

# FACTORES PSICOSOCIALES QUE CONDICIONAN LA CONDUCTA DEL OPERADOR DE AUTOBUS URBANO EN LA CIUDAD DE AGUASCALIENTES

*Investigador: M.H.S.I. Sergio Perea Estrada / Programa de Investigaciones en Salud Pública*

91

## INTRODUCCION

El trabajo humano, como actividad central de la vida, juega un papel crítico ocupando una gran parte del tiempo y del esfuerzo del hombre, brinda puntos de referencia que regulan el nivel de autoestima y genera satisfacción personal, pero a su vez, existen factores dentro del ambiente de trabajo con influencia potencialmente negativa sobre la persona que producen cambios de comportamiento y efectos nocivos en su equilibrio psicológico.

Se conoce la existencia de fenómenos que tienen como característica causar daño, cuando el trabajador por razón de su propia actividad laboral se interrelaciona con uno a varios de estos factores.

Tradicionalmente se ha puesto atención a los agentes causales en cuanto a su impacto sobre la salud física del hombre, así se ha logrado su reconocimiento, evaluación y control, ya sea que se trate de agentes físicos, químicos o biológicos, aunque estos mismos agentes posean potencialidad para afectar también al comportamiento del individuo y a su equilibrio emocional, al participar en la interacción social, sin embargo en esta dimensión han sido escasamente estudiados y comentados.

En este estudio nos hemos referido al:

## FACTOR PSICOSOCIAL

Que se ha abordado sólo en forma escueta dando por sobreentendidas su concepción y sus características, excluyendo su connotación de poseer condición nociva para la salud.

Tratamos de explicar la situación de no contar con un concepto claro y preciso por ser éste amplio y complejo lo que dificulta su definición y en consecuencia su clasificación.

En esta ocasión se ofrece a manera de propuesta una definición y una clasificación y que los ubiquen en su participación activa como casual de reacciones afectivas de desequilibrio psicológico y trastornos de comportamiento que presenten los trabajadores.

La Oficina Internacional del Trabajo (OIT), define al ambiente de trabajo como "El área crucial de los riesgos de trabajo", se entiende por eso, aquellas circunstancias donde el hombre con motivo de su ocupación se interrelaciona con uno o varios agentes con posibilidades (riesgo) de generar un daño a la salud humana y otras consecuencias (pérdidas).

Por otra parte la salud humana es un concepto que plantea la nueva manera de entender el completo estado de bienestar físico, mental y social; descansado en la esfera de prácticamente todas las interrelaciones sociales y culturales y es con ellas un componente sinérgico de bienestar social.

En nuestro caso, podemos pensar por ejemplo en el operador de autobús urbano en la ciudad de Aguascalientes, se desempeña en condiciones de invasión de su espacio personal, con un ritmo de trabajo o ejecución de su tarea de tipo continuo ya que generalmente no puede suspender en forma inesperada a título personal, el desempeño de su actividad, así mismo se encuentra en posibilidades de someterse al hacinamiento social y a sufrir agresiones físicas como verbales, produciendo a su vez conductas

hostiles y violentas hacia los usuarios y a miembros de grupos afines a los del trabajador.

En la investigación ambiental, la forma exacta y relevante de obtener información acerca de un ámbito en particular, se logra por medio de los datos que nos aportan las personas que viven o se encuentran ahí (Berglund B. 1977) en este caso de los operadores de autobús urbano en la ciudad de Aguascalientes no vemos porqué deba ser diferente, más aun cuando el investigador señala la participación de la percepción que declara el trabajador acerca de su ambiente laboral; la cual probada y confrontada con la experiencia de otros, podría lograr un consenso para el mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo.

## INVESTIGACION

### I. METODOLOGIA Y MATERIALES:

Se diseñó una guía para el reconocimiento de tipo sensorial en el estudio de ese medio ambiente particular. En ésta, el individuo menciona cuáles son las condiciones de tipo laboral que enfrenta con mayor frecuencia y que le causan reacciones afectivas de desequilibrio psicológico. El investigador por su parte identifica y corrobora para establecer la relación entre la presencia de esas entidades y las alteraciones afectivas y de comportamiento que manifieste el trabajador.

En el diseño de la guía, se toman en cuenta los puntos de vista del observador y del trabajador, haciendo un instrumento de tipo nominal de identificación de factores cuyos resultados queden circunscritos sólo a los sujetos del estudio, sin posibilidad de generalizarse a otros individuos o centros de trabajo; el estudio realizado en 1992 abarcó a las cinco líneas que tienen concesionado el servicio público de transporte urbano en la ciudad de Aguascalientes, en la que laboran 497 operadores que constituye nuestro universo de trabajo, se determinó el tamaño de muestra a máxima varianza se determinó con la fórmula:

$$n = \frac{N(p)(q)}{(N-1)D + (p)(q)}$$

N = 497  
 p = 0.5  
 q = 0.5  
 D = 0.01

Este estudio se realizó en tres etapas; en la primera se planteó el problema y se determinó el Marco Teórico, en la segunda con apoyo del Depto. de Estadística se determinó el tamaño de muestra que estadísticamente fuera aceptable para darle validez al estudio, se determinó el tipo de muestreo sistemático que nos garantizará que la muestra fuera representativa y que no se prestará al criterio exclusivo del investigador.

En esa misma etapa, se gestionaron las entrevistas con el personal. En la tercera etapa se realizaron las 23 entrevistas de acuerdo al muestreo sistemático previo a la cual se realizó una prueba piloto a fin de comprobar la efectividad de nuestro instrumento. Una vez obtenida la información, se hizo una revisión a fin de poderla procesar para posteriormente someterla al análisis y a su evaluación a fin de poderla presentar en cuadros y gráficas para finalizar con la interpretación de los resultados que nos dieron pauta para concluir con la propuesta de algunos comentarios y recomendaciones.

El tipo de esta investigación fue descriptivo, propectivo de casos.

### II. RESULTADOS:

(Ver tabulaciones anexas, incluyendo la interpretación).

Para que se establezca un nivel significativo de la participación de los factores psicosociales de origen laboral que se asocie con alteraciones afectivas de desequilibrio psicológico que presente el sujeto, es necesario que se cumpla con lo siguiente:

1.- Que los puntos sumados de por lo menos una área sea mayor el promedio y que suceda lo mismo con el criterio de coincidencia.

2.- Se confirma la existencia de la participación del factor psicosocial si en más de una área y la valoración total, así como el criterio de coincidencia, la suma de los puntos está por arriba del valor promedio.

### III. ANALISIS DE LA INFORMACION:

Estos resultados identifican la presencia en el lugar de trabajo de factores psicosociales causantes de

efectos nocivos en el equilibrio psicológico del operador, quien así lo expresa en las entrevistas realizadas. Se corrobora lo anterior con la opinión del investigador en las gráficas anexas, se pueden observar también los criterios de coincidencia de cada área.

**ANEXOS**

**AREAS:**

- I. Esencia de la tarea
- II. Sistema de trabajo
- III. Organizacionales
- IV. Integración social

**TABLAS DE VALORACION**

**"POR AREAS"**

| %   | I     | II    | III  | IV    | NIVEL      |
|-----|-------|-------|------|-------|------------|
| 100 | 13    | 18    | 12   | 13    | Alto       |
| 75  | 10-12 | 13-17 | 9-11 | 10-12 | Prom. alto |
| 50  | 7-9   | 9-12  | 6-8  | 7-9   | Promedio   |
| 25  | 3-6   | 4-8   | 3-5  | 3-6   | Bajo       |

**"POR TOTALES"**

| %   | PUNTUAJE | NIVEL      |
|-----|----------|------------|
| 100 | 53       | Alto       |
| 75  | 34-43    | Prom. alto |
| 50  | 24-33    | Promedio   |
| 25  | 14-23    | Bajo       |

**"POR CRITERIOS DE COINCIDENCIA"**

| %   | PUNTUAJE | NIVEL      |
|-----|----------|------------|
| 100 | 41       | Alto       |
| 75  | 31-40    | Prom. alto |
| 50  | 21-30    | Promedio   |
| 25  | 11-20    | Bajo       |

**"INTERPRETACION"**

SUMA TOTAL AREAS = 524 OBSERVADOR; 473 OPERADOR  
 SUMA PARCIAL AREA MAYOR = 266, AREA I  
 SUMA COINCIDENCIAS = 378 ALTO  
 NIVEL DE IDENTIFICACION = 41.8 ALTO  
 NIVEL POR AREAS = 13.05 (ENTRE 16.5 Y 9.6) ALTO  
 NIVEL POR PUNTAJE TOTAL = 52.55 ALTO  
 NIVEL POR COINCIDENCIA = 41, ALTO

**IV. COMENTARIOS POR AREA:**

**AREA I**

**"ESENCIA DE LA TAREA"**

**REALIZACION DE VARIAS OPERACIONES SIMULTANEAS:**

Además de conducir el autobús, con todo lo que ello implica, la atención al público usuario, entregar boleto, recibir dinero, dar cambio, acomodar al pasaje, vigilar la subida y bajada del pasaje, atender los aspectos de vialidad y conflicto con otros vehículos o peatones, control de puertas, avisos, arranque, frenado, etc., durante toda la jornada de trabajo, este factor es común a todos los operadores, incrementándose en las horas "pico" y con el uso de los rehiletos.

**FATIGA POSICIONAL:**

La posición de sentado que se mantiene, mientras dura el desempeño de su actividad es considerada como sedentaria con movimientos limitados de brazos, piernas y cuello; cuando se prolonga la jornada normal se incrementa el problema de fatiga física, calentamiento, adormecimiento propiciante de problemas y molestias probales de hemorroides y dolores de espalda.

**AGRESIONES VERBALES:**

Esta situación que es más común de lo que pudiera pensarse es origen de conflicto con el público con reacciones inesperadas, incluso generar violencia.

**MANEJO DE DINERO:**

La entrega de cuentas es estresante y origen común de conflicto con los "patrones", que han llegado a denuncias judiciales y despidos.

**EXPOSICION A CONDICIONES AMBIENTALES:**

La presencia de polvos, humos, gases o cuando hay exceso de frío o calor o insectos (moscas), llegan a trastornar sensiblemente al operador, quien reacciona como todo ser humano ante la presencia

de este tipo de agentes.

**INVASIONES DEL ESPACIO PERSONAL:**

Las horas "pico" en la mayor parte de las rutas, origina un sobrecupo de las unidades, lo cual tiende a desesperar al operador por la aglomeración y el desorden, le impide la visibilidad y pierde el control del pago, lo cual lo afecta notablemente.

**AREA II**

**"SISTEMA DE TRABAJO"**

**ASPECTO DE MAYOR RELEVANCIA PARA EL ESTUDIO SON:**

**SOBRECARGA DE TRABAJO:**

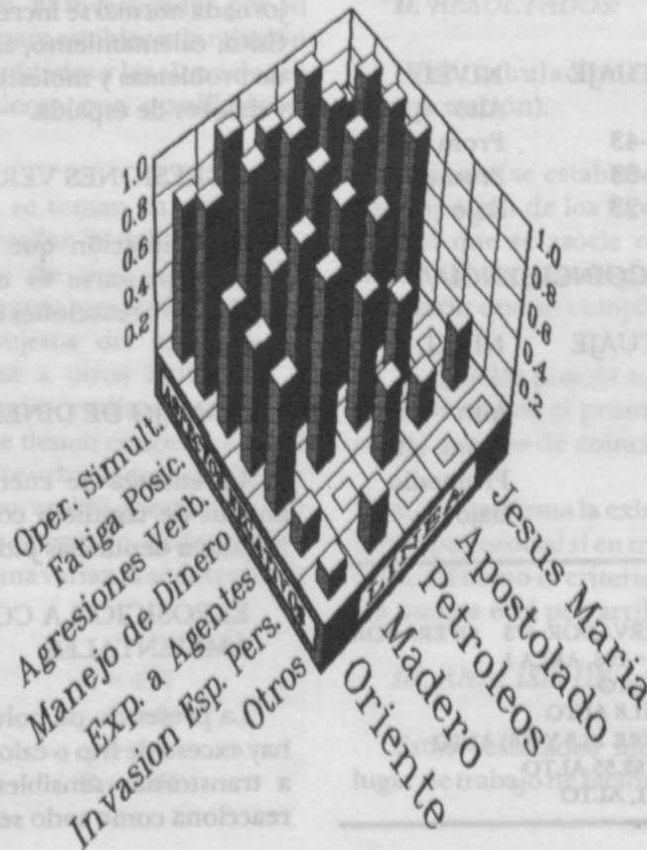
Originada por una situación que en el fondo es de carácter económico que en cierta forma presionan al operador al doblar su turno normal ante la complacencia del patrón en donde hay un "entendido" que aun sabiendo ambas partes que están fuera de la

ley, el propio trabajador la propicia y el patrón acepta de tal suerte que es práctica común que el operador prolongue su jornada por más de 14 horas con breves recesos en los cierres de circuito que no logran reponerlo afectándolo evidentemente, física como mentalmente.

**ALIMENTACION INADECUADA:**

Inicia su jornada lo más temprano posible para así dar más corridas ya que recibe un sobrepago por corrida por lo que tiende a levantarse muy temprano, a las cinco de la mañana, sin tomar alimentos; a media mañana, donde les es posible, sin prisas, a veces en el mismo autobús, en forma antihigiénica, semifríos e incómodamente es la forma normal de consumir alimento, a veces que le traen sus familiares o a veces comprados en puestos ambulantes con los riesgos inherentes para su salud, sin lavarse las manos, etc., es de pensarse que este sistema de comer les afecta notoriamente, no sólo en la cantidad sino en la calidad y oportunidad por lo que suelen padecer

**GRAFICA 1. ANALISIS DE COINCIDENCIAS ESENCIA DE LA TAREA**



trastornos digestivos, algunos declararon que mejor se esperan a comer en su casa en la noche para ahorrarse algún dinero.

**INCAPACIDAD PARA SATISFACER  
OPORTUNAMENTE SUS NECESIDADES  
FISIOLOGICAS:**

En vista que ni en los cierres de circuitos ni en las terminales cuentan con servicios sanitarios, los operadores se ven en la necesidad de atenderlas donde se pueda (fecalismo) o de soportar hasta llegar a encontrar donde se les permita hacerlo. Esta situación los incomoda sobremanera en forma por demás evidente.

**POSIBILIDAD DE PARTICIPAR EN  
ACCIDENTES:**

La Ciudad de Aguascalientes, a pesar de que las autoridades han abierto nuevas vías, cada vez el tránsito vehicular es más conflictivo sobre todo en las horas "pico", constantemente aparecen en los periódicos los accidentes donde los autobuses urbanos son los protagonistas, aparentemente estos trabajadores ven normal esta situación pero dada la alta frecuencia con que ocurre, seguramente es un factor importante que los preocupa.

**AREA III**

**"ORGANIZACIONALES"  
LOS ASPECTOS DE MAYOR RELEVANCIA  
PARA EL ESTUDIO SON:**

**CAPACITACION:**

Insuficiente, inadecuada o faltante, es el caso general en todas las líneas ya que desde que ingresa un operador es prerequisite conocer su trabajo y tener por lo menos tres años de experiencia, este aspecto está completamente descuidado por parte de los concesionarios ante la complacencia de la representación sindical.

**CONTRATACION AMBIGUA:**

Al ingreso se le proporciona al postulante un reglamento en el cual todo son exigencias y ventajas para el patrón, lo cual hace que el trabajador no tenga prácticamente ninguna garantía de estabilidad

en el trabajo; aparecen toda clase de medidas disciplinarias y sanciones que van desde la suspensión de tres días hasta el despido. Esta situación afecta notoriamente al operador y lo mantiene tenso y angustiado en forma permanente.

**AREA IV**

**"INTEGRACION SOCIAL"  
TODOS LOS ASPECTOS DE ESTA AREA  
COMO SON:**

La imagen devaluada que el propio operador está consciente que tiene, las constantes críticas que aparecen en los medios de comunicación masiva, la calidad del servicio que ellos mismos critican, el abuso y maltrato de los usuarios, la deficiente comunicación con los patrones y las muy deterioradas relaciones personales incluso con sus propios compañeros forman un cuadro que refleja lo que la opinión pública afirma que es un pésimo servicio público de transporte urbano - inseguro, deficiente, irregular, caro, etc., etc., por lo que el público opina, coloca al operador como un sujeto antisocial -

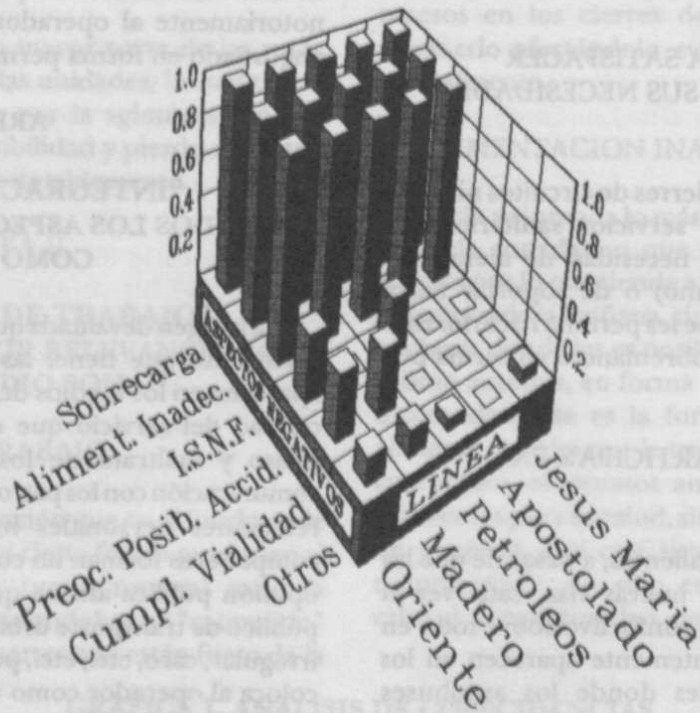
**V CONCLUSIONES:**

Consideramos que mucho de lo que aquí se reporta es susceptible de mejoramiento y lo que requiere es la participación y la buena fe y disposición de las partes que tienen que ver, ya que los concesionarios en primer término, los operadores y sus representantes sindicales, el gobierno estatal municipal, y los propios usuarios, podemos hacer que sea un verdadero servicio público, eficiente, seguro y constante para ellos nos referimos a cada uno de ellos para concluir con algunas recomendaciones de orden práctico.

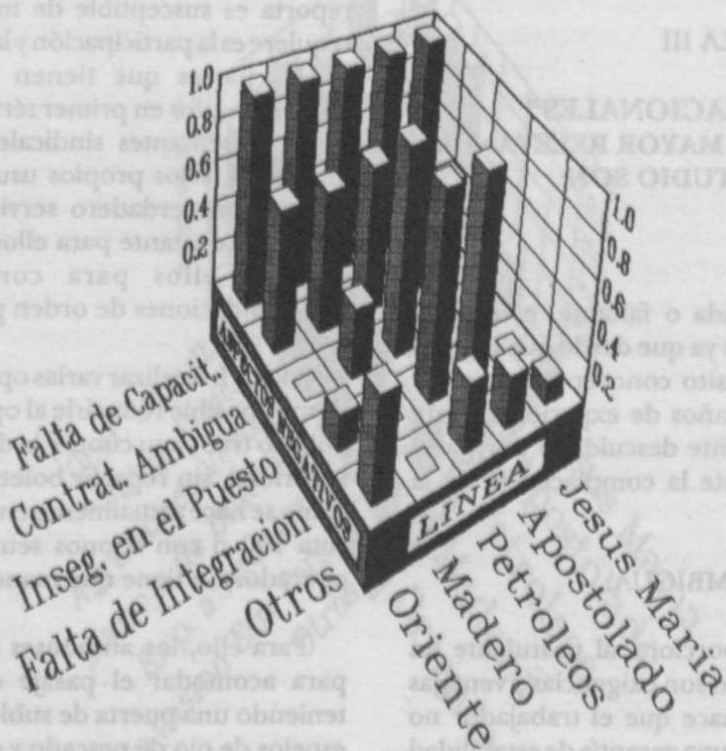
**AREA I.** Realizar varias operaciones simultáneas. Es muy posible reducirle al operador su trabajo, si el público trae ya su cuota y la deposita en una urna de seguridad, sin repartir boletos, sin uso de rehilete, como se hace actualmente en la ciudad de México en ruta 100 o con abonos semanales, con lo cual el operador no tiene que manejar dinero.

Para ello, los autobuses deben estar diseñados para acomodar el pasaje en forma automática, teniendo una puerta de subida y otra de bajada con espejos de ojo de pescado y espacio suficiente en el

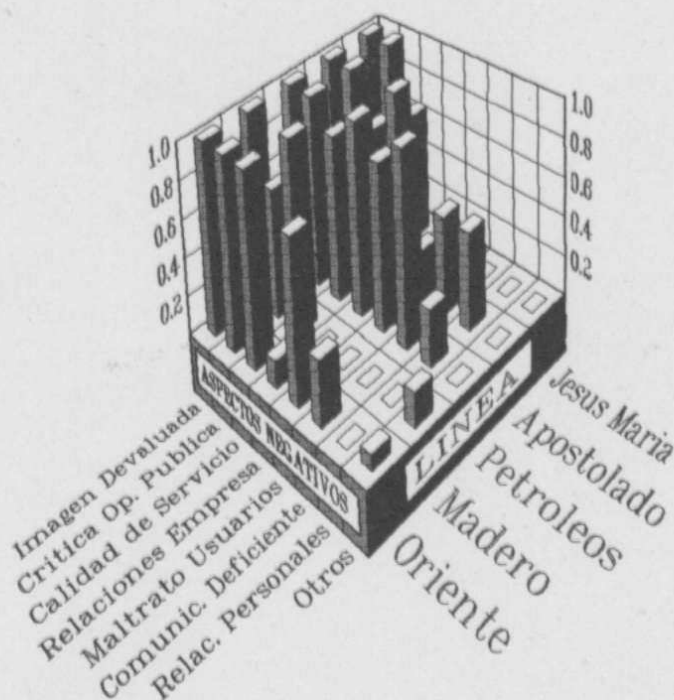
**GRAFICA 2. ANALISIS DE COINCIDENCIAS SISTEMA DE TRABAJO**



**GRAFICA 3. ANALISIS DE COINCIDENCIAS FACTORES ORGANIZACIONALES**



GRAFICA 4. ANALISIS DE COINCIDENCIAS  
INTEGRACION SOCIAL



pasillo para poder pasar, con comodidad. Con lo anterior se evita mucho conflicto con los estudiantes y otros usuarios que tienden a crearle problemas al operador y distracciones.

Sería muy conveniente establecer nuevas bases de contratación de personal donde fuera selectivo el ingreso pero dándole la capacidad necesaria a fin de que se notara el cambio de actitud y mostrara una imagen más adecuada en modos, trato, manejo del vehículo, información, presentación, etc., que actualmente dejan mucho que desear.

No es posible que persistan las partes en trabajar turnos dobles, ya que de ahí se derivan situaciones problemáticas, es necesaria la intervención de las autoridades para que ya no se permita esta violación flajelante de nuestras leyes que repercuten en la calidad del servicio.

También podría resolverse el caso de alimentación del personal, si logran establecer convenios con personas que dieran este servicio de manera higiénica y con precios subsidiarios a fin de que pudieran tomar alimentos nutritivos, sanos, calientes y en lugares apropiados más confortables.

El gobierno puede exigir a los concesionarios que tengan las terminales los servicios sanitarios necesarios, limpios con agua corriente y drenajes para que los operadores pudieran satisfacer adecuadamente sus necesidades fisiológicas y se puedan asear y refrescarse.

Sugerimos que el gobierno estatal revise el Reglamento Interior de Trabajo para que sea más equitativo ya que en la actualidad, es leonino a pesar de estar firmado por la representación sindical.

Esperamos por lo menos se hagan cargo de conciencia todos los involucrados en la prestación de este servicio público y que adopten programas de mejoramiento de la calidad ya que representa para la comunidad, ya que el usuario espera a cambio del pago recibir atención, comodidad, eficiencia, seguridad, lo que se logrará con operadores de calidad, todo lo que se haga para mejorar las condiciones y medio ambiente repercuten en productividad, en eficiencia, calidad en el cual todos deben salir ganando, ya que donde está el problema está también la solución.