigación. En segundo lugar, también fue posible tomar conciencia, por parte de los investigadores, de la importancia del ejercicio investigativo acerca de los fenómenos que nos rodean y que a veces nos hacemos preguntas sobre ello, pero no tenemos las respuestas solo por el hecho de no poner en práctica este ejercicio. Para el presente estudio, es de suma importancia los resultados obtenidos frente a las manifestaciones del estrés laboral tanto físicas, psicológicas y comportamentales, pero fue más interesante escuchar y analizar las experiencias del entorno social frente a cómo piensan y perciben esa realidad que cada día les permean, para ya que para esta investigación este fue el foco principal, siendo así se puede afirmar que se logró con cabalidad los objetivos planteados.

La mayoría de los participantes presentaron manifestaciones físicas, como por ejemplo: dolores musculares en todo el cuerpo, precisamente, en la espalda, dolor de cintura, en las manos y los pies. También se evidenció molestias gastrointestinales por el hecho de estar tanto rato sentados en el vehículo y no ir a tiempo al baño, y comer a destiempo.

Por otro lado, algunos conductores no hacen un ritual adecuado del sueño; esto los lleva a estar “alcanzados de sueño” lo que es un peligro en el ejercicio de conducir. Además

de algunos dolores en las articulaciones por el hecho de permanecer tanto tiempo sentado y no tener pausas activas.

Dentro de las manifestaciones psicológicas, se pudieron evidenciar síntomas de ansiedad e intranquilidad por el hecho de no encontrar pasajeros, algunas direcciones y el poder “completar la liquidación”.

En las manifestaciones psicológicas también aparece la soledad, por las aberturas familiares como consecuencia de los horarios de trabajo que manejan y que la familia a veces no resiste, llegando hasta separarse. Las situaciones de mal humor, en cambio, son desencadenadas más por el tráfico, los motociclistas y otros actores de la vía; la poca paciencia que tienen algunos conductores, hasta del mismo gremio, para sobrellevar estas dificultades se presenta a diario.

Entre las manifestaciones comportamentales aparecen signos y síntomas derivados del exceso de trabajo, donde la mayoría tienen una jornada de más de 12 horas. Otros síntomas relacionados con el comportamiento son el consumo de tabaco y sustancias psicoactivas.

En el consumo alimenticio que conlleva dietas sanas y comidas saludables, los participantes aceptan ser un “desorden” por “no tener el tiempo suficiente”, donde el riesgo de padecer enfermedades, relacionadas con este desorden, está siempre latente.

Ahora bien, como se expresó desde el principio de la investigación, el foco central es explorar las experiencias de los participantes de su labor y el valor que ellos le otorgan a esta. Es de resaltar la labor que desempeñan los participantes, donde sacrifican otros momentos de su vida por prestar este servicio, pero desde ese sacrificio parte también lo manifiesto anteriormente, la falta de conciencia de los roles (trabajador, miembro de una

familia, etc.) Y de su desarrollo como persona dentro del entorno social, refiriéndonos al exceso de trabajo.

A sí mismo, se evidenció que para los participantes es mucho más importante el reconocimiento que le debe dar a esta labor la empresa para la cual trabajan, los pasajeros y la sociedad como tal, siendo esto para ellos una inyección anímica para la realización de su labor.

9. Lista de referencias

- Amengual, G. (2007). El concepto de experiencia: de Kant a Hegel. *Tópicos*, (15), 5-30.
- Aristóteles. (1999). *Metafísica*. España: Editorial Gredos.
- Beléndez Vásquez, M. (2002). *Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Aspectos Conceptuales y metodológicos*. Universidad de Alicante. Recuperado de http://datateca.unad.edu.co/contenidos/301136/ACCION_PSICOSOCIAL_Y_TRABAJO/Unidad_1_De_la_Psicologia_Organizacional_a_la_accion_Psicosocial_y_trabajo/Complementaria%20CONSIDERACIONES%20SOBRE%20LA%20PS%20DEL%20TRABAJO.pdf
- Bonilla Castro, E. & Rodríguez Sehk, P. (1995). *La investigación en Ciencias Sociales. Más allá del dilema de los métodos*. Bogotá: Editorial Presencia.
- Camargo, B. “Estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma”. Volumen 17, numero 2. Revista medico científica. (2016) extraído Recuperado de: <http://www.revistamedicocientifica.org/uploads/journals/1/articles/103/public/103-370-1-PB.pdf>
- Da Rosa, S., Chalfin Coutinho M., DaviBaasch J., CugnierSoares, C. (2011). Sentidos y Significados del trabajo: un análisis con base en diferentes perspectivas teórico-epistemológicas en Psicología. *UniversitasPsychologica*, 10(1), 177-188.
- Oxford Living Dictionaries. “Estrés”. Recuperado de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/estres>
- Durán García, M. & Lara Losada, M. (2001). Teorías de la psicología social. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 1(2), 23-44.
- Flick, U. (2012). *Introducción a la investigación cualitativa* (3a ed.). Madrid: Ediciones

Morata.

González Ramírez, M., Landero Hernández, R. MaurisReducindo, M., Cortés Genchis, P.,

Vega Mendoza, R. & Godínez Jaimes, F. (2013). Estrés cotidiano en trabajadores del volante. *Suma Psicológica*, 10(1), 85-90. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/summa/v10n1/a08.pdf>

Hernández Romero, Y., & Galindo Sosa, R. V. (2007). El concepto de intersubjetividad en Alfred Schutz. *Espacios públicos*, 10(20), 228-240.

Hernández Sampieri, C. R., Fernández, C. & Baptista Lucio, P. (1997). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de <http://www.dgsc.go.cr/dgsc/documentos/cecaedes/metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Jara, D. & Solís, L. (2013). *Estrés laboral: Un estudio en conductores de Transantiago de buses alimentadores*. Extraído de <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/1295/tpsico%20538.pdf?sequence=1>

Labrador, F. J. (1992). *El estrés. Nuevas técnicas para su control*. Madrid: Ediciones.

Lazarus R. S. & Folkman S. S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez

RocaMélich, J. C. (1997). *Del extraño al cómplice*. Barcelona: Editorial Anthropos

Organización Mundial de la Salud. (2009). *Informe sobre la situación mundial de la seguridad vial: es hora de pasar a la acción*. Ginebra. Recuperado de www.who.int/violence_injury_prevention/road_safety_status/2009

http://www.who.int/violence_injury_prevention/road_safety_status/2015/Summary_GSRRS2015_SPA.pdf?ua=1

- Peralta, M. (2011). Significados asociados al futuro laboral: entre la formalidad y la informalidad. *Pensamiento psicológico*, 9 (16), 107-124. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/801/80118612007.pdf>
- Peiró, J.M. (1999): *Desencadenantes del estrés Laboral*. Madrid. Pirámide.
- Peiró, J.M. *Estrés laboral una perspectiva individual y colectiva.* (2001). Recuperado de http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSH T/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf
- Platón. (1986). *República*. España: Editorial Gredos. V 4.
- Rosental, M. & Pavel, I. (1997). *Diccionario psicológico*. Uruguay: Ediciones Pueblos Unidos.
- Sánchez, C., Acero, M., Rodríguez, N. & Valero, G. (1999). *Nivel de estrés en radio-Operadores de centrales de taxis y su relación con los riesgos psicosociales presentes en el lugar de trabajo* (Tesis). Universidad Javeriana.
- Sanchis, E. (2011). *Trabajo y paro en la sociedad postindustrial*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- Schutz, A. & Luckmann, T. (1977). *Las estructuras del mundo de la vida*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Seligmann-Silva, E. (2014). *Trabajo y desgaste mental, el derecho a ser dueño de sí mismo*. Editorial Octaedro.
- Loaiza Zapata, C. A. (2014). “10 datos que te harán reflexionar”. Sura. Recuperado de <http://www.sura.com/blogs/autos/10-datos-accidentes.aspx>
- Universidad peruana de los Andes. “psicología organizacional”. Recuperado de: [file:///C:/Users/Yor%20mary/Desktop/Downloads/PSICOLOGIA%20ORGANIZACIONAL%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Yor%20mary/Desktop/Downloads/PSICOLOGIA%20ORGANIZACIONAL%20(1).pdf)

Vélez & Cabarcas. (2013). *Instructivo de Salud Ocupacional para conductores de taxi del Área Metropolitana del Valle de Aburrá Medellín 2013*". Recuperado de http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/2151/2/Instructivo_Salud_Ocupacional.pdf

Bibliografía consultada

Álvarez, M., Becerra, M., Meneses, F. (2004). *El desarrollo social y afectivo en los niños de primer ciclo básico* (Tesis). Universidad Mayor

Ariza, M. & Oliveira, O. (1999). Formación y dinámica familiar en México, Centroamérica y el Caribe. En B. Figueroa (coord.). *México diverso y desigual: enfoques sociodemográficos*. México: El Colegio de México.

Fonseca Matamoros, O.(2014). *Se entiende por ambiente el entorno o suma total de aquello*. Recuperado de <https://prezi.com/dn64aoiicetm/se-entiende-por-ambiente-el-entorno-o-suma-total-de-aquello/>

Fontana, D. (1992). *The Mediator's Handbook*. Shaftesbury: Element Books

Toledo Castillo, F. (2006). Manual de prevención de accidentes de tráfico en el ámbito laboral. Recuperado de <http://www.scmst.es/documents/227459/227538/Manual+Prevencion+Trafico+Croe+m-Intras.pdf/b14ba412-751f-4d43-86f2-104c35024893>

Ivancevich, J. M. & Matteson, M. T. (1985). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial*. México Editorial Trillas.

- López Carmen, R. & Romero Álvarez, D. (2013). *Factores Psicosociales Asociados a Accidentes de Tránsito Acacias-Meta* (Tesis). Universidad Nacional abierta y a distancia.
- Lopategui, E. "Estrés: concepto, causas y control". Universidad Interamericana (2000).
 Recuperado de: <http://www.saludmed.com/Documentos/Estres.html>
- Llaneza Álvarez, J. (2009). *Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual para la Formación del Especialista*. Recuperado de
http://www.lexnova.es/Pub_In/Supuestos/supuesto143.htm
- Mansilla Izquierdo, F. (2014). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. Recuperado de
http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo1_3.shtml
- O'Connor, J. & Lages, A. (2005). *Coaching con PNL: guía práctica para obtener lo mejor de ti mismo y de los demás*. Ediciones Urano.
- Oliveira, O., Eternod, M. & López, P. (1999). Familia y género en el análisis demográfico.
 En B. García (coord.). *Mujer, género y población en México*. México: El Colegio de México/ Sociedad Mexicana de Demografía.
- Torres Velázquez, L. E., Ortega Silva, P., Garrido Garduño, A. & Reyes Luna, A. G. (2008). Dinámica familiar en familias con hijos e hijas. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 10(2), 31-56.
- Seligmann-silva, E. (2014). *Trabajo y desgaste mental, el derecho a ser dueño de si mismo*. Octaedro editorial.
- Susan C. Cloninger. Russell Sage College. (2003). *Teorías de la personalidad* (3 ed.). México: Pearson Education.

10. Anexos

Anexo 1

Medellín, agosto 16 de 2016

Señores

COOPEBOMBAS

Medellín

Hago constar que

Los señores ----- con cédula ----- y ----- con cédula -----, se encuentran actualmente matriculados en el curso Proyecto de Grado en la Corporación Universitaria Minuto de Dios, seccional Bello, y están adelantando la investigación “experiencias de estrés laboral en un grupo de taxistas de la ciudad de Medellín”.

Cordialmente,

Docente del Programa de Psicología

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales

Anexo 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: “experiencia del estrés laboral en un grupo de taxistas de la ciudad de Medellín”. Trabajo de grado en Psicología

Institución responsable: Universidad Minuto de Dios -Facultad de Ciencias Humanas-

Investigadores:-----

Introducción

A través del presente documento lo estamos invitando a participar en una investigación que se desarrolla en el contexto formativo del trabajo de grado en psicología de la Universidad Minuto de Dios. A continuación se le informará sobre sus objetivos, beneficios, riesgos, procedimientos, entre otros puntos, para que de manera informada decida si quiere participar. Si llegara a tener alguna pregunta durante la lectura, posteriormente puede hacerla con confianza que con gusto se le dará respuesta.

Información

El objetivo de la investigación consiste en analizar las experiencias del estrés laboral en un grupo de taxistas de la ciudad de Medellín. De manera específica nos interesa examinar la experiencia de las manifestaciones físicas, psicológicas y comportamentales del estrés. Su desarrollo se ha considerado importante para poder hacer prevención e intervención oportuna de los factores que afectan la calidad de vida de este grupo de trabajadores.

La participación en la investigación es totalmente voluntaria, y esto significa que usted tiene la libertad para decidir si lo hace o no; de igual manera, quiere decir que puede llegar a retirarse en cualquier momento y dejar de participar en el estudio cuando lo desee, incluso, después de haber firmado este consentimiento. Si decide no participar, esta decisión no le generará perjuicio alguno ni tendrá consecuencias de ninguna índole en las áreas personales o profesionales de su vida laboral, además no se hará uso de su información ya recolectada para fines de la investigación.

Para cumplir con los objetivos planteados lo invitaremos hacer parte de una entrevista, la cual consta de preguntas abiertas y cerradas que hacen referencia a su vida personal y laboral, cuyo desarrollo dura aproximadamente 15 minutos, además cabe aclarar que para una mayor comprensión de la información suministrada se utilizará, siempre y cuando usted lo autorice, medios de grabación de voz con el fin de que los datos sean fidedignos a lo suministrado por usted.

Los beneficios que se derivan de la presente investigación se dan en términos del conocimiento que pueda derivarse a través de la misma, el cual podrá ser importante para generar estrategias preventivas y de intervención más acorde a la realidad laboral que vive esta población.

No se prevén beneficios particulares para los participantes.

La investigación es considerada de riesgo mínimo, porque así no se realice ninguna intervención física en usted, la entrevista incluye algunas preguntas que para algunas personas pueden resultar incómodas por tocar asuntos personales; incluso algunas de ellas pueden sensibilizarlo en un momento dado. Si esto llegará a suceder es importante que sepa que usted puede dejar de responder algunas preguntas realizadas o no continuar con la entrevista.

Con respecto a la información que nos aportarán los participantes, es importante señalar que esta se manejará de forma anónima y con la confidencialidad del caso, garantizándole que ninguna otra persona o institución tendrá acceso a su contenido. La información obtenida no será analizada de manera individual si no en conjunto, con un total aproximado de 7 entrevistas. Las cuales se realizarán con fines investigativos exclusivamente.

Los resultados finales de la investigación podrán ser presentados en actividades de tipo académico, científico e investigativo, tales como seminarios, publicaciones y conferencias, conservando y asegurando siempre la confidencialidad de los datos de los participantes. El objetivo de estas presentaciones académicas es divulgar los resultados y conclusiones obtenidas en la investigación, contribuyendo de esta manera a generar planes de acción para que las instituciones y organizaciones puedan generar políticas públicas y procesos que cualifiquen y beneficien las condiciones y entornos laborales de los

trabajadores participantes. Estos resultados también podrán ser conocidos por todos los participantes, para ello se realizará una invitación formal al finalizar el proceso.

Un punto adicional que queremos darle a conocer es que su participación en esta investigación no generará costos económicos para usted, como tampoco ninguna retribución de esta índole.

Para finalizar, queremos decirle que estamos dispuestos a responderle cualquier inquietud que tenga; y si posteriormente quiere contactarnos para atender algún asunto respecto a la investigación, puede comunicarse con los psicólogos en formación -----

CONSENTIMIENTO

Yo _____ doy mi consentimiento para participar en la presente investigación, y permitir el uso de la información suministrada, según las necesidades del ente investigador. Este consentimiento lo otorgo libremente, luego de que me han explicado en qué consiste la misma y me han resuelto las inquietudes del caso.

Firma _____ Identificación _____

Correo e: _____ Teléfono _____

Testigo:

nombre _____ Firma _____

Identificación _____ Teléfono _____

Investigadores: Certifico que he dado la información y explicación al participante acerca del estudio, y he respondido las dudas realizadas por este.

Nombres de los investigadores responsables:

Firma _____ CC: _____

Firma _____ CC: _____

El presente consentimiento se firma en Medellín el _____ (DD/MM/ AA)

Anexo 3

Guion de entrevista semiestructurada

Objetivo: analizar las experiencias del estrés laboral en un grupo taxistas de la ciudad de Medellín.

Dirigido a: personas que tienen como oficio ser conductores de servicio público individual (taxi).

Tiempo aproximado de la entrevista: 15 minutos

Recursos: formato de entrevista semiestructurada, grabadora.

Fecha de entrevista: (DD/MM/AA) _____

Hora inicio: _____ Hora finalización: _____ Número participante: _____

- 1) ¿Cuántos años tiene?
- 2) ¿Desde hace cuánto tiempo ejerce el oficio de taxista?
- 3) ¿Ha ejercido algún otro oficio o profesión antes de dedicarse a conducir taxi?
- 4) Generalmente, ¿cuántas horas trabaja al día?
- 5) ¿Cuántos días trabaja en la semana?
- 6) ¿Es usted dueño de su taxi, o la empresa le asignó el taxi que conduce?
- 7) ¿Alcanza a completar la liquidación? ¿Qué tanto lo afecta el completar o no la cuota de liquidación?, ¿cómo se siente al respecto?
- 8) ¿Cómo describe usted su relación con sus compañeros de trabajo?
- 9) ¿Cuál es su recorrido habitual y cómo se siente frente a este?
- 10) ¿Hace usted uso de los servicios de la EPS a la cual pertenece?
- 11) ¿A lo largo de su oficio ha tenido algún accidente de tránsito? ¿Tuvo alguna secuela o afectación por ello?

- 12) ¿En general, cuáles son para usted las dificultades o problemas más comunes de este oficio? Y en su caso personal, ¿cuáles serían los más comunes?
- 13) ¿Cuáles han sido sus experiencias positivas y negativas con respecto a los pasajeros?
- 14) ¿Toma usted algún tiempo libre a lo largo de su jornada laboral? ¿Aproximadamente, cuánto tiempo? ¿En qué lugar acostumbra a tomar este tiempo libre?
- 15) ¿Que tan a gusto se siente usted ejerciendo la labor de taxista?
- 16) ¿Cómo se siente respecto a la retribución económica que recibe mensualmente?
- 17) ¿Se siente conforme con el vehículo que conduce usted actualmente?, y ¿por qué?
- 18) ¿En el transcurso del día ha tenido usted episodios de mal humor?, ¿qué situaciones los han desencadenado?
- 19) ¿En su quehacer diario ha experimentado sentimientos de soledad?
- 20) ¿Cómo se siente usted durante el transcurso de la búsqueda de pasajeros?
- 21) ¿Cuál es su percepción al presenciar un accidente de tránsito?
- 22) ¿Cómo es su percepción frente a la vulnerabilidad de sufrir un accidente de tránsito?
- 23) ¿Durante su jornada laboral ha experimentado dolores musculares y con qué frecuencia?
- 24) ¿Durante su jornada laboral ha experimentado molestias gastrointestinales y con qué frecuencia?
- 25) ¿Durante su jornada laboral ha experimentado molestias en las articulaciones y con qué frecuencia?
- 26) ¿Cómo son generalmente sus hábitos alimenticios con respecto al horario y la frecuencia?
- 27) ¿Se siente usted descansado y con energía después un lapso de sueño?
- 28) ¿Ha utilizado o toma actualmente algún tipo de medicamentos para contrarrestar síntomas de cansancio u otras patologías?
- 29) ¿Ha sentido alguna vez desinterés por su trabajo o que se torna repetitivo?
- 30) Podría definir 5 ventajas de ejercer como taxista y 5 desventajas de la misma
- 31) Podría definir 5 valores que son comunes de su oficio y 5 defectos del perfil del taxista.

32) ¿Se ha sentido reconocido por parte de sus compañeros, jefes o pasajeros, por la labor que ejerce? ¿Cómo se siente respecto a la ausencia o presencia de este?

33) ¿Usted es jefe o cabeza de hogar?, ¿o algún otro miembro de su hogar aporta al sustento de la familia?

34) ¿Cuánto tiempo dedica usted a su familia y cómo es su relación con ellos?

35) ¿Cómo se siente respecto al futuro, cuáles son sus sueños, planes y proyectos y que tan cerca cree estar de conseguirlos?