

# El trabajo bajo presión: incidencia sobre las exigencias emocionales en los conductores de buses en la ciudad de Montería (Colombia)

## Work under pressure: impact on emotional demands on bus drivers in Montería city

LONDOÑO RAMÍREZ, José J.<sup>1</sup>  
PLAZA GÓMEZ, María T.<sup>2</sup>  
HERNÁNDEZ RIAÑO, Helman E.<sup>3</sup>

### Resumen

La presión del tiempo es fenómeno común en los conductores de buses y se configura como un factor de riesgo psicosocial que trae graves consecuencias para su salud. Esta investigación determinó los efectos e influencias del trabajo bajo presión, o presión del tiempo, sobre las exigencias emocionales y exigencias de esconder emociones. Los resultados obtenidos demostraron la existencia de exposición a dicho riesgo en conductores de las empresas de transporte y se plantean planes de acción para mitigarlo.

**Palabras clave:** riesgo psicosocial, factores de riesgo psicosocial, presión del tiempo, ritmo de trabajo

### Abstract

Work under pressure is a common phenomenon in bus drivers is configured as a psychosocial risk factor that has serious consequences for their health. This research determined the effects and influences of work under pressure or pressure of time on the Emotional Requirements and Requirements of Hiding Emotions. The results obtained demonstrated the existence of exposure to said risk in driver's transport companies, action plans are proposed to mitigate it.

**key words:** psychosocial risk, psychosocial risk factors, time pressure, work rhythm

---

## 1. Introducción

La sociedad de hoy en día pasa por un proceso de constantes cambios desde aspectos socioculturales, económicos y políticos, que han configurado la dinámica de las empresas obligándolas a adaptarse reactivamente, lo que ha derivado en una transformación sobre la forma en cómo se planea, organiza y controla el trabajo. Este hecho implica que también se vean modificadas las exigencias en los puestos de trabajo y habilidades en el trabajador en el plano mental. Esta variación en las condiciones del trabajo, sumado a otros factores como la inequidad entre los requisitos de un cargo y las habilidades del trabajador, ha abierto la puerta a que la exposición a riesgos psicosociales sea cada vez más común y mayúscula con el paso de los años,

---

<sup>1</sup> Departamento de Ingeniería Industrial, Universidad de Córdoba, carrera 6 No. 76-103, Montería, Colombia, jjlondono93@hotmail.com

<sup>2</sup> Departamento de Ingeniería Industrial, Universidad de Córdoba, carrera 6 No. 76-103, Montería, Colombia, mtplaza@correo.unicordoba.edu.co

<sup>3</sup> Departamento de Ingeniería Industrial, Universidad de Córdoba, carrera 6 No. 76-103, Montería, Colombia, hhernandez@correo.unicordoba.edu.co

representando un gran costo económico y social tanto para el trabajador como para las organizaciones (Peiró, 2004).

El capital más importante para las organizaciones yace en el recurso humano que posee. Trabajadores con un buen estado de salud, que desempeñan sus actividades con felicidad y sentido de pertenencia, llenos de optimismo y buena energía son más eficientes; además, cuidan más su integridad personal, por lo que es menos probable que sufran accidentes de trabajo, lo que al final los vuelve más productivos, significando esto un impacto positivo sobre la competitividad y productividad de la empresa (Llanquecha & Marin, 2018).

En la ciudad de Montería, las empresas de transporte intermunicipal de pasajeros se han visto obligadas a ampliar su flota de buses y personal conductor debido a la apertura de nuevas rutas; sin embargo, el número de cargos de supervisión no ha aumentado de forma proporcional a la nómina de conductores. Esto ha generado que un supervisor tenga a cargo demasiados conductores, lo que a su vez dificulta la comunicación asertiva entre ambas partes. Cabe resaltar la alta presión del tiempo sobre conductores de buses en jornadas con rutas de extensas trayectorias, produciendo en ellos un sentimiento de imposibilidad para cumplir objetivos que desconcentra al conductor, pudiéndose generar accidentes de tránsito, desequilibrio emocional o ansiedad (Sánchez, 2015).

Las rutas asignadas a un conductor están predispuestas por la empresa, con un rango de tiempo que debería demorarse el trabajador realizando la trayectoria para llegar a un destino; acatar esta norma es obligatorio para los trabajadores y, de no hacerlo, se refleja en descuentos en la nómina, memorandos o, en el peor de los casos, cuando el incumplimiento es continuo, es una causal de despido (Castro, 2016). Este tipo de decisiones no toman en cuenta variables ajenas al conductor, como: accidentes en las vías, fenómenos naturales o impases con pasajeros. Al momento en que algunas de estas circunstancias ocurren, los conductores se ven forzados a realizar maniobras temerarias en la vía. En toda empresa de transporte es necesario establecer medidas para salvaguardar la salud mental del conductor, pues las características mismas del trabajo lo exponen a situaciones de estrés. Esto podría ser catastrófico para la seguridad de los pasajeros y el mismo conductor, quien, además de correr el riesgo de sufrir un accidente, está expuesto a padecer una enfermedad laboral (Calderón Parra et al., 2017).

En Colombia, los accidentes de buses son comunes. Se caracterizan por estar relacionados con condiciones internas del conductor que disminuyen la capacidad de conducción; los motivos principales son: micro sueño, invasión de carril, distancia insegura, alto nivel de velocidad, maniobras peligrosas y violar señales de tránsito (Montoro et al., 2006). Este estudio busca abordar el trabajo bajo presión del tiempo y su impacto en la demandas emocionales, observar cómo este fenómeno se transforma en un alto estrés que también contribuye al deterioro de la salud, los trastornos mentales y de comportamiento, tales como, el agotamiento, la ansiedad y la depresión (Galbán, 2017).

### **1.1. Estado del arte**

La presión del tiempo es la percepción negativa entre la cantidad de tiempo disponible y el tiempo necesario para completar una actividad (Rastegary & Landy, 1993). En el contexto de los conductores, estos se sienten bajo presión de tiempo porque tienen que llegar a su destino según la norma de cumplimiento de tiempo para la ruta. La presión del tiempo también puede aparecer en ausencia de tiempos límites en una actividad (Naveteur et al., 2013), en ese caso, está asociada a factores individuales y a menudo es considerada como un fenómeno social en los países industriales (Szollos, 2009).

Padecer de presión de tiempo puede llegar hasta niveles crónicos; en esta circunstancia, suele presentarse en conjunto con cuadros de estrés altos en la actividad laboral del conductor, como lo muestran Meijman y Kompier (1998). En el caso de agotamiento del conductor del autobús, produce un efecto negativo sobre la conducta de conducción; los conductores bajo presión de tiempo adoptan comportamientos temerarios de conducción,

violando las normas de tránsito (Silcock *et al.*, 2000; Cœugnet *et al.*, 2013; Gómez Rodríguez & Giraldo Rua, 2014).

Cœugnet, Naveteur, Antoine y Anceaux (2013) establecieron que se subestima la incidencia que tiene la presión del tiempo sobre la actividad de conducción y determinaron la relación entre la presión del tiempo y la conducción peligrosa. En ese sentido, Silva Bustos y otros (2014) analizaron la asociación entre factores de riesgo psicosocial y autopercepción de salud en conductores de vehículos de transporte de carga y pasajeros, urbanos e interurbanos; aplicaron el instrumento ISTAS-21 y su población de estudio resultó con promedios inferiores a la referencia. La presión del tiempo estaría dada por la relación entre el ritmo de trabajo, la doble presencia y las exigencias cuantitativas.

El ritmo de trabajo es un factor de variación para la carga de trabajo asociado al estrés laboral y la presión en el trabajo; se entiende como el ritmo de trabajo impuesto ya sea por maquinaria, la naturaleza de la tarea o el método del proceso, es usual que exista una imposibilidad de realizar alguna acción para que el trabajador cambie el ritmo de trabajo (Van Stolk *et al.*, 2012). La doble presencia hace referencia a la coordinación entre las actividades intra y extra laborales donde generalmente se crean diferencias entre ambas, es un fenómeno mucho más común en las mujeres ocupan trabajos con desventaja aún mayores en comparación a los hombres, aunque no es un fenómeno exclusivo de ella. Este doble esfuerzo, trabajo y hogar, se le conoce como doble presencia, ya que habitualmente los dos trabajos son desarrollados en modo sincrónico (Moncada, *et al.*, 2014). Las exigencias cuantitativas son demandas psicológicas inherentes a la cantidad de trabajo. Son mayores cuando hay más trabajo del que se puede hacer en un periodo de tiempo; por ello, son asociadas a la presión del tiempo. Podrían deberse a la de falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos, la estructura salarial o la aplicación de tecnología inadecuada (Moncada, *et al.*, 2014).

Por otro lado, las exigencias emocionales son la capacidad para gestionar la transferencia de sentimientos a otra persona, implícita en la naturaleza de tareas donde se presta un servicio, como atender o enseñar. En ocupaciones de este tipo, la exposición a exigencias emocionales es imposible de eliminar, por lo que requieren habilidades específicas que pueden y deben adquirirse (Moncada, *et al.*, 2014). Por último, las exigencias de esconder emociones nacen bajo las mismas condiciones de la anterior; sin embargo, esta dimensión abarca la capacidad para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes de un servicio, durante el tiempo que implique el mismo, también es imposible de eliminar por la naturaleza misma de la actividad (Moncada, *et al.*, 2014).

---

## 2. Metodología

Esta investigación tuvo un carácter cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal, con un análisis descriptivo y un análisis inferencial de causas de las variables de estudio. Se buscaba determinar la prevalencia de presión del tiempo en conductores de buses intermunicipales en empresas del sector transporte que brinden servicios en la ciudad de Montería, Colombia.

### 2.1. Población y muestra

La población se delimitó a los operarios o conductores de empresas del sector transporte que brinden servicios interdepartamentales en la ciudad de Montería. La muestra estuvo conformada por 81 conductores, en rango de edad de los 30 a 55 años, todos de sexo masculino. Se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia.

### 2.2. Instrumento

Para la medición y descripción de los factores de riesgo laboral se empleó el método CoPsoQ-istas21, adaptación al español del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (Moncada *et al.*, 2005), también validado en Colombia

(Suárez, 2016). El instrumento evalúa 20 dimensiones, enunciadas en el Cuadro 1; para la medición, se vale de una escala de Likert de cinco puntos donde uno (1) es siempre y cinco (5) es nunca.

**Cuadro 1**  
Identificación de variables

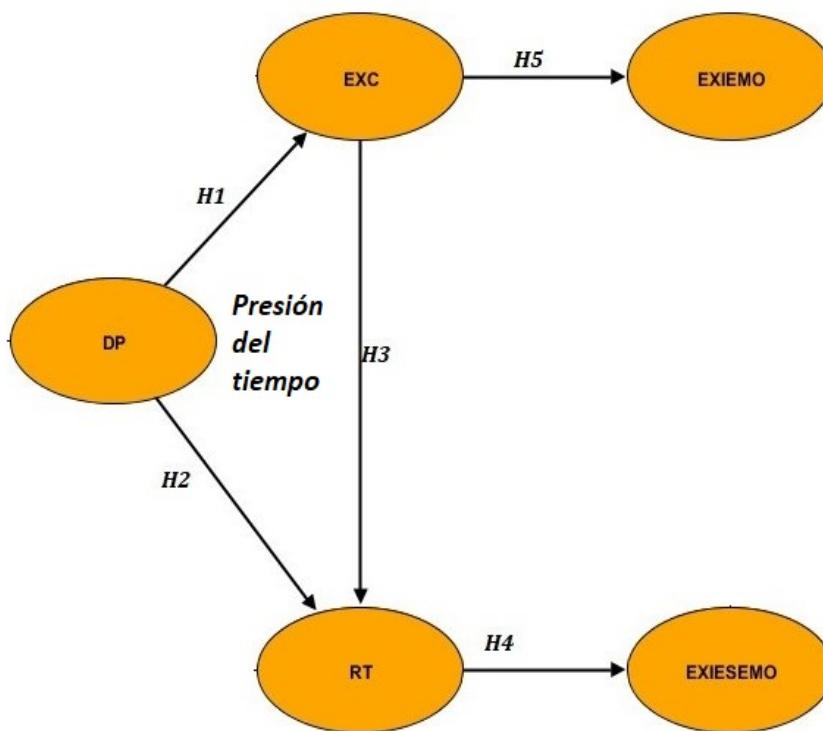
Dimensiones	Conducta o situación	Sigla
Exigencias psicológicas en el trabajo	Exigencias cuantitativas	EXC
	Ritmo de trabajo	RT
	Exigencias emocionales	EXIEMO
	Exigencia de esconder emociones	EXIESEMO
Conflicto trabajo familia	Doble presencia	DP
Control sobre el trabajo	Influencia	INF
	Posibilidades de desarrollo	PSD
	Sentido del trabajo	SDT
Apoyo social y calidad de liderazgo	Apoyo social de los compañeros	ASC
	Apoyo social de superiores	ASS
	Calidad de liderazgo	CLD
	Sentimiento de grupo	STG
	Previsibilidad	PREV
	Claridad de rol	CLR
	Conflicto de rol	CDR
Compensaciones del trabajo	Reconocimiento	REC
	Inseguridad sobre el empleo	ISE
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	ISCT
Capital social	Justicia	JUST
	Confianza vertical	CZV

### 2.3. Análisis de datos

Para contrastar la hipótesis de causalidad, se emplearon modelos de ecuaciones estructurales de tipo PLS-SEM mediante el software ADANCO 2.0.1. Las hipótesis dispuestas en esta investigación buscan explicar la configuración de conductas relacionadas con la dimensión de presión del tiempo, la cual se configura por la interacción entre las dimensiones de ritmo de trabajo (RT), doble presencia (DP) y exigencias cuantitativas (EXC), dando lugar al supuesto de que estas pueden incidir sobre las exigencias emocionales (EXIEMO) y sobre las exigencias de esconder emociones (EXIESEMO) (Figura 1).

Para determinar la significancia de las relaciones entre dimensiones, se usó la técnica de *bootstrapping* con 5000 ejemplares, aceptando valores con un nivel mínimo de 95 % de confianza. Para evaluar la confiabilidad del modelo estructural, se consideraron el alfa de Cronbach ( $\alpha$ ), el rho de Dijkstra-Henseler ( $\rho_A$ ) y el rho de Jöreskog, aceptando valores sobre 0,60 (Hair Jr et al., 2016). Por otro lado, la validez convergente fue examinada mediante la media de varianza extraída (AVE) con valores mínimos de 0,5 (Hair Jr et al., 2016). Por último, para determinar la validez discriminante, se empleó el criterio Fornell-Larcker comparando los índices AVE entre dimensiones (Hair Jr et al., 2016).

**Figura 1**  
Modelo de relación de las variables



### 3. Resultados

La prevalencia de la exposición se resume en el Cuadro 2 que incluye el porcentaje de trabajadores en los niveles más desfavorable, intermedio y más favorable por cada dimensión evaluada. Los datos están ordenados de mayor a menor según la situación más desfavorable por dimensión evaluada.

**Cuadro 2**  
Exposición por dimensión (%)

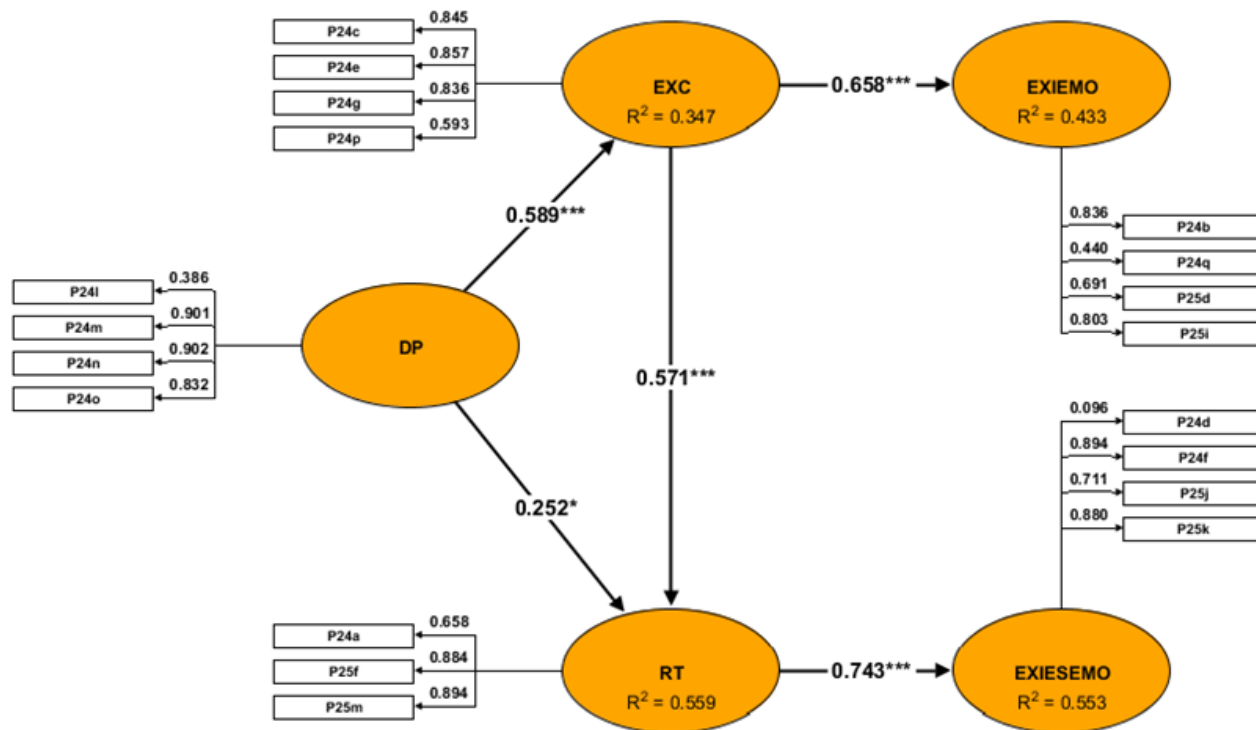
Dimensión	Más desfavorable	Situación intermedia	Más favorable
Ritmo de trabajo	81,5%	8,6%	9,9%
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	81,5%	18,5%	0%
Exigencias emocionales	71,6%	17,3%	11,1%
Doble presencia	70,4%	22,2%	7,4%
Conflicto de rol	61,7%	17,3%	21%
Exigencias de esconder emociones	58%	25,9%	16%
Inseguridad sobre el empleo	58%	29,6%	12,3%
Exigencias cuantitativas	53,1%	16%	30,9%
Claridad de rol	29,6%	23,5%	46,9%
Sentimiento de grupo	21%	29,6%	49,4%
Posibilidades de desarrollo	18,5%	38,3%	43,2%
Sentido del trabajo	18,5%	25,9%	55,6%
Apoyo social de superiores	18,5%	44,4%	37%

Dimensión	Más desfavorable	Situación intermedia	Más favorable
Apoyo social de compañeros	9,9%	38,3%	51,9%
Previsibilidad	8,6%	44,4%	46,9%
Influencia	7,4%	29,6%	63%
Calidad de liderazgo	7,4%	51,9%	40,7%
Reconocimiento	0%	0%	100%
Confianza vertical	0%	1,2%	98,8%
Justicia	0%	1,2%	98,8%

Como se puede observar en la tabla 2, las dimensiones de mayor interés para el estudio fueron: con una prevalencia marcada en los trabajadores. La que menor preponderancia de exposición muestra es «exigencias cuantitativas», con un registro del 53,1 % de los trabajadores con percepción negativa y la más preocupante es «ritmo de trabajo», con 81,5 % de los trabajadores percibiéndola como una condición desfavorable.

En la Figura 2, se observa el modelo estructural mediante PLS-SEM, al lado de cada reactivo observamos las cargas factoriales y, sobre las flechas que enlazan a los constructos, tenemos los coeficientes de regresión estandarizados, con niveles significativos representados por los asteriscos a modo de superíndices sobre ellos, con un nivel de confianza del 95 % (DP -RT) y del 99 % (DP -EXC, EXC-RT, DP- EXIEMO, RT -EXIESEMO). Los coeficientes de determinación (R<sup>2</sup>) están contenidos dentro de las circunferencias.

**Figura 2**  
Resultados del modelo estructural mediante PLS-SEM



El Cuadro 3 contiene las pruebas de confiabilidad, validez convergente y divergente, lo que da cuenta de que la evaluación del modelo en todos los indicadores es satisfactoria. El criterio Fornell- Lacker indica que hay ausencia

de validez discriminante entre las variables latentes de «ritmo de trabajo» y «exigencias de esconder emociones» con un valor de probabilidad de 0,5306.

**Cuadro 3**  
Evaluación del modelo estructural

Constructo	Confiabilidad			Validez convergente	
	$\rho_A$	$\rho_c$	$\alpha$	AVE	
EXC	0.8296	0.8672	0.7942	0.6247	
RT	0.7396	0.8562	0.7435	0.6670	
DP	0.8594	0.8561	0.7966	0.6165	
EXIEMO	0.6856	0.7918	0.6396	0.5028	
EXIESEMO	0.8005	0.7789	0.6380	0.5222	
Criterio Fornell-Larcker					
Constructo	EXC	RT	DP	EXIEMO	EXIESEMO
EXC	0.6247				
RT	0.5471	0.6670			
DP	0.3505	0.3499	0.6165		
EXIEMO	0.4188	0.2651	0.2318	0.5028	
EXIESEMO	0.2017	0.5306	0.1043	0.0358	0.5222

#### 4. Conclusiones

Según los resultados del modelo PLS-SEM, se presume que, a medida que aumenta la presión del tiempo, representada por las dimensiones de ritmo de trabajo, doble presencia y exigencias cuantitativas, hay un aumento en la demanda emocional para los conductores interurbanos de la ciudad de Montería. Por otro lado, se confirma que el uso del instrumento Istat 21 es válido en el contexto de la población estudiada.

Las relaciones entre las dimensiones «ritmo de trabajo», «doble presencia» y «exigencias cuantitativas» son significativas, por lo que podemos confirmar la presencia del fenómeno de presión del tiempo en conductores interurbanos de la ciudad de Montería. De los datos obtenidos, se deduce que estos conductores, expuestos a ritmos de trabajo altos, con problemas de doble presencia y que no puedan controlar las exigencias cuantitativas de su trabajo, están sufriendo un impacto negativo sobre sus emociones, lo que los fuerza a esconder emociones y realizar una mala transferencia de estas. Para los conductores de buses interurbanos de la ciudad de Montería, que viven una lucha constante contra el tiempo para cumplir sus rutas, es menester implementar estrategias que consideren variables que perturben su actividad, como factores ambientales, climatológicas, biomecánicas, estado de las vías, entre otras, con el objeto de reducir factores facilitadores de la percepción de presión por parte de estos.

La incidencia del trabajo bajo presión sobre las emociones de los conductores podría implicar graves consecuencias sobre conductas agresivas, consumo de tabaco y bebidas alcohólicas, creando un círculo vicioso que significarían un aumento en la tendencia hacia la práctica de la conducción arriesgada y el deterioro progresivo del bienestar mental de los conductores (Deffenbacher et al., 2002).

Aunque este estudio estuvo limitado por una muestra muy pequeña de conductores y de empresas de transporte, futuros estudios deben realizar un enfoque hacia la relación entre trabajo bajo presión, estrés laboral

y métodos de diseño de rutas. los modelos SEM-PLS tienen buen rendimiento con volúmenes de datos pequeños (Hair Jr et al., 2016).

---

## Referencias bibliográficas

- Calderón Parra, K. J., Prieto Martínez, A. M., Turgua, P., Andrea, P., & Romero Sisa, I. D. (2017). *Diseño de una aplicación para dispositivos móviles dirigida a reducir niveles de estrés en conductores del SITP*.
- Castro, A. (2016). *Condiciones Psicosociales Laborales del Personal de una Secretaría de Salud Territorial en Colombia, 2015*. 148.
- Cœugnet, S., Naveteur, J., Antoine, P., & Anceaux, F. (2013). Time pressure and driving: Work, emotions and risks. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 20, 39–51. <https://doi.org/10.1016/J.TRF.2013.05.002>
- Deffenbacher, J. L., Lynch, R. S., Oetting, E. R., & Swaim, R. C. (2002). The Driving Anger Expression Inventory: A measure of how people express their anger on the road. *Behaviour Research and Therapy*, 40(6), 717–737.
- Estefanía, F. T., & Sánchez, T. (2015). *Sueño y condiciones de trabajo y salud en conductores de transporte*.
- Galbán, K. F. (2017). Colectivo En El Desarrollo Laboral Cubano Psychosocial Risks At Work : a Collective Challenge in Cuban Job Development. *Revista Jurídica de Los Derechos Sociales*, 8(2018), 174–205.
- Gómez Rodríguez, M., & Giraldo Rúa, N. (2014). *Diseño e implementación del plan de gestión integral de residuos peligrosos y no peligrosos para el Centro Comercial Automotriz Carrera-Bogotá*. Universidad Santos Tomás.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage publications.
- Llanquecha Hela, & Marin Jessica. (2018). *Factores De Riesgos Psicosociales De Los Conductores De Una Empresa De Transporte*. 45.
- Meijman, T. F., & Kompier, M. A. J. (1998). Bussy business: How urban bus drivers cope with time pressure, passengers, and traffic safety. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(2), 109.
- Moncada, S., Llorens, C., Navarro, A., & Kristensen, T. S. (2005). ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ). *Arch Prev Riesgos Labor*, 8(1), 18–29.
- Montoro, L., Toledo, F., Lijarcio, J. I., & Roca, J. (2006). Programa de intervención, sensibilización y reeducación vial-Manual del Formador. *Madrid: Dirección General de Tráfico*.
- Naveteur, J., Cœugnet, S., Charron, C., & Dorn, L. (2013). Impatience and time pressure: Subjective reactions of drivers in situations forcing them to stop their car in the road. *Transportation Research Part F: Psychology and Behaviour*, 18, 58–71. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2012.12.008>
- Nelson, X. & Suárez, B. (2016). VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO SUSESO-ISTAS 21. *Instrumento Riesgos Evaluar En Psicosociales*.
- Peiró, J. M. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Universitas Psychologica*, 3(2), 179–186.
- Rastegary, H., & Landy, F. J. (1993). The interactions among time urgency, uncertainty, and time pressure. In *Time pressure and stress in human judgment and decision making* (pp. 217–239). Springer.



- Silcock, D., Smith, K., Knox, D., & Beuret, K. (2000). What limits speed? Factors that affect how fast we drive. *AA Foundation for Road Safety Research*.
- Silva Bustos, H., Lefio Celedón, Á., Marchetti Pareto, N., & Benoit Marchetti, P. (2014). Riesgos psicosociales en conductores de transporte de carga y pasajeros urbanos e interurbanos, y su asociación con la autopercepción de salud y siniestralidad laboral. *Ciencia & Trabajo*, 16(50), 67–74.
- Szollos, A. (2009). Toward a psychology of chronic time pressure: Conceptual and methodological review. *Time & Society*, 18(2–3), 332–350.
- Van Stolk, C., Staetsky, L., Hassan, E., & Kim, C. W. (2012). *Management of psychosocial risks at work: An analysis of the findings of the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks*.