

## INSTRUMENTO PARA EVALUAR VARIABLES PSICOLÓGICAS Y LABORALES EN CONDUCTORES DE AUTOBUSES

### INSTRUMENT TO ASSESS PSYCHOLOGICAL AND EMPLOYMENT VARIABLES IN BUS DRIVERS

Cinthy Córdoba López<sup>1</sup>  
cinthyacordoba@gmail.com

Marjorie Moreno Salas<sup>2</sup>  
maryyuri12@gmail.com

Fecha de recepción: 12 julio 2012 - Fecha de aceptación: 16 enero 2013

#### Resumen

*El rol que desempeñan los conductores de autobuses es fundamental, pues se encargan del transporte de personas; por tanto, su óptimo rendimiento laboral es clave para asegurar a los(as) usuarias(as) del transporte público, un viaje seguro, digno y satisfactorio. El objetivo de esta investigación fue proponer un cuestionario para evaluar algunos factores psicológicos y de rendimiento laboral de los conductores de autobuses de la empresa Paracito, S.A. El instrumento está conformado por ocho variables: autoestima, masculinidad, relaciones familiares, relaciones de pareja, satisfacción laboral, servicio al cliente, consumo de drogas y jornada laboral; cada variable tiene entre seis y 12 reactivos con formato tipo Likert. De momento, es preciso avanzar en la aplicación y validación cuantitativa del instrumento con conductores de autobuses de diferentes empresas autobuseras para contar con datos empíricos que refuercen la validez y confiabilidad de dicho instrumento.*

**Palabras clave:** variables psicológicas, variables laborales, conductores de autobuses, rendimiento laboral, transporte público.

#### Abstract

*The role played by bus drivers is fundamental in as much, as they are in charge of the transport of people, therefore the optimal labor yield of the bus drivers is key to assure, the users of the public transport, a safe, worthy and satisfactory trip. The objective of this investigation was to propose a questionnaire to evaluate some psychological factors and of labor yield of the conductors of buses of the company Paracito, S.A. The instrument is composed by eight variables: familiar self-esteem, masculinity, family relationships, couple relationships, and labor satisfaction, customer service, drug consumption, and labor day, each variable counts with between six and twelve reagents and are conformed by a scale type Likert. At the moment, it is precise to advance in the application and quantitative validation of the same among bus drivers of different companies in order to count on empirical data that will reinforce the validity and trustworthiness of the same.*

**Key words:** Psychological variables, employment variables, bus drivers, work performance, public transport.

- 
- 1 Asociación de Atención a Pacientes con Enfermedades Terminales Caminemos Juntos/Escuela de Psicología, Universidad Nacional de Costa Rica.
  - 2 Escuela de Psicología y Centro de Investigaciones Psicológicas Avanzadas, Universidad Católica de Costa Rica.

*El equipo de investigación agradece a las siguientes personas por el apoyo durante la elaboración del proyecto: a los y las estudiantes de Psicología matriculados en los cursos de investigación IV e investigación V del primer cuatrimestre del 2009, y a la Empresa Transportes Paracito, S.A, la cual figuró como contraparte institucional.*

## Introducción

La psicología laboral, como rama especializada de la psicología, contempla varios campos de inserción (Muchinsky, 2002): a. reclutamiento y selección; b. capacitación y desarrollo; c. evaluación del desempeño; d. desarrollo de la organización y e. calidad de vida laboral.

Concretamente, las políticas de recursos humanos se orientan, generalmente, a que las personas contribuyan con su trabajo al logro de las finalidades organizativas de la mejor manera posible. Por tanto, actúan sobre el rendimiento pensando, fundamentalmente, en mejorarlo (Longo, 2005).

En este caso, el rendimiento laboral se comprende como la eficiencia de los trabajadores, tal condición se mide en volúmenes de producción satisfactoria, por empleado, por hora/hombre o por jornada trabajo/hombre (Salazar, 1973).

El rendimiento laboral al estar relacionado con la eficiencia, se convierte en una variable que, por regla general, interesa estudiar, pues de éste se deriva el éxito en la obtención de resultados y cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización, empresa o institución.

Una razón de las organizaciones para interesarse por el recurso humano es prevenir riesgos laborales, promover la salud de los trabajadores(as), generar y mantener altos niveles motivacionales, con el fin de obtener altos niveles de rendimiento laboral (García, Cortés y Sánchez, 2008).

Para Romero (2001), la organización, como sistema, está integrada por partes interdependientes e interrelacionadas y esto a su vez crea una nueva entidad denominada clima o carácter organizacional. El clima, como realidad psicosocial, se nutre de la interacción entre los individuos

y la organización y es el mediador entre los procesos organizacionales y los comportamientos de los trabajadores.

Por ello, la organización debe tener presente que su clima tiene una repercusión sustancial en el bienestar psicológico de los trabajadores, y este nivel de bienestar generado por el trabajo influirá no sólo en su comportamiento, sino también en su vida familiar y social (Romero, 2001), pero al mismo tiempo el contexto familiar y social pueden repercutir en su desempeño laboral.

En el caso concreto de los conductores de transporte público, algunos estudios (Neisa y Rojas, 2009) concluyen que existe cierta relación entre la jornada laboral (extensas horas de trabajo), la falta de descansos y pocas horas de sueño con la presencia de fatiga. Lo anterior aumenta la incidencia de accidentes e incidentes y, sumado a esto, podría existir asociación entre la calidad de vida familiar de los conductores y la aparición de fatiga debido a los conflictos familiares.

De lo anterior, se puede concluir que el estudio y la evaluación del desempeño o rendimiento laboral está determinado por múltiples factores. Por tanto, las variables psicológicas adquieren relevancia para explicar de qué forma el rendimiento de los y las trabajadoras puede mejorar o, al menos, minimizar las causas que ponen en riesgo un adecuado u óptimo rendimiento en la ejecución de tareas y funciones.

Salazar y Pereda (2010) afirman que la conducción de los vehículos de transporte público es un trabajo muy estresante; sin embargo, ha habido poco análisis detallado de cuáles son las características específicas del trabajo psicosocial o del medio ambiente físico de los operadores de transporte público que contribuyen a los altos niveles de estrés.

El estrés influye, en buena medida, en la forma de conducir de las personas y puede ser un causante considerable de accidentes y de otros efectos negativos en el conductor, por ejemplo, generación de mayor nivel de hostilidad y de comportamiento competitivo, mayor tendencia a la impaciencia, toma de decisiones arriesgadas y conducción imprudente, disminución de la concentración, y el efecto negativo que tiene el uso incontrolado de fármacos, alcohol u otras

sustancias que se puedan utilizar para reducir el estrés (Lima y Juárez, 2008).

Entre los desencadenantes del estrés se pueden citar: las presiones de tiempo, frustración por la incapacidad para atender plenamente a los pasajeros, horarios de trabajo por turnos rotatorios que causan problemas familiares y otras actividades sociales; asimismo, la polución, los ruidos y las congestiones de tráfico son factores que pueden desencadenar conductas de ansiedad (Salazar y Pereda, 2010).

De tal modo que se producirían descensos en el rendimiento laboral cuando la tarea o función demanda mayor capacidad de la disponible por el individuo; y por mucho que éste se esfuerce, no cuenta con los recursos necesarios para alcanzar los niveles óptimos de rendimiento (Rubio, Martín, Luceño y Jaén, 2007).

Es necesario comprender, entonces, que el rendimiento está determinado por: los recursos personales del trabajador y las demandas de la tarea. El presente estudio se interesó en proponer mediciones para evaluar dichos recursos mediante la exploración de variables psicológicas y laborales, en función de la detección temprana y posible resolución de situaciones personales o laborales que afecten el rendimiento, motivación y/o satisfacción del empleado; en este caso, el conductor de autobús.

Concretamente, se proporciona un instrumento desarrollado para indagar variables psicológicas y labores en un grupo de trabajadores poco explorado en Costa Rica, ya que las autoras no identificaron publicaciones sobre conductores de autobuses.

A nivel internacional, García-Cortes, Vargas, Mijangos (2007) estudiaron al interior de los buses, las conductas de los pasajeros y de los conductores. Lo anterior lo realizaron con técnicas de observación y registro, para luego contrastar las conductas con una lista de posibles actividades clasificadas de acuerdo con la teoría de las necesidades de Maslow (1991): necesidades fisiológicas, necesidad de seguridad, necesidad de afiliación (pertenencia), necesidad de reconocimiento (estima) y por último, la autorrealización. Los resultados indicaron que los conductores pasan la mayor parte del tiempo “contando dinero, escuchando música, platicando

y accionando la ventanilla que tienen a su lado” (Mijangos y Vargas, 2006, p. 19).

Resulta evidente que los conductores de autobuses tienen entonces la responsabilidad de trabajar con personas y procurar un adecuado servicio al cliente. Ahora bien, si se toma en cuenta que en Costa Rica la mayoría de la población se traslada utilizando los autobuses públicos, cifra estimada en 62% de los usuarios de transporte (D’ Alolio, 2007), la calidad del servicio y las condiciones de trabajo son cruciales para la seguridad en general, pues, según consulta realizada por las autoras, las jornadas laborales de los conductores generalmente son de 12 horas diarias y en ocasiones las superan (Comunicación personal, 9 de febrero del 2009).

En esta misma línea, Salas y Meliá (2004) señalan que los factores psicosociales afectan la salud de los trabajadores, lo que provoca estrés, ausentismo, deserción laboral y rotación, también resaltan la correlación de estos factores psicosociales con los accidentes laborales. Asimismo, encontraron que existe una conexión entre tensión experimentada, los microaccidentes y los daños a la salud. Esta asociación sugiere la tensión como indicador de la posible presencia de microaccidentes, otros daños a la salud y, por lo tanto, de posibles accidentes laborales.

El óptimo rendimiento laboral de los conductores de autobuses asegura salvaguardar la integridad y seguridad física de las personas que viajen en estos, sin embargo, previo a evaluar el rendimiento laboral de los conductores, es fundamental estudiar los factores o variables psicosociales que inciden en el adecuado desempeño de las funciones de esta población en particular. Por lo anterior, se propone un instrumento para evaluar algunos factores psicológicos y laborales de los conductores de autobuses del Área Metropolitana (ya que el instrumento fue diseñado al tomar como referencia el aporte de la empresa de Buses Paracito, S.A., sin embargo, se considera que este puede ser aplicado a otros conductores de autobuses del Área Metropolitana, en tanto, sus características y condiciones laborales podrían contener paralelismos).

Ahora bien, el sustrato teórico que respaldó la construcción del instrumento se fundamenta, en primer lugar, en la propuesta de diversos

autores los cuales señalan que el rol de los psicólogos en seguridad vial no debe limitarse al ámbito de la selección de personal, sino que debe abarcar otros aspectos importantes (Tortosa y Montoro, 2002); tales como la medición de variables psicológicas y laborales que intervienen en la calidad de vida laboral, la calidad de servicio y el rendimiento laboral.

En segundo lugar, se consideraron las necesidades externadas por la contraparte institucional (la empresa de buses), en función de las condiciones vitales y laborales de sus colaboradores, seguidamente, se detalla cada variable y la comprensión teórica de éstas.

1. Autoestima: La autoestima se entendió como la valoración que se tiene de uno mismo; es decir, “la percepción valorativa y confiada de sí mismo que motiva a la persona a manejarse con propiedad, manifestarse con autonomía y proyectarse satisfactoriamente en la vida” (Merzeville, 2004, p.1).
2. Satisfacción laboral: La satisfacción laboral se definió como “un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo” (Davis y Newstrom, 2003, p. 276). Se consideró una reacción afectiva, en algunos casos, un sentimiento de agrado o desagrado hacia algo
3. Servicio al cliente: El servicio al cliente se entendió dentro de la definición de servicio, la cual corresponde a la acción y efecto de servir/ actividad llevada a cabo por la administración o bajo cierto control y regulación de ésta por una organización especializada o no y destinada a satisfacer necesidades (Begazo, 2006).
4. Consumo de drogas: Se refiere a la valoración que realiza el conductor sobre el consumo de sustancias psicoactivas, sean estas lícitas o ilícitas, como el tabaco y el alcohol, principalmente.
5. Masculinidad: se consideró que la masculinidad es una construcción social que se va formando a partir de la socialización de género. Es la forma en que han sido criados y educados los hombres, incluye la manera de pensar, de sentir y comportarse, así como la forma en que se relacionan con las mujeres y otros hombres (Campos, 2007).
6. Familia: La familia es el contexto natural de los seres humanos, para crecer y para recibir ayuda, convirtiéndose en un grupo que elabora pautas de interacción que rige el funcionamiento de los integrantes; asimismo, define la variedad de conductas y facilita la interacción recíproca. La familia necesita de una estructura para desempeñar tareas esenciales, apoyar la individuación y, al mismo tiempo, proporcionar un sentimiento de pertenencia (Minuchin, 1983).
7. Jornada laboral: Según el Código de Trabajo Costarricense (2001), se estipula la jornada laboral como el trabajo diurno comprendido entre las cinco y las diecinueve horas, mientras que el nocturno se realiza entre las diecinueve y las cinco horas. La jornada ordinaria de trabajo efectivo no debe ser mayor de ocho horas en el día, de seis en la noche y de 48 horas por semana. No obstante, en los trabajos que por su condición no sean insalubres o peligrosos podrá estipularse una jornada ordinaria diurna hasta de diez horas y una jornada mixta hasta de ocho horas, siempre que el trabajo semanal no exceda de las cuarenta y ocho horas.
8. Relación de pareja: La pareja hace referencia a dos personas de distinto sexo (en el caso de parejas heterosexuales) que comparten su sexualidad y mantienen una relación cotidiana de ligamen, cercano y/o apegado a las conductas establecidas por la sociedad (Soto, 2002).

## Método

### Procedimiento

Durante noviembre del 2008 y el primer cuatrimestre del 2009, se llevó a cabo el estudio en coordinación con la empresa de Buses Paracito, S.A. La iniciativa surgió como interés institucional, debido a la escasa investigación en el tema a nivel nacional; y se consideró prudente iniciar las investigaciones con el desarrollo de

instrumentos de medición; en este caso, un cuestionario autoaplicado.

Para este estudio, se contó con el apoyo de los (as) estudiantes de los cursos de Investigación Cuantitativa (Psicoestadística y Psicometría) de la Universidad Católica de Costa Rica (I cuatrimestre 2009), quienes apoyaron el proceso de diseño y validación cualitativa del instrumento. El procedimiento siguió diversas fases, propias de una investigación exploratoria, y enfocada en la construcción de un instrumento psicométrico:

1. Junto con el equipo de trabajo de la empresa de buses, se eligieron las variables de investigación (se realizó una reunión de equipo, como estrategia para la definición de variables, y se utilizó la identificación y definición de problemas institucionales propuestos por los administrativos de la empresa de buses). Seguidamente, se efectuó una revisión bibliográfica para profundizar en aspectos teóricos relacionados con las variables de interés, así como la comprensión y operacionalización de éstas a partir de la definición nominal. Diversos aspectos teóricos fueron la base que sustentó la operacionalización y la construcción del banco de reactivos que dieron origen a cada subescala del instrumento.
2. Seguidamente, se procedió al desarrollo de los ítems de cada una de las escalas, los cuales fueron desarrollados en equipo. Se eligió una definición conceptual adecuada para cada variable, específicamente las anotadas en el marco teórico; posteriormente, entre las investigadoras y los (as) estudiantes, se redactaron ítems con el fin de dar respuesta a la propuesta conceptual; en diferentes fases de revisión los reactivos elaborados se fueron depurando y descartando.
3. Para la depuración de reactivos se recurrió a la triangulación de investigadores(as), pues tanto estudiantes como docentes evaluaron las escalas y se realizaron las observaciones y mejoras según cada consideración, con el fin de validar a nivel cualitativo las escalas, se revisó la extensión de los reactivos (que no tengan más de 18 palabras), la validez conceptual (¿con cuerda con la definición o no?), el lenguaje (¿está en términos comprensibles para una persona que maneja autobús o no?), entre otros aspectos. Se obtuvo el cuestionario final después de cinco fases de revisión, desde el primer borrador hasta la depuración completa de los ítems.
4. El referente teórico de evaluación cualitativa para la propuesta, revisión y elección de reactivos derivó de la puesta en práctica de las recomendaciones de dos teóricos reconocidos en el campo; por un lado, la de Cohen y Serdlik, (2000) y; por el otro, Willis, (2005), quien propone responder diferentes preguntas sobre los reactivos y escalas por construir, por ejemplo: ¿para el informante sería fácil o difícil responder estas preguntas?, ¿este término puede ser comprendido por la mayoría de las personas?, ¿las personas estarían dispuestas a brindar esta información?, entre otras interrogantes que fueron empleadas por parte de los y las estudiantes y las investigadoras durante las cinco fases de revisión y depuración de los reactivos.

## Resultados

El resultado de la investigación desarrollada consiste en un cuestionario elaborado específicamente para medir variables psicológicas y laborales con conductores de autobuses.

El instrumento está conformado por 96 ítems, los cuales se distribuyen en 9 subescalas o variables, ocho de ellas se presentan en formato tipo Likert (divididos en varios intervalos de respuesta, por ejemplo: 1. Muy en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4. De acuerdo, 5. Muy de acuerdo; de forma tal que a mayor puntaje, mayor nivel de acuerdo con cada una de las afirmaciones propuestas). Las subescalas se distribuyen de la siguiente forma: Variables Sociodemográficas compuesta por 23 ítems, la subescala Satisfacción Laboral está integrada por 10 ítems, la subescala Jornada Laboral tiene 9 ítems, seguida de la subescala Servicio al Cliente constituida por 10 ítems, la subescala Autoestima compuesta por 7 ítems, la subescala de Masculinidad está integrada por 10 ítems, la subescala de Familia tiene 10 ítems, la subescala Pareja está constituida por 8 ítems y, por último, la subescala Consumo de Sustancias

tiene 9 ítemes. El instrumento quedó conformado de la siguiente forma:

corresponde a los datos generales; se exploran elementos habituales como el sexo, la edad y el nivel educativo, entre otros; en la segunda parte, se examinan datos generales con respecto a la vivienda de los encuestados; y en la tercera, se indagan datos sobre la comunidad donde vive el entrevistado (ver tabla 1).

**Datos socio-demográficos**

La sección de datos sociodemográfico está compuesta por tres partes: la primera parte

Tabla 1  
Variables sociodemográficas

<p><b>PRIMERA PARTE. DATOS GENERALES</b></p> <p><b>Instrucciones:</b> En esta sección del cuestionario le solicitamos que por favor nos brinde su información personal, referida a diferentes aspectos que se vinculan con su vida laboral, para ello marque con una X la opción correspondiente o bien complete el espacio en blanco.</p> <p>1. ¿Cuál es su sexo? 1. Masculino 2. Femenino</p> <p>2. ¿Cuál es su edad en años cumplidos?</p> <p>3. ¿En cuál provincia vive usted?</p> <p>4. ¿Cuál es su nacionalidad?</p> <p>5. ¿Cuál es su estado civil actual?</p> <p>1. Soltero 2. Casado 3. Unión libre 4. Divorciado 5. Separado 6. Viudo</p> <p>6. ¿Tiene hijos o hijas?</p> <p>1. Si ¿cuántos hijos(as) tiene? _____ 2. No _____</p> <p>7. ¿Hace cuántos años labora para la empresa Paracito S.A.? _____</p> <p><b>SEGUNDA PARTE. DATOS GENERALES SOBRE SU VIVIENDA</b></p> <p><b>Instrucciones:</b> En esta sección del cuestionario, le solicitamos que por favor nos brinde información general sobre su vivienda, para ello marque con una X la opción correspondiente o bien complete el espacio en blanco.</p> <p>1. La casa en la que su familia y usted habitan es:</p> <p>1. Alquilada 2. Propia 3. Con Hipoteca 4. Otros _____</p> <p>2. Las condiciones de la casa que habitan son:</p> <p>1. Muy malas 2. Malas 3. Regulares 4. Buenas 5. Muy buenas</p> <p>3. Por favor, indique si usted...</p> <table border="1"> <tr> <td>1. Tiene tanque de agua caliente en su casa (la de su familia) para suministrar agua caliente al fregadero, lavatorios y ducha, entre otros.</td> <td>1. Sí</td> <td>2. No</td> </tr> <tr> <td>2. Tiene teléfono celular propio</td> <td>1. Sí</td> <td>2. No</td> </tr> <tr> <td>3. Tiene acceso a Internet en la casa</td> <td>1. Sí</td> <td>2. No</td> </tr> <tr> <td>4. Tiene Televisión por cable en casa</td> <td>1. Sí</td> <td>2. No</td> </tr> <tr> <td>5. Tiene auto propio</td> <td>1. Sí</td> <td>2. No</td> </tr> </table>			1. Tiene tanque de agua caliente en su casa (la de su familia) para suministrar agua caliente al fregadero, lavatorios y ducha, entre otros.	1. Sí	2. No	2. Tiene teléfono celular propio	1. Sí	2. No	3. Tiene acceso a Internet en la casa	1. Sí	2. No	4. Tiene Televisión por cable en casa	1. Sí	2. No	5. Tiene auto propio	1. Sí	2. No
1. Tiene tanque de agua caliente en su casa (la de su familia) para suministrar agua caliente al fregadero, lavatorios y ducha, entre otros.	1. Sí	2. No															
2. Tiene teléfono celular propio	1. Sí	2. No															
3. Tiene acceso a Internet en la casa	1. Sí	2. No															
4. Tiene Televisión por cable en casa	1. Sí	2. No															
5. Tiene auto propio	1. Sí	2. No															

**TERCERA PARTE. DATOS GENERALES SOBRE SU COMUNIDAD**

**Instrucciones:** En esta sección del cuestionario le solicitamos que por favor nos brinde información general sobre su comunidad, para ello marque con una X la opción correspondiente o bien complete el espacio en blanco.

**1. La comunidad en que usted vive es:**

1. Urbana 2. Rural 3. Rural-Urbana 4. Marginal 5. Urbana-Marginal 6. Rural-Marginal

**2. ¿En su comunidad existe algún peligro por fallas naturales?**

1. Sí 2. No 3. No sabe

**3. ¿Cuál es la principal fuente de energía en su comunidad?**

1. ICE 2. CNFL 3. Cooperativa 4. Planta privada 5. Otra fuente de energía 6. No hay luz eléctrica

**4. ¿Cuál es la fuente de abastecimiento de agua de su comunidad?**

1. Acueductos y Alcantarillados 2. Acueducto Municipal 3. Cooperativa 4. Acueducto Rural 5. Pozo con Bomba 6. Pozo sin Bomba 7. Río

**5. ¿Cuál es el principal medio o sistema de eliminación de basura que utilizan en su comunidad?**

1. Camión recolector 2. La botan en hueco o entierran 3. La queman 4. La botan en lote baldío 5. La botan en río, quebrada o mar 6. Otro (especifique)

**6. ¿Qué tipo de instituciones educativas (escuela y colegios) hay en su comunidad?**

1. Públicas 2. Privada 3. Semi privada

**7. ¿Qué tipo de instituciones hay en su comunidad?**

1. Público 2. Privado 3. Semi-Privado 4. Instituto

**8. ¿Cuál religión se practica mayormente en su comunidad?**

1. Católica 2. Protestante 3. Mormones 4. Adventista 5. Testigo de Jehová 6. Otro (especifique)

**9. ¿Cuáles centros de salud se ubican en su comunidad?**

1. EBAIS 2. Clínica 3. Centros médicos privados

**10. ¿Cuáles son los centros recreativos de su comunidad?**

1. Parques 2. Gimnasio 3. Cancha de futbol 4. Otro (especifique)

**11. ¿Qué tipo de grupos hay en su comunidad?**

1. Grupo de vecinos 2. Junta de vecinos 3. Asociación 4. Comunidad organizada contra el hampa 5. Otro (especifique)

**12. ¿Poseen vigilancia en su comunidad?**

1. Sí 2. No 3. No sabe

**13. ¿Qué tipo de vigilancia hay en su comunidad?**

1. Vigilancia pública 2. Vigilancia privada 3. Otro, especifique: \_\_\_\_\_

### Escala de satisfacción laboral

Esta escala (ver tabla 2) mide satisfacción laboral y está constituida por 10 ítems, mediante un formato tipo likert, con puntuaciones entre 1= Totalmente en desacuerdo y 6= Totalmente

de acuerdo, en la cual mayor puntaje equivale a mayor acuerdo con cada una de las afirmaciones. Tal escala tiene como objetivo medir el grado de satisfacción laboral (sentimientos de agrado y desagrado hacia el trabajo) de los conductores.

Tabla 2  
Ítems de la escala Satisfacción Laboral

---

1. Me satisface el reconocimiento que obtengo por el trabajo bien hecho
2. Estoy satisfecho con el grado de participación que tengo en mi empresa
3. Estoy satisfecho con mi horario de trabajo
4. Estoy satisfecho con las relaciones con mis compañeros
5. Me satisface mi salario
6. Me satisface la estabilidad laboral que obtengo de la empresa
7. Estoy satisfecho de mis relaciones con los jefes
8. Me gusta mi trabajo
9. La supervisión que ejercen sobre mí es satisfactoria
10. Estoy satisfecho de los incentivos y premios que recibo

---

Nota: A mayor puntaje mayor nivel de satisfacción.

### Escala de jornada laboral

La jornada laboral de los conductores de autobuses tiene diversas repercusiones en la vida de este sector de la población. Existen diferentes factores que afectan la condición del sector de conductores de autobuses, entre ellos: la rutina, los cambios en los turnos de trabajo, los “embottellamientos” que se presentan en las diferentes horas del día, el resultado de los encuentros con la diversidad de personas quienes utilizan el servicio público, la amplitud de la jornada laboral, los periodos de descansos, el efecto del ruido, la

responsabilidad que asumen al conducir la unidad, así como la administración de dinero entre otras situaciones (Murillo, 2004).

Por lo anterior, el fin primordial de la escala es determinar la valoración que realizan los conductores de la jornada laboral, sea esta positiva o negativa, conforme aumenta el puntaje la jornada resulta evaluada de forma satisfactoria y viceversa. Para ello, se construyeron nueve afirmaciones con formato tipo likert, con cinco puntos en las cuales mayor puntaje equivale a mayor identificación con el ítem (ver tabla 3).

Tabla 3  
Ítems de la Escala Jornada Laboral

---

1. Me siento satisfecho con mi jornada laboral
2. Considero que pueden aumentarse la cantidad de horas que trabajo
3. Considero adecuado laborar más de ocho horas continuas
4. Dentro de mi jornada laboral es usual que trabaje horas extra:
5. La empresa respeta los tiempos para la alimentación
6. Disfruto del día libre y los días feriados de Ley
7. Cuando tengo que trabajar horas extraordinarias se me comunica con anticipación
8. Todas las horas extraordinarias que trabajo me las pagan
9. Mis compañeros tienen una jornada laboral igual que la mía

---

Nota: Categorías de respuesta: 1. Muy en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4. De acuerdo, 5. Muy de acuerdo.

### Escala de servicio al cliente

La escala de servicio al cliente pretende medir la disposición de los autobuseros respecto del servicio que se brinda a los usuarios; es decir, la inclinación que tendrían para brindar un servicio cercano, cálido y de calidad a los

pasajeros; en este caso, no se evalúa el servicio, sino el manejo y conceptualización del servicio que corresponde ofrecer a los usuarios. Esta escala (ver tabla 4) tiene 10 reactivos y utiliza el formato tipo likert de 5 puntos en la cual mayor puntaje equivale a mayor acuerdo con el ítem presentado.

Tabla 4  
Ítemes de la escala de Servicio al Cliente

- 
1. Para mi "servicio al cliente" es igual a respeto
  2. La cortesía es parte del servicio al cliente
  3. Considero que el volumen alto del radio molesta a los usuarios
  4. Considero importante la puntualidad en mi recorrido para brindar un mejor servicio
  5. Las sugerencias de los usuarios son importantes para mejorar la calidad del servicio
  6. El servicio que se brinda al pasajero es mi responsabilidad
  7. Me agrada brindar un buen servicio al cliente
  8. Es importante la comunicación con los usuarios para brindar un buen servicio
  9. Todos los días me esfuerzo por dar lo mejor de mí a los pasajeros
  10. A pesar de tener un mal día, busco la manera de seguir brindando un buen servicio
- 

Nota: Categorías de respuesta: 1. Muy en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4. De acuerdo, 5. Muy de acuerdo.

### Escala de Autoestima

Esta escala también tiene un formato tipo likert, de cinco puntos, en la cual 1 es el nivel más bajo y el nivel 5 el más alto. Está conformada por

nueve ítemes (ver tabla 5). Esta variable adquiere importancia, pues intenta relacionar el nivel de autoestima y el rendimiento o funcionamiento de la persona en el ámbito laboral.

Tabla 5  
Ítemes de la Escala de Autoestima

- 
1. Me siento sin proyectos por cumplir en la vida.
  2. Algunas veces me siento inútil con lo que hago.
  3. Actúo con seguridad sin dudar de mi mismo.
  4. A veces siento que no me veo bien.
  5. No siento interés por establecer prioridades.
  6. Me siento satisfecho con lo que hago.
  7. Me es difícil decir lo que me molesta.
  8. Tengo la sensación de ser importante.
  9. Me siento satisfecho como soy
- 

Nota: Categorías de respuesta: 1. Muy en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4. De acuerdo, 5. Muy de acuerdo.

### Escala de masculinidad

Otra de las variables de interés fue la masculinidad; por tanto, se elaboró una escala con 10 reactivos, de formato tipo likert de cinco puntos, de igual forma a mayor puntaje, mayor presencia

de elementos asociados con la masculinidad hegemónica. El interés se centró en evaluar los indicadores de masculinidad en los conductores, entre más alto el puntaje, mayor indicador de una masculinidad tradicional por parte de los entrevistados (ver tabla 6).

Tabla 6  
Ítems de la escala de Masculinidad

- 
1. La mujer no debe participar en actividades fuera del hogar porque desatiende a los hijos.
  2. Está bien ser agresivo para defender los propios derechos.
  3. Los hombres pueden resolver sus diferencias a golpes.
  4. Cuanto más guaro toma un hombre, más hombre es.
  5. El hombre llega hasta donde la mujer lo permite.
  6. En casa el hombre debe tomar las decisiones pues él gana el dinero.
  7. Conducir autobús es un trabajo solo para hombres.
  8. No estoy dispuesto a que una mujer me dé órdenes.
  9. Los hombres no lloran porque llorar es de mujeres.
  10. La hombría se mide según el número de conquistas amorosas
- 

Nota: Categorías de respuesta: 1. Muy en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4. De acuerdo, 5. Muy de acuerdo.

### Escala de familia

Desde el ámbito de la Psicología Laboral, se ha señalado la influencia del apoyo social (familia) para reducir los efectos de algunos estresores laborales y así aumentar la satisfacción y el bienestar de los empleados (Martínez y Osca, 2002). Por tanto, se pretende evaluar

las características de la relación familiar. En este caso, la escala de familia tiene 10 ítems, y nuevamente se utilizó una escala likert de cinco puntos, la cual debe ser contestada siguiendo el mismo patrón de respuesta de las anteriores. A mayor puntaje, mayor importancia y valoración, así como cercanía con el grupo familiar presente en los conductores de autobuses (ver tabla 7).

Tabla 7  
Ítems de la Escala de Familia

- 
1. Es importante que exista tiempo para compartir entre padres e hijos.
  2. Para tomar decisiones familiares se debe tomar en cuenta la opinión de los hijos
  3. La familia debe pasar tiempo juntos fuera del hogar
  4. En mi familia no hay confianza para hablar temas personales.
  5. Las faltas de los hijos se resuelven en un acuerdo mutuo
  6. Los deseos de los padres deben ser acatados por los hijos
  7. Considero que mi familia tiene una buena comunicación.
  8. Mantengo una excelente relación familiar
  9. Mi familia me tiene confianza
  10. Mis hijos son cercanos a mí
- 

Nota: Categorías de respuesta: 1. Muy en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4. De acuerdo, 5. Muy de acuerdo.

### Escala de pareja

El objetivo central es indagar cuál es la percepción y comprensión de las relaciones de pareja que poseen los conductores. Para ello, se presentan ocho ítems, con una escala likert de cinco puntos, en la cual mayor puntaje equivale a mayor acuerdo con el ítem presentado (ver tabla 8).

Algunos estudios (Martínez y Osca, 2002) han puesto de manifiesto que las

personas quienes tienen una red de contactos sociales (incluyendo la pareja), que les atienden material y psicológicamente, tienen una vida más saludable que aquellos que no disponen de tal apoyo. Evidentemente, dicha salud mental tendría repercusiones de peso en el desempeño laboral. En este caso, a mayores puntajes, mayor importancia y satisfacción posee el conductor con su pareja.

Tabla 8  
Ítems de la escala de Pareja

- 
1. Estoy satisfecho con mi relación de pareja.
  2. En una relación, tarde o temprano es inevitable la infidelidad.
  3. Me siento apoyado por mi pareja.
  4. Disfruto compartir con mi pareja durante el tiempo libre.
  5. Con el tiempo he perdido interés en la relación con mi pareja
  6. Mi esposa satisface mis necesidades de pareja
  7. En ocasiones deseo no haberme casado
- 

Nota: Categorías de respuesta: 1. Muy en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4. De acuerdo, 5. Muy de acuerdo.

### Escala de consumo de sustancias

El consumo de drogas y la ingestión de bebidas alcohólicas es un factor de riesgo fuertemente asociado con los accidentes de tránsito. Por tanto, es importante detectar tal factor en conductores de medios de transporte públicos (autobuses en este caso), como una forma de prevenir accidentes lamentables.

Esta escala (ver tabla 9) se construyó con un formato tipo likert de 5 puntos, en la cual se mide la disposición de consumo, es decir, 1 es nunca ocurre y 5 es siempre ocurre. Tiene un total de 13 reactivos que evalúan comportamientos relacionados con el consumo de alcohol y tabaco, por ser las únicas drogas lícitas en Costa Rica.

Tabla 9  
Ítems de la escala Consumo de Sustancias

- 
1. Me gusta fumar cigarrillos
  2. Soy cuidadoso con la cantidad de cerveza que consumo
  3. Cuando fumo me siento relajado
  4. Me siento molesto cuando no puedo tomar licor o fumar
  5. El consumo de cigarro me afecta en el trabajo
  6. La rutina del trabajo me motiva a consumir licor
  7. Siento que soy más activo cuando fumo
  8. Siento ganas de tomarme una cerveza cuando estoy trabajando
  9. Me siento estresado cuando no puedo fumar en mi trabajo
- 

Nota: Categorías de respuesta: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. Algunas veces, 4. A menudo, 5. Siempre.

Una vez revisadas las escalas propuestas, se procede a la presentación de la discusión y conclusiones en el siguiente apartado.

## Discusión y conclusiones

La evaluación del rendimiento laboral es un eje central en la gestión de las empresas. Como se ha discutido con anterioridad, el rendimiento laboral se encuentra directamente relacionado con la productividad de la empresa, de ahí la importancia de prever e incluso controlar las variables que interactúan en el rendimiento laboral de las y los empleados.

Sin embargo, desde la perspectiva psicológica, la importancia de tal estudio no se limita a la relación causal de rendimiento-productividad, sino que permite comprender al individuo en sus múltiples interacciones y, al mismo tiempo, plantear la posibilidad de promover eventos saludables y/o prevenir situaciones riesgosas asociadas con el rendimiento laboral, tales como el Síndrome de Burnout, entendido como una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinados a partir de las dimensiones o subcategorías: agotamiento emocional, cinismo e ineficacia profesional (Breso, 2007); la ansiedad, los accidentes laborales, entre otras situaciones que podrían presentarse.

Los factores psicosociales, concretamente los factores de riesgo, son aquellas condiciones propias del ser humano, el entorno laboral y el medio extralaboral, que bajo circunstancias inadecuadas de interacción, intensidad y de tiempo de exposición, originan efectos nocivos en el trabajador como estrés ocupacional, el cual hace que se originen desajustes en la salud del individuo o individuos a nivel intelectual, fisiológico, psicoemocional y social (García, Cortés y Sánchez, 2007).

Inevitablemente, tales situaciones tienen costes importantes para la empresa y costes igualmente determinantes para el sistema de salud pública costarricense. El interés de estudiar las variables psicológicas no se circunscribe únicamente a la comprensión del rendimiento, más bien, intenta trascender su comprensión para establecer medidas preventivas y evitar situaciones

de riesgo o enfermedad en los trabajadores; es decir, el descenso en el rendimiento laboral es la primera “voz de alerta”.

De tal forma, es importante el desarrollo de instrumentos que evalúen la existencia de riesgos en las condiciones internas del trabajo o la organización, relacionados directamente con el medio ambiente de trabajo, la tarea y la empresa (García, Cortés y Sánchez, 2007).

El objetivo del estudio se asociaba con la construcción de un instrumento para evaluar la interacción de factores psicosociales y rendimiento laboral; no obstante, a partir de la investigación, se evidencia la carencia de medios para evaluar no sólo el rendimiento laboral, sino también factores de riesgo en los trabajadores en general y específicamente en la población de conductores de autobuses. Asimismo, se evidencia un vacío en estudios con dicha población a nivel nacional, lo que abre una nueva brecha de trabajo desde la psicología, ya que el estudio de las organizaciones se ha limitado a empresas con otras características.

Desde el ámbito de la psicología del trabajo y de las organizaciones, se ha señalado que el apoyo social permite reducir los efectos de algunos estresores laborales, aumentar la satisfacción y el bienestar de las y los empleados y, por lo tanto, mejorar otros aspectos laborales, como la satisfacción laboral y el compromiso con el trabajo; de ahí la importancia de haber incluido las variables de familia y pareja.

Otros factores por identificar y que afectan la actividad laboral y, eventualmente, el riesgo de desarrollar algún trastorno (estrés, ansiedad, depresión) son el alcoholismo, la drogodependencia, las emociones (*autoestima*), las distracciones, la condición física del trabajador, el hábito de fumar, la edad, la antigüedad laboral, como también existen otros aspectos negativos que fomentan condiciones de trabajo adversas; tales como los bajos salarios, la sobrecarga de trabajo, la inestabilidad del trabajo, el tipo de contratación, los trabajos por turno, la falta de seguridad en el trabajo, entre otros (Ramírez, 2005).

En síntesis, se concluye que existe una relación importante entre insatisfacción laboral, variables emocionales, “estresores” ambientales (extralaborales), el rendimiento del trabajador y riesgos en el trabajo (enfermedad

o accidentes). Por lo cual, es necesario evaluar estas condiciones con el fin de beneficiar al trabajador y a la empresa.

Los alcances del proceso permitieron diseñar una propuesta de instrumento y realizar un proceso de validación de contenido con juez experto; sin embargo, es preciso que este cuestionario sea aplicado a conductores de autobuses para de esa forma estimar las características psicométricas de las diferentes escalas que componen el instrumento.

Adicionalmente, esto permitirá realizar un primer acercamiento al estudio de los factores psicosociales y el rendimiento laboral en conductores de autobuses; por lo tanto, se insta a la comunidad académica para que se aplique el instrumento, se evalúen sus características psicométricas y se enriquezca este primer aporte.

## Referencias bibliográficas

- Begazo, J.D. (2006). ¿Cómo medimos el Servicio? Gestión en el tercer Milenio. *Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas*, 9, 73-81. Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n18\\_2006/a09.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n18_2006/a09.pdf).
- Breso, E; Salanova, M; Schaufeli, W. (2007). Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición. *Notas Técnicas de prevención*. Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo.
- Campos, A. (2007). *Así aprendemos a ser hombres. Pautas para facilitadores de talleres de Masculinidad en América Central*. I. Agencia Pan Para el Mundo y la Oficina de Seguimiento y Asesoría OSA. San José, Costa Rica.
- Cohen, R y Swerdlik, M. (2000). *Pruebas y evaluación psicológica. Introducción a las pruebas y a la medición*. México, D.F, Editorial Mc Graw Hill.
- D'Alolio, I. (2007). Algunas características del sector transporte en Costa Rica y su influencia en el consumo de hidrocarburos, 1965-2004. *Diálogos Revista Electrónica de Historia*, 7 (002), 19-45.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* (11ª ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.
- García, M., Cortés, D. y Sánchez, A. (2008). Diseño, construcción y validación de un instrumento para evaluar el riesgo psicosocial en empresas colombianas. *Revista Diversitas - Perspectivas en Psicología*, 4 (1), 37-51.
- Lima, C. y Juárez, A. (2008). Estresores laborales en conductores de transporte público colectivo en el Estado de Morelos en México. *Ciencia y trabajo*, 10 (30), 126-131
- Longo, F. (2006). Evaluación y gestión del rendimiento laboral en las Administraciones Públicas. *Presupuesto y Gasto Público*, 41, 27-144.
- Martínez, M. y Osca, A. (2002). Análisis psicométrico del Inventario de Apoyo Familiar para Trabajadores. *Psicothema*, 14 (2), 310-316.
- Maslow, A. (1991). *Personalidad y Motivación*. España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Mezerville, G. (2004). *Ejes de Salud Mental*. México: Editorial Trillas.
- Murillo, A. (2004). *El sindicato reclama mejores políticas de prevención de riesgos*. Recuperado de [www.elmundo.es/papel/2004/04/21/catalunya/1625427\\_impresora.html](http://www.elmundo.es/papel/2004/04/21/catalunya/1625427_impresora.html) - 11k
- Neisa, C. y Rojas, A.(2009). Fatiga laboral, accidentes e incidentes laborales en los conductores de carga pesada de una empresa transportista de la ciudad de yopal. *Cuadernos hispanoamericanos de psicología*, 10 (1), 7-21.
- Ramírez, R. (2005). *Estudio de los factores de riesgo en los accidentes de tránsito en una asociación cooperativa de transporte pesado en el estado de Carabobo*. (Tesis inédita de especialidad en salud ocupacional e higiene del ambiente laboral). Recuperado de <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd53/so-rramirez.pdf>
- Romero, J. (2001). Clima laboral y bienestar psicológico en una empresa pública. *Archivos de Prevención Riesgos Laborales*, 4 (1), 17-23

- Rubio, S., Martín, J., Luceño, M. y Jaén, M. (2007). Carga mental percibida y rendimiento laboral en vigilantes de seguridad. *Ansiedad y Estrés*, 13(1), 1-12.
- Salas, C. y Meliá, J. (2004). *Evaluación de riesgos psicosociales y factores psicosociales que afectan a la probabilidad de accidentes en una empresa de transporte urbano de economía social*. Trabajo presentado al Tercer Congreso Internacional de Riesgos Laborales. Recuperado de <http://www.uv.es/meliajl/Papers/2004SalasMelia.pdf>
- Salazar, L. (1973). *La dirección de personal*. Perú: Imp. San Miguel.
- Salazar, C. y Pereda, E. (2010). Síndrome de burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores. *Revista de Psicología*, 12, 141-169
- Soto, T (2002). Las relaciones de poder en la pareja y la función familiar de la propiedad. Tesis para optar por el grado de Maestría Regional en Estudios de la Mujer. Universidad de Costa Rica-Universidad Nacional. San José, Costa Rica.
- Mijangos, M. y Vargas, J. (2006). ¡Váyanle pasando! Conductas en el interior del transporte colectivo: Observaciones preliminares. *Centro Regional de Investigación en Psicología*, 1 (1), 17-20
- Willis, G. (2005). *Cognitive Interviewing: A tool for improving questionnaire design*. London: SAGE.