

**Alba Rocio
Villarraga
Salgado**

**Calidad de vida en el trabajo: Un estudio exploratorio
con operadores del servicio de transporte público
colectivo en la ciudad de Querétaro**

2021



**Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Psicología
Maestría en Psicología del Trabajo**

**Calidad de vida en el trabajo: un estudio exploratorio
con operadores del servicio de transporte público
colectivo en la ciudad de Querétaro**

Tesis

**Que como parte de los requisitos para obtener el
grado de Maestra en psicología del Trabajo**

Presenta

Alba Rocio Villarraga Salgado

Dirigido por:

Mtra. Blanca Yasmín Montúfar Corona

Querétaro, Qro. a 25 de marzo de 2021



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Psicología
Maestría en Psicología del Trabajo

Calidad de vida en el trabajo: un estudio exploratorio con operadores del servicio de transporte público colectivo en la ciudad de Querétaro

Tesis
Que como parte de los requisitos para obtener el grado de
Maestra en Psicología del Trabajo

Presenta
Alba Rocio Villarraga Salgado

Dirigido por:
Mtra. Blanca Yasmín Montúfar Corona

Mtra. Blanca Yasmín Montúfar Corona
Presidente

A blue ink signature of Blanca Yasmín Montúfar Corona, written over a horizontal line.

Firma

Mtro. Eduardo Luna Ruiz
Secretario

A blue ink signature of Eduardo Luna Ruiz, written over a horizontal line.

Firma

Mtra. María del Consuelo Josefina Franco Jaime
Vocal

A blue ink signature of María del Consuelo Josefina Franco Jaime, written over a horizontal line.

Firma

Mtra. María del Carmen Torres Martínez
Suplente

A blue ink signature of María del Carmen Torres Martínez, written over a horizontal line.

Firma

Mtro. Jesús Antonio Moya López
Suplente

A blue ink signature of Jesús Antonio Moya López, written over a horizontal line.

Firma

Centro Universitario, Querétaro, Qro.

Marzo de 2021

México

Dedicatoria

A Dios por guiar mi camino en cada paso que he dado en el trayecto de vida que he recorrido.

A mi hija, mi motor y compañera de lucha, aventuras, alegrías, sonrisas y logros.

Agradecimientos

A México lindo y querido, hermoso país que me abrió sus puertas y me abrigó como hija adoptiva, permitiendo conocer su valiosa cultura y su gente hermosa.

A cada uno de mis profesores, directora de tesis y sinodales por compartir su conocimiento, brindarme su amistad y guiarme en esta aventura del aprendizaje.

Al Dr. Eusebio Jr. Ventura Ramos, por apoyar la iniciativa de estudios de posgrado.

A Rosa Catalina Vásquez Benítez y a Ruth Aurelia Soto Fuentes por su amistad, apoyo y palabras de ánimo.

Al gremio del servicio del transporte público colectivo de la ciudad de Querétaro, por compartir su experiencia, conocimiento y permitir ver lo valiosa y admirable que es la labor que desarrollan.

ÍNDICE

Índice de figuras	7
Resumen	10
Summary	11
Introducción.....	12
Planteamiento del problema.....	17
Pregunta de investigación	21
Justificación.....	22
Capítulo I: Calidad de vida	23
Dimensión objetiva y subjetiva de la calidad de vida	26
Calidad en el trabajo (CVT).....	33
Satisfacción en el trabajo	43
Capítulo II: El transporte público en México	48
El transporte público en Querétaro	49
El operador de transporte público colectivo	51
Programa de modernización del servicio de transporte público colectivo en la zona metropolitana de Querétaro “Red Q”	52
Hipótesis.....	56
Objetivos	57
Objetivo general:	57
Objetivos específicos:	57
Variables	58
Variables dependientes:.....	58
Variables independientes:.....	58
Variables demográficas:.....	58
Capítulo III: Marco Metodológico	59
Diseño:.....	59
Universo:.....	59
Muestra:	59

Instrumentos	59
Encuesta sociodemográfica:	59
Instrumento utilizado para medir la calidad de vida en el trabajo: “CVT - GOHISALO”:	59
Procedimiento:	60
Análisis de la información.....	61
Capítulo IV: Presentación de Resultados	62
Condiciones sociodemográficas.....	62
Calidad de vida en el trabajo.....	70
Capítulo V: Discusión	94
Capítulo VI: Conclusiones	112
Capítulo VII: Referencias.....	116
Capítulo VIII: Anexos.....	122
Anexos 1. Encuesta sociodemográfica	122
Anexo 2. Instrumento de GOHISALO adaptado a la población objeto de estudio	126

Índice de figuras

<i>Figura 1. Distribución de la muestra de acuerdo al género</i>	62
<i>Figura 2. Distribución de la muestra de acuerdo a la edad</i>	62
<i>Figura 3. Distribución de la muestra de acuerdo al grado de escolaridad.....</i>	63
<i>Figura 4. Distribución de la muestra de acuerdo al estado civil</i>	64
<i>Figura 5. Distribución de la muestra de acuerdo tipo de familia.....</i>	64
<i>Figura 6. Distribución de la muestra de acuerdo a la tenencia de la vivienda.....</i>	65
<i>Figura 7. Distribución de la muestra de acuerdo al material de construcción</i>	65
<i>Figura 8. Distribución de la muestra de acuerdo a los servicios públicos</i>	66
<i>Figura 9. Distribución de la muestra de acuerdo alimentos que consumen</i>	67
<i>Figura 10. Distribución de la muestra de acuerdo al sitio donde compra la despensa..</i>	68
<i>Figura 11. Distribución de la muestra de acuerdo a la salida en familia los domingos .</i>	68
<i>Figura 12. Distribución de la muestra de acuerdo a viaje en familia a la playa en el año</i>	69
<i>Figura 13. Distribución de la muestra de acuerdo salario mensual.....</i>	70
<i>Figura 14. Distribución de la muestra de acuerdo a otros ingresos</i>	70
<i>Figura 15. Distribución de la muestra de acuerdo a años de experiencia</i>	71
<i>Figura 16. Distribución de la muestra de acuerdo a la existencia de familiares que también son operadores de transporte público</i>	72
<i>Figura 17. Distribución de la muestra de acuerdo al trabajo de operador de transporte público antes de que implementaran “Red Q”</i>	72
<i>Figura 18. Distribución de la muestra de acuerdo a la hora de inicio de la jornada de trabajo.....</i>	73
<i>Figura 19. Distribución de la muestra de acuerdo a la hora de finalización de la jornada de trabajo</i>	74
<i>Figura 20. Distribución de la muestra de acuerdo a la metodología de trabajo.....</i>	74
<i>Figura 21. Distribución de la muestra de acuerdo de acuerdo a la asignación fija de unidad o camión.....</i>	75
<i>Figura 22. Distribución de la muestra de acuerdo a incentivos por cumplir con el recorrido diario (vueltas).....</i>	75
<i>Figura 23. Distribución de la muestra de acuerdo a la línea directa de mando.....</i>	76

<i>Figura 24. Distribución de la muestra de acuerdo a la reunión semanal de planeación, evaluación y exaltación del trabajo realizado</i>	<i>76</i>
<i>Figura 25. Distribución de la muestra de acuerdo a la satisfacción con el salario</i>	<i>77</i>
<i>Figura 26. Distribución de la muestra de acuerdo a la satisfacción con el sistema de seguridad social al que se encuentra adscrito</i>	<i>77</i>
<i>Figura 27. Distribución de la muestra de acuerdo a la satisfacción de la duración de la jornada laboral</i>	<i>78</i>
<i>Figura 28. Distribución de la muestra de acuerdo a la satisfacción con la forma de supervisar el trabajo realizado</i>	<i>79</i>
<i>Figura 29. Distribución de la muestra de acuerdo a la satisfacción con la capacitación recibida por la empresa.....</i>	<i>79</i>
<i>Figura 30. Distribución de la muestra de acuerdo a la satisfacción con la ruta y tiempo de trabajo asignado.....</i>	<i>80</i>
<i>Figura 31. Distribución de la muestra de acuerdo a la satisfacción con el trato recibido en la organización</i>	<i>80</i>
<i>Figura 32. Distribución de la muestra de acuerdo a la satisfacción con el reconocimiento que hace el jefe directo del trabajo realizado.....</i>	<i>81</i>
<i>Figura 33. Distribución de la muestra de acuerdo con los procesos de inducción, capacitación y evaluación del trabajo.....</i>	<i>82</i>
<i>Figura 34. Distribución de la muestra de acuerdo con salario suficiente, motivación con el trabajo e identificación con los objetivos de la organización</i>	<i>83</i>
<i>Figura 35. Distribución de la muestra de acuerdo con el suministro de insumos y herramientas de trabajo para el desarrollo de las actividades</i>	<i>84</i>
<i>Figura 36. Distribución de la muestra de acuerdo al trabajo en equipo en la contribución del logro de objetivos en común.....</i>	<i>84</i>
<i>Figura 37. Distribución de la muestra de acuerdo a la resolución de conflictos y apoyo</i>	<i>85</i>
<i>Figura 38. Distribución de la muestra de acuerdo al apoyo del jefe directo y compañeros de trabajo para el cumplimiento de tareas.....</i>	<i>86</i>
<i>Figura 39. Distribución de la muestra de acuerdo al reconocimiento de los usuarios y la percepción de la utilidad de trabajo realizado</i>	<i>87</i>

<i>Figura 40. Distribución de la muestra de acuerdo a los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidad de promoción</i>	<i>87</i>
<i>Figura 41. Distribución de la muestra de acuerdo con la libertad para expresar opiniones en el trabajo sin temor a represarías</i>	<i>88</i>
<i>Figura 42. Distribución de la muestra de acuerdo al apoyo por parte del jefe directo frente a problemas familiares</i>	<i>89</i>
<i>Figura 43. Distribución de la muestra de acuerdo a la convivencia con la familia en días de descanso.....</i>	<i>89</i>
<i>Figura 44. Distribución de la muestra de acuerdo al logro de la calidad de vida, satisfactores personales y objetivos a través del trabajo</i>	<i>90</i>
<i>Figura 45. Distribución de la muestra de acuerdo a la procedencia de alimentos que consume.....</i>	<i>91</i>
<i>Figura 46. Distribución de la muestra de acuerdo a las enfermedades frecuentes que padecen los operadores.....</i>	<i>91</i>
<i>Figura 47. Distribución de la muestra de acuerdo a la cultura del deporte.....</i>	<i>92</i>
<i>Figura 48. Distribución de la muestra de acuerdo a los proyectos a futuro.....</i>	<i>93</i>

Resumen

Revisando la literatura sobre el tema, no existe una definición estandarizada del constructo de calidad de vida, pues el concepto es abordado por diferentes disciplinas y cada una lo interpreta de acuerdo con su objeto de estudio; como es el caso de las ciencias de la salud, la economía y las ciencias sociales (Cummins, 2004). Sin embargo, con el tiempo el tema fue ganando importancia debido a la necesidad de conocer y explicar diferentes aspectos que tienen que ver con la vida de las personas. Con este antecedente, el objetivo de la presente investigación fue conocer la calidad de vida en el trabajo de los operadores o “choferes”, teniendo en cuenta que fueron actores claves dentro de los cambios que se dieron en la prestación del servicio durante el proceso de modernización del sistema de transporte público colectivo en la zona metropolitana de Querétaro, proyecto denominado “Red Q” propuesto durante el periodo de gobierno 2010 - 2015, desarrollado a partir del mes de agosto del año 2013 al año 2015 y que para fines de esta investigación se denominó como primera etapa de los cambios que a la fecha se han dado en el tema de transporte público colectivo de la ciudad. El ejercicio se llevó a cabo en 2016, a través de un estudio cuantitativo de alcance exploratorio descriptivo, que indagó la calidad de vida en el trabajo objetiva y subjetiva por medio de indicadores considerados importantes por autores consultados. Se trató de una muestra intencional conveniente, no paramétrica conformada por 80 operadores que laboraban en diferentes empresas dedicadas al servicio de transporte. Para tal fin se aplicó una encuesta sociodemográfica y el cuestionario de calidad de vida en el trabajo “CVT – GOHISALO”, el cual fue adaptado para fines del estudio. Entre los principales resultados se encontró que el 100% de los operadores pertenecen al género masculino, el grupo de edad que predomina esta entre 32 y 42 años representando el 45% de la muestra, el 56% de los operadores tienen secundaria completa y el 61% de los operadores se encuentran insatisfechos con el salario recibido, teniendo en cuenta la extensa jornada laboral que supera las 12 horas de trabajo.

Palabras Clave: Calidad de vida, calidad de vida en el trabajo, indicadores objetivos y subjetivos de calidad de vida.

Summary

Going over the literature about the topic, there is no a standard definition about the construct of Quality of Life, since the concept is approached by different disciplines and each one of them interprets it according to its object of study; as it happens with Health Sciences, Economics and Social Sciences (Cummins, 2004). However, over time the topic was gaining importance due to the need to know and explain different aspects which have to do with people's lives. With this background, the aim of this research was to know the Quality of Life at Work of the operators or "drivers" of the Collective Public Transport, considering that they were key actors within the changes happened in the provision of the service during the Modernization of the Collective Public Transport System in the Metropolitan Area of Querétaro. The project, called "Red Q", was proposed during the government period 2010 - 2015, and was developed from August 2013 to 2015. For the purpose of this research, it was called the First Stage of the changes given up to now on the topic of collective public transport in the city. The exercise was carried out in 2016, through a quantitative study with a descriptive exploratory scope, which investigated the objective and subjective quality of life at work by means of indicators considered important by the consulted authors. It was a convenient, nonparametric intentional sample made up of 80 drivers who worked in different companies dedicated to the transport service. To get that goal a socio-demographic survey and the Quality of Life questionnaire "CVT - GOHISALO" were applied, they were adapted to the population object of this research.

Among the main results, it was found that 100% of the drivers belong to the male gender, the predominant age group is between 32 and 42 years representing 45% of the sample, 56% of the drivers have complete secondary school studies and 61% of the drivers are dissatisfied with the salary they receive, considering the long working day that exceeds 12 hours of work.

Key Words: Quality of life, quality of life at work, objective and subjective quality of life indicators.

Introducción

Durante el periodo de gobierno 2010 - 2015, en el Plan Estatal de Desarrollo Querétaro y en cumplimiento de la política pública en el tema de transporte, Gobierno del estado impulsó en el mes de marzo de 2012 la promulgación de la Ley de Movilidad para el Transporte del Estado de Querétaro y está a su vez en el mes de agosto del año 2013 dio origen al programa de modernización del servicio de transporte público colectivo en la zona Metropolitana de Querétaro, proyecto denominado “Red Q” que beneficiaría aproximadamente a 630 mil usuarios diariamente. En la reorganización de la prestación del servicio de transporte público colectivo, hubo varios actores importantes en el desarrollo del proceso: Gobierno del estado, los 12 representantes de las empresas encargadas de brindar el servicio, usuarios y operadores de las unidades o camiones. En éstos últimos se centró el estudio teniendo en cuenta que alrededor de ellos surgieron cambios importantes en la prestación del servicio y en sus condiciones laborales que impactaron la calidad de vida en el trabajo. Con base a lo anterior, se desglosa el siguiente trabajo de tesis.

En el primer capítulo el constructo de calidad de vida se abordó desde diferentes disciplinas como las ciencias de la salud, la economía y las ciencias sociales, analizando el concepto, sus múltiples acepciones y sus dimensiones objetivas y subjetivas, además de la denominada calidad de vida en el trabajo que incorpora y se determina precisamente a través de estos indicadores.

Se destaca también como la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el foro mundial de 1996, definió desde su perspectiva la calidad de vida en función de la forma en que el individuo percibe el lugar que ocupa en el entorno cultural, el sistema de valores en que vive, así como en relación con sus objetivos, expectativas, criterios y preocupaciones. A lo anterior se sumó la salud física, el estado psicológico, el grado de independencia, las relaciones sociales, los factores ambientales y las creencias personales. Considerando que la descripción de la calidad de la vida de un individuo no debería reflejar la opinión de los profesionales sanitarios ni de los miembros de su

familia, tampoco tiene que ver con la medición objetiva de la condición o las posesiones personales. Así pues, no se ha de tener en cuenta el monto absoluto o relativo de los ingresos, sino el grado de satisfacción que proporcionan esos ingresos (OMS, 1996).

Se retomó el concepto de calidad de vida desde el punto de vista económico, atendiendo las formas como se ha medido y entendido la calidad de vida de la población con múltiples interpretaciones; una de las más comunes refiere el Producto Interno Bruto (PIB), el cual es asimilado por los economistas como medida del ingreso “per cápita” e indicador del bienestar humano ampliamente usado por los Gobiernos como medida de calidad cuando se determina la política pública (Nussbaum et al., 1993, citado en Torres, 2010).

Se consideró también para fines del estudio, lo propuesto por Abraham Maslow (1991), quien hace referencia al concepto de calidad de vida desde la teoría de la motivación humana, en la cual propone la jerarquía de las necesidades y los factores motivacionales; el orden jerárquico de las necesidades se presentó de acuerdo a su importancia para la supervivencia: 1) necesidades fisiológicas, 2) de seguridad, 3) de amor, afecto y pertenencia, 4) de estima y de 5) auto realización. Además de tomar en cuenta que a medida que las personas suplen las necesidades básicas, aparecen otras de orden superior, es por ello por lo que a través de nuevas investigaciones Maslow, propuso tres nuevas categorías: 6) necesidades estéticas, 7) cognitivas y 8) autotrascendencia.

Desde las ciencias sociales se retoma el interés de los científicos que inicia en los años 60s, interés por conocer la calidad de vida de la población a partir de recolectar información de datos objetivos y subjetivos. Así, la dimensión objetiva de la calidad de vida se relaciona con la capacidad que posee en individuo a nivel material o también llamado poder adquisitivo, en donde los ingresos económicos permiten suplir las necesidades básicas; los aspectos incluidos en la evaluación de esta dimensión, contemplan: la capacidad física asociada a la salud, las condiciones de vida y vivienda

(posesión de bienes), el nivel educativo, la composición familiar y redes sociales, la ubicación laboral y el acceso a servicios públicos (Bustos et al., 2004).

Lo autores Diener y Suh (2000), consideran que la calidad de vida subjetiva está dada por la interpretación que el individuo hace acerca de su vida teniendo en cuenta la satisfacción, felicidad y bienestar que le proporcionan las cosas que lo rodean, la lectura de sus vivencias y la significación que le asigna a las experiencias positivas o negativas. También argumentan que el bienestar subjetivo está compuesto por dos facetas básicas: una centrada en los aspectos afectivo-emocionales, representada en los estados de ánimo del sujeto, y otra centrada en los aspectos cognitivos valorativos, representada en la evaluación de la satisfacción que hace el sujeto de su propia vida.

Finalmente se aborda la llamada calidad de vida en el trabajo desde autores considerados clásicos en el tema, entendiéndola como: “La dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre, con el fin de lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total” (Turcotte, 1986, p. 30).

La calidad de vida en el trabajo como aspecto relevante para la vida laboral de todos los trabajadores, que debe ser parte de los derechos humanos laborales ya que las personas desempeñan un trabajo para lograr el más completo desarrollo y bienestar, mediante una labor que les brinde las oportunidades de satisfacer necesidades en lo personal, laboral, familiar, económico, social, etc.; y cómo para alcanzar la calidad de vida en el trabajo, juegan un papel relevante los sectores gubernamental, empresarial y social. (Patlán, 2016, p. XI)

En este capítulo también se explora lo propuesto por Segurado y Agulló (2002), quienes definen la calidad de vida en el trabajo como un concepto multidimensional y multicausal que depende de múltiples factores y del interés que se tenga por delimitar de manera operativa el significado, y cómo teniendo en cuenta lo anterior se han generado un amplio número de estudios e investigaciones dirigidas a la identificación

de las posibles variables que afectan a la vida en el trabajo. La intención que subyace es un trabajo humanizado a través del diseño de puestos de trabajo ergonómicos, condiciones de trabajo seguras y saludables, etc., lo que daría lugar a organizaciones más eficaces, democráticas, que permitan la participación de los trabajadores; organizaciones capaces de satisfacer las necesidades y demandas de sus miembros, propiciando oportunidades de desarrollo profesional y personal. Otros autores contemplados, fueron Zohurul et al., (2009), quienes argumentaron que la calidad de vida laboral o del trabajo, tenía que ver con las condiciones favorables para los empleados mediante una actitud positiva de los directivos hacia ellos, además de programas que promovieran la salud entre otros beneficios. Otros autores considerados, como Che et al., (2006), propusieron una filosofía de la calidad de vida en el trabajo, basándose en un conjunto de principios que consideran a las personas como el recurso más importante en la organización, capaces de hacer aportes significativos siempre y cuando sean tratados con confianza, con dignidad y respeto.

En el segundo capítulo se revisaron los antecedentes del transporte público en México, el transporte público en Querétaro, el papel del operador del transporte público, y finalmente se abordó el programa de modernización del servicio de transporte público colectivo en la zona metropolitana de Querétaro, proyecto denominado "Red Q" y que dio origen al tema de investigación.

El servicio de transporte masivo en México, al igual que en otros países, representó un cambio de aceleración de los procesos económicos, socioespaciales y culturales. Modificó el traslado de mercancías, bienes y personas pasando del ferrocarril al recorrido por las carreteras en todo el país, impulsando así la formación de conjuntos urbanos y el crecimiento de la unidad nacional, lo cual forjó el progreso y dio paso a la necesidad de introducir un sistema de transporte moderno, al igual que personal capacitado para desarrollar la función de operadores, vinculado a esta labor preferentemente el género masculino (Berman, 1989, citado en Aguilar, 2003).

La movilización diaria de la población mexicana es primordial para la economía del país, por tal motivo deben hacerlo bajo óptimas condiciones, a través de una adecuada planeación de la infraestructura vial que garantice la prestación del servicio a todos los habitantes en condiciones seguras.

El operador del servicio de transporte público juega un papel importante en la prestación del servicio de calidad; sin embargo es importante tener en cuenta las condiciones laborales complejas como son las largas jornadas laborales, las pocas horas de sueño, la deficiente infraestructura vial, la presión por parte de los usuarios y de las autoridades reguladoras, entre otros aspectos que afectan la calidad de vida laboral.

Teniendo en cuenta lo anterior, surge el programa de modernización del servicio de transporte público colectivo en la zona metropolitana de Querétaro denominado “Red Q”, el cual se inserta en el Plan Estatal de Desarrollo Querétaro 2010 – 2015, en cumplimiento de la política pública en el tema de transporte, impulso en el mes de marzo de 2012 la promulgación de la Ley de Movilidad para el Transporte del Estado de Querétaro y está a su vez en el mes de agosto del año 2013 dio origen al proceso de reorganización de la prestación del servicio de transporte público colectivo de la ciudad, en el cual los operadores intervienen de manera importante para el logro de los objetivos propuestos por las entidades gubernamentales.

En el tercer capítulo se presenta la metodología a través de la cual se desarrolló el estudio cuantitativo de alcance exploratorio descriptivo, el tamaño de la muestra, los instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación como fueron la encuesta sociodemográfica y el cuestionario de Calidad de Vida en el Trabajo elaborado por González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010) “CVT – GOHISALO”, adaptado a las características del estudio, así como los resultados obtenidos de la aplicación de ambos instrumentos de medición.

Planteamiento del problema

A fin de plantear una pregunta de investigación, es importante mencionar que el concepto de calidad de vida ha sido utilizado por diferentes disciplinas, desde las Ciencias Sociales se remota a los Estados Unidos después de la II Guerra Mundial, cuando los investigadores de la época buscaban conocer la percepción de las personas frente a la forma de definir si gozaban de una vida buena, una vida mala o si se sentían financieramente seguras (Campbell, 1981 & Meeberg, 1993).

A partir de los años 60s, los científicos sociales inician investigaciones sobre la calidad de vida con el fin de recolectar información a través de datos objetivos como el estado socioeconómico, nivel educacional o tipo de vivienda, entre otros; siendo muchas veces estos indicadores económicos insuficientes dado que sólo eran capaces de explicar un 15% de la varianza en la calidad de vida individual (Bognar, 2005).

Teniendo en cuenta lo anterior algunos psicólogos plantearon que eran necesarias otras mediciones de carácter subjetivo como la felicidad y la satisfacción para dar cuenta de un mayor porcentaje de la varianza en la calidad de vida de las personas, obteniendo que dichos indicadores psicológicos explicaban en un 50% la varianza (Campbell & Rodgers, 1976; Haas, 1999). Estas múltiples definiciones del concepto de calidad de vida, como se ha señalado en la mayoría de los casos contemplan dos variables para su diagnóstico: la pobreza, haciendo alusión a las condiciones materiales como son el acceso a bienes y servicios colectivos entre los que están la salud, educación y la recreación, entre otros; estas variables pueden ser medidas cuantitativamente a través de indicadores, la otra variable es el bienestar como percepción cualitativa. Dichas variables pueden ser abordadas de manera objetiva para su superación, mediante el mejoramiento de las condiciones de vida que garanticen un adecuado desarrollo de la vida humana (Torres, 2010).

Por su parte Fernández (1997), plantea dos posturas: la primera sostiene que la calidad de vida se refiere exclusivamente a la percepción subjetiva del individuo acerca

de ciertas condiciones de su vida y en la segunda integra las condiciones subjetivas (relacionadas con la evaluación o apreciación del sujeto de diferentes condiciones de vida) y las condiciones objetivas (condiciones evaluadas independientemente del sujeto). Dando prioridad a éstas últimas, discurre que es necesario para estudiar a la calidad de vida que se consideren tanto la apreciación subjetiva que el sujeto hace de su vida como sus condiciones objetivas. Con relación a éstas últimas, los estudios de corte económico referidos la distribución de la riqueza como indicador del nivel de vida, se centran en la distribución de la renta entre los principales factores de la producción y asume diferentes formas: sueldos y salarios, rentas de la propiedad, intereses y beneficios, entre otras. Tanto en México como en otros países, la distribución del ingreso familiar en los rubros de consumo define en cierta forma la explicación de la distribución de aquélla; a su vez, el enfoque utilitarista de la distribución del ingreso se aboca al estudio de su distribución y las necesidades esenciales de la población.

El estudio de la calidad de vida, el bienestar y la satisfacción, tomó importancia con el paso de los años, a raíz de esto, el trabajo y la calidad del mismo desempeñan un papel importante como medio en la búsqueda del equilibrio económico y psicológico de los individuos, así el concepto es interpretado de la siguiente manera:

La calidad de vida en el trabajo es un constructo multidimensional y complejo que hace referencia, de manera principal, a la satisfacción de una amplia gama de necesidades de los individuos (reconocimiento, estabilidad laboral, equilibrio empleo-familia, motivación, seguridad, entre otros) mediante un empleo formal y remunerado. Fomentar la calidad de vida en el trabajo implica la necesaria decisión y participación de las organizaciones. (Patlán, 2016, p. 27)

El objetivo de la calidad del entorno de trabajo se centrará entonces en mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales, entendiendo la organización como un sistema; mientras que desde la perspectiva de la calidad de vida en el trabajo el mayor interés se enfoca en el trabajador, analizando los elementos importantes que constituyen las distintas situaciones de trabajo en las que participa

directamente el individuo. Esta corriente teórica señala la importancia de los aspectos subjetivos de la vida laboral y, por tanto, concede al trabajador un papel destacado e importante dentro de la organización (Segurado & Agulló, 2002).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), considera frente al tema de la calidad de vida laboral que:

La globalización debía comenzar por casa. Las medidas que adoptan los hogares son cercanas a la gente, reflejan sus temores y aspiraciones. Las amenazas al empleo y a los ingresos se discuten en torno a la mesa de la cocina. Las personas necesitan apoyo allí donde viven y trabajan: si ven que su entorno es justo les será más fácil creer que el mundo puede ser justo también. El trabajo decente y el respeto a los derechos del trabajo tienen que comenzar en el lugar de trabajo, decir no a la discriminación en el lugar de trabajo es clave para fomentar el respeto, la tolerancia y la inclusión en la sociedad. (Somavía, 2014, p. VI)

En México existen organizaciones como el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), que a través de diversos indicadores busca medir la calidad de vida de la población como el índice de marginación, el índice de rezago social y el índice de desarrollo humano, entre otros; en los cuales se toma en cuenta las carencias o logros en términos objetivos. Para medir el bienestar subjetivo basado en la percepción que los individuos tienen sobre su propia situación y contexto, se han abordado tres ejes: 1) la satisfacción con la vida en general y con aspectos particulares, 2) fortaleza anímica y sentido de la vida y 3) el balance afectivo - estados de ánimo (Marcial, 2016).

Rojas (2011), menciona que en las últimas investigaciones sobre calidad de vida y bienestar subjetivo en México, el bienestar de la persona está definido por una evaluación integral de la calidad de vida; en este sentido distingue dos enfoques: el enfoque inferencial que se hace desde la subjetividad de la persona y del enfoque

doctrinario, que sin preguntar a las personas sobre su calidad de vida, aplican estudios hipotéticos de una manera sofisticada para “evaluar” la calidad de vida de la población.

Patlán (2013), en un estudio realizado en México, demuestra la importancia de la calidad de vida en el trabajo haciendo referencia a la relación existente entre el efecto del burnout, la sobrecarga laboral, el conflicto trabajo-familia y la satisfacción laboral. Dicha situación genera en el trabajador un alto nivel de agotamiento y despersonalización a consecuencia de múltiples demandas y responsabilidades laborales y familiares.

Pregunta de investigación

Teniendo en cuenta lo anterior se plantea la siguiente pregunta de investigación.

¿Cómo es la calidad de vida en el trabajo de los operadores a partir del proceso de modernización del servicio de transporte público colectivo en la ciudad en Querétaro teniendo en cuenta el cambio del sistema “hombre-camión” a la relación “trabajador-empresa”, tomando como base indicadores de la dimensión objetiva y subjetiva presentes en las condiciones laborales contempladas en el proyecto “Red Q”?

Justificación

El proceso de modernización del servicio de transporte público colectivo en la zona metropolitana de Querétaro, a través del proyecto denominado “Red Q”, brindaría grandes beneficios a todos los involucrados; Gobierno estatal daría cumplimiento a la política pública en el tema de transporte, las empresas dueñas de las unidades y encargadas de brindar el servicio trabajarían de manera organizada estandarizando precios del pasaje, distribución equitativa de las rutas de acuerdo al porcentaje de participación, etc., la población usuaria contaría con tarifas accesibles, vehículos cómodos, disminución de tiempo de espera en las paradas al aumentar el número de unidades por ruta y la frecuencia, entre otros beneficios. En el caso de operadores de las unidades o camiones, mejorarían las condiciones en la calidad de vida en el trabajo al terminar con el esquema “hombre-camión” que por más de 30 años predominó (según información suministrada por el gremio transportista), caracterizado porque no existía responsabilidad en el tema laboral entre el dueño de la unidad y el operador, el salario recibido dependía de la productividad de la ruta o recorrido; es decir, la cantidad de pasajeros que utilizaban el servicio en el día, lo cual propiciaba la competencia entre las unidades o camiones de las diferentes empresas, incrementando el riesgo de accidentes, la calidad del servicio prestado era calificado por los usuarios como deficiente, entre otros problemas. Con el proyecto la prestación del servicio de transporte público colectivo mejoraría; en el caso de los operadores el proyecto “Red Q” contemplaba la promesa de mejorar las condiciones en el trabajo a través de la formalización en la relación “trabajador-empresa”; recibirían un salario fijo con remuneración justa, prestaciones de ley, horario de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo (LFT), estabilidad laboral, entre otros beneficios.

Al revisar la literatura es poca la información que se encuentre en el tema de la calidad de vida en el trabajo en las dimensiones objetiva y subjetiva, esta población ha sido poco explorada; por tal motivo y teniendo en cuenta la relevancia desde la psicología en el trabajo, se consideró pertinente estudiar este fenómeno, con el fin de aportar nuevos conocimientos que sirvan de guía a futuros proyectos.

Capítulo I: Calidad de vida

Al revisar la literatura no existe una definición única del concepto de la calidad de vida puesto que cada área del conocimiento la define de acuerdo con su propósito. Así, la interpretación de la calidad de vida depende de cada individuo; algunas personas pueden argumentar que tienen buena o mala calidad de vida dependiendo de múltiples factores que serán abordados en el desarrollo de la investigación. Sin embargo, el uso del concepto de calidad de vida adquirió relevancia después de la II Guerra Mundial y a la preocupación de incluir el concepto como base de las grandes reformas en temas de desarrollo, ya que la industrialización y el desarrollo económico desigual propiciaron la búsqueda de la medición de la realidad de los países, dando lugar al uso de indicadores sociales y estadísticos para medir hechos vinculados al bienestar social de las poblaciones (Espinosa, 2014).

Autores como Arostegui (1998), comentan que la expresión de calidad de vida aparece en los debates públicos en torno al medio ambiente y a las consecuencias de deterioro de las condiciones de vida urbana. Y que es durante la década de los años 50's y comienzos de los años 60's, surge la necesidad de medir esta realidad a través de datos objetivos; así las ciencias sociales inician el desarrollo de los indicadores sociales estadísticos, que permiten medir datos y hechos vinculados al bienestar social de una población. Estos indicadores tuvieron su propia evolución siendo en un primer momento referencia de las condiciones objetivas de tipo económico y social, para en un segundo momento contemplar elementos subjetivos.

Torres (2010), argumenta que existen múltiples definiciones de calidad de vida, pero en la mayoría de los casos se contemplan dos variables para su diagnóstico: el primer caso habla de la pobreza teniendo en cuenta el territorio en el que se habita, en este contexto se evalúan las condiciones materiales y las necesidades básicas, el disfrute o al acceso a bienes y servicios colectivos como la salud, la educación y la recreación, entre otros. En segundo caso se habla de bienestar, definido como la percepción cualitativa del individuo. Las dos variables pueden ser abordadas de

manera objetiva para su superación mediante el mejoramiento de las condiciones de vida y el acceso a los bienes y servicios.

El concepto de calidad de vida se agrupa en dos formas: en el enfoque cuantitativo, a través del cual se operacionaliza la calidad de vida por medio del estudio de diferentes indicadores como son: los indicadores sociales que hacen referencia a las condiciones externas relacionadas con el entorno como la salud, el bienestar social, la amistad, el estándar de vida, la educación, la seguridad pública, el ocio, el vecindario, la vivienda, entre otros. Los indicadores psicológicos que miden las reacciones subjetivas del individuo a la presencia o ausencia de determinadas experiencias vitales; los indicadores ecológicos, estos miden el ajuste entre los recursos del sujeto y las demandas del ambiente. El enfoque cualitativo está determinado por una actitud de escucha a las personas mientras expresan sus experiencias, desafíos y problema (Dennis et al., 1993, citado en Salas & Garzón, 2013).

Hay tres aspectos interesantes a considerar en la calidad de vida: el tener, el amar y el ser. 1) El tener, hace referencia a condiciones materiales necesarias para sobrevivir de manera moderada, estos son: ingresos económicos, vivienda, empleo, condiciones de trabajo, salud y educación. 2) El amar, es la necesidad de relacionarse con otras personas y de formar identidades sociales con la familia, amigos, compañeros de trabajo y compañeros de organizaciones. 3) El ser, hace alusión a la necesidad del ser humano de pertenecer de manera activa a la sociedad, vivir en armonía con el medio ambiente, vincularse a las actividades políticas, culturales y sociales (Allardt, 1998, citado en Salas & Garzón, 2013).

La calidad de vida está compuesta de un alto nivel de vida: recursos económicos, hábitat adecuado, tiempo libre, etc., acompañado de un elevado índice de satisfacción individual. Se trata del ajuste entre las características objetivas de la calidad ambiental y las expectativas, capacidades y necesidades del individuo tal como las percibe el mismo y el grupo social al que pertenece. Se

pretende una calidad de vida lo más satisfactoria posible, para el mayor número de gente, en la mayor parte del mundo, al más largo plazo, teniendo como requisito que las necesidades básicas para la supervivencia estén cubiertas para todos, sin degradar el medio ambiente o haciéndolo mínimamente y nunca en forma irreversible. De tal forma que la determinación de la calidad de vida de una sociedad sólo podrá definirse a través de un modelo construido para un fin determinado, utilizando una combinación de métodos cuantitativos para determinar expresiones materiales de satisfacción de necesidades y métodos cualitativos para detectar los niveles de satisfacción psicológica y espiritual de los individuos, y se tienen que diseñar los instrumentos específicos para este fin, a través de encuestas, historias de vida, etc. (Palomino & López, 1999, p.183)

Ardila (2003), considera que el interés por el estudio de la calidad de vida aumentó considerablemente en los últimos años y teniendo en cuenta la diferencia significativa de la calidad de vida de la población en los países que cuentan con mayor grado de desarrollo y crecimiento económico, en contraste con los países que se encuentran en vías de desarrollo, la situación es diferente desde la perspectiva de la cobertura de las necesidades básicas; pero no es solo lo material lo que define la calidad de vida; por lo tanto propone que el concepto de calidad de vida debe considerarse dentro de una perspectiva cultural puesto que el concepto cambia con la cultura, la época y los grupos sociales.

De acuerdo a Levy y Anderson (1980, citado en Ardila, 2003), consideran que la calidad de vida debe ser medida por seis factores: bienestar físico, mental, social, felicidad, satisfacción y recompensa, teniendo en cuenta la percepción de cada individuo. Por otra parte Quintero (1992, citado en Ardila, 2003), definen la calidad de vida como el indicador multidimensional del bienestar material y espiritual del hombre dentro del contexto social y cultural determinado.

Las percepciones, aspiraciones, necesidades, satisfacciones y representaciones sociales que los miembros de todo conjunto social experimentan en relación con

su entorno y la dinámica social en que se encuentran inmersos, incluyendo los servicios que se les ofrecen y las intervenciones sociales de las que son destinatarios y que emanan de las políticas sociales. (Casas, 1996, citado en Tonon, 2010, p. 2)

Cummins y Cahill. (2000), presenta cuatro áreas importantes al definir la calidad de vida: 1) Considera que la calidad de vida es multidimensional y comprende componentes objetivos y subjetivos. 2) Comprende diferentes ámbitos de la vida. 3) Reflejar las normas culturales de bienestar objetivo. 4) En la dimensión subjetiva, las personas otorgan un peso específico diferente a los distintos ámbitos de su vida, dando más importancia a unos que a otros. La definición de calidad de vida debe ser aplicable por igual a todas las personas, cualesquiera que sean sus circunstancias vitales.

Otra definición del concepto integrada por varios componentes es la siguiente:

Calidad de vida es un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social. Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud objetiva. Como aspectos objetivos el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad, y la salud objetivamente percibida. (Ardila, 2003, p. 163)

Dimensión objetiva y subjetiva de la calidad de vida

El estudio de la calidad de vida de la población ha generado la necesidad de elaborar indicadores medibles y cuantificables, los cuales varían en función de las diferentes perspectivas teóricas, las estadísticas requeridas y las metodologías a utilizar; sin embargo, en un primer momento la calidad de vida fue medida a través de indicadores económicos.

Los orígenes del término de calidad de vida se remontan a la década de los años 30s. Uno de los pioneros de la economía del bienestar fue el economista británico Arthur Cecil Pigou, quien refirió su trabajo al cuantificar los servicios o costos sociales de las decisiones de gobierno (Tonon, 2010).

A principio de la década de los años 40's, surge en el gobierno el interés por conocer y medir el progreso de la sociedad, comparando entre los diferentes países los logros y los impactos de la economía. Como resultado el primer indicador utilizado por los economistas y dirigentes políticos fue el Producto Nacional Bruto (PNB), el cual mide el valor monetario de toda la riqueza generada en una nación en un determinado momento; paso seguido se agregó otro indicador económico denominado el Ingreso Per Cápita (IP), el cual es el resultado de dividir el PNB entre el total de la población de un país, sin embargo concluyeron que los dos indicadores económicos no eran suficientes para determinar el bienestar social o la calidad de vida de un país (Palomino & López, 1999, citado en Espinosa, 2014).

En los años 50's, la Organización de las Naciones Unidas (ONU), se percató de la necesidad de crear una comisión que fuera responsable de elaborar una propuesta mundial para determinar el nivel de vida, haciendo alusión a las condiciones materiales, la clase social o comunidad para sustentarse y disfrutar de la existencia. En 1961, se elaboró un documento que proponía nueve componentes para caracterizar el nivel de vida: salud, alimentación, empleo, vivienda, educación, seguridad social, vestido, esparcimiento y libertades humanas.

Por su parte la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), a finales de los años 70's estuvo de acuerdo en diseñar un índice con el fin de conocer la calidad de vida en las 24 naciones más industrializadas del mundo, el índice constaba de 8 dimensiones básicas: salud, educación, empleo y calidad de vida en el trabajo, tiempo dedicado al trabajo y tiempo libre, control sobre los productos y servicios, entorno físico, entorno social y seguridad (Palomino & López, 1999, citado en Espinosa, 2014).

En 1976, fue editado por el Institute for Social Research (ISR) de la Universidad de Michigan el famoso texto de Campbell, Converse y Rodgers titulado: *The quality of american life: perceptions, evaluation and satisfactions*, con el fin de desarrollar un sistema de regularidades de las interacciones entre los cambios psicológicos y los cambios sociales; como también proveer un resumen de los indicadores económicos y sociales más utilizados en la comprensión más acertada de la sociedad. Los autores consideraron que las relaciones entre las condiciones objetivas y los estados psicológicos eran imperfectas; por tal motivo para conocer la experiencia de calidad de vida de una persona era necesario pedirle una descripción de cómo se sentía. En este trabajo, el concepto de calidad de vida era equivalente al concepto de bienestar e incluía: la felicidad, la satisfacción con la vida, los afectos, el estrés, la ansiedad y competencias personales. En este sentido la evaluación que las personas hacían de su nivel de satisfacción resultaba de la comparación que realizaban entre su medida o patrón de evaluación y su situación actual.

En 1995, fue la International Society for Quality of Life Studies (ISQOLS) con el objetivo general de incentivar el desarrollo de estudios sobre la calidad de vida a nivel mundial; estimulando investigaciones interdisciplinarias en los campos de la política, lo social, el comportamiento, la medicina y otras disciplinas dedicadas al desarrollo y el medio ambiente (Tonon, 2010).

La revista *Social Indicators Research*, en los 80's ubicó al menos dos corrientes de autores con distintas visiones respecto a la definición de calidad de vida. Un grupo adoptó una visión cuantificable y objetiva, que enfatizó en el ambiente externo de las personas y en toda la gama de bienes y servicios que deben estar a la disposición de los individuos para la satisfacción de sus necesidades materiales e inmateriales. Otro grupo de autores defendió una postura cualitativa y enfatizó en el interior de las personas, culminando en aspectos exclusivamente perceptivos de contento o descontento, agrado o desagrado ante diferentes dimensiones de la vida. (Leva, 2005, citado en Espinosa, 2014, p. 334)

Para estudiar las condiciones de vida de los sujetos, se requerirá de evaluar sus condiciones concretas de vida a través de los denominados indicadores objetivos de tipo cuantitativo, teniendo en cuenta que las mediciones objetivas se basan en criterios explícitos y observaciones externas al objeto de estudio, mientras que para medir el nivel de satisfacción y las preferencias de los sujetos en los distintos aspectos de su vida, se requerirá de la utilización de las denominadas medidas subjetivas que se basan en reportes personales con criterios implícitos por medio de indicadores cualitativos (Kajanoja & Veenhoven, 2000, citado en Tonon, 2010).

Para medir la calidad de vida de una población, siendo que el estudio de la calidad de vida remite al entorno material (bienestar social) y al entorno psicosocial (bienestar psicológico), tendremos que considerar el estudio de las condiciones de vida (aspecto objetivo) y de las percepciones de satisfacción con su vida (aspecto subjetivo) que tienen los sujetos. (Tonon, 2010, p. 5)

Veenhoven (2000), plantea que quienes defienden la importancia de los indicadores objetivos, los validan como guías para tener en cuenta en el momento de establecer políticas, brindando información del estado actual de los problemas sociales y el resultado de los intentos por resolverlo. En relación con los indicadores subjetivos, considera que varían teniendo en cuenta que las percepciones y opiniones de las personas se basan más en puntos de vista de acuerdo con su historia de vida; por tal motivo la interpretación de cada individuo es importante pero diferente.

A finales de los 80's, al centrarse el interés en el desarrollo humano y en la explicación del proceso de desarrollo económico-social, se conjuntan los supuestos utilitaristas y las nuevas orientaciones que introducen el estudio del bienestar subjetivo. Desde entonces, el estudio de las condiciones sociales y su relación con el bienestar subjetivo ha sido predominantemente a través del ingreso percibido, siendo la satisfacción y la "felicidad" indicadores de bienestar subjetivo. (Fuentes & Rojas, 2001, citado en Yasuco et al., 2005, p. 94)

El estudio de la dimensión subjetiva de la calidad de vida ha tomado importancia teniendo en cuenta que la interpretación o la evaluación de la satisfacción que hace los individuos sobre el bienestar social u objetivo es más fácil de medir porque es cuantificable, mientras que el bienestar psicológico o subjetivo depende de la interpretación que hace cada persona desde su percepción.

Diener et al., (1998), consideran que el bienestar subjetivo está constituido por tres componentes relacionados entre sí: 1) afecto positivo, 2) ausencia de afecto negativo y 3) satisfacción de la vida como un todo. En este sentido la felicidad representa la estimación afectiva y un menor juicio cognitivo, por otra parte; la satisfacción con la vida es básicamente una evaluación cognitiva de la calidad de las experiencias propias.

La calidad de vida es a la vez objetiva y subjetiva, siendo cada componente la agregación de siete ámbitos como son el bienestar material, la salud, la productividad, la intimidad, la seguridad, la comunidad, y el bienestar emocional. Los ámbitos objetivos comprenden medidas culturalmente relevantes de bienestar objetivo. Los ámbitos subjetivos comprenden la satisfacción con distintos ámbitos según su peso atribuido e importancia. (Cummins et al., 2000, p.188)

La valoración subjetiva de la calidad de vida puede verse condicionada sustancialmente por factores psicológicos individuales. Los patrones de respuesta en los estudios de la calidad de vida subjetiva varían con el estado civil, la educación, la edad, los ingresos, la etnia y la geografía, de manera que los investigadores deben reconocer y actuar frente a esos potenciales. (Muldoon et al., 1998, citado en Celemin et al., 2015, p. 67)

Matijasevic et al. (2010), consideran que las mediciones subjetivas son el complemento de los indicadores objetivos, teniendo en cuenta que a través de las encuestas de valoración que hacen los individuos sobre diversos dominios

caracterizadores de la calidad de vida revelan las apreciaciones que tienen los individuos respecto de sus vidas y los lugares de residencia.

Cada una de las dimensiones o componentes de la calidad de vida, visualizada como un sistema de necesidades interrelacionadas e interactuantes, tienen diferentes satisfactores (entendidos éstos como los recursos materiales e inmateriales en forma de bienes y servicios o los recursos simbólicos) cuyo uso y/o consumo permiten la satisfacción de esas necesidades. El balance entre los satisfactores deseados y los obtenidos realmente indicarán el grado de satisfacción (o insatisfacción) de cada componente de necesidad involucrado en el concepto de calidad de vida. (Leva, 2005, citado en Celemin et al., 2015, p. 71)

En la medición del bienestar subjetivo, los indicadores más relevantes son las medidas de satisfacción y felicidad, aunque deberá tomarse en cuenta que los resultados de la investigación basada en estos indicadores difieren en perspectivas unitarias o constructos multidimensionales a partir de un potencialmente ilimitado de dimensiones o dominios (Rapley, 2003, citado en Fernández, et al., 2005).

Campbell et al. (1976), define la satisfacción con la vida como la evaluación del conjunto de condiciones de la existencia que se deriva de la comparación que hace el individuo entre las aspiraciones y los logros obtenidos. Cummins (1998), considera la felicidad como la gratificación del resultado del desarrollo de un potencial y el sentimiento de las personas de gozo.

Yasuko et al. (2005), refieren que la evaluación que hacen los individuos sobre los aspectos que importan respecto a la calidad de vida, permite ser la referencia de valoración en el estudio del bienestar subjetivo como resultado de la autoevaluación que los sujetos hacen respecto de la satisfacción y la felicidad sentida en relación con las diferentes dimensiones de la vida. El bienestar subjetivo se evidencia a través de

las respuestas emocionales en diversos ámbitos o dimensiones de satisfacción con la vida y los juicios de acerca de ellos.

Uno de los autores más reconocidos por explorar el campo de la satisfacción de necesidades del hombre, es Maslow (1991), quien se asocia tradicionalmente con la psicología humanista, con un trabajo pionero en el área de la motivación, la personalidad y el desarrollo humano. En 1943, Maslow propone su teoría de la Motivación Humana, la cual tiene sus raíces en las ciencias sociales y que fue ampliamente utilizada en el campo de la psicología clínica, la evaluación de las políticas públicas y en la gestión empresarial. La teoría de la motivación humana propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía se modela identificando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo con su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. (pp. 21-31)

Dichas necesidades son:

Necesidades fisiológicas: son aquellas de origen biológico, orientadas hacia la supervivencia del hombre como son: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio.

Necesidades de seguridad: una vez que se encuentran satisfechas en un alto grado las necesidades fisiológicas, surge un segundo escalón de necesidades orientadas hacia la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal.

Necesidades de amor, afecto y pertenencia: cuando están medianamente satisfechas las necesidades biológicas y de seguridad, surge la siguiente clase de necesidades como son el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social, las cuales buscan superar los sentimientos de soledad y alienación. Dichas

necesidades se presentan continuamente cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o simplemente asistir a un club social.

Necesidades de estima: satisfechas medianamente las tres anteriores; surgen las llamadas necesidades de estima orientadas hacia la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás, es así como las personas se sienten seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor.

Maslow, señaló dos necesidades de estima: la primera denominada inferior, incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación y dignidad, y la segunda llamada superior, determina la necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como confianza, competencia, logro, maestría, independencia y libertad.

Necesidades de auto-realización: se consideran las de más alto rango por ser las más elevadas y ocupan la cima de la jerarquía. Maslow describe la auto-realización como la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona nació para hacer, se considera la realización del proyecto de vida y es así como surgen diferentes talentos a través del desarrollo del potencial. De acuerdo con este modelo, a medida que el hombre satisface sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento de éste; considerando que solo cuando una necesidad está “razonablemente” satisfecha, se disparará una nueva necesidad.

Calidad en el trabajo (CVT)

Turcotte (1986), en los estudios realizados en la calidad de vida en el trabajo, hace referencia al antecedente histórico de la era industrial. En 1933 fueron publicados los estudios de Hawthorne realizados en las fábricas de la Western Electric Company, la gestión de las organizaciones se realizaba bajo un enfoque clásico copiado del

modelo militar, en dicho periodo la mano de obra poco especializada era abundante comparado con el deficiente capital y el rendimiento de este era la principal preocupación de los dirigentes, dejando de lado el interés por el desarrollo de los trabajadores. La metodología de trabajo estaba asociada con la creencia de conseguir el rendimiento óptimo de los recursos y del personal a través de tareas fragmentadas y rutinarias, la división del trabajo implicaba mayor esfuerzo de coordinación y supervisión por parte de un nivel superior de autoridad. Con el paso del tiempo las condiciones de trabajo del hombre mejoraron de manera gradual especialmente en el contexto de la tarea, aunque fueron pocos esfuerzos por mejorar el contenido de esta.

Otro avance importante en la calidad de vida en el trabajo fue el estudio del Tavistock Institute de Londres en los años 50's, la investigación realizada especialmente por los investigadores Fred Emery y Eric Trist, sentaron las bases de la definición de sistema sociotécnico, consideraban que en el análisis de las relaciones entre los humanos y las máquinas en el seno de las fábricas, el objetivo era buscar un punto de encuentro entre la organización del trabajo en la industria y el trabajo realizado por las personas, en un intento por mejorar la productividad se daría que la combinación de perspectivas estructurales, sistémicas y de relaciones humanas, dando origen a las siguientes propuestas:

1. Las organizaciones son sistemas técnicos.
2. Las organizaciones determinan los parámetros de funcionamiento de los sistemas sociales que consistían en:
 - a) modos de interacción con base en la tarea y
 - b) modos destinados de manera parcial a la preservación de la integridad del sistema.
3. Los objetivos de las organizaciones permiten la elección de tecnología.
4. Los individuos tienen necesidades y esperan que algunas de ellas se cumplan en su trabajo.
5. Otras necesidades pueden surgir y requerir de atención en la situación.

Al precisar las características objetivas de la tarea no se garantiza la satisfacción en el trabajo, es un aspecto subjetivo teniendo en cuenta que existen trabajadores que se sienten cómodos al hacer una tarea sencilla y rutinaria, como existen otros que se sienten más cómodos con tareas complejas.

En 1966 Frederick Irving Herzberg, una de las figuras más destacadas de la psicología industrial y organizacional, propuso la teoría de los dos factores denominada *Work and the nature of man*, texto considerado como la obra magna. El autor plantea que los factores de motivación de los trabajadores están relacionados con el contenido de la tarea, lo cual llamo la atención de las empresas.

Sucesos importantes contribuyeron a mejorar las condiciones de trabajo:1) el incremento de la productividad que permitía cierta disminución de los recursos, 2) las constantes presiones de los movimientos obreros y finalmente, 3) las distintas investigaciones llevadas a cabo por los miembros del movimiento humanista. Otro acontecimiento importante en la investigación que hizo el gobierno sobre políticas socio-demográficas, renovando el interés por la población en condición de vulnerabilidad, con la implementación de programas sociales en temas de salud, educación, entre otros aliviano la carga económica y responsabilidad por parte de los trabajadores generando un nuevo fenómeno en la historia: el hombre ya no tenía necesidad de trabajar para sobrevivir, su enfoque ahora estaba en trabajar para mejorar sus condiciones de vida.

A final de los años 70's los trabajadores jóvenes, con mayor nivel de educación, mostraron resistencia con el esquema de trabajo de la generación precedente, no aceptaban el esquema de autoridad tradicional de la empresa, ni de los dirigentes sindicales, estos exigían decisiones radicales, cuestionaban los valores de la sociedad y de las empresas, manifestaba su deseo de autonomía. Las teorías clásicas estaban a punto de desaparecer, las huelgas de los trabajadores, el ausentismo, el incremento en la rotación de personal eran causas visibles del grado de insatisfacción por parte de los

trabajadores operativos, administrativos y dirigentes, lo anterior llevo a reconsiderar la gestión del recurso humano.

Teniendo en cuenta lo anterior, en Europa y en particular en Alemania Occidental se aplicaron programas dirigidos a la toma de decisiones conjuntas entre el empleado y el patrón: los trabajadores reivindicaban y ejercían el derecho de participar en las decisiones que les afectaba directamente, en este sentido el estado participaba legislando con el fin de presionar a las empresas en los procesos de la democratización industrial.

Patlán (2016), comenta que en 1971 se dieron en Estados Unidos las primeras experiencias relacionadas la mejora la calidad de vida en el trabajo en las plantas de General Motors (GM). Irving Bluestone quien era el vicepresidente del Sindicato Unido de Trabajadores de la Industria Automotriz, declaro el éxito en la implementación de programas dirigidos a mejorar las condiciones laborales e incito a otras empresas como Exxon, General Food, entre otras, a seguir el ejemplo. En el decenio de 1970-79, se utilizó por primera vez en las revistas de investigación de EUA el término calidad de vida en el trabajo (Quality of work life), en América introdujeron el termino Louis Davis y Eric Trist, Albert Cherno y en Gran Bretaña Ray Wild. Fue así como se expandió su uso y con el paso del tiempo también fue ganando importancia. En septiembre de 1972, se celebró la International Conference on the Quality of Working (Conferencia internacional sobre la calidad de vida en el trabajo), a la cual asistieron investigadores y dirigentes de empresas, con el fin de analizar las perspectivas futuras de la calidad de vida en el trabajo y definir con claridad el punto de partida del movimiento.

Turcotte (1986), comenta que en Japón también surgió un movimiento similar al de la calidad de vida en el trabajo de Estados Unidos, este recibió el nombre de círculos de calidad, conformados por los trabajadores que promovían la participación, aceptaban a todos considerándolos como iguales; es importante resaltar que dentro de una organización podían existir varios círculos de calidad, los círculos de calidad fueron creados por la preocupación de las empresas por el producto terminado

(producción), posterior a esto su enfoque radica en el aprovechamiento del potencial humano (proceso).

En 1973, se creó el Consejo Internacional para la Calidad de Vida Laboral, con el objetivo de promover la investigación y el intercambio de información en materia de salud mental en el trabajo (Martel & Dupuis, 2006).

Empresas como Procter y Gamble, General Motors y Ford Motors decidieron especialmente en las nuevas plantas, implementar programas enfocados en mejorar la calidad de vida en el trabajo, obteniendo grandes resultados (González et al., 2007, citado en Patlán, 2016).

El movimiento de la calidad de vida en el trabajo inició en los países desarrollados como respuesta a las demandas laborales que orillaron a las empresas a desarrollar programas enfocados a mejorar la calidad de vida en el trabajo. Sin embargo y a pesar de la necesidad de hacer global la implementación de los programas, también fue evidente la diversidad de intereses en los grupos dentro de las organizaciones, algunos relacionaban la calidad de vida laboral con las condiciones de seguridad en el trabajo y otros se centraban en la motivación del trabajador con el fin de aumentar la productividad, dicha situación motivo a los investigadores a tratar de unificar criterios y establecer una definición clara y consensuada de la calidad de vida laboral o del trabajo (Martel & Dupuis, 2006).

La calidad de vida en el trabajo es considerada como la tercera revolución industrial: la primera revolución industrial fue cuando el desarrollo de las máquinas reemplazó el esfuerzo físico de los trabajadores; la segunda revolución se caracterizó por el reemplazo del proceso mental de los trabajadores por medio de las computadoras y otras tecnologías, y la tercera revolución es la mejora de la calidad de vida en el trabajo para lograr la humanización del trabajo. (Cooper, 2009, citado en Patlán, 2013, p.446)

Sobre el tema la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2000), resalto la necesidad de elevar los niveles de la calidad de vida en el trabajo en las organizaciones, teniendo en cuenta que el ambiente de trabajo hace parte del sistema social y que lo que ahí ocurre es fundamental para el desarrollo de las capacidades e intereses de las personas, la OIT hizo hincapié en que las empresas deben propiciar el desarrollo de las capacidades individuales de sus empleados, cuidar su seguridad en el trabajo y ofrecer oportunidades de ascenso (González et al., 2007, citado en Patlán, 2016).

Granados (2011), se dió a la tarea de demostrar los beneficios que trae para la organización la implementación de programas enfocados a mejorar la calidad de vida en el trabajo, esto como producto de la recopilación de varias investigaciones, las conclusiones son:

- 1) Una serie de estudios realizados a finales del decenio de 1990-99 encontró que las organizaciones que implementaron en sus empleados una cultura basada en la libertad para tomar riesgos y decisiones mostraron significativos aumentos en la producción, la productividad, la eficiencia y las ventas.
- 2) Varias investigaciones encontraron que las empresas que rediseñaron los labores y obligaciones para mejorar la calidad de vida profesional de los trabajadores y buscaron satisfacer sus necesidades, aumentaron su productividad y los niveles de estrés disminuyeron.
- 3) Un estudio realizado en el año 2000 reportó que las empresas que implementaron nuevas formas de trabajo y que incentivaron a sus empleados a crear y compartir sus conocimientos reportaron un gran ahorro en sus costos.
- 4) Una serie de investigaciones encontró que el nivel de confianza de los empleados está directamente relacionado con la respuesta de la organización a sus necesidades dentro y fuera del ámbito laboral.
- 5) Un estudio en EUA comprobó que, a mayor compromiso de la empresa con sus empleados, disminuye la tasa de ausentismo.

- 6) Por último, se encontró que, al implementar programas de calidad de vida en el trabajo, en donde se puso especial atención en mejorar la transparencia de la empresa hacia sus empleados y donde se fortaleció la iniciativa y la creatividad, hubo una mejor valoración de la reputación de la organización entre sus empleados, consumidores, proveedores e inversionistas. (pp. 23-25)

El concepto de Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) ha evolucionado en el tiempo. Se le ha denominado “bienestar”, “satisfacción” o “felicidad” y se ha pasado de identificarlo como una gama de necesidades básicas humanas, a relacionarlo con la salud y, posteriormente, aunque en forma más escueta, con el trabajo. (Pichardo, 1998, citado en González et al., 2010, p. 232)

Turcotte (1986), considera que uno de los objetivos de la calidad de vida en el trabajo es hacerlo más interesante, ajustando los programas de mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo a la gestión del tipo de desarrollo organizacional teniendo en cuenta la satisfacción del trabajador y la productividad que requiere la empresa, de esta forma ambos actores gozaran de las ventajas del cambio.

Con base en lo anterior, Patlán (2016), de acuerdo con Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas (2002), consideran que:

La calidad de vida en el trabajo es un concepto multidimensional y está relacionado con todos los aspectos del trabajo que pueden ser relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral, es un proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral está organizada, objetiva y subjetivamente, en sus aspectos operativos relacionales a fin de contribuir al más completo desarrollo del ser humano. El constructo de CVT trata de conciliar los aspectos del trabajo relacionados con la experiencia del trabajador y los objetivos organizacionales integrados en dos grupos: a) aspectos relacionados

con el entorno donde se realiza el trabajo y b) aspectos que tienen que ver con la experiencia psicológica de los trabajadores. (p. 43)

Segurado y Agulló (2002), argumentan que la definición de calidad de vida en el trabajo de acuerdo con la literatura se divide en tres grupos:

- 1) Enfocada al trabajador: Predomina la valoración del empleado, la satisfacción laboral, la motivación por el trabajo, humanización, interés por las necesidades personales o vida privada.
- 2) Enfocadas en la organización: Es el conjunto de factores relacionados con los procesos y cambios en la dinámica organizacional en relación con el trabajador, con el fin de promover la eficacia organizacional, la participación en la solución de problemas y toma de decisiones; procurar el bienestar de los trabajadores, así como la implementación de estrategias para incrementar los niveles de productividad y la satisfacción laboral, los aspectos operativos y las relaciones del trabajo.
- 3) Definiciones recientes: Las nuevas formas de gestionar el talento humano, la satisfacción que el empleo genera al trabajador y el compromiso de las organizaciones para determinar la calidad de vida en el trabajo.

La calidad de vida en el trabajo es el grado en que los miembros de una organización satisfacen necesidades personales, a través de sus experiencias en el contexto organizacional. Es un constructo que incluye aspectos físicos, ambientales y psicológicos en el trabajo, afecta la productividad individual y grupal, la motivación, la adaptación a los cambios, la creatividad, la innovación y agrega valor a la organización. (Chiavenato, 1995, citado en Patlán, 2016, p. 48)

La calidad de vida en el trabajo es el grado de satisfacción personal y profesional en el desempeño del trabajo y en el ambiente laboral, que está determinado por el tipo de dirección y gestión, las condiciones de trabajo, las compensaciones, la atracción e interés por las actividades laborales y el nivel de

logro y autodesarrollo individual y en equipo en el trabajo. (Fernández, 1996, citado en Patlán, 2016, p. 48)

Peiró y Prieto (1996), afirman que la actividad laboral, se da en organizaciones estructuradas con las siguientes características: asignación de roles a los trabajadores, definición de niveles jerárquicos, días y horarios establecidos, actividades determinadas, herramientas de trabajo necesarias, les proporcionan todo lo que sea suficiente al personal para que puedan cumplir con las funciones asignadas y contribuir al logro de objetivos organizacionales. Lamentablemente no en todas las organizaciones se cuenta con dicho nivel estructural, en algunas la realidad laboral esta diversificada, mientras en algunos trabajos existen oportunidades de desarrollo laboral y personal; en otras no suplen las condiciones que proporcionen la satisfacción de las necesidades de seguridad, autoestima o realización, entre otras. Teniendo en cuenta lo anterior la calidad de vida laboral está determinada por las condiciones que ofrece la organización y las expectativas del trabajador.

Existen dos factores importantes en la calidad de vida en el trabajo, los cuales sugieren tomar en cuenta la diferencia entre los factores del cambio organizacional y la gestión del cambio organizacional:

- 1) Los factores del cambio organizacional son aquellos a través de los cuales puede detectar la necesidad de cambiar debido al proceso de globalización e implica hacer adaptaciones de aspecto tecnológico, estructural, de personal y cultural organizacional, con el fin de lograr un mejoramiento continuo, la productividad y la permanencia en el mercado.
- 2) Para gestionar el cambio organizacional, puede desarrollar en cinco fases: Diagnóstico de la situación actual, detectar la necesidad de cambio, la planificación de acciones, implementación del cambio y seguimiento, control y evaluación de los cambios a medida que estos se van produciendo. (Ruiz, Ruiz, Martínez & Peláez, 1999, citado en García & Forero, 2016)

De acuerdo a Segurado y Agulló (2002), consideran que para definir el constructo de calidad de vida en el trabajo y para construir instrumentos se deben considerar los siguientes puntos:

- 1) La CVT centrada y dirigida al trabajador contra la centrada en la organización (estrategias y acciones implementadas por las organizaciones).
- 2) La CVT psicológica (perspectiva subjetiva) comparada con la del entorno de trabajo (perspectiva objetiva).
- 3) La naturaleza multidimensional del constructo: globalidad.
- 4) La naturaleza interactiva: psicosocial.
- 5) La naturaleza sistémica: holística e integradora.
- 6) La naturaleza histórica: evolución desde la necesidad de humanizar los entornos laborales hasta el enfoque integral dirigido a lograr la salud laboral de los trabajadores.
- 7) La naturaleza contextualizada: contexto laboral específico y puestos específicos de trabajo. (pp. 828-836)

La calidad de vida en el trabajo es un constructo complejo y multidimensional para su definición y operacionalización. Si bien no existe un consenso en cuanto a la definición, se debe reconocer que considera múltiples aspectos (objetivos) del ambiente laboral y aspectos percibidos (subjetivos) por los trabajadores. Así también, implica una característica de interacción que tiene el trabajador con el entorno laboral y requiere de una perspectiva holística e integral para captar la totalidad de aspectos que engloban este constructo. La calidad de vida en el trabajo es la percepción subjetiva del trabajador respecto a las oportunidades que le brinda la organización para satisfacer una amplia gama de necesidades personales, laborales, profesionales, sociales, económicas por medio de un trabajo que les permite el pleno desarrollo, preservar su salud y su economía, en equilibrio con su vida personal y familiar. En esta definición se coincide con González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010), respecto a que la calidad de vida en el trabajo es multidimensional, está basada en la percepción y

se logra cuando el empleado ve cubiertas necesidades personales relacionadas con el trabajo. (Patlán, 2016, p. 57)

Satisfacción en el trabajo

Frederick Irving Herzberg, una de las figuras más destacadas de la psicología industrial y organizacional y padre de la conocida teoría de los dos factores de la motivación y del enriquecimiento del trabajo, en 1959 publica con ayuda de sus colaboradores y producto de sus propias investigaciones su primer trabajo denominado *Motivation at Work*, enfocado en la salud mental en la industria exponiendo de manera formalmente su teoría de la motivación – higiene. Dicho trabajo se basó en un cuestionario aplicado a un grupo de trabajadores, algunas de las preguntas fueron: ¿recuerda usted algún momento en que se haya sentido excepcionalmente bien respecto de su trabajo, ya sea en su empleo actual o en algún otro que haya tenido, dígame que ocurrió y recuerda usted algún momento en que se haya sentido excepcionalmente mal respecto a su trabajo, ya sea en su empleo actual o en algún otro que haya tenido, dígame qué ocurrió?

La conclusión del resultado del análisis de las respuestas obtenidas fue la siguiente: la motivación en los ambientes laborales se deriva de dos conjuntos de factores independientes y específicos. Los primeros están asociados con sentimientos negativos o de insatisfacción que los empleados experimentaban en sus trabajos y que atribuían al contexto de sus puestos de trabajo, los denomino factores de higiene, porque actuaban de manera similar a los principios de la higiene médica, eliminando o promoviendo los peligros a la salud, los factores de higiene y abarcan aspectos tales como la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, las prestaciones, la seguridad en el trabajo y las políticas y prácticas administrativas de la empresa.

El segundo grupo de factores lo asocio con las experiencias satisfactorias que los empleados experimentaban y que tendían a atribuir a los contenidos de sus puestos

de trabajo, a estos los denomino factores motivadores, asociados con la sensación de realización personal que se obtiene en el puesto de trabajo, el reconocimiento al desempeño, lo interesante y trascendente de la tarea que se realiza, la mayor responsabilidad de que se es objeto por parte de la gerencia y las oportunidades de avance y de crecimiento personal que se obtienen en el trabajo, entre otros. Herzberg sostuvo que, si estos factores están presentes en el puesto de trabajo, contribuyen a un nivel elevado de motivación y por ende a un mejor desempeño en el puesto.

En 1966 Herzberg publicó *Work and the nature of man*, texto considerado como la obra magna, plantea su juicio personal acerca de la vida, la naturaleza del hombre y el papel que el trabajo juega en el desarrollo y el crecimiento espiritual del ser humano. Reconoce que la motivación es un tema concerniente a las múltiples interpretaciones que las personas hacen del trabajo y del valor que éste le asigna en sus vidas (Plumlee, 1991, citado en Manso, 2002).

La satisfacción en el trabajo es asimilada como una actitud con base en algunos comportamientos en el que la autonomía en el trabajo juega un papel importante; por lo tanto:

La satisfacción en el trabajo como actitud, sería por lo tanto una función de la personalidad del individuo, de sus características sociodemográficas y de su situación objetiva en la que se encuentra. La satisfacción sería consecuencia, además, del resultado de la comparación que el individuo puede hacer entre sus previsiones y la realidad en que se encuentra. (Turcotte, 1986, p. 31)

El nivel de autonomía en el trabajo también juega un papel importante en la satisfacción. Sin embargo, no es ley general puesto que hay trabajadores que prefieren depender de un nivel de autoridad; por tal motivo las organizaciones que pretenden adoptar un modelo de gestión democrático deben hacer una selección de personal que se ajuste a dicho enfoque. La razón por la cual algunos individuos prefieran autonomía en el trabajo y otros no está relacionada con el fenómeno derivado de la infancia, la educación recibida y las relaciones familiares de autoridad.

Las reacciones del trabajador frente a la insatisfacción son similares frente a una situación de estrés, manifestado a través de la lucha por medio de una queja, petición, huelga, o por medio de la evasión manifestada en ausentismo o renuncia y finalmente también podría darse la adaptación (Selye, 1974, citado en Turcotte, 1986).

El objetivo del individuo por naturaleza es sentirse satisfecho y la insatisfacción es un estado transitorio que puede ser modificado, en este sentido advierte Turcotte (1986), si un trabajador está insatisfecho con su sitio de trabajo buscara cambiarse a otro o tiene la posibilidad de modificar la estimación de este a través de:

- 1) Modificando el entorno de trabajo, por ejemplo, por medio de una promoción de puesto.
- 2) Reduciendo sus objetivos. De esta manera la nueva realidad va de acuerdo con la evaluación que hará al respecto.
- 3) Por medio de una distorsión cognoscitiva, a través de la modificación que el individuo haga de sí mismo o de la situación.
- 4) Con la sumisión, aceptando la realidad de la situación, conservando el amor propio echándole la culpa al prójimo o a la situación.
- 5) Por medio de la agresión hacia él o hacia otros.
- 6) Finalmente, con la retirada o renuncia. (pp. 30-33)

Lo anterior pone en tela de juicio la capacidad del ser humano de adaptarse a las situaciones de la vida y al entorno.

La satisfacción laboral es un concepto que ha tomado importancia paralela al concepto de calidad de la vida en el trabajo, con las investigaciones han surgido definiciones, entre estas están:

Fernández (1999), define la satisfacción como un estado emocional positivo que es generado por la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo. Cumba (2015), establece que la satisfacción laboral es la percepción subjetiva del

trabajador reflejado en un estado emocional positivo, en el que la actitud hacia su situación de trabajo está determinada por factores personales como son las características psicológicas, sociológicas y culturales. En este sentido juegan un papel importante la organización y su entorno. La correlación existente entre lo que quiero, debo y puedo hacer es el camino a la satisfacción laboral. Por otro lado, Arciniega (2002), comenta el término ponerse la camiseta, aunque puede sonar un tanto coloquial, es el deseo que todo director y gerente de una organización quiere ver cumplido, teniendo en cuenta es sinónimo de productividad y por ende satisfacción en el trabajo.

Pedraza (2018), define a los trabajadores como el capital intangible de las organizaciones, teniendo en cuenta que con su potencial, hacen posible que se logren los resultados empresariales, el aporte que realizan en forma de conocimientos, experiencias, habilidades, destrezas, valores y capacidades depende en gran medida del grado de satisfacción con el trabajo reflejando de manera importante el estado de bienestar y compromiso del empleado.

Se habla de dos tipos de satisfacción en el trabajo:

La satisfacción intrínseca hace hincapié en aquellos aspectos que generan la motivación del empleado sobre la base del incremento en el contenido del trabajo que desempeñan. En este sentido, se pueden mencionar como ejemplo el reconocimiento que recibe por su buen trabajo, la oportunidad de asumir responsabilidades y de hacer carrera en la empresa. En tanto que la extrínseca, refiere básicamente a factores ajenos al propio cargo, como son el equipo de trabajo (computadoras y mobiliario de oficina), aspectos que son necesarios porque su ausencia produce insatisfacción y no motivación. (Warr, et al., 1979, citado en Pedraza, 2018, p. 91)

Chiang et al. (2011), resaltan la importancia del análisis de la satisfacción en las organizaciones, especialmente por los desafíos que representa para el bienestar físico

y mental de los trabajadores, teniendo en cuenta que pasan una gran parte de su tiempo y de sus vidas en las en el sitio de trabajo, de allí que estudiar e identificar aquellos factores que permiten mejorar los niveles de satisfacción laboral son importantes no solo para contribuir a mejorar la calidad de vida del personal, el cumplimiento de metas de la organización, detectar problemas como son la rotación laboral, el ausentismo, entre otros.

Capítulo II: El transporte público en México

El servicio de transporte masivo en México como en otros países, implicó un cambio que aceleró los procesos económicos, socioespaciales y culturales. Inicialmente el traslado de mercancías, bienes y personas fue a través del ferrocarril, después surgieron las carreteras en todo el territorio nacional. Lo anterior favoreció la formación de conglomerados urbanos implicando el crecimiento de la unidad nacional, por ende, el progreso y la necesidad de introducir el sistema de transporte que con el pasar del tiempo requiera la implementación de sistemas modernos de transporte al igual que personal capacitado para desarrollar la función de operarlos, vinculado a esta labor preferentemente el género masculino. (Berman, 1989, citado en Aguilar, 2003, p. 206)

La movilización diaria de la población mexicana es un asunto prioritario para la economía del país, garantizar la seguridad física y emocional de las personas es responsabilidad del ente gubernamental como de los empresarios que brindan el servicio de transporte público; por tal motivo las grandes ciudades deben planear y preparar la infraestructura vial que garantice un servicio de calidad y facilite las condiciones de vida de los habitantes.

El Instituto de Políticas para el Transporte y el Desarrollo de la Zona Metropolitana del Valle de México (ZMVM) informo a través del documento Acuerdos para la movilidad en la zona metropolitana del valle de México (2018). Sobre los numerosos retos que afectan la calidad de vida de sus habitantes. Considerando que solo a través de acciones sustentables se lograría mejorar las condiciones en las que se realizan los más de 49 millones de viajes diarios, mitigando las actuales problemáticas de congestión, contaminación, accidentes viales y pérdida de tiempo de las personas, derivadas del modelo de transporte actual de ciudad.

La problemática involucra a los diferentes sectores de la sociedad que comparten la preocupación y urgencia por buscar alternativas efectivas para solucionar la ineficiencia y desarticulación de la movilidad metropolitana, el crecimiento urbano descontrolado y el deterioro del espacio público.

El transporte público en Querétaro

Arias y Sosa (2020), en su obra 150 años de transporte urbano en Querétaro, comparten la importancia que ha tenido, tiene y tendrá la ciudad de Querétaro para las comunicaciones terrestres en México debido a la situación geográfica, la cual tiene origen en el hecho ocurrido el 8 de septiembre de 1546, fecha en la que el señor Juan de Tolosa descubre los yacimientos de plata en el territorio de los indios zacatecos, es entonces donde se utiliza a Querétaro como paso para llegar a la tierra de Jauja, el transporte de carga se hacía a lomo de indio con los llamados tamemes. Al año siguiente se dió otro avance significativo: “En noviembre de 1547, llegaron las primeras carretas redentoras de Sebastián de Aparicio a Querétaro, en lo que después se conocería como Hacienda de Carretas, hoy colonia residencial del mismo nombre” (Ballesteros, 1994, citado en Arias & Sosa, 2020, p.10).

Los coches de alquiler del siglo XIX y la situación del servicio, refieren quejas sobre una gran parte de los coches que estaban al servicio del público (carros de tracción animal), los cuales se encontraban en mal estado, la lluvia se filtraba en los toldos, los caballos mal equipados y dirigidos. Lo anterior dio origen al Reglamento, las quejas de los usuarios obligaron al Congreso del Estado a expedir el 18 de octubre de 1881, el Decreto 52, por medio del cual se reglamentó los coches de alquiler, 20 artículos disponían la forma de brindar un mejor servicio:

Todo carruaje que se ponga en el sitio para el servicio público deberá estar en las mejores condiciones de solidez, seguridad, aseo y decencia y provistos de un Cordón llamador. No serán admitidos los que tengan las guarniciones y animales en mal estado, debiendo ser éstos, además, mansos, y acostumbrados al tiro. El

cochero que lo conduzca se presentará con vestido aseado y conveniente en el concepto de que si faltare a este requisito se retirará del sitio. (Arias & Sosa, 2020, p. 18)

Décadas después llegan a Querétaro los automóviles para el servicio público, dando origen a la asignación de los sitios para su ubicación y permanecerían en el sitio para recibir a las personas que ocupaban el servicio. En 1926 fue publicada en la guía para automovilistas la noticia de que Querétaro contaba con sus 4 sitios de autos y 6 de camiones de pasajeros y de carga, los cuales estaban dispuestos a servir al público.

A partir de esa fecha se van presentando diversas solicitudes para que sean autorizados nuevos lugares para establecer sitios de automóviles, casi todos en torno al miso jardín Zenea, las que se fueron autorizando paulatinamente. Los sitios autorizados se fueron identificando, indistintamente, por un número, por un nombre determinado o por la marca de los automóviles. (Arias & Sosa, 2020, p. 60)

Es a partir de la anterior fecha, que la historia del transporte en la ciudad da un salto hasta los recientes años y no se localizó documento impreso que diera cuenta de lo sucedido, hasta lo documentado a continuación.

El 15 de abril de 1987 fue creado por acuerdo presidencial el Instituto Mexicano del Transporte (ITM), con el fin de promover soluciones al sector transporte y logístico de México, público y privado, el cual garantizaría la calidad, la seguridad y la sustentabilidad que contribuiría al desarrollo del país, por medio de la investigación aplicada, servicios tecnológicos y de laboratorio. Creación de normas, manuales y metodologías, al igual que la formación profesional e información de resultados y conocimientos adquiridos. (Arias & Sosa, 2020, p. 70)

Teniendo en cuenta lo anterior se evidencia que con el desarrollo y la evolución del servicio del transporte público fue necesario a través de la legislación buscar la mejora en la prestación del servicio tanto en garantizar un vehículo en buenas condiciones como la imagen y trato del conductor u operador. En la actualidad el Instituto Queretano del Transporte (ITQ) continúa velando por la adecuada prestación del servicio de transporte público, privado y de carga.

El operador de transporte público colectivo

El transporte público hace parte del engranaje económico de un país, no solo es el cumplimiento de una política pública que debe garantizar el gobierno o un derecho de la población, el trabajo como operador de transporte público es una ardua labor que se desempeña bajo la gran responsabilidad de trabajar con personas y brindar un adecuado servicio que satisfaga las necesidades de los usuarios, para el cumplimiento de esas exigencias los operadores se ven expuestos a situaciones laborales complejas que afectan la calidad de vida en el trabajo y la calidad de vida familiar.

La exigencia del rendimiento laboral, la responsabilidad de un viaje seguro y la atención a los usuarios de forma amable es la presión a la se enfrentan día a día los operadores de transporte público, el cumplimiento de lo anterior requiere condiciones laborales adecuadas.

En la investigación realizada por Neisa y Rojas (2009), afirman que la jornada laboral extensa, la falta de descansos, las pocas horas de sueño, el estrés, entre otros factores, aumentan la incidencia de accidentes.

La conducción de los vehículos de transporte público es un trabajo estresante teniendo en cuenta factores externos como las malas condiciones de las vías, la falta de educación vial, la congestión vehicular y el tiempo insuficiente asignados para el recorrido de la ruta, entre otros factores, contribuyen a altos niveles de estrés.

El estrés afecta la forma de conducir y puede ser un causante considerable de accidentes, trato hostil, poca tolerancia, toma de decisiones arriesgadas y conducción imprudente, disminución de la concentración, puede propiciar el consumo de sustancias, alcohol, y fármacos para reducir el estrés (Lima & Juárez, 2008, citado en Córdoba, 2013).

La profesionalización del trabajo de los operarios redefine los contenidos del trabajo no sólo con la introducción de nuevos criterios de productividad y con la evaluación de indicadores de desempeño, sino también con la aplicación de dispositivos tecnológicos que propicien un mayor control sobre el proceso de trabajo. En este sentido, la conversión de los servicios públicos en general se expresa en la redefinición de arreglos productivos y en una política pedagógica, debido a que las promesas de la calidad exigen una mayor implicación en el trabajo, y los ajustes en la regulación del servicio redefinen los ideales del buen trabajador y del buen cliente. (Belmont & Hernández, 2018, pp.14-15)

Programa de modernización del servicio de transporte público colectivo en la zona metropolitana de Querétaro “Red Q”

El Plan Estatal de Desarrollo Querétaro 2010 – 2015, en cumplimiento de la política pública en el tema de transporte, impulso en el mes de marzo de 2012 la promulgación de la Ley de Movilidad para el Transporte del Estado de Querétaro y está a su vez en el mes de agosto del año 2013 dio origen al proceso de reorganización de la prestación del servicio de transporte público colectivo de la ciudad de Querétaro denominado “Red Q”.

El reto implicó adecuaciones a nivel de infraestructura vial, renovación del parque vehicular con unidades o también llamados por los usuarios camiones, modernos, con mayor capacidad, cómodos para la población y amigables con el medio ambiente, implementación del cobro del pasaje por medio del sistema prepago con tarjetas, seguimiento en la prestación del servicio a través del sistema de monitoreo

con GPS y cámaras ubicadas en los camiones, entre otras mejoras técnicas y administrativas que se requerían para la modernizar el servicio.

Uno de los desafíos más notorios del proyecto “Red Q” fue la organización de los 12 responsables legales de las empresas que brindaban el servicio de transporte público colectivo urbano y a su vez la creación de la figura jurídica denominada Unión del Transporte Urbano de Querétaro, A.C. “UTUQ”, que a través del Consejo Directivo represento ante el Instituto Querétaro de Transporte “ITQ” los intereses de las 12 empresas, la tarea del proyecto de modernización fue romper con el esquema de negocio denominado “hombre-camión”, caracterizado por la prestación del a través de concesiones individuales y ganancias por pasajero; dicho modelo generaba problemas en la operación como la competencia entre camiones para ganar pasajeros lo que incrementaba el riesgo de accidentalidad, promovía la inadecuada atención al sobrepasar la capacidad de pasajeros quienes viajaban incómodos, dicha situación también favorecía los robos, entre otras situaciones desfavorables. El esquema “hombre-camión” se había manejado durante décadas y para lograr el cambio con el proyecto de modernización del transporte fue necesario que quienes lideraban las empresas transportistas debían asumir el rol de empresarios y como tal asumir la responsabilidad de los operadores bajo condiciones laborales formales, con un salario fijo, prestaciones de ley, definir la jornada laboral y garantizar la capacitación del personal, con el fin de mitigar las quejas por parte de los usuarios sobre la prestación del servicio.

Los operadores fueron una pieza fundamental para que la modernización del servicio de transporte público colectivo se diera, en los cambios en el esquema de trabajo “hombre - camión” ellos eran los principales actores, la demanda de satisfacción de los usuarios recaía sobre los operadores, la prestación del servicio en tiempo y forma dependía de ellos o esa era la percepción de la población que desconocía aspectos técnicos como que ellos debían cumplir con una programación de horario para realizar cada parada hasta completar la ruta y corrían el riesgo de ser penalizados por no hacer la parada, pero también por no cumplir con el kilometraje exigido; en fin,

para los operadores fue un cambio drástico, pero el proyecto de modernización lo requería. Fue así como la forma tradicional de trabajo dio un fuerte giro, con nuevos esquemas que afectarían la calidad de vida en el trabajo.

En la ciudad de Querétaro, en los últimos cinco años se ha vivido una transformación en el servicio de transporte público como respuesta a la demanda de la ciudadanía por un servicio de calidad teniendo como base el cumplimiento de la política pública responsabilidad del gobierno local, en ese proceso los operadores del transporte público cumplen una función determinante y para ello es importante indagar sobre la calidad de vida objetiva y la calidad de vida en el trabajo, siendo estos dos aspectos trascendentales en el grado de satisfacción de las condiciones laborales y por ende la prestación en la calidad del servicio a los usuarios.

Belmont (2018), en la publicación *denominada* La modernización inconclusa, comparte la percepción de los operadores del transporte público colectivo sobre el proyecto de modernización del transporte, quienes expresaron lo siguiente:

Desde que se implementó el sistema de transporte Red Q, y así como a los usuarios les prometieron calidad, a nosotros el director del transporte nos prometió que mejorarían nuestras condiciones de trabajo, “dignificar el trabajo”, de eso nos hablaron, eso nos creímos, y quedo claro: nosotros no estancos peleados con la modernidad, estamos peleados con la forma en que se implementó el proyecto. Es importante que se nos otorguen derechos laborales, lo que no es bueno es que no se nos tome en cuenta para aportar ideas al proyecto, hay muchos de nosotros que tenemos una larga trayectoria y una visión más clara de lo que carece el transporte en Querétaro, pero no se nos ha tomado en cuenta, por el contrario, se nos ha ignorado. Hay un montan de promesas incumplidas por parte de las autoridades. Lo único que han hecho es darnos capacitaciones, cursos que por cierto nosotros pagamos y donde nos enseñan cosas que ya sabemos.

Dijeron que habría espacios destinados para el descanso del operador, traslado al patio de confinamiento y uniformes, cosas que no se han cumplido, y lo único que queremos es que se respete lo que prometieron. Además, nuestras jornadas quedaron larguísimas, nosotros trabajamos en promedio de 12 horas, desde que sales de tu casa hasta que entregas cuentas con el personal de monitoreo, encierras el camión en el patio y vuelves a casa, pero lo único que nos cuentan cómo tiempo laborable es el tiempo que pasamos conduciendo el camión. Ahorita llegas como puedes al patio a trabajar te tienes que levantar entre tres y cuatro de la mañana para empezar a trabajar a las cinco; terminas a las 11 de la noche, de ahí te trasladas a la gasolinera, después a entregar cuentas y terminas saliendo a las doce o una de la madrugada. Tú inicias a las 4:30 o 4:40 de la mañana. No tienes horario de comida, no tienes dónde hacer del baño, tienes que ir comiendo sobre la marcha. Y aunque nuestras jornadas de trabajo son muy largas, el sueldo ha disminuido entre 30% y 40% en relación con lo que ganaba antes de llegar Red Q, supuestamente la idea del gobierno era tecnificar nuestra labor, que trabajaríamos menos horas, pero yo trabajo doble jornada por mera necesidad y mi sueldo sigue reduciéndose, y esto pasa, entre otras cosas, por los descuentos que nos hacían tras las fallas del sistema de conteo de las barras instaladas en las unidades de transporte. Si el sistema de conteo no funciona, los descuentos que te hacen al final del día son muy considerables, a veces son hasta irreales, tengo compañeros a los que les ha salido hasta un faltante de 4 mil pesos, cosa que es imposible. En general nos sentimos ignorados, ni nuestras necesidades ni las de los usuarios se han tenido en cuenta, por ejemplo, ahora uno anda bien estresado porque debe cubrir un kilometraje por ruta, nuestro trabajo de por sí ya es demandante, pero es más ahora que trabajamos por kilometraje, todavía no tenemos espacios para comer o descansar y nos domina la presión de cubrir un kilometraje en lugar de un servicio de calidad al usuario, lo que implica que esto se convierta en una problemática global, de nosotros y de los usuarios. (pp. 71-72)

Hipótesis

H1

El proceso de modernización del servicio de transporte público colectivo en la ciudad de Querétaro, si afecta la calidad de vida en el trabajo de los operadores en la dimensión objetiva y subjetiva al cambiar de un sistema “hombre-camión” a una relación “trabajador-empresa” contemplada en el proyecto “Red Q”.

H0

El proceso de modernización del servicio de transporte público colectivo en la ciudad de Querétaro, no afecta la calidad de vida en el trabajo de los operadores en la dimensión objetiva y subjetiva al cambiar de un sistema hombre-camión a una relación trabajador-empresa contemplada en el proyecto “Red Q”.

Objetivos

Objetivo general:

Conocer la calidad de vida en el trabajo de los operadores en torno al proceso de modernización del servicio del transporte público colectivo en la ciudad de Querétaro a través del proyecto “Red Q”.

Objetivos específicos:

Identificar los indicadores de la dimensión objetiva y subjetiva de la calidad de vida en el trabajo de los operadores del servicio de transporte público colectivo de la ciudad de Querétaro.

Conocer la percepción de los operadores respecto al grado de satisfacción de las condiciones laborales generadas del cambio de sistema “hombre-camión” a la relación “trabajador-empresa” contemplada en el proyecto “Red Q”.

Variables

Variables dependientes:

Indicadores objetivos y subjetivos de la calidad de vida de los operadores del servicio de transporte público colectivo de la ciudad de Querétaro.

Variables independientes:

Años de experiencia como operador, salario, estructura familiar, vivienda, capacidad física, exigencias de trabajo, alimentación.

Variables demográficas:

- ✓ Género
- ✓ Edad
- ✓ Escolaridad
- ✓ Estado civil
- ✓ Tipo de familia
- ✓ Salario
- ✓ Otros ingresos

Capítulo III: Marco Metodológico

Diseño: La investigación se hizo a través de un estudio cuantitativo de alcance exploratorio descriptivo, de acuerdo con lo propuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2003), se basó en la recolección y análisis de datos a fin de probar la hipótesis planteada previamente, basándose en la medición numérica, conteo y uso de la estadística a fin de establecer los patrones de comportamiento de la población.

Universo: Operadores del servicio público colectivo de transporte de la ciudad de Querétaro, que laboraban para las diferentes empresas dedicadas al servicio de transporte público colectivo que ante los cambios propiciados por gobierno del estado pasaron de un sistema de transporte hombre-camión, a un sistema hombre-empresa llamado Red Q.

Muestra: El ejercicio se llevó a cabo en el año 2016, la muestra fue intencional conveniente, no paramétrica, integrada por 80 operadores que estaban vinculados a las 12 empresas transportistas existentes en la ciudad de Querétaro

Instrumentos: Para tal fin se aplicó una encuesta sociodemográfica y el cuestionario de Calidad de Vida en el Trabajo “CVT – GOHISALO”, el cual fue adaptado para fines del estudio.

Encuesta sociodemográfica: La encuesta o perfil sociodemográfico de la población objeto de estudio, incluye la descripción de las características sociales y demográficas, tales como: género, edad, grado de escolaridad, estado civil, composición familiar, entre otros aspectos importantes en la investigación.

Instrumento utilizado para medir la calidad de vida en el trabajo: “CVT - GOHISALO”: González, Hidalgo, Salazar et al., (2010), diseñaron una escala para medir la Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) en población mexicana, el instrumento fue sometido a las etapas de validación de contenido, constructo y criterio, cumpliendo con

las propiedades psicométricas que garantizaron medir el concepto de Calidad de Vida en el Trabajo a través del instrumento denominado GOHISALO, integrado por siete factores: soporte institucional, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal, administración del tiempo libre. Esta escala cuenta con 74 reactivos y un formato de respuesta de 5 puntos (0 = nada satisfecho, nunca, nada de acuerdo, nulo compromiso, 4 = máxima satisfacción, siempre, totalmente de acuerdo, total compromiso).

La validación de contenido se realizó por consulta a expertos, considerando los criterios básicos de Moriyama. El constructo se ejecutó mediante análisis factorial y para la validación fue utilizado como criterio externo el Cuestionario General de Salud de Goldberg de 28 ítems.

Los expertos concordaron con una calificación global mayor al 70% para todos los ítems del cuestionario. Se estableció la relación teórica entre los conceptos y, con el análisis multifactorial, se corroboró la distribución de los ítems en siete dimensiones, calculando una validez relevante total para el cuestionario de 0.68. Para la validez de criterio, se utilizó la prueba de Mantel-Haenszel para chi cuadrado, en forma separada por cada dimensión. La confiabilidad del instrumento se midió con el coeficiente o índice Alpha de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.9527. (González, et al., 2010, p. 332)

Procedimiento: Como estrategia para recabar la información a través de los instrumentos y teniendo en cuenta que se dificultaba aplicarlos directamente en las empresas porque consideraban que se afectaba la prestación del servicio; fue necesario gestionar el permiso para asistir al curso exigido por el Instituto Queretano de transporte “ITQ” en el tema de capacitación anual dirigido los operadores con el fin de actualizaban el Tarjetón de Identificación del Operador “TIO”, dicho cursos era brindado los días sábado y domingo por las instituciones autorizadas como eran el Instituto de Capacitación para el Trabajo en el Estado de Querétaro “ICATEQ”, la Universidad Autónoma de Querétaro “UAQ” y la Universidad Tecnológica de Querétaro “UTEQ”,

quienes brindaron el espacio para aplicar el instrumento a las personas que quisieron participar.

Análisis de la información: Se trabajó con programa SPSS versión 20 para datos cuantitativos, pero antes fue necesario realizar el siguiente proceso:

- ✓ Asignar códigos numéricos a las respuestas de cada una de las preguntas que hacían parte de la encuesta sociodemográfica y al instrumento para medir la calidad de vida en el trabajo “CVT-GOHISALO”
- ✓ Registro de la información (todas las preguntas de la encuesta y del instrumento) en el programa SPSS
- ✓ Tabulación de la información por cada componente que integraba la encuesta (condiciones sociodemográficas, calidad de vida laboral, etc.)
- ✓ Exportación de la información a un archivo de Excel
- ✓ Selección de información a graficar
- ✓ Elaboración de graficas en Excel
- ✓ Análisis e interpretación de resultados.

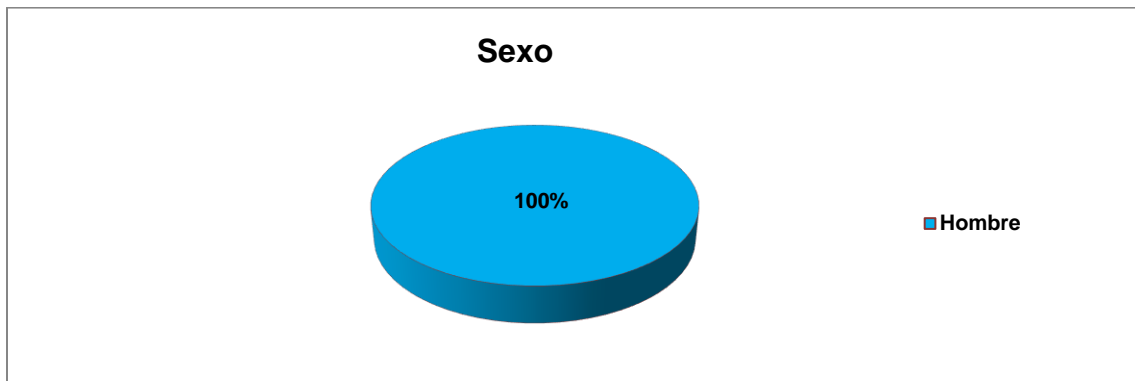
Capítulo IV: Presentación de Resultados

Condiciones sociodemográficas

Las figuras que se presentan a continuación fueron de elaboración propia.

Figura 1

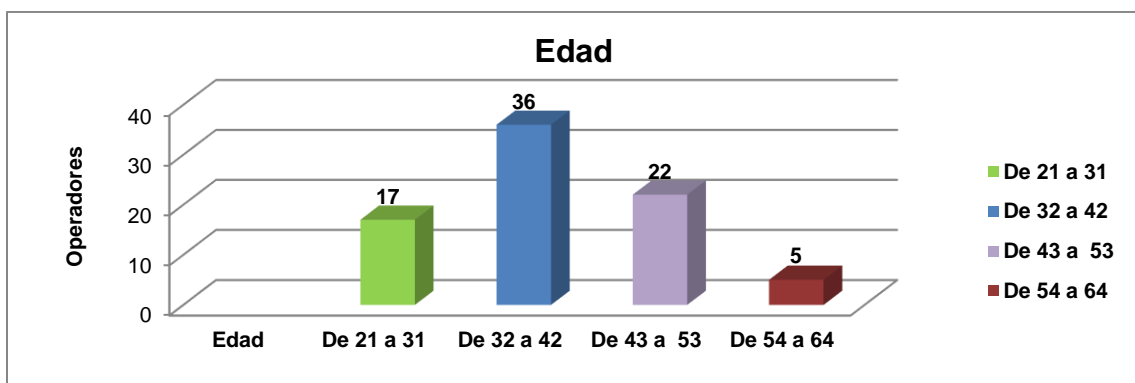
Distribución de la muestra de acuerdo al género



De los 80 sujetos encuestados, el 100% son de sexo masculino.

Figura 2

Distribución de la muestra de acuerdo a la edad

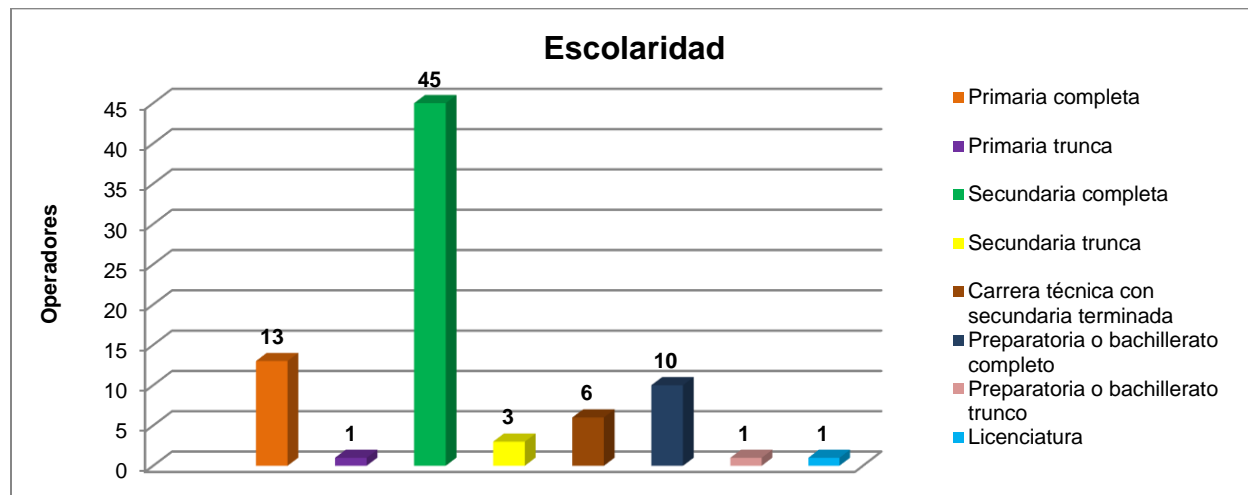


El rango de edad de la muestra poblacional de operadores de transporte público colectivo, se encuentra entre 21 y 64 años, el grupo de edad que predomina esta entre

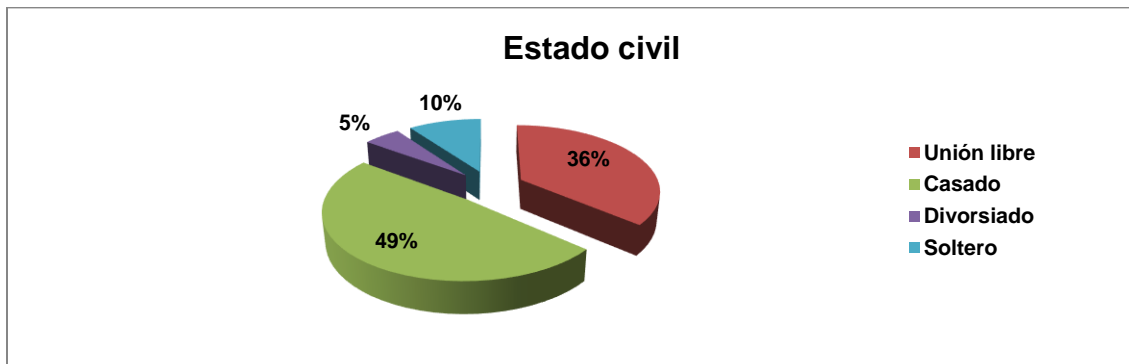
32 y 42 años representando el 45% de la población, seguido por el grupo de 43 a 53 años, el cual representa el 28%, continua el grupo de 21 a 31 años representado el 21% y finalmente el grupo de 54 a 64 años con una representación reducida del 5%. La edad promedio es de 39 años, la moda de 33 años y la mediana de 38 años.

Figura 3

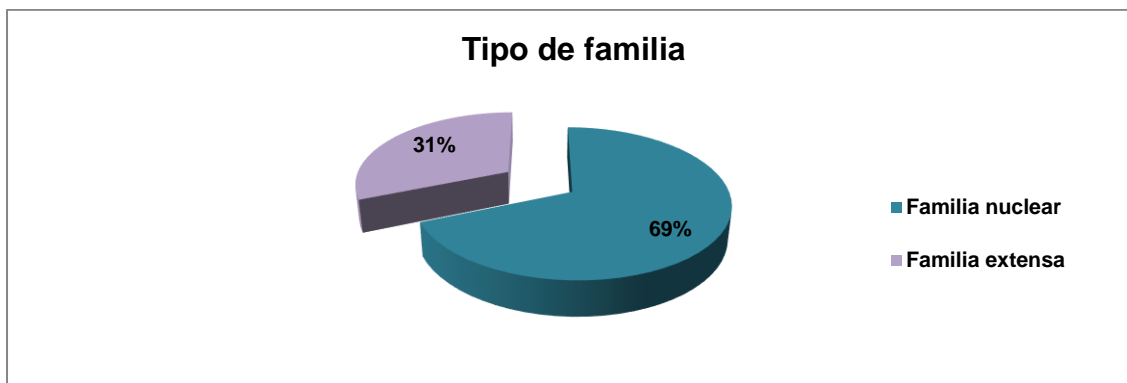
Distribución de la muestra de acuerdo al grado de escolaridad



De los 80 sujetos encuestados, 13 tienen primaria completa (16%), 1 tiene primaria trunca (1%), 45 tienen secundaria completa (56%), 3 tienen secundaria trunca (4%), 6 tienen carrera técnica con secundaria terminada el (8%), 10 tienen preparatoria o bachillerato completo (13%), 1 tiene preparatoria o bachillerato trunco (1%) y 1 tiene estudio de licenciatura (1%).

Figura 4*Distribución de la muestra de acuerdo al estado civil*

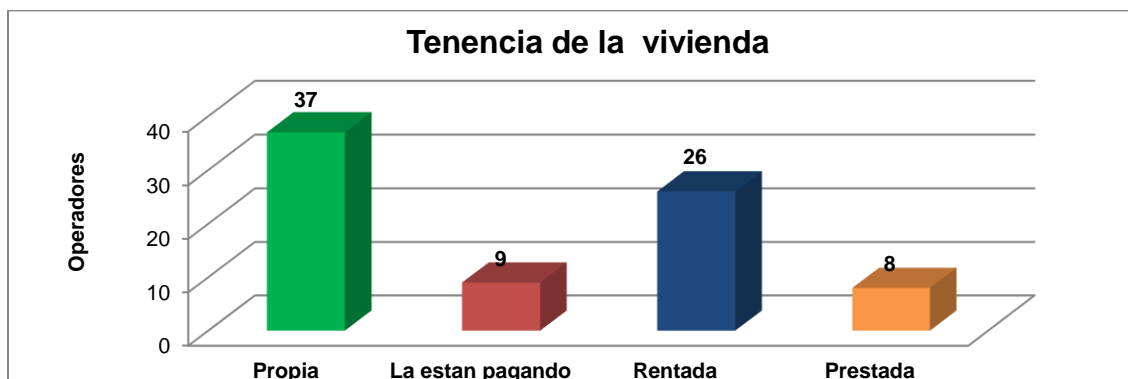
Se encontró predominio en 39 operadores casados (49%), lo que puede relacionarse con mayor estabilidad emocional, responsabilidad económica y social para ellos y su familia, seguido de 29 operadores (36%) que se encuentran en unión libre, 8 son solteros (10%) y 4 de ellos son divorciados (5%). Un factor de la estabilidad en el aspecto familiar puede ser la edad teniendo en cuenta que la población objeto de estudio es adulta.

Figura 5*Distribución de la muestra de acuerdo tipo de familia*

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, 55 operadores (69%) tienen familia nuclear (conformada por padres e hijos) siendo esta la que predomina, los otros 25 operadores (31%) tienen familia extensa (conformada por los padres y otros parientes como abuelos, tíos, primos, etc.).

Figura 6

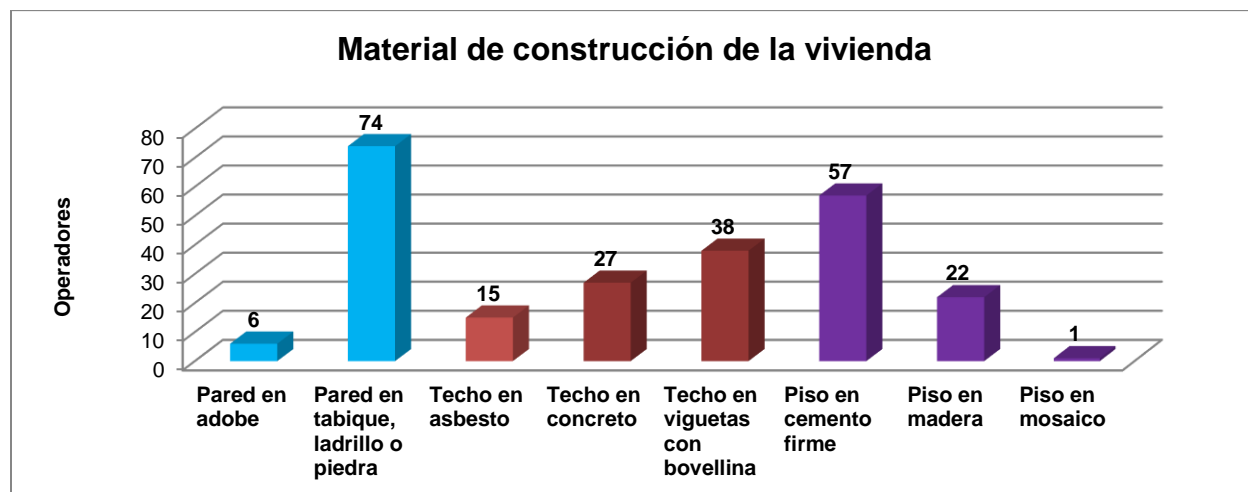
Distribución de la muestra de acuerdo a la tenencia de la vivienda



De los 80 sujetos encuestados, 37 operadores (46%), son propietarios de la vivienda, 9 la están pagando (11%), 26 pagan renta (33%) y 8 viven en una casa propiedad de un familiar (10%).

Figura 7

Distribución de la muestra de acuerdo al material de construcción



De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, el material de construcción de la vivienda es:

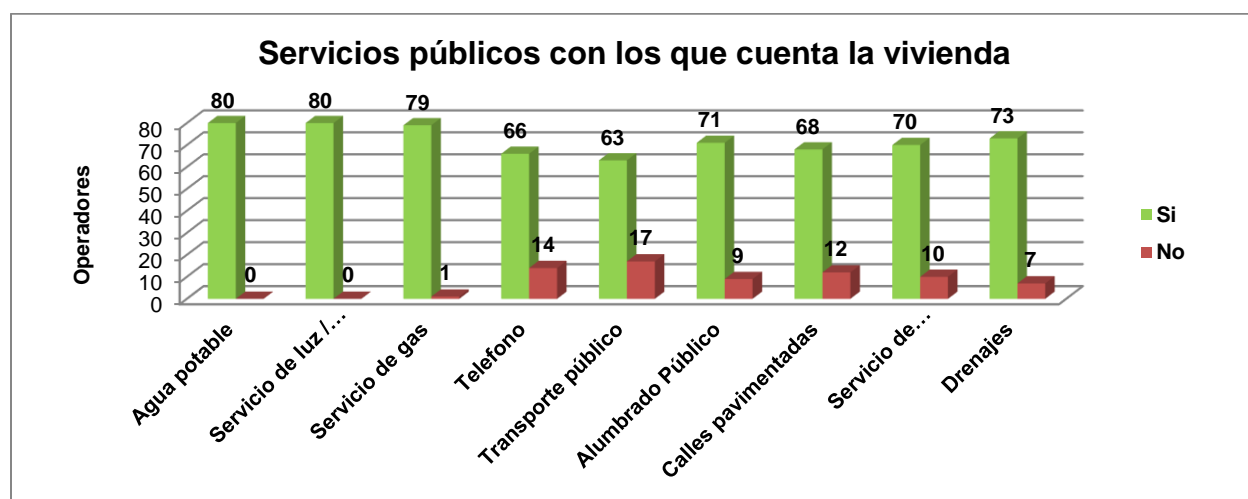
Paredes: De los 80 sujetos encuestados, 74 viviendas (93%) tienen las paredes construidas en tabique, ladrillo o piedra y 6 en adobe (7%).

Techo: 38 viviendas (47%) tienen el techo construido en viguetas con bovellina, 27 concreto (35%) y 15 en asbesto (18%).

Piso: 57 viviendas (71%) tienen el piso construido en cemento firme, 22 en madera (28%) y 1 en mosaico (1%).

Figura 8

Distribución de la muestra de acuerdo a los servicios públicos



De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, los servicios públicos con los que cuenta la vivienda son:

Agua potable: De los 80 sujetos encuestados el 100% de las viviendas cuentan con agua potable.

Servicio de luz / energía: El 100 % de las viviendas cuentan con agua suministro del servicio.

Gas: 79 viviendas (99%) cuentan con suministro de gas y 1 no cuenta con este servicio (1%).

Teléfono: 66 viviendas (83%) poseen el servicio de teléfono y 14 no cuenta con este servicio (17%).

Transporte público: 63 viviendas (79%) tienen servicio de transporte público y 17 no cuenta con este servicio (21%).

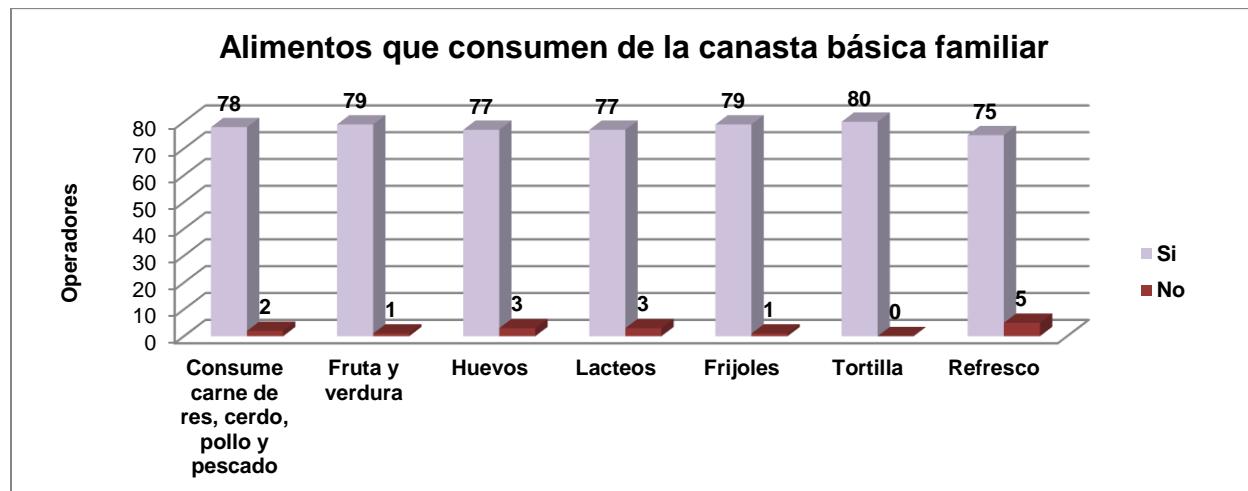
Calles pavimentadas: 68 viviendas (85%) cuentan con calles pavimentadas y 12 no cuenta con este servicio (15%).

Recolección de residuos sólidos (basura): 70 viviendas (88%) cuentan con el servicio y 10 no cuenta con este servicio (12%).

Drenajes de aguas residuales: 73 cuentan (91%) con el servicio y 7 no cuenta con este servicio (9%).

Figura 9

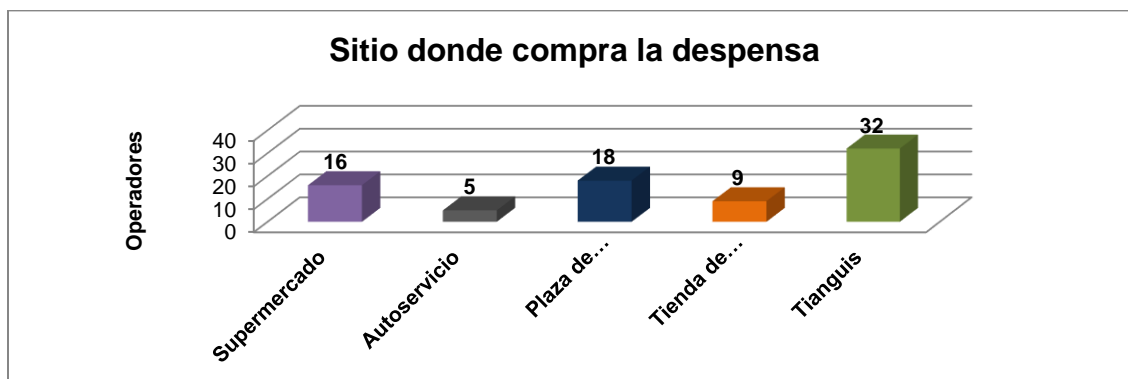
Distribución de la muestra de acuerdo alimentos que consumen



De los 80 sujetos encuestados, 78 familias de operadores (98%) acostumbran consumir carnes rojas y blancas, 2 familias (2%) no, 79 familias (99%) acostumbran consumir fruta y verdura, a excepción de 1 operador (1%) respondió que no, 77 familias (96%) incluyen dentro de la alimentación el huevo, 3 familias (4%) no, 77 familias (96%) acostumbran consumir leche, 3 familias (4%) no, 79 familias (99%) incluyen dentro de la alimentación el consumo de frijoles, solo 1 operador (1%) respondió que no. 80 familias de operadores (100%) incluyen dentro de la alimentación el consumo de tortilla considerándolo el principal alimento dentro de su dieta, 75 familias (94%) acostumbran a consumir refresco y 5 familias (6%) no

Figura 10

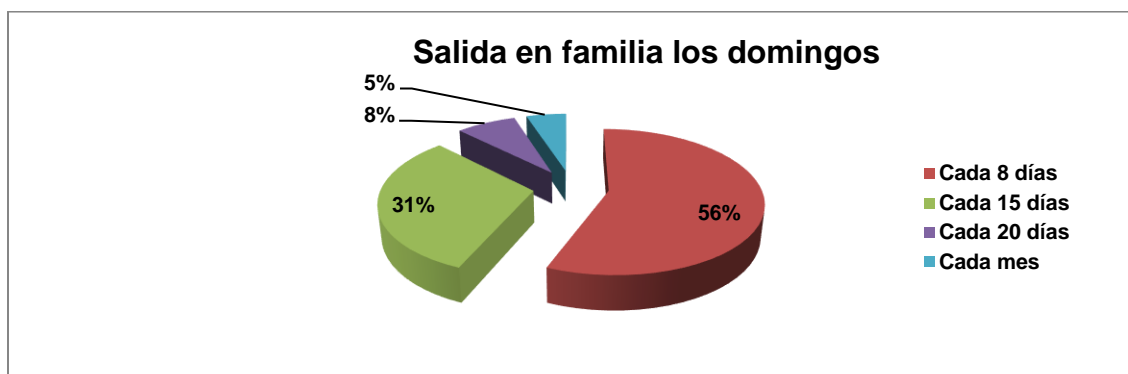
Distribución de la muestra de acuerdo al sitio donde compra la despensa



De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, 32 familias de los operadores (40%) argumentaron comprar la despensa en el tianguis, 18 familias (23%) compran la despensa en el plaza de mercado, 16 familias (20%) compran la despensa en el supermercado, 9 familias (11%) compran la despensa en la tienda de abarrotes y 5 familias (6%) compran en el autoservicio.

Figura 11

Distribución de la muestra de acuerdo a la salida en familia los domingos

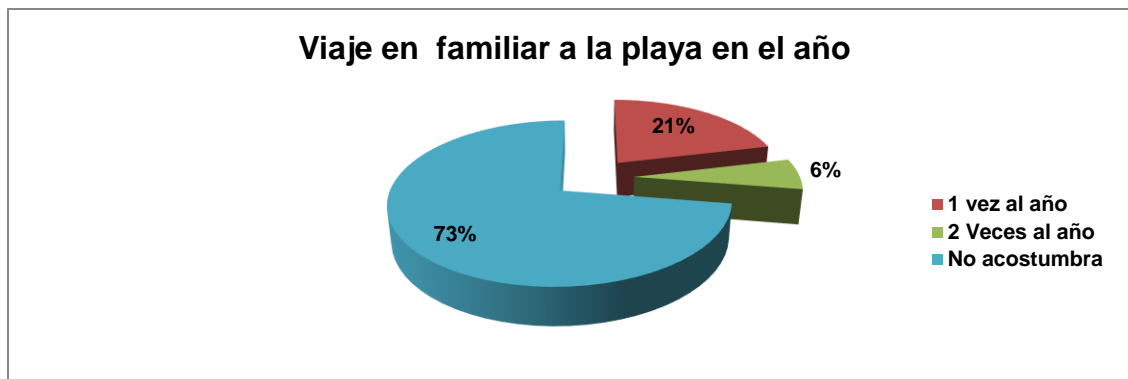


De los 80 sujetos encuestados, 45 operadores (56%) acostumbran a salir con su familia los domingos cada 8 días teniendo en cuenta que es el día en que hay menos trabajo, 25 operadores (31%) argumentaron salir cada 15 días con sus familias, 6 operadores (8%) salen cada 20 días y solo 4 operadores (5%) salen cada mes con sus

familias, estos últimos coincidieron en que son los que vienen de otros estados y viajan cada mes a su casa.

Figura 12

Distribución de la muestra de acuerdo a viaje en familia a la playa en el año

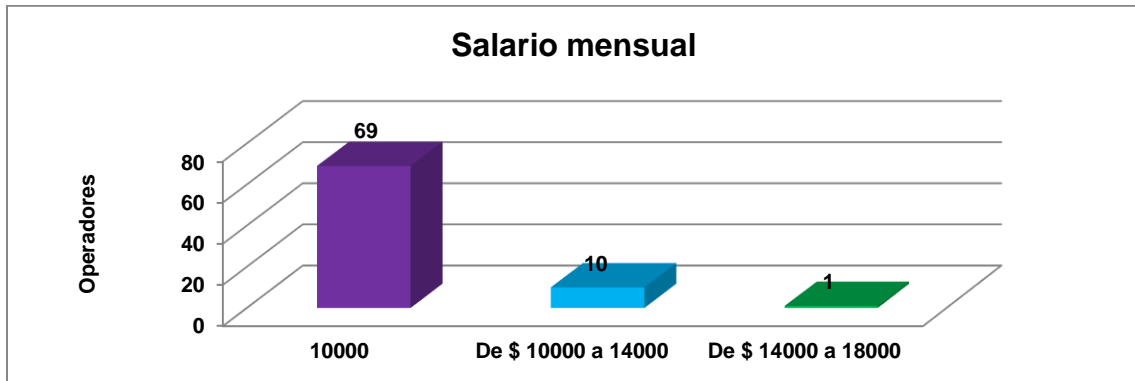


De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, 17 operadores (21%) acostumbran ir una vez al año a la playa con sus familias, 5 operadores (6%) solo van dos veces al año y 58 operadores (73%) no acostumbran salir de paseo con la familia a la playa durante todo el año debido a que dan prioridad a otros gastos familiares.

Calidad de vida en el trabajo

Figura 13

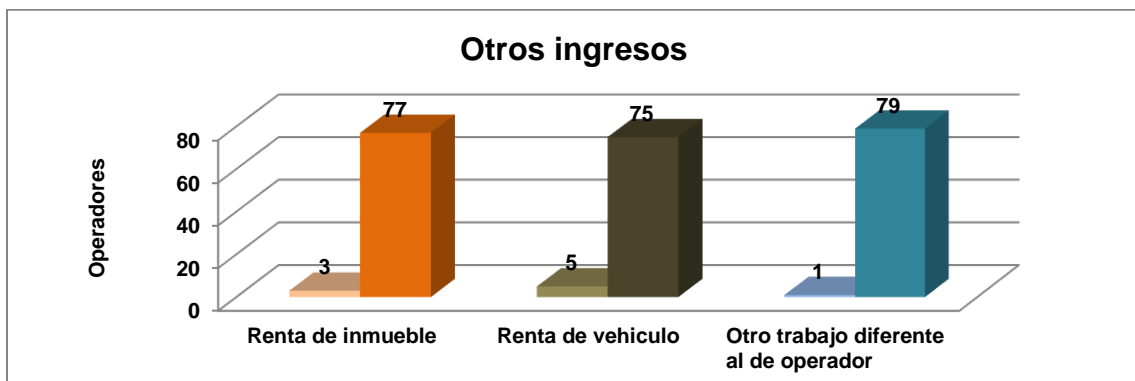
Distribución de la muestra de acuerdo salario mensual



De los 80 sujetos encuestados, 69 operadores (86%) tienen un ingreso mensual de \$ 10,000, laborando 5 días a la semana, 10 operadores (12%) ganan mensualmente entre \$10,000 y \$ 14,000, laborando de 6 a 7 días a la semana y solo 1 persona (1%) gana al mes entre \$ 14,000 y \$ 19,000.

Figura 14

Distribución de la muestra de acuerdo a otros ingresos

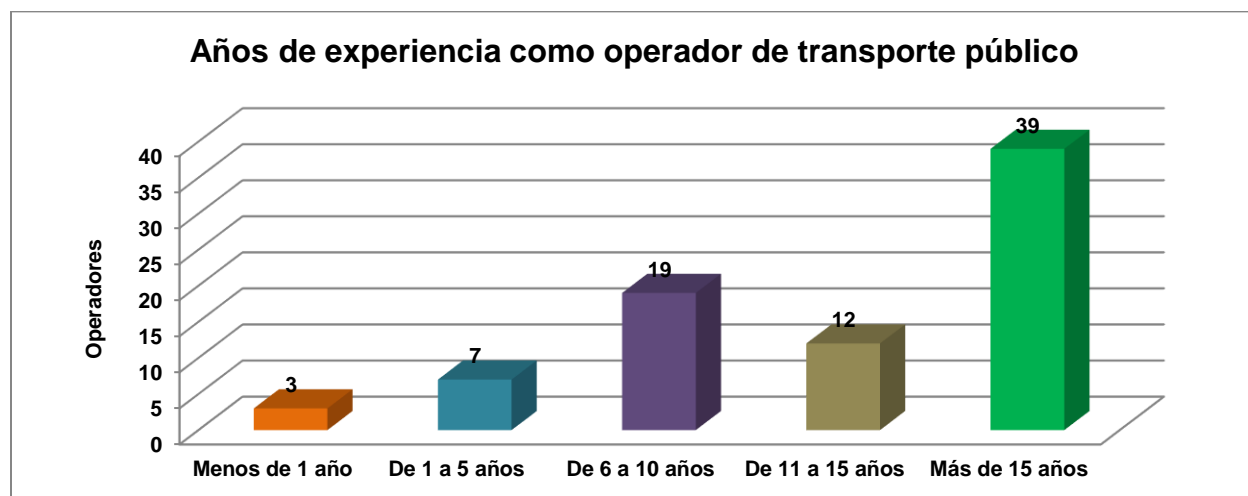


A parte del salario que reciben como operadores del transporte público, también se indago sobre otros ingresos que contribuirían al gasto familiar, obteniendo que 3 operadores (4%) reciben ingreso adicional por la renta de un inmueble, 77 operadores

(96%) no poseen otro ingreso de esta modalidad. 5 operadores (6%) reciben ingresos de la renta de vehículo, 75 operadores (94%) no, solo 1 operador (1%) realiza otra labor diferente para incrementar sus ingresos, 79 operadores (99%) no desarrollan otra labor.

Figura 15

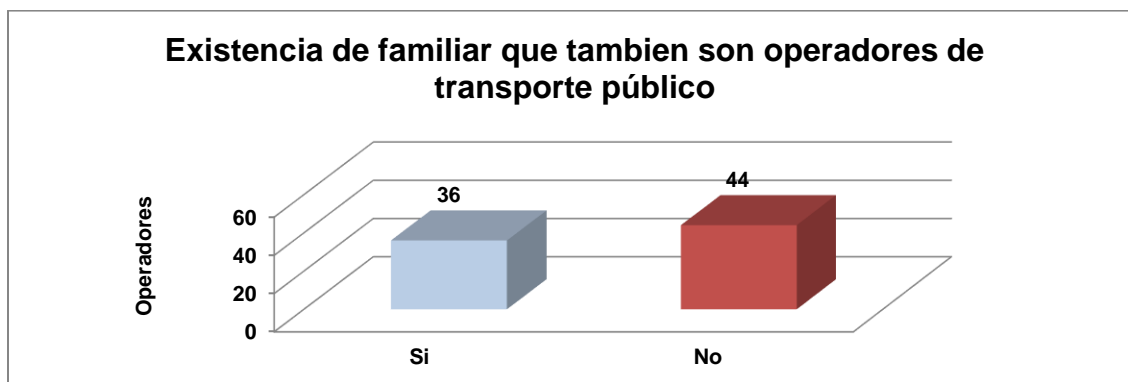
Distribución de la muestra de acuerdo a años de experiencia



De los 80 sujetos encuestados, 39 operadores (49%) tienen más de 15 años en el desarrollo de esta actividad, siendo este grupo el que tiene mayor representatividad, seguido de 19 operadores (24%) tienen entre 6 y 10 años de experiencia, 12 operadores (15%) tienen de 11 a 15 años de experiencia, 7 operadores (9%) que tienen de 1 a 5 años de experiencia y por último 3 operadores (3%) con menos de un año de experiencia. El rango de experiencia de 6 a más de 15 años de experiencia.

Figura 16

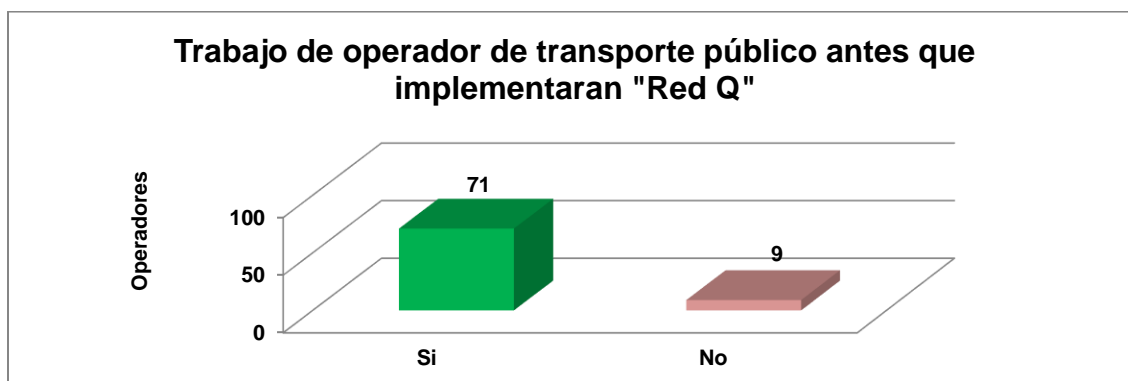
Distribución de la muestra de acuerdo a la existencia de familiares que también son operadores de transporte público



De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, 44 operadores (55%) manifestaron no tener familiares que desarrollen esta actividad y 36 operadores (45%) respondieron que ha sido una labor heredada especialmente de padres a hijos.

Figura 17

Distribución de la muestra de acuerdo al trabajo de operador de transporte público antes de que implementaran "Red Q"

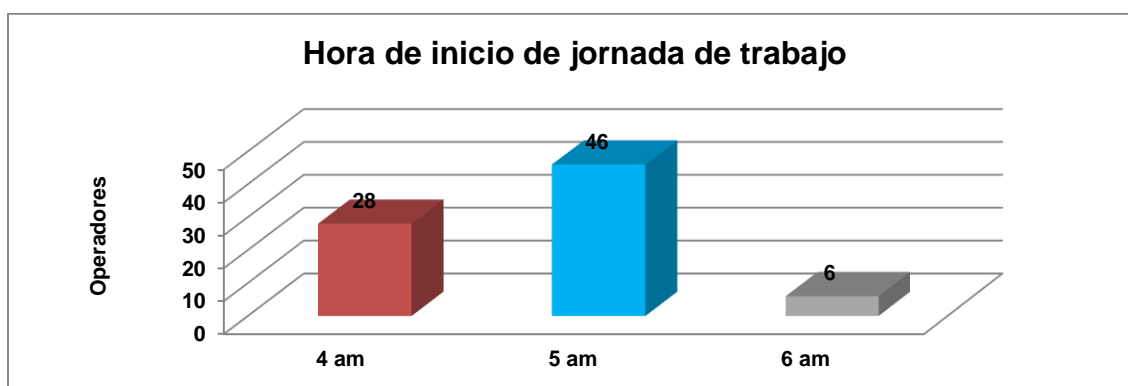


De los 80 sujetos encuestados, 71 personas (89%) laboraban como operadores de transporte público colectivo antes de iniciar el proyecto y como se mencionó en la figura 2, la cual describe el rango de edad, donde la muestra poblacional de operadores de transporte público colectivo, se encuentra entre 21 y 64 años y el grupo de edad que

predomina esta entre 32 y 42 años representando el 45% de la población; es decir que es un grupo adulto que en su trayecto de vida la mayoría se han dedicado a laborar en esta actividad y 9 operadores (11%) respondieron que se dedicaba a otra labor diferente al transporte público, pero al encontrarse sin trabajo y ver la oportunidad frente a la continua demanda de operadores en la ciudad de Querétaro y que solo exigían saber manejar un vehículo, se dieron la oportunidad de vincularse al gremio.

Figura 18

Distribución de la muestra de acuerdo a la hora de inicio de la jornada de trabajo

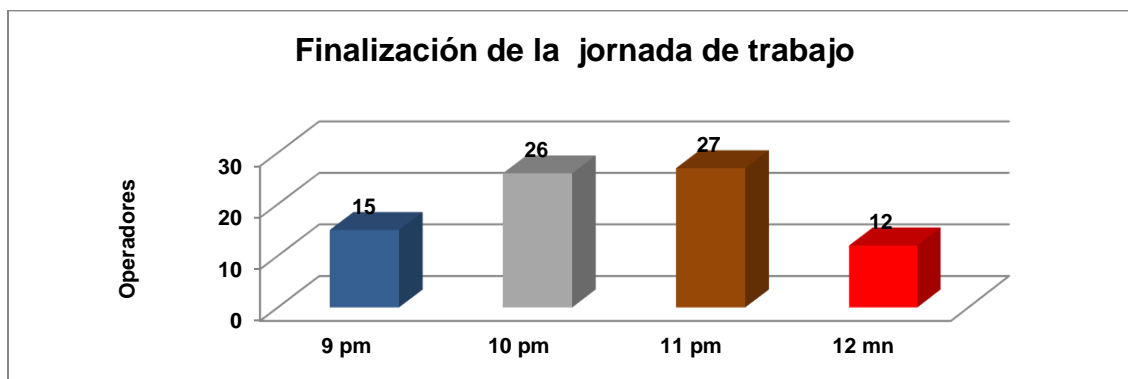


De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, 46 operadores (57%) inician la jornada laboral a las 5 am, 28 operadores (35%) inician a las 4 am y 6 operadores (8%) inician a las 6 am.

La hora de inicio de la jornada laboral es en la que la unidad o también llamado camión debe estar en el punto de partida o base, pero realmente los operadores inician la jornada más temprano porque algunos deben desplazarse de sus casas al patio donde se encuentran las unidades guardadas, recoger la unidad, desplazarse a la base o punto de partida e iniciar la prestación del servicio, en todo el proceso descrito puede pasar 1 hora o más tiempo.

Figura 19

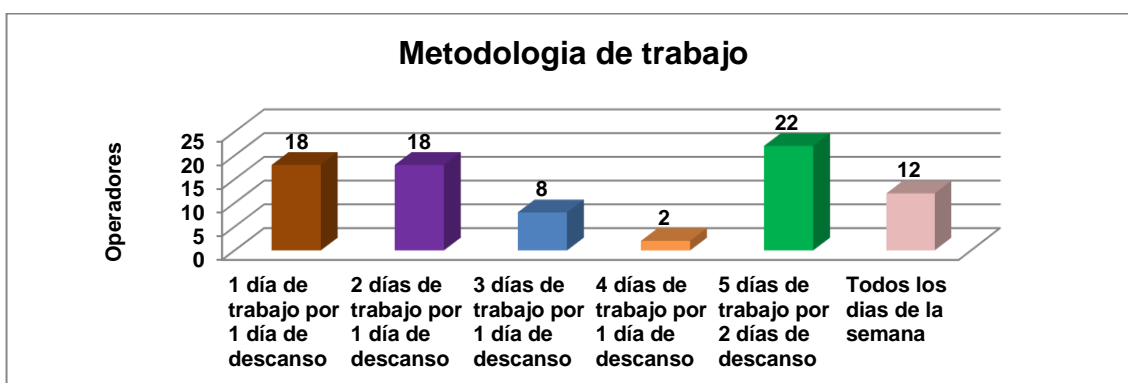
Distribución de la muestra de acuerdo a la hora de finalización de la jornada de trabajo



De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, 15 operadores (19%) finalizan a las 9 pm, 26 operadores (32%) finalizan a las 10 pm, 27 operadores (34%) finalizan la jornada de trabajo a las 11 pm y 12 operadores (15%) finalizan la jornada de trabajo a las 12 de la noche; es decir que el 48% de los operadores finalizan la jornada entre 11 y 12 de la noche.

Figura 20

Distribución de la muestra de acuerdo a la metodología de trabajo

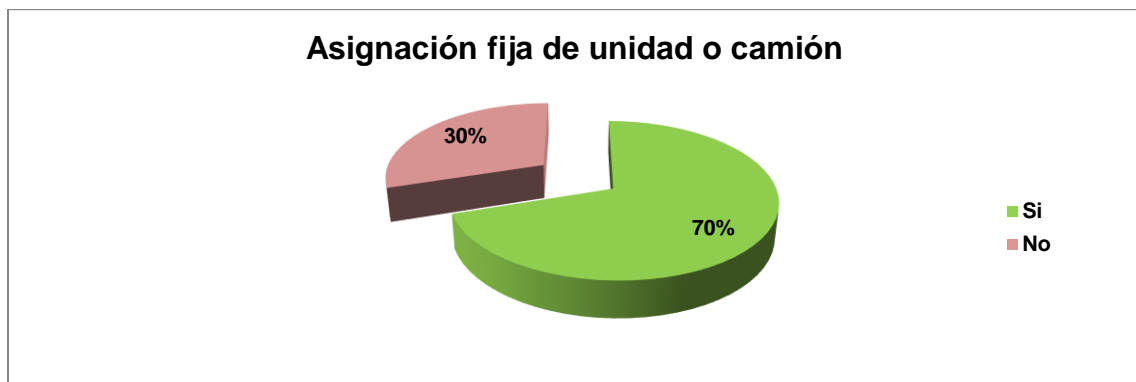


De los 80 sujetos encuestados, 18 operadores (22%) trabajan 1 día y descansan el día siguiente, 18 operadores (27%) trabajan 2 días y descansan 1 día, 8 operadores (10%) trabajan 3 días y descansan 1 día, 2 operadores (3%) trabajan 4 días y

descansan 1 día, 22 operadores (28%) trabajan 5 días y descansan 2 días, finalmente 12 operadores (15%) trabajan todos los días.

Figura 21

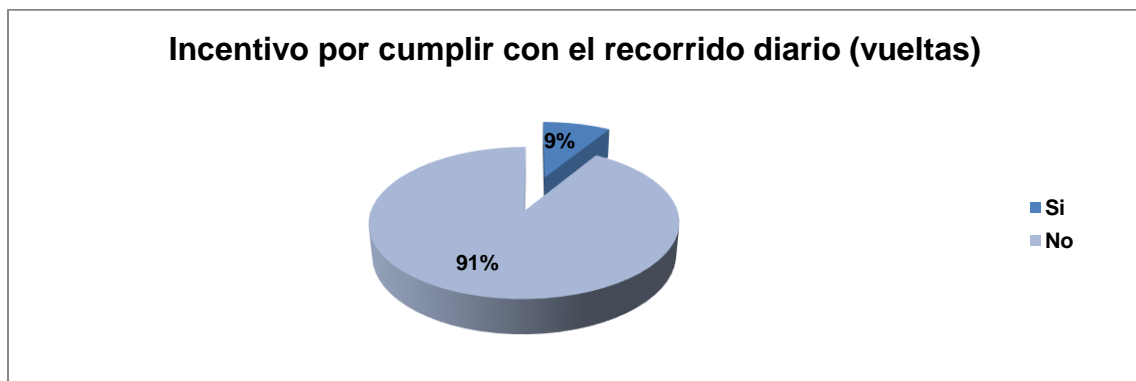
Distribución de la muestra de acuerdo de acuerdo a la asignación fija de unidad o camión



De 80 sujetos encuestados, 56 operadores (70%) tienen una unidad o también llamado camión asignado y 24 operadores (30%) no.

Figura 22

Distribución de la muestra de acuerdo a incentivos por cumplir con el recorrido diario

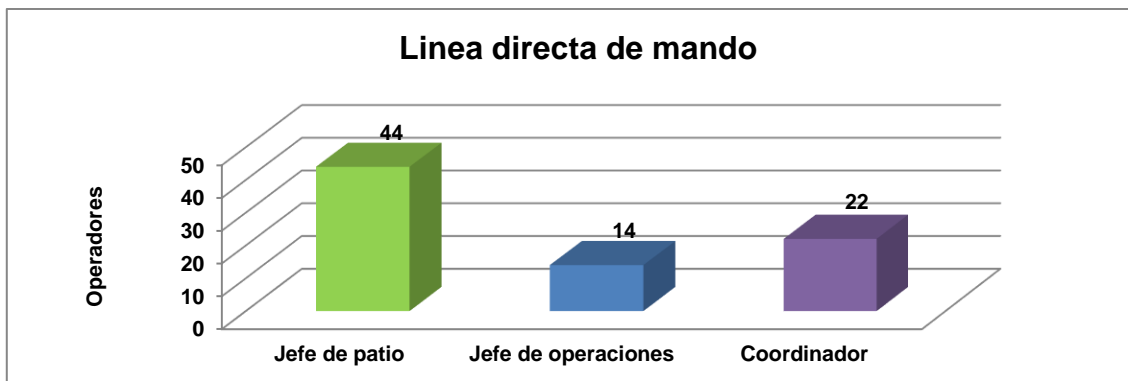


De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, 7 operadores (9%) reciben un incentivo en dinero por cumplir con el número de vueltas o recorrido que

debe hacer la unidad en el día, 73 operadores (91%) no reciben ningún tipo de incentivo.

Figura 23

Distribución de la muestra de acuerdo a la línea directa de mando



De los 80 sujetos encuestados, 44 operadores (55%) el jefe directo es el jefe de patio, 22 operadores (28%) argumentaron que reciben instrucciones directas del coordinador y 14 operadores (17%) son dirigidos por el jefe de operaciones.

No existe en las 12 empresas transportistas de Querétaro una estructura organizacional estandarizada, cada organización es autónoma de implementar la línea de mando.

Figura 24

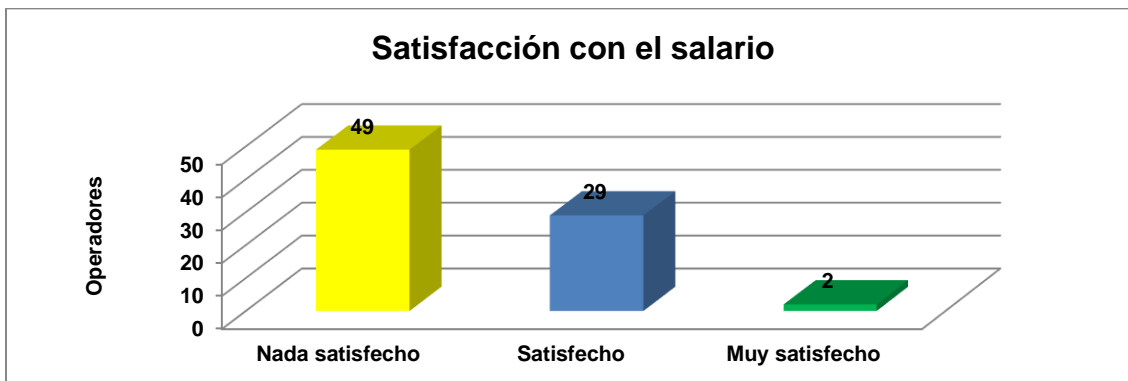
Distribución de la muestra de acuerdo a la reunión semanal de planeación, evaluación y exaltación del trabajo realizado



De los 80 sujetos encuestados, 66 operadores (83%) argumentaron no tener una reunión semanal con su jefe directo para planear, evaluar o exaltar el buen trabajo realizado, 14 operadores (17%) manifestó tener retroalimentación periódica por parte de sus jefes directos.

Figura 25

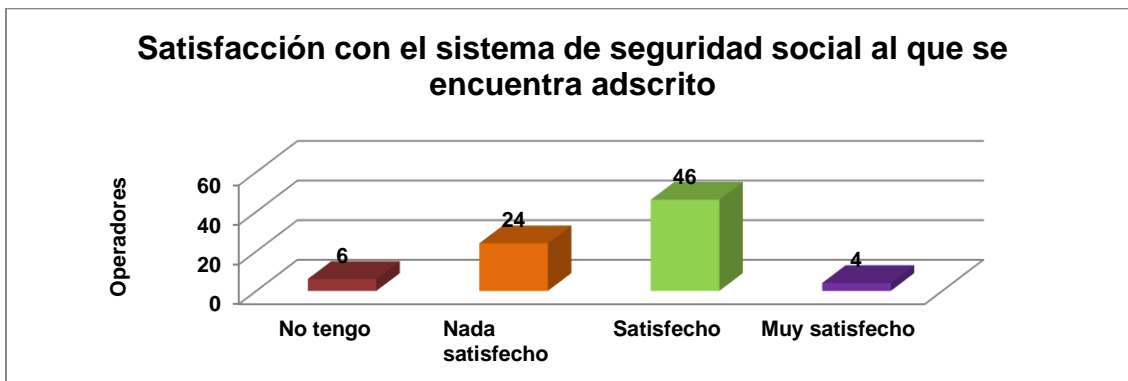
Distribución de la muestra de acuerdo a la satisfacción con el salario



De los 80 sujetos encuestados, 49 operadores (61%) están insatisfechos con el salario recibido, 29 operadores (36%) se encuentran satisfechos y 2 operadores (3%) manifestaron estar muy satisfechos con el salario.

Figura 26

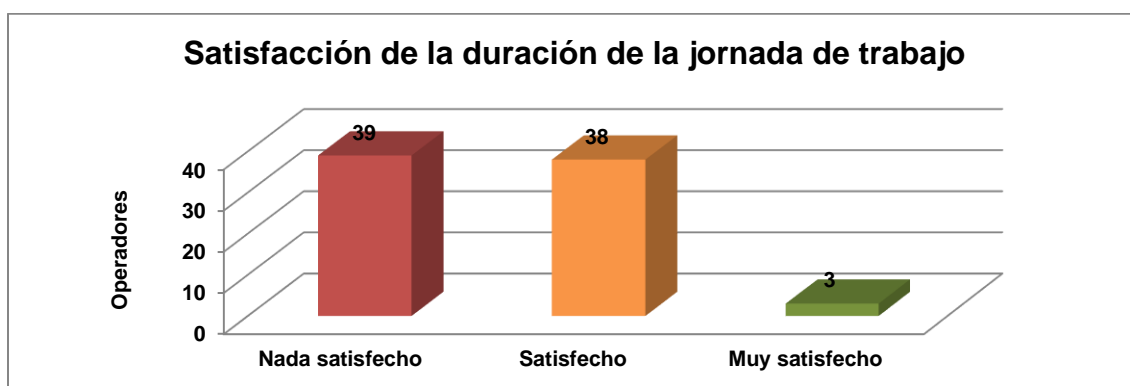
Distribución de la muestra de acuerdo a la satisfacción con el sistema de seguridad social al que se encuentra adscrito



De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, 46 operadores (58%) se encuentran satisfechos con el sistema de seguridad social que les brinda la empresa, 24 operadores (30%) se encuentran insatisfechos, 6 operadores (7%) no reciben este beneficio por parte de la organización y 4 operadores (5%) se encuentran muy satisfechos.

Figura 27

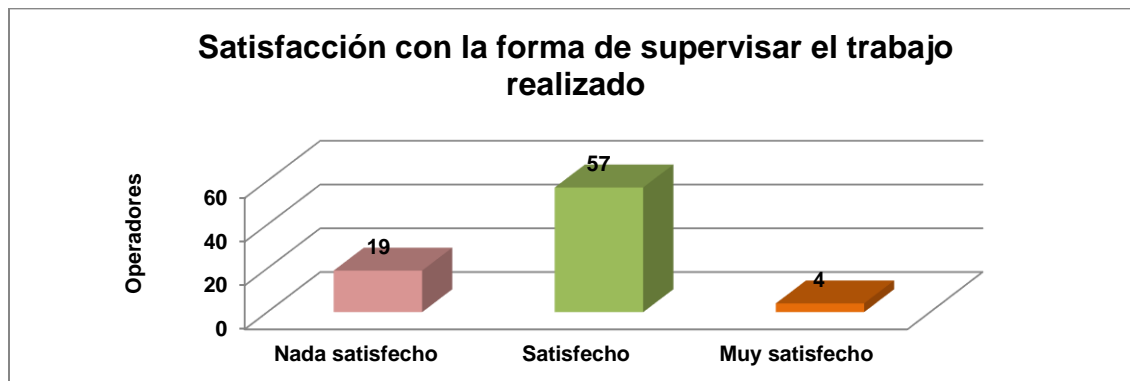
Distribución de la muestra de acuerdo a la satisfacción de la duración de la jornada laboral



De los 80 sujetos encuestados, 39 operadores (49%) manifestaron estar insatisfechos con la duración de la jornada laboral, 38 operadores (47%) argumentaron estar satisfechos y 3 operadores (4%) se encuentran muy satisfechos.

Figura 28

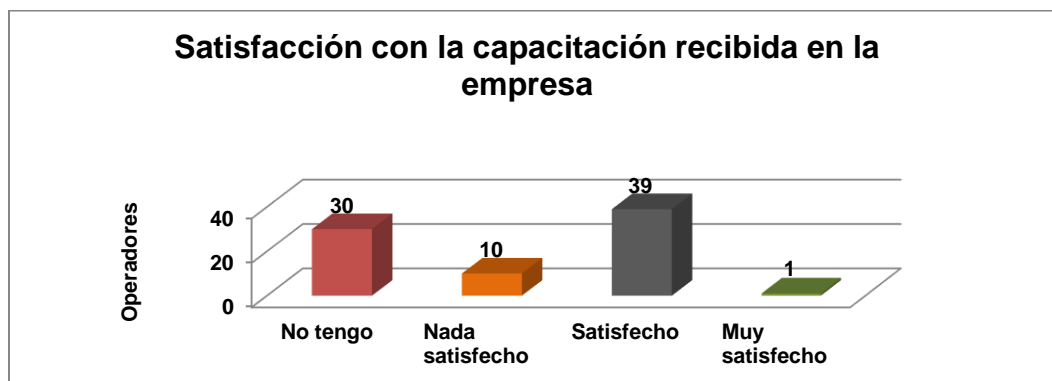
Distribución de la muestra de acuerdo a la satisfacción con la forma de supervisar el trabajo realizado



Entendida como el acompañamiento que realiza el jefe inmediato en el desarrollo eficiente y efectivo del trabajo del operador, se obtuvo que 57 operadores (71%) se encuentran satisfechos, 19 operadores (24%) están insatisfechos y 4 operadores (5%) se encuentran muy satisfechos con la forma de supervisar el trabajo.

Figura 29

Distribución de la muestra de acuerdo a la satisfacción con la capacitación recibida por la empresa

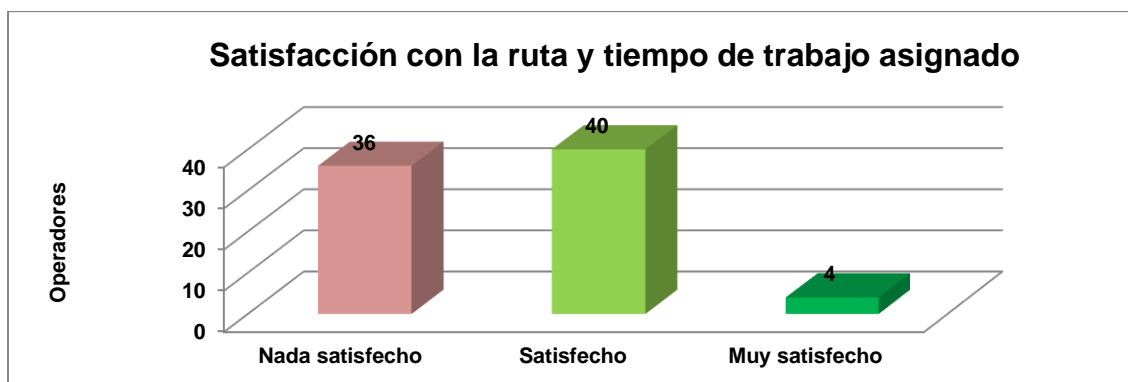


De los 80 sujetos encuestados, 39 operadores (49%) se encuentran satisfechos con la capacitación que les brinda la organización, 30 operadores (37%) manifestaron

no recibir capacitación, 10 operadores (13%) están insatisfechos con la capacitación que les brindan y 1 operador (1%) se encuentra muy satisfecho.

Figura 30

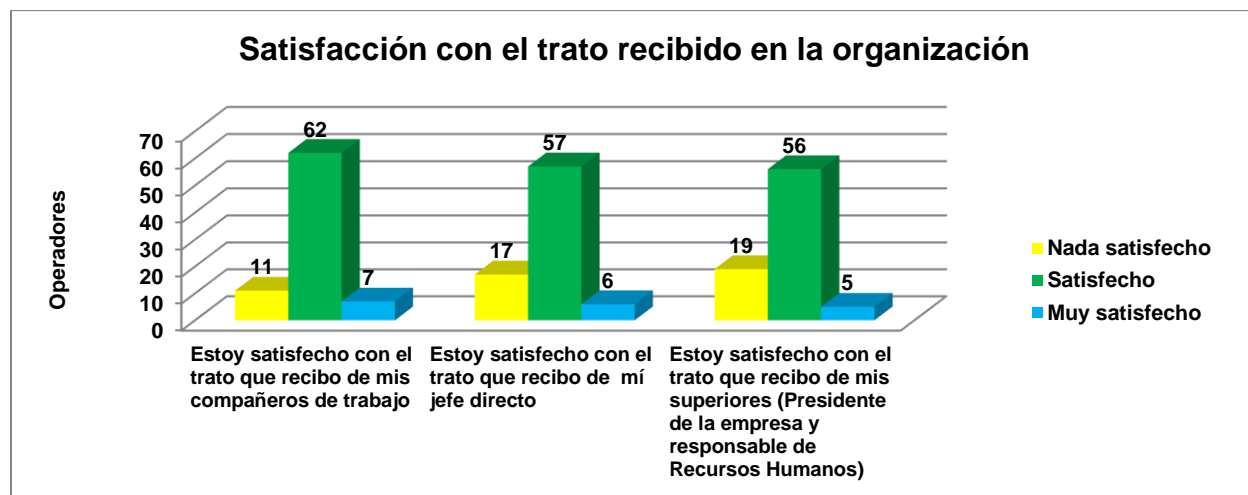
Distribución de la muestra de acuerdo a la satisfacción con la ruta y tiempo de trabajo asignado



De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, 40 operadores (50%) se encuentran satisfechos, 36 operadores (45%) están insatisfechos y 4 operadores (5%) se encuentran muy satisfechos.

Figura 31

Distribución de la muestra de acuerdo a la satisfacción con el trato recibido en la organización



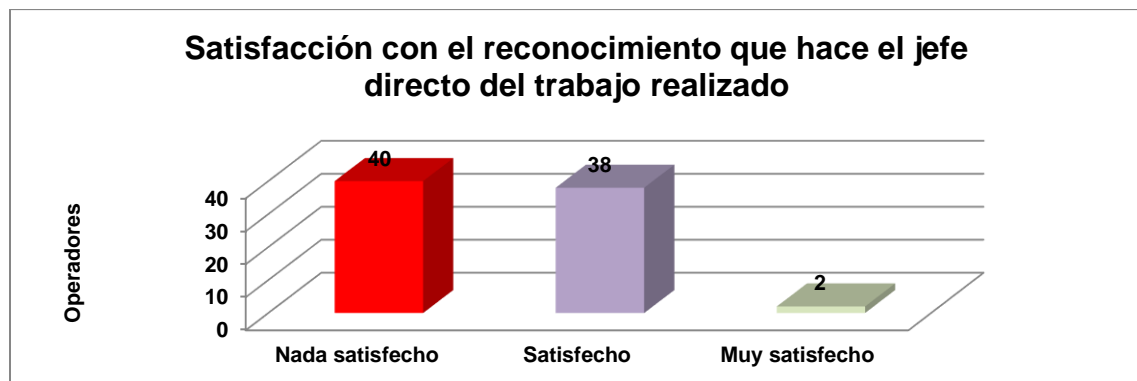
Trato jefe directo: De los 80 sujetos encuestados, 57 operadores (71%) se encuentran satisfechos, 17 operadores (21%) manifestaron estar insatisfechos y 6 operadores (8%) están muy satisfechos.

Satisfacción del trato recibido de los compañeros de trabajo: 62 operadores (77%) se encuentran satisfechos, 11 operadores (14%) se encuentran insatisfechos y 7 operadores (9%) están muy satisfechos.

Trato presidente y RH: De los 80 sujetos encuestados, 56 operadores (70%) se encuentran satisfechos con el trato recibido, 19 operadores (24%) se encuentran insatisfechos y 5 operadores (6%) están muy satisfechos.

Figura 32

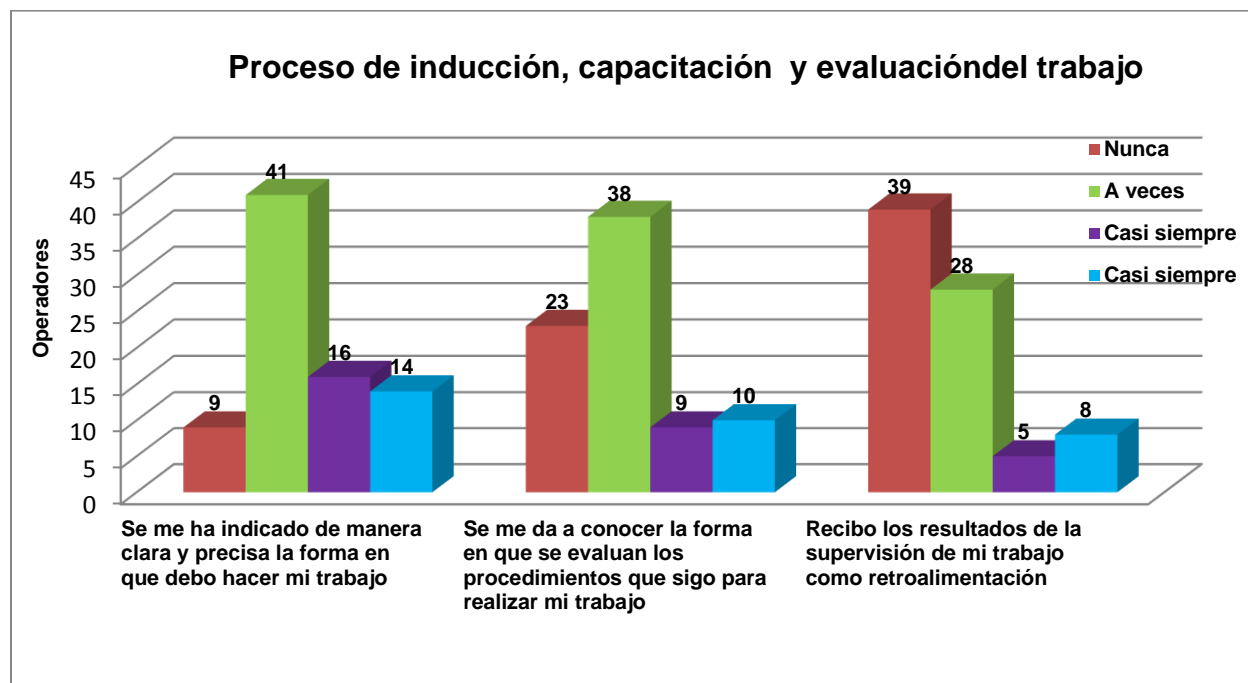
Distribución de la muestra de acuerdo a la satisfacción con el reconocimiento que hace el jefe directo del trabajo realizado



De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, 40 operadores (50%) se encuentran insatisfechos porque no reciben reconocimiento del trabajo realizado por parte de los superiores, 38 operadores (47%) se encuentran satisfechos y 2 operadores (3%) están muy satisfechos.

Figura 33

Distribución de la muestra de acuerdo con los procesos de inducción, capacitación y evaluación del trabajo



De acuerdo a los resultados obtenidos, 41 operadores (51%) refieren que a veces se les indica de forma clara y precisa la manera de realizar el trabajo (los nuevos ingresos son enviados de acompañante con un operador de la ruta que les va a ser asignada para que conozcan el trayecto), pero no hay un plan de inducción establecido, 38 operadores (47%) informaron que a veces reciben capacitación especialmente cada año que deben renovar el tarjetón de identificación del operador "TIO" que es un documento que les pide el Instituto de transporte para poder manejar la unidad o camión y el pago es absorbido por cada operador porque es requisito para poder ser contratados, pero como tal no reciben un plan de capacitación por parte de la empresa en la que laboran, 39 operadores (49%) no reciben retroalimentación del trabajo.

Figura 34

Distribución de la muestra de acuerdo con salario suficiente, motivación con el trabajo e identificación con los objetivos de la organización



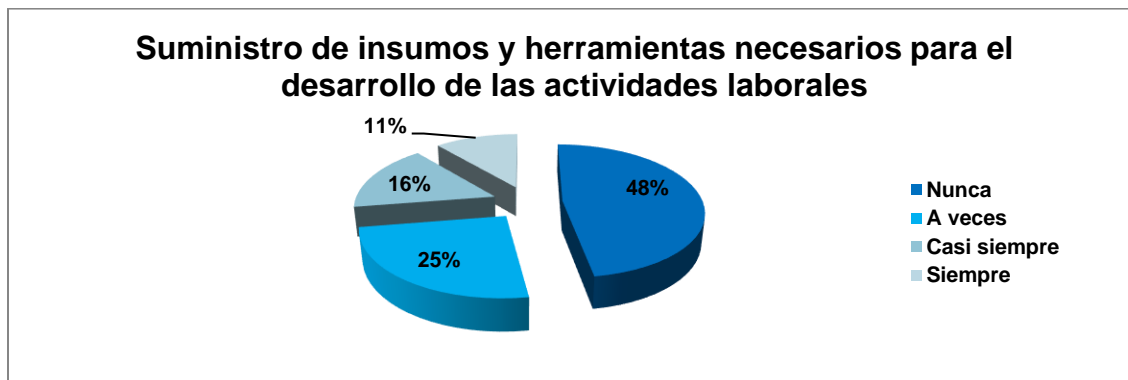
Salario suficiente para satisfacer las necesidades básicas: 46 operadores (58%) consideran que el salario que reciben no es suficiente para satisfacer las necesidades básicas, argumentan que el salario (\$500/día) no compensa la complejidad del trabajo que desarrollan. 21 operadores (26%) a veces están de acuerdo que el salario es suficiente, seguido de 10 operadores (12%) que argumentan que el salario es suficiente y por último 3 operadores (4%).

Motivación para estar activo en el trabajo: 34 operadores (43%) se sienten motivados para estar activos en el trabajo, 15 operadores (19%) casi siempre se encuentran motivados, 25 operadores (31%) a veces y 6 operadores (7%) manifestaron no sentirse motivados para estar activos en el trabajo.

Identificación con los objetivos de la empresa: 15 operadores (19%) no se sienten identificados con los objetivos de la organización, 33 operadores (41%) consideran que a veces, 11 operadores (14%) casi siempre y 21 operadores (26%) argumentaron sentirse identificados con los objetivos de la organización.

Figura 35

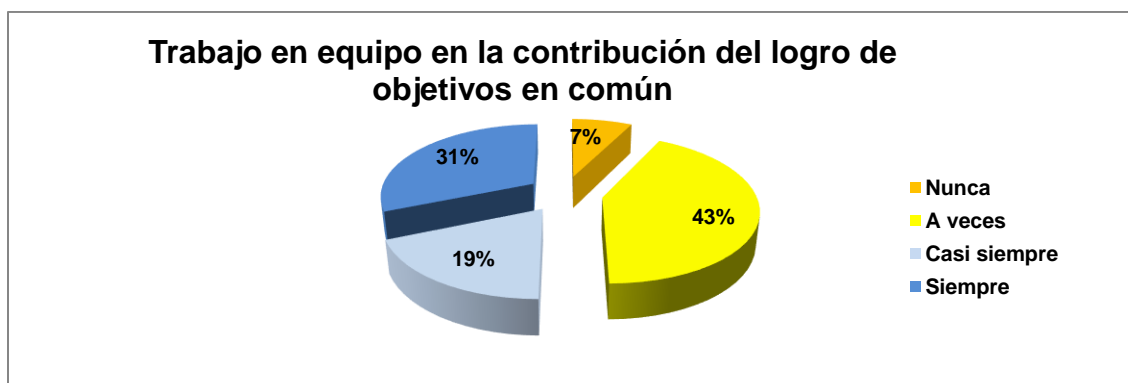
Distribución de la muestra de acuerdo con el suministro de insumos y herramientas de trabajo para el desarrollo de las actividades



De acuerdo a los resultados obtenidos, 38 operadores (48%) manifestaron no recibir los insumos necesarios para desarrollar las actividades del que requiere el trabajo, 20 operadores (25%) informaron que a veces, 13 operadores (16%) casi siempre les proporcionan lo necesario y 9 operadores (11%) argumentaron que siempre la empresa les otorga las herramientas necesarias para desempeñar la labor.

Figura 36

Distribución de la muestra de acuerdo al trabajo en equipo en la contribución del logro de objetivos en común

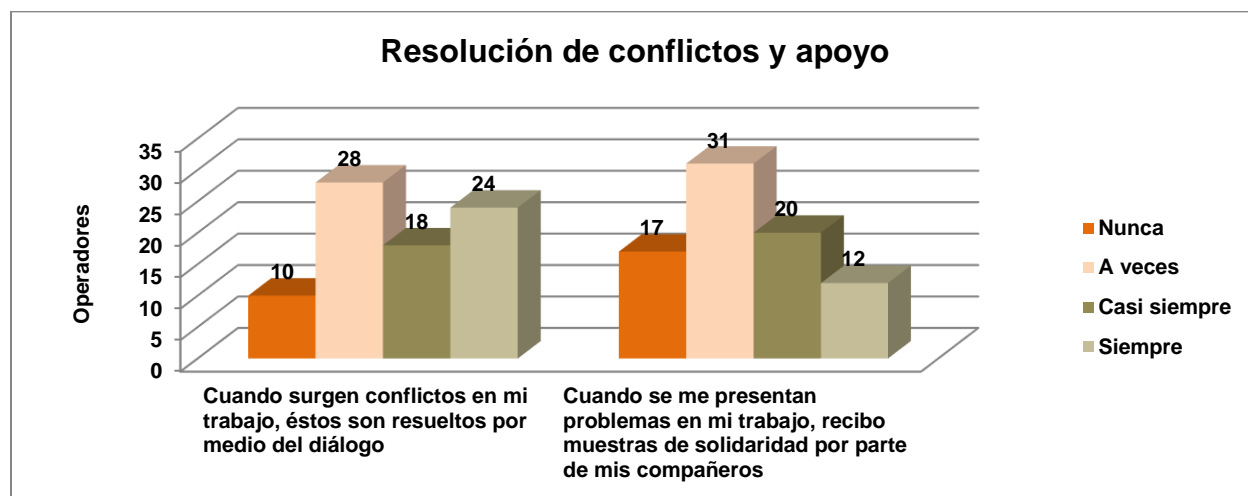


De los 80 sujetos encuestados, 40 operadores (50%) consideran que siempre y casi siempre el trabajo en equipo contribuye al logro de objetivos en común, pero 40

operadores (50%) consideran que a veces y nunca el trabajo en equipo contribuye al logro de objetivos en común, al indagar con este último grupo manifestaron que por la presión que reciben frente a los resultados que les exige la organización, en ocasiones se ven como rivales más que como compañeros de trabajo.

Figura 37

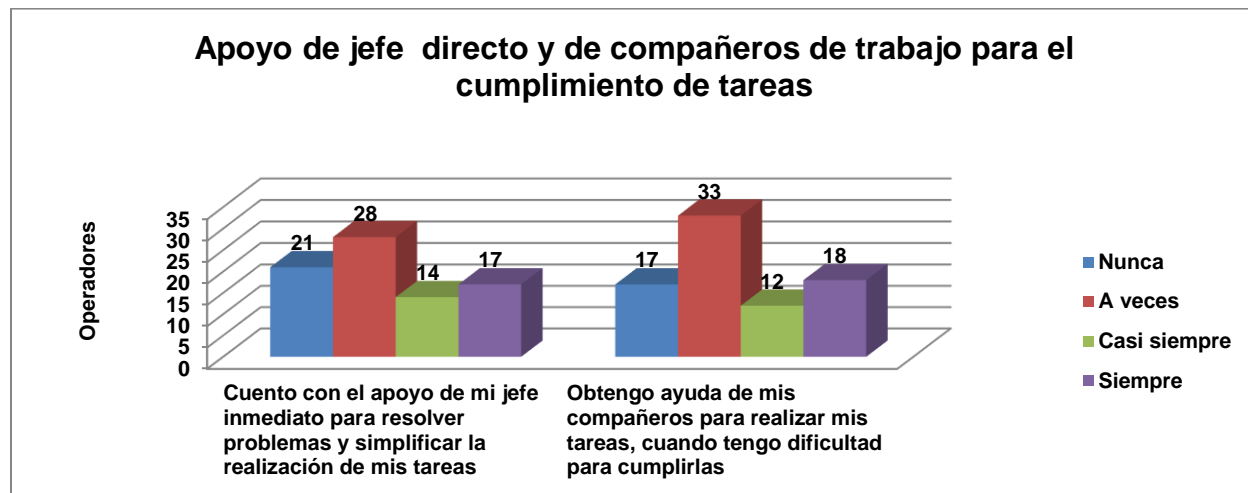
Distribución de la muestra de acuerdo a la resolución de conflictos y apoyo



De acuerdo a los resultados obtenidos, 38 operadores (47%) manifestaron que a veces y otros que nunca, los conflictos que surgen son resueltos por medio del dialogo, los 42 restantes (53%) informaron que casi siempre y siempre los conflictos son resueltos a través del dialogo en la empresa donde laboran. En lo que respecta al apoyo que reciben por parte de los compañeros de trabajo, 48 operadores (60%) calificaron como nunca y a veces haber recibido muestras de solidaridad, mientras que 32 operadores (40%) manifestaron que casi siempre y otros que siempre han recibido muestras de solidaridad por parte de sus compañeros de trabajo.

Figura 38

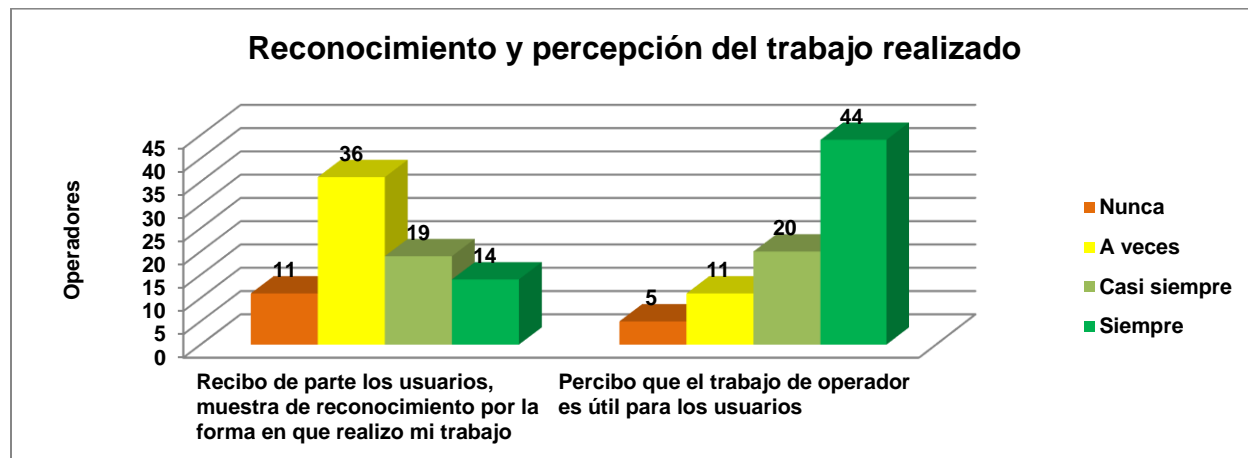
Distribución de la muestra de acuerdo al apoyo del jefe directo y compañeros de trabajo para el cumplimiento de tareas



De los 80 sujetos encuestados, 49 operadores (61%) perciben que solo a veces o nunca, reciben apoyo del jefe directo para resolver problemas y simplificar tareas y 31 operadores consideran que casi siempre o siempre reciben apoyo. Por parte de los compañeros de trabajo 48 operadores (60%) señalan que nunca y a veces reciben muestras de solidaridad de parte de los compañeros de trabajo cuando tienen problemas y 32 operadores (40%) han recibido apoyo.

Figura 39

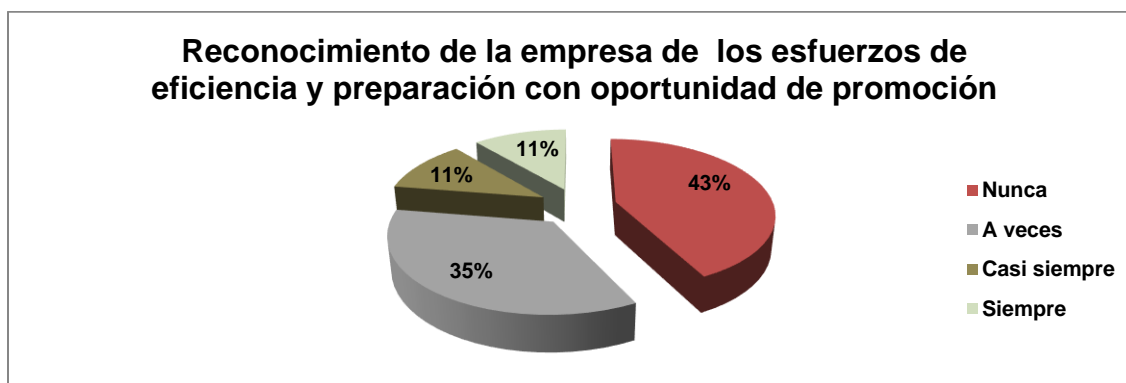
Distribución de la muestra de acuerdo al reconocimiento de los usuarios y la percepción de la utilidad de trabajo realizado



De los 80 sujetos encuestados, 44 operadores (55%) perciben que el trabajo que desarrollan es de utilidad para la población usuaria del transporte público colectivo, 20 operadores (25%) consideran que casi siempre, 11 operadores (14%) respondieron que a veces y 5 operadores (6%) nunca.

Figura 40

Distribución de la muestra de acuerdo a los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidad de promoción

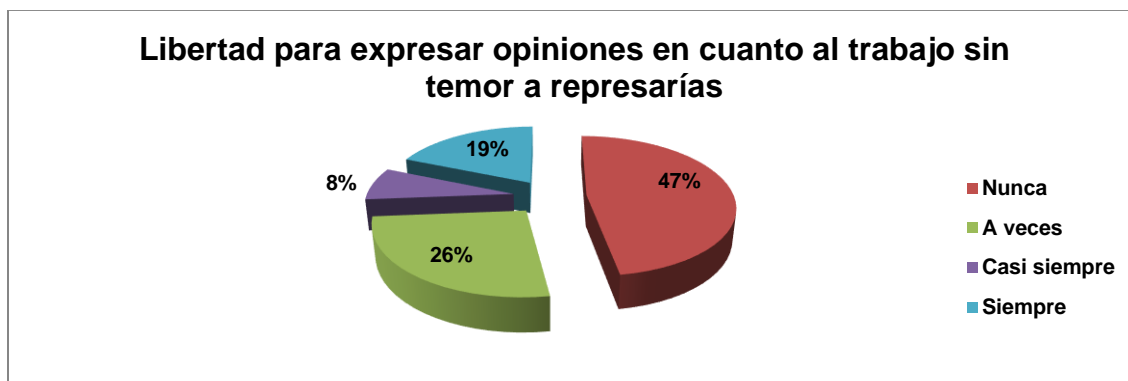


De acuerdo con los resultados obtenidos, 34 operadores (43%) refieren que nunca han sentido el reconocimiento por parte de la empresa sobre el trabajo que

desarrollan a pesar de lo complejo que es, tampoco han sido participes de oportunidades de promoción aun rango superior como jefe de patio, supervisor, coordinador, etc. 28 operadores (35%) consideran que a veces cuentan con el reconocimiento de su jefe directo; seguido de 18 operadores (22%) refieren que casi siempre y siempre cuentan con el reconocimiento del jefe directo aunque no han sido promovidos.

Figura 41

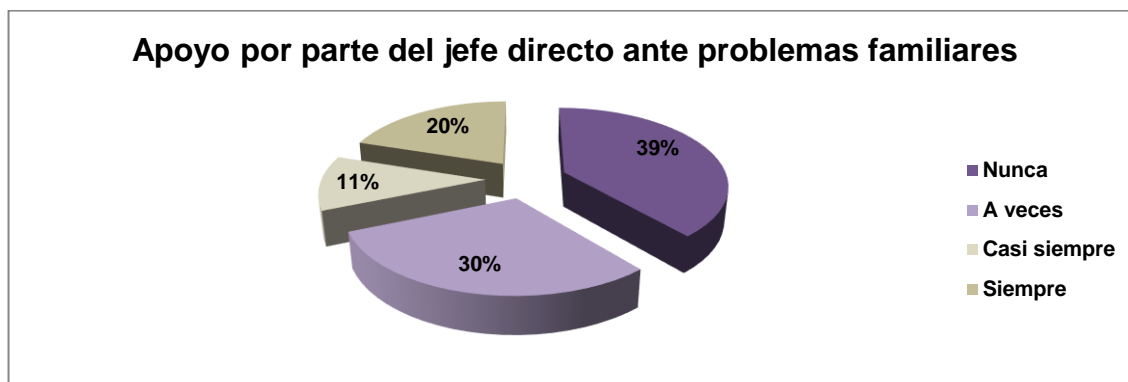
Distribución de la muestra de acuerdo con la libertad para expresar opiniones en el trabajo sin temor a represarías



De acuerdo a los resultados obtenidos, 38 operadores (47%) manifestaron no sentir libertad para expresar las opiniones sobre el trabajo por temor a represarías por parte de personas con autoridad en la organización. 21 operadores (26%) consideran que a veces lo pueden hacer sin temor, 15 operadores (19%) manifestaron casi siempre sentir libertad para expresarse y un número reducido de 6 operadores (8%) siempre se han expresado sin temor a represarías.

Figura 42

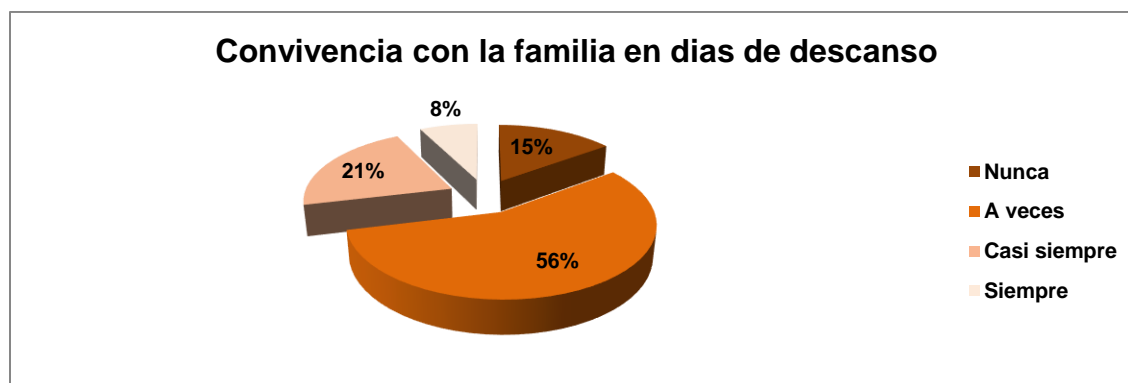
Distribución de la muestra de acuerdo al apoyo por parte del jefe directo frente a problemas familiares



De los 80 sujetos encuestados, 31 operadores (39%) consideran nunca recibir apoyo del jefe directo frente a problemas familiares, seguido de 24 operadores (30%) se han sentido a veces apoyados, 16 operadores (20%) indican que casi siempre han recibido apoyo y 9 operadores (11%) aluden que siempre reciben apoyo de parte del jefe directo cuando tienen problemas familiares.

Figura 43

Distribución de la muestra de acuerdo a la convivencia con la familia en días de descanso

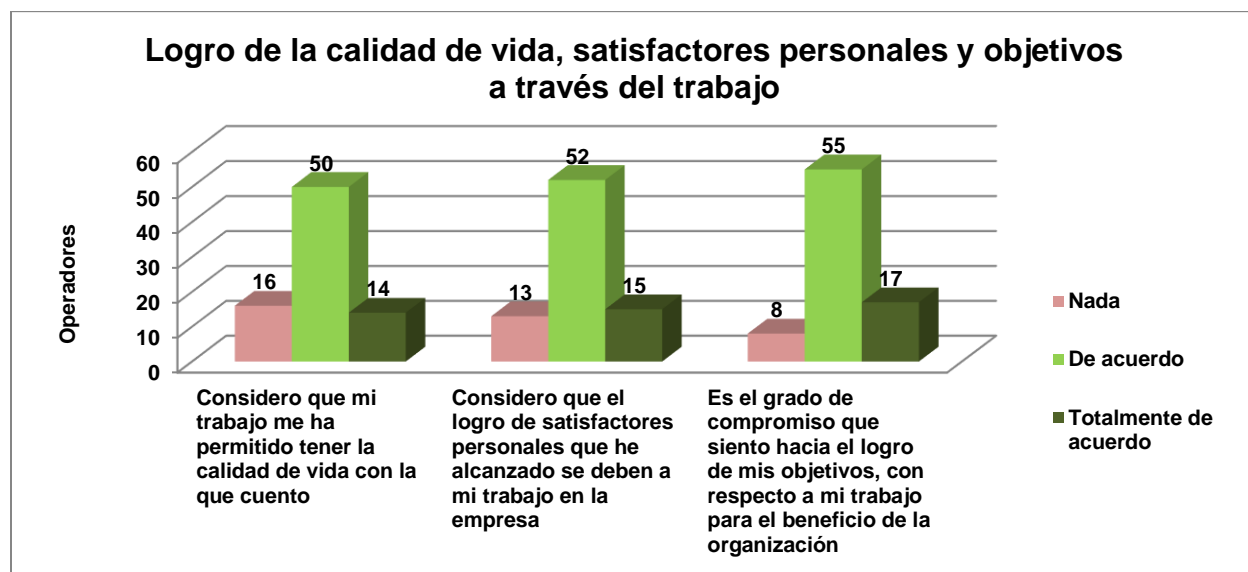


De los 80 sujetos encuestados, 45 operadores (56%) indicaron que a veces conviven con la familia en días de descanso, 17 operadores (21%) casi siempre lo

hacen, 6 operadores (8%) aprovechan para compartir con la familia y 12 operadores (15%) informaron que aprovechan el/los días de descanso para trabajar.

Figura 44

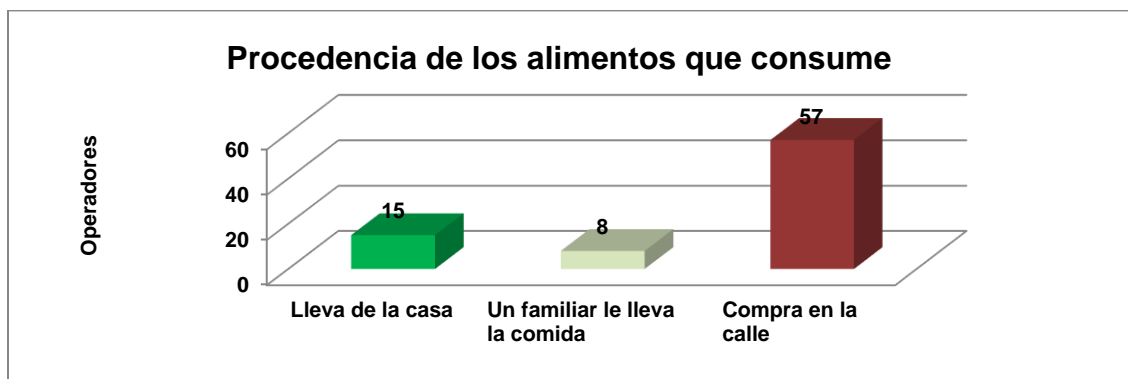
Distribución de la muestra de acuerdo al logro de la calidad de vida, satisfactores personales y objetivos a través del trabajo



De acuerdo a los resultados de 50 a 55 operadores (65%) indican estar de acuerdo que a través del trabajo han logrado la calidad de vida que tienen, también han alcanzado los satisfactores personales y por ende se sienten comprometidos con el logro de objetivos relacionados con el trabajo para beneficio de la organización. De 14 a 17 operadores (19%) están totalmente de acuerdo, finalmente de 8 a 16 operadores (15%) se encuentran en desacuerdo, consideran que no han logrado la calidad de vida que desean, ni los aspectos personales que les satisfacen; por lo tanto, se sienten desanimados con los objetivos personales con respecto al trabajo y a la organización.

Figura 45

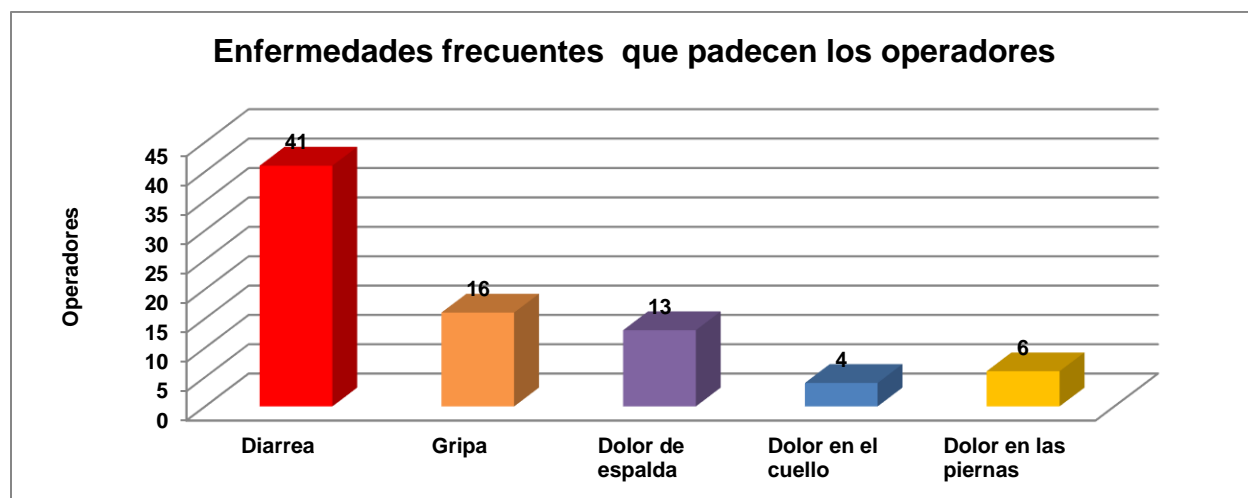
Distribución de la muestra de acuerdo a la procedencia de alimentos que consume



De los 80 sujetos encuestados, 57 operadores (71%) compran la comida en la calle, 15 operadores (19%) llevan la comida hecha en la casa y 8 operadores (10%) se ponen de acuerdo con un familiar para recoger la comida en una de las paradas.

Figura 46

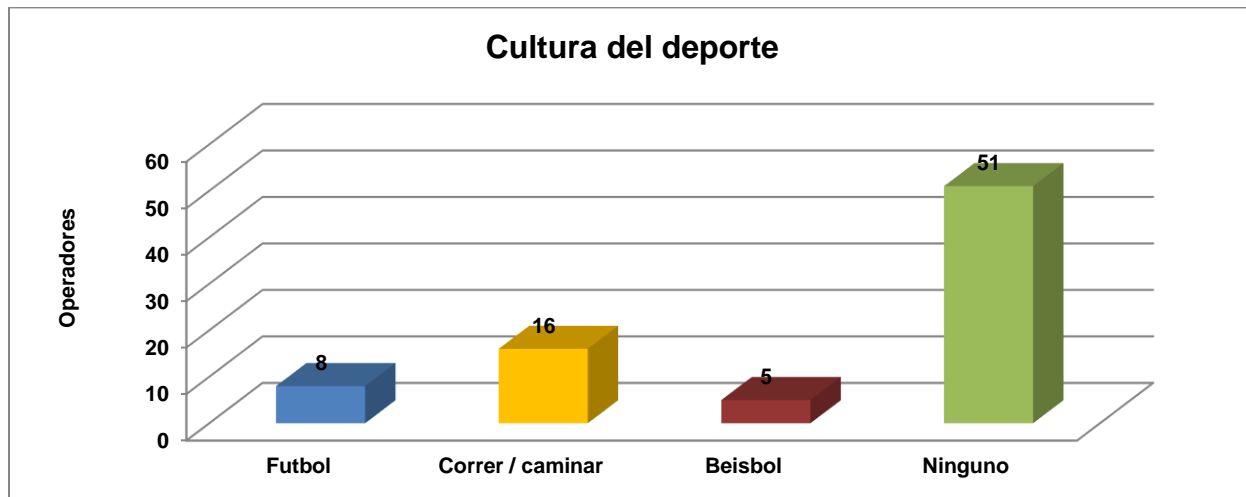
Distribución de la muestra de acuerdo a las enfermedades frecuentes que padecen los operadores



De los 80 sujetos encuestados, 41 operadores (51%) se enferman con frecuencia de diarrea, 16 operadores (20%) se enferman de gripa, 13 operadores (16%) sufren de dolor de espalda, 6 operadores (8%) manifestaron dolor en las piernas y 4 operadores (5%) padecen dolor en el cuello.

Figura 47

Distribución de la muestra de acuerdo a la cultura del deporte

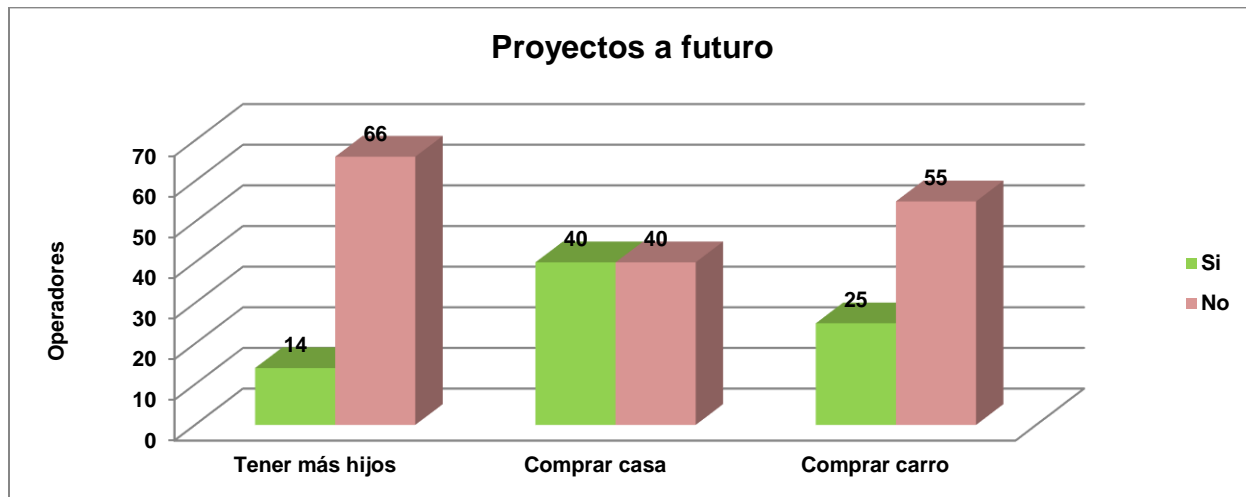


De los 80 sujetos encuestados, 51 operadores (64%) no acostumbran a realizar ningún deporte, 16 operadores (20%) practican correr o caminar, 8 operadores (10%) practican el futbol y 5 operadores (6%) practican beisbol.

El 36% de los operadores que argumentaron practicar algún deporte informaron que lo hacen de manera eventual el día que descansan. El 90% manifestaron que les gustaría que en la empresa donde laboran implementaran jornadas deportivas los domingos que hay menos trabajo.

Figura 48

Distribución de la muestra de acuerdo a los proyectos a futuro



De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, de los tres proyectos a futuro el más notorio es la compra de vivienda, en el cual 40 operadores (50%) tienen planeado comprar y los otros 40 operadores (50%) ya poseen, seguido del proyecto de comprar carro donde 25 operadores (31%) lo requieren, según argumentaron es una herramienta de trabajo para desplazarse en la mañana al trabajo y de regreso a la casa, muchos operadores se ven en la necesidad de destinar del salario el pago del servicio de taxi lo cual afecta su presupuesto, los otros 55 operadores (69%) ya poseen un medio de transporte y por último está el proyecto de tener más hijos del cual solo 14 operadores (17%) desean tener y los otros 66 operadores (83%) no desean tener más hijos.

Capítulo V: Discusión

La discusión respecto a los resultados obtenidos en el estudio se organiza y se presenta en dos momentos. El primero destaca los resultados obtenidos a través de la aplicación de una encuesta socio demográfica, que de manera general esboza un panorama con respecto a la dimensión objetiva de la calidad de vida determinada por el trabajo que realizan los operadores, donde los resultados coinciden con algunos autores versados en el tema y destacando una vez más que al revisar la literatura se evidencia que existen pocas investigaciones sobre la calidad de vida en el trabajo del gremio del transporte público colectivo. El segundo momento se remite a los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento para medir la calidad de vida en el trabajo CVT-GOHISALO, el cual fue adaptado a la población sujeto de la presente investigación y que mediante una serie de preguntas puso de manifiesto la percepción del grado de satisfacción/insatisfacción de los operadores en el ámbito laboral.

Con el fin de conocer los principales aspectos de la dimensión objetiva de la calidad de vida de los operadores del servicio de transporte público colectivo de la ciudad de Querétaro a través de la aplicación de la encuesta o perfil sociodemográfico, los resultados reflejaron de los 80 sujetos encuestados lo siguiente:

Respecto a las situaciones de riesgo, juega un papel importante la variable género; pues este y otros de los pocos estudios realizados con población similar ubican el trabajo de operador de transporte público colectivo como una labor de riesgo, con las largas jornadas de trabajo, con algunas rutas especialmente las que salen de puntos ubicados en la periferia de la ciudad, en sitios poco transitados, que inician labores entre 4 y 5 de la mañana y puede finalizar a las 11 de la noche y su trayecto implica transitar por lugares inseguros. Esta condición de riesgo propicia que no se contrataran mujeres para desempeñarse como operadoras, ya que resultan especialmente expuestas al peligro que conlleva por naturaleza ser conductor del servicio público. Algunas empresas (las menos), sí contratan mujeres como operadoras del transporte

público colectivo; sin embargo, sus recorridos se ubican por rutas menos inseguras y peligrosas, sin que esa medida sea garantía.

Autores como Aguilar (2003), refiere que el servicio de transporte impone un cúmulo de retos cotidianos en donde los hombres deben poner en juego sus conocimientos, la fuerza, el coraje y habilidad que demanda la máquina. Los retos implican transportar a los pasajeros de modo más o menos seguro y rápido, hacerle alguna reparación imprevista hasta trasladar pasajeros en estado inconveniente o en situación de emergencia. Dichas situaciones son las que cotidianamente realizan los operadores de transporte público y que refuerzan los roles vinculados con la masculinidad.

Por su parte Rodríguez (2009), afirma que el riesgo en el trabajo representa la probabilidad de accidentarse, enfermarse o exponerse a situaciones complejas como consecuencia de la actividad que se realiza y que pueda llegar a afectar la integridad física o psicológica de las personas y culturalmente asocian que los hombres por su naturaleza fuerte pueden asumir con mayor facilidad el perfil que requiere el puesto de operador de transporte público.

Teniendo en cuenta lo anterior se deduce que la mayoría de los operadores son varones adultos entre 32 y 42 años y solo un pequeño porcentaje pasan de los 54 años; la causa de lo anterior puede ser atribuida a que el trabajo de manejar una unidad de transporte público colectivo requiere de *pericia* (destreza) como la llaman los operadores, agilidad para recibir el dinero cuando se suben en la parada, dar el cambio, estar atentos a las personas que se bajan, esquivar el tráfico, cumplir con los horarios de asignados a la ruta en cada parada y procurar brindar un servicio adecuado, es un reto que a la población joven y a los adultos mayores se les puede dificultar asumir e implicar un riesgo de accidentalidad. Sin embargo, en la literatura sobre el tema podemos encontrar algunas discrepancias al respecto de la edad.

Actualmente las empresas públicas y privadas, manejan un perfil de contratación de gente joven, abarcando un rango de edad que oscila entre los 18 hasta los 35 años aproximadamente, limitando la oportunidad laboral para el grupo poblacional comprendido entre los 38 a 55 años. Este joven perfil de contratación es posible advertirlo en numerosos anuncios de empleo, publicados en los principales medios de comunicación en los cuales se incluye como requisito indispensable, para su postulación, que se trate de personas no mayores a los 38 años. (Toledo, 2012, citado en Aceves et al., 2016, p. 3)

En el caso del gremio del transporte público colectivo de la ciudad de Querétaro y de acuerdo con la información suministrada por el área de recursos humanos de las empresas con mayor representación, prefieren contratar personas adultas porque consideran que son más responsables, estables laboralmente, con mayor capacidad al trabajo bajo la presión que implica la atención de los usuarios; mientras que los jóvenes faltan constantemente y al poco tiempo renuncian. En el caso de la población adulta mayor las organizaciones se limitan a contratarlo por temas de riesgo de accidentalidad debido al tráfico congestionado, a las largas jornadas laborales y al riesgo continuo de robo al que están expuestos los operadores. Con base en lo anterior las empresas padecen por la falta de personal teniendo la necesidad de traer gente de otros estados para dar cumplimiento a la plantilla y al servicio en tiempo y forma y así evitar ser amonestados por el Instituto Queretano de Transporte (ITQ).

Respecto a la variable escolaridad, el nivel educativo que predomina es la secundaria completa representando el 56% de la población encuestada, seguido de la primaria completa la cual es el 16%, continua con la preparatoria o bachillerato completo en un 13%, finalmente un dato interesante es la presencia de estudios de licenciatura en un 1%. Los obtenidos dan evidencia de un buen nivel académico con el que cuentan los operadores y desvirtúan la creencia que algunos usuarios tienen de los operadores de transporte público colectivo al señalarlos de ser personas poco estudiadas, que se dedican a esa labor porque no tienen más opciones, porque creen

que no tienen un nivel académico que les permita realizar otro trabajo y relacionan el nivel educativo con la atención que brindan.

Aguilar (2000), comenta en la investigación realizada con los operadores de transporte público de la ciudad de México:

La prensa ha exaltado el sentido común construido sobre los choferes que impide otra calificación para ellos que no sea por medio de un estigma. Un estigma que es en parte merecido, pues los propios choferes se encargan de recrearlo; aunque en otro extremo, están quienes buscan cambiarlo, quienes abiertamente lo rechazan o los que se declaran indiferentes. A través del estigma se les considera un grupo homogéneo y prescindible en cualquier estudio sobre transportes. A lo sumo, se hace referencia a su escasa o nula educación. (p. 87)

Sobre el estado civil se encontró que el 49% de los operadores son casados, el 69% tienen familia nuclear (conformada por padres e hijos), lo cual puede estar asociado a que el 45% de los sujetos están en edad adulta y las empresas asociación estás variables con la estabilidad emocional, responsabilidad económica con la familia y por ende el compromiso con el trabajo.

EL 46% de los operadores son propietarios de vivienda, se evidenció que las condiciones infraestructura y saneamiento básico superan el 90%, lo que supone buenas condiciones de vida. Sobre el tema la Organización Mundial de la Salud (OMS), considera que la mejora del saneamiento tiene efectos positivos significativos en la salud tanto en el ámbito de los hogares como el de las comunidades. El término saneamiento también hace referencia al mantenimiento de buenas condiciones de higiene gracias a servicios como la recolección de basura y la evacuación de aguas residuales, entre otros (OMS, 2015).

La alimentación es un tema importante en la calidad de vida y estaría determinada por el salario que obtiene el trabajador y sus parámetros de consumo; en este sentido y de acuerdo a los resultados arrojados el porcentaje de consumo de alimentos saludables supera el 95%, se presume que los hábitos alimenticios de las familias de los operadores de transporte público colectivo son buenos a excepción del consumo de refresco que por el alto contenido de azúcar puede llegar a generar problemas de salud; sin embargo es importante tener en cuenta que los operadores pasan la mayor parte del día (más de 12 horas aproximadamente) manejando el camión, la mayoría sin un receso para tomar los alimentos, razón por la cual se ven en la necesidad de comprar en la calle alimentos poco saludables (tortas y Coca-Cola, según información suministrada por ellos mismos), alimentos que van consumiendo mientras manejan.

La alimentación al estar ligada al proceso de consumo y adquisición de alimentos, expresa de acuerdo con la información suministrada por los operadores que el 63% compran la despensa principalmente en tianguis y plazas de mercado y así contribuyen a la economía del hogar.

En el tema de convivencia familiar y esparcimiento, el 56% de los operadores acostumbran salir con la familia los domingos cada 8 días, siempre y cuando no les toque trabajar ese día y el 73% no acostumbran hacer viajes vacacionales porque dan prioridad a otros gastos.

Patlán (2016), enuncia la importancia al derecho que tiene el ser humano a desempeñar un trabajo que proporcione equilibrio entre el trabajo y la familia, por lo que argumenta:

Se refiere a la posibilidad de que el rol desempeñado en el trabajo, las demandas y presiones laborales sean compatibles con los roles, demandas y presiones personales y familiares, generando un equilibrio entre el trabajador y su familia o su vida personal, provocando sentimientos de estabilidad,

motivación, seguridad, entusiasmo, éxito, eficacia, responsabilidad, productividad y apoyo. (p.32)

El segundo momento se remite a los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento para medir la calidad de vida en el trabajo CVT-GOHISALO, el cual fue adaptado a la población sujeto de la presente investigación y que mediante una serie de preguntas puso de manifiesto la percepción del grado de satisfacción/insatisfacción de los operadores en el ámbito laboral.

Al hablar de la calidad de vida en el trabajo, es importante considerar que a pesar de que el trabajo de operador de transporte público es pesado debido a la larga jornada de trabajo, es considerado bien remunerado porque tiene la posibilidad de solo trabajar 5 días a la semana y pueden ganar \$ 10,000 mensuales (\$500 libres por día).

El salario mensual que reciben los operadores en la población de estudio, se presenta a través de un esquema de pago que manejan las organizaciones de \$500 por día de trabajo (salario estandarizado por las empresas), el pago es semanal y la diferencia entre salarios depende de los días laborados en la semana, lo cual está condicionado por el esquema de trabajo teniendo en cuenta que en este gremio manejan jornadas de trabajo que superan las 12 horas, otro factor que interviene es la falta de personal que obliga a los operadores a trabajar más de 5 o 6 días a la semana doblando turnos. Hay unas cuantas organizaciones que manejan incentivos adicionales representados en dinero por: hacer todas las vueltas o recorrido del día, no tener faltantes de dinero proyectado a recibir el área de monitoreo del servicio del día, no tener ausencias, sino ir a trabajar los días de acuerdo con el cronograma asignado, entre otros. Es importante aclarar que el pago semanal antes mencionado es neto o libre, pero que finalmente al compararlo con el antiguo esquema hombre-camión, algunos operadores especialmente los antiguos que para esta investigación representan el 89%, están insatisfechos y para los nuevos en el gremio resulta el caso contrario.

Al respecto, Juana Patlán (2016), resalta la importancia de la retribución económica por el trabajo realizado, la organización debe remunerar de forma económica los conocimientos, habilidades poseídas y aplicadas con éxito en las tareas encomendadas, las contribuciones personales y el desempeño efectuado en sus actividades laborales; de esta forma el trabajador podrá sentirse alegre, satisfecho, reconocido, motivado, tranquilo, seguro, cómodo, competente, exitoso y comprometido con el trabajo, evitando sentirse molesto, insatisfecho, frustrado, desmotivado, desvalorizado, preocupado, agobiado, incompetente e indiferente para la organización.

Respecto al rubro de otros ingresos, es importante considerar el riesgo para la salud que implica tener otro trabajo teniendo en cuenta que el trabajo de operador demanda una larga jornada laboral, de acuerdo con lo comentado por Quintana (2014), tener otro trabajo implica disminución del tiempo libre para desarrollar actividades de ocio y recreación implicando cansancio, deterioro de la salud y mayor riesgo de cometer errores en el trabajo.

Los años de experiencia juegan un papel importante teniendo en cuenta que el 73% de los operadores tienen entre 10 y 15 años de experiencia en el oficio, el 89% trabajaban como operadores antes de que iniciara Red Q; esta labor se ha caracterizado por ser heredada a sus hijos; es así como el 45% de la muestra tienen a sus hijos vinculados al gremio transportista.

Meyer y Schwager (2007), considera la experiencia laboral como un requerimiento en el proceso de selección a través del cual se garantiza los conocimientos que una persona adquiere a lo largo del tiempo; es decir, refiere la cantidad de años de ejercicio laboral y de experiencia en dicho cargo, también señala que a través de la experiencia laboral el individuo adquiere destrezas en las tareas, disciplina en el cumplimiento de las obligaciones laborales, espíritu de cooperación para el trabajo en equipo.

Dentro de las condiciones laborales se indagó sobre la duración de la jornada laboral, la investigación arrojó que el 92% de los operadores inician la jornada laboral entre las 4 y 5 a.m. sin embargo, los operadores deben desplazarse de sus casas al patio donde se encuentran las unidades guardadas, recoger la unidad, desplazarse a la base o punto de partida e iniciar la prestación del servicio, en todo el proceso descrito pueden pasar 2 horas o más; es decir, que realmente la jornada para ellos inicia antes. El 48% finalizan la jornada entre 11 y 12 de la noche, sin contar el tiempo que requieran quedarse para entregar el dinero producido en el día, revisar los faltantes (el dinero que les falta según cálculo de lo que debe producir la unidad en el día) y si es el caso solicitar la revisión de la unidad (aforar la unidad o revisar las barras que hacen el conteo de los usuarios que suben y bajan de la unidad) para justificar el faltante y que no les sea descontado del salario; es decir que en ese proceso se pueden quedar en el patio de 1 a 2 horas, la diferencia entre los horarios de inicio y de finalización de la jornada laboral, está dada por la complejidad de la ruta o recorrido del camión en la prestación del servicio como trayectos muy largos o con alta demanda por parte de los usuarios.

Otro aspecto importante en las condiciones laborales fue la metodología de trabajo o lo que en el gremio es conocido como rol de trabajo que hace referencia a días de trabajados por días de descanso. De acuerdo con la información suministrada por el área de recursos humanos de las empresas más grandes, coincidieron en que la mayoría de los operadores que están en el rol de trabajo de 4x1 (4 días consecutivos de trabajo por 1 día de descanso) y los el rol de 5x2, generalmente son las personas que vienen de otros estados y al estar lejos de sus familias optan por trabajar de manera seguida para generar mayor ingreso.

Independiente de que los operadores sean de Querétaro o foráneos, se evidencian las largas jornadas laborales sumado a los turnos continuos de trabajo lo que implica un riesgo para la salud de los operadores, para los usuarios y para la población en general puesto que la capacidad de respuesta se disminuye por el

agotamiento físico (pocas horas de sueño) implicando un alto riesgo de accidentalidad y afectación de la salud.

Sobre el tema Córdoba y Moreno (2013), consideran que el óptimo rendimiento laboral de los conductores de autobuses se basa en asegurar, salvaguardar la integridad y seguridad física de las personas que viajen; sin embargo, previo a evaluar el rendimiento laboral es importante conocer los factores o variables psicosociales que inciden (como puede ser la extensa jornada laboral, las pocas horas de sueño, el trabajo bajo presión que requiere dicha labor, entre otros) en el adecuado desempeño de las funciones de esta población en particular.

Con base en los resultados anteriores, se puede evidenciar que las jornadas de trabajo son extensas superando las 12 horas en todo lo que implica el proceso; es decir, que de acuerdo con la hora de inicio de la jornada laboral y la hora de finalización, las horas de sueño son limitadas implicando no solo el desgaste físico, también puede llegar a afectar la capacidad de respuesta del operador teniendo en cuenta la habilidad que requiere para esquivar el tráfico especialmente en las horas pico o en las vías de mayor congestión vehicular, implicando un riesgo para el operador, los usuarios y la población en general.

Sobre la importancia del descanso a través del sueño Lira. D y Custodio, N. (2018), argumentan:

El sueño es una necesidad fisiológica, tiene ciertas características, que van desde la disminución de la conciencia y de la reacción a estímulos externos, hasta la inmovilidad y relajación muscular, con una periodicidad diaria, una postura estereotipada y su ausencia produce importantes alteraciones conductuales y fisiológicas. Se considera que el sueño tiene relación con el ciclo del día y la noche, lo que en los seres humanos se ha denominado ritmo o sistema circadianos, a través del empleo de la luz natural del sol para desarrollar las diversas actividades de la vida diaria y la oscuridad de la noche para

descansar y dormir, lo que regula nuestro reloj interno, la falta de descanso a través del sueño incrementa la posibilidad de aparición de enfermedades afectando el equilibrio de la salud. (pp. 3-4)

Neisa y Rojas (2009), consideran que existe relación entre la jornada laboral extensa, la falta de descansos y las pocas horas de sueño con la presencia de fatiga, aumentando la incidencia de accidentes e incidentes vehiculares. Por su parte Lima y Juárez (2008), afirman que el estrés generado por las condiciones de trabajo afecta la forma de conducir y puede ser un causante considerable de accidentes, trato hostil con los usuarios, poca tolerancia, toma de decisiones arriesgadas y conducción imprudente, disminución de la concentración y puede propiciar el consumo de sustancias, alcohol, y fármacos para reducir el estrés.

Las condiciones de trabajo de los operadores son detonadores de estrés laboral:

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, citado en Cordoba y Moreno, 2013, p. 111)

Acorde a la información suministrada por los operadores que no tienen unidad fija asignada, comentan que esa situación genera sentimientos de inestabilidad laboral y además problemas entre compañeros porque mientras unos cuidan que la unidad este limpia, funcionando bien, reportan los daños de manera oportuna, otros no lo hacen; lo cual los afecta especialmente por el tema de descuentos por los faltantes (sistema de conteo de usuarios que suben y bajan de la unidad, lo cual se representa en dinero de los pasajes), además de sentirse excluidos y con preferencia hacia otros operadores que les dan la mejor unidad o la que menos presenta daños o faltantes.

La estabilidad del puesto de trabajo con lleva a la satisfacción laboral y el compromiso con la organización (Peiró, 2012, citado en Vásquez, 2018).

Otro aspecto importante fue el tema de incentivos laborales; en este tema los operadores informaron que cada empresa transportista es autónoma de generar incentivos para que los operadores cumplan con el recorrido diario, dicha estrategia se ha utilizado porque algunos no terminan el recorrido especialmente por temas de seguridad, argumentan: *- hay rutas que hacen su último recorrido después de las 9 de la noche y son en sectores o colonias peligrosas,- nos han robado lo producido del día, -nos han golpeado por quitarnos el dinero y lo peor es que no nos creen en la empresa y -nos descuentan lo que nos roben del salario.*

También la organización o planeación del trabajo presenta discrepancias, el 100% de los operadores consideran que les gustaría que se hiciera una reunión corta antes de iniciar la jornada laboral con el fin de dar seguimiento a situaciones que afectan el servicio, como es daños reportados al finalizar la jornada laboral y reparaciones hechas para recibir la unidad al iniciar la jornada laboral, entre otros aspectos técnicos.

Turcotte (1986), hace referencia a los círculos de calidad creados en Japón, los cuales son constituidos por los trabajadores con el fin de favorecer la participación, la reunión se efectúa una hora por semana y tienen como fundamento los siguientes principios:

- 1) Mejoramiento y desarrollo de la empresa.
- 2) Respeto del hombre y creación de un medio de trabajo que provoque deseos de trabajar en él y proporcione sentido al trabajo.
- 3) Favorecer la plena expresión de las capacidades humanas. (p.23)

Esta podría ser una estrategia para subsanar las discrepancias que mencionan los operadores con respecto a la organización y planeación de su trabajo.

Los resultados obtenidos, evidencian que predomina en un 61% la insatisfacción con el salario, el cual no consideran los operadores que sea justo teniendo en cuenta la complejidad de las actividades desarrolladas, en este sentido (a pesar de obtener 500 pesos por día, mucho más que el salario mínimo), Castaño et al. (2009), señalan que de la misma forma como el empresario está motivado a generar valor a través de las actividades que desarrolla, el trabajador tiene como objetivo satisfacer las necesidades de él y las de su familia al recibir una recompensa por la labor realizada expresada en el salario. Con el tiempo y en búsqueda del bienestar de los individuos se ha buscado mejorar las condiciones con beneficios adicionales y retener el talento humano que permita a la organización alcanzar las metas propuestas; es decir que la relación debe ser recíproca, donde ambas partes ganen de acuerdo con sus intereses.

Entre otros aspectos que generan satisfacción/insatisfacción del operador se pueden enunciar los siguientes. El 92% de los operadores tienen en beneficio de seguridad social que antes no tenían en el esquema hombre-camión y el 8% de operadores no están afiliados. Con lo anterior se evidencia un logro en la calidad de vida en el trabajo de los operadores de transporte público colectivo de la ciudad de Querétaro, teniendo en cuenta que con el proceso de modernización del transporte los presidentes de las empresas en el nuevo esquema promovido por el proyecto Red Q, asumieron la responsabilidad de mejorar en este sentido las condiciones laborales que deben ser cumplidas de acuerdo a entidades que rigen sobre el tema.

La OMS (1995), en la estrategia global de salud ocupacional para todos, se establece de manera enfática que de acuerdo con los principios de las Naciones Unidas (ONU), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (OMS, 1995):

Cada ciudadano de todo el mundo tiene derecho a la salud y seguridad en el trabajo y a un ambiente de trabajo que le permita llevar una vida social y económicamente productiva. Todo trabajador tiene el derecho de acceso a los servicios de salud y seguridad en el trabajo, cualquiera que sea el sector de la

economía, el tamaño de la empresa, o el tipo de asignación y ocupación. (OMS, 1995, citado en Patlán, 2016, pp. 10,38)

Es importante resaltar que uno de los hallazgos más preocupantes y que impacta es la duración de la jornada laboral como se evidenció en renglones anteriores; sin embargo el gremio de los operadores considera este aspecto normal. Es así como el 51% respondieron estar satisfechos con la duración de la jornada laboral, argumentaron que teniendo en cuenta que las empresas solo manejan turnos de más de 12 horas de trabajo, el operador se hace cargo al menos durante ese día de la unidad o camión (los que no tienen unidad fija asignada), lo cual prefieren teniendo en cuenta la problemática de los descuentos por faltantes, manifestaron que sería más complicado si manejaran turnos de 8 horas con lo cual se correría el riesgo de no saber ¿quién generó los faltantes?, ¿quién no reportó los daños de la unidad?, ¿quién sabotó las barras de conteo de usuarios?, en fin; consideran que prefieren seguir laborando extensas horas que ver afectado el salario con descuentos.

Sobre la satisfacción en la forma de supervisar el trabajo, el 61% manifestaron estar satisfechos; sin embargo, un porcentaje de operadores se encuentran insatisfechos y a pesar de ser un número reducido afecta el clima laboral y el desarrollo de la operación, aludieron que es necesario un mayor liderazgo por parte de quienes tienen la responsabilidad de supervisar y dar retroalimentación de las áreas de oportunidad para el logro de objetivos de la organización, sobre el tema Quintana (2014), argumenta que un verdadero liderazgo conlleva tener en cuenta las necesidades de los trabajadores con empatía y comunicación asertiva.

Sobre la satisfacción con la ruta asignada, el 36% de los operadores se encuentran insatisfechos, manifestaron que les gustaría que cambiaran periódicamente las rutas, con el fin de dejar descansar a aquellos que tienen las rutas más peligrosas o pesadas. Consideran que así se evitaría que el jefe directo tuviera preferencias al asignar las rutas más descansadas a los mismos, lo cual les genera desmotivación y prefieren renunciar.

El 70% los operadores se encuentran satisfechos con el trato recibido en la organización por parte del jefe directo, recursos humanos y compañeros de trabajo; sin embargo el 30% que se encuentran insatisfechos consideran que sería productivo que el presidente de la empresa compartiera con ellos un día al mes como mínimo, con el fin de conocerlos y manifestar las problemáticas que no les han sido solucionadas por parte de sus jefes directos y el área de recursos humanos, también consideran que sería un espacio oportuno para proponer mejoras que no se han tenido en cuenta.

Otro aspecto importante en las condiciones de trabajo es el reconocimiento por parte del jefe directo, en este sentido el 50% de los operadores manifestaron estar insatisfechos. Sobre la importancia de la satisfacción en el trabajo, se habla de dos tipos: la primera es la satisfacción intrínseca se refiere a aquellos aspectos que generan la motivación del empleado sobre el contenido del trabajo que desempeñan y por el cual recibe reconocimiento que le permita asumir mayor responsabilidad hasta hacer carrera en la empresa. La segunda es la satisfacción extrínseca, básicamente hace referencia a factores ajenos al propio cargo, como son el equipo o las herramientas de trabajo que permitan un adecuado desarrollo de la función, lo cual en caso contrario genera insatisfacción, poca motivación y renuncia (Warr et al., 1979, citado en Pedraza, 2018).

Teniendo en cuenta que el desarrollo del trabajo de manera correcta depende de factores importantes como son los procesos de inducción, capacitación y evaluación del trabajo. En este sentido el 40% de los operadores informaron que los anteriores no son procesos establecidos de manera formal y mucho menos estandarizados en las organizaciones, argumentaron que solo reciben un curso anual que exige el Instituto Queretano de Transporte para poder acceder al Tarjetón de Identificación del Operador "TIO", el cual es requisito para ingresar a trabajar y el costo es asumido por el trabajador; por al motivo no lo consideran que hace parte del proceso de capacitación que debería brindar la organización.

Rojas y Ebner (2011), Señalan que las empresas poseen una política, una misión y visión en la cual enfocan sus objetivos organizacionales, por ende es importante evaluar si estos se orientan a la calidad del servicio, el dueño o los dueños de la empresa son los que los establecen y es relevante tener claro cuál es el grado de importancia que le asocian a la atención y calidad del servicio de transporte de personas, para que sean en el proceso de inducciones, reforzarlos en el plan de capacitación que tiene establecido la organización y el seguimiento de la prestación del servicio de transporte público eficiente y eficaz. (p. 21)

Respecto a la satisfacción con el salario relacionado con la motivación en el trabajo e identificación con los objetivos de la organización, el 58% están insatisfechos porque consideran que no compensa la complejidad del trabajo con la remuneración recibida, el 38% no se sienten motivados en el trabajo y el 60% a veces o nunca se sienten identificados con los objetivos de la organización.

Teniendo en cuenta lo anterior, se enfatizan en que el individuo al ingresar en una empresa lo hace como un subsistema que interactúa con un sistema mayor representado en este caso por la organización. La interacción entre ambas partes implica un compromiso mutuo a través del contrato económico que especifica el salarios, horas de trabajo y sus condiciones; y un contrato psicológico, el cual busca fusionar los objetivos individuales y los de la organización de tal forma que la relación de ganancia sea recíproca (Nieto, 2005, citado en Herrera & Sánchez, 2012).

El compromiso es un estado psicológico basado en la percepción, las sensaciones y/o creencias que el trabajador tiene de la organización, las cuales son importantes en el momento de decidir continuar en una organización o dejarla (Meyer, 1997, citado en Herrera & Sánchez, 2012).

El 48% de los operadores que manifestaron que no se les proporciona lo necesario para desarrollar su labor, enunciaron que consideran importante que sea proporcionado uniformes, kit de herramienta, botiquín de primeros auxilios, también

incluyen y consideran que la silla destinada para el conductor es incómoda para aguantar sentado la extensa jornada laboral. El 27% a los que les proporcionan lo necesario coinciden en pertenecer a empresas con estructura más organizada.

Al indagar sobre el trabajo en equipo, el 50% de los operadores informaron nunca o a veces se daba entre ellos, debido la presión que reciben frente a los resultados que les exige la organización y que en ocasiones los hace verse como rivales más que como compañeros de trabajo con objetivos en común. En este sentido, La percepción armoniosa existente en un grupo tiene efectos positivos sobre la adaptación de los miembros de la organización. Cuando los trabajadores pertenecen a grupo unido, el proceso de adaptación es más fácil a diferencia de aquellos que no tienen vínculos. Un ambiente laboral agradable repercute en mayores tasas de satisfacción en el trabajo y menores tasas de tensión, ausentismo y rotación que los trabajadores que no forman parte de grupos unidos; por otra parte, la mejor adaptación se debe, en gran parte, al apoyo psicológico y el grado de satisfacción que percibe el grupo dentro de la organización, lo cual incide en otras personas introvertidas adherirse (Vroom, 1979; Bayona, 1995; Rose, 2009, citados en Herrera & Sánchez, 2012).

Sobre el tema de resolución de conflictos y liderazgo el 47% manifestaron que estos no son resueltos por medio del dialogo y la manifestación de solidaridad por parte de los compañeros de trabajo fue calificada por el 60% como casi inexistente. Un verdadero líder tiene en cuenta las necesidades de cada trabajador, escucha sus inquietudes, se muestra empático y conserva accesibles los canales de comunicación (Quintana, 2014).

Es sano que las organizaciones tengan en cuenta fomentar el reconocimiento del trabajo que realizan los operadores y que de acuerdo a los resultados de la encuesta el 43% refirieron nunca haber sido reconocidos por la ardua labor. Dentro del programa de incentivos que debería implementarse o en su defecto fortalecer en las organizaciones, sería conveniente promover el ascenso de los operadores especialmente aquellos que como ya vimos cuenta con título universitario. Prieto (2013,

citado en Vásquez, 2018), Opina que Es beneficioso para ambas partes el promover oportunidades de superación, lo cual permite crear expectativas de mejora de la calidad de vida y satisfacción en el trabajo.

Los resultados obtenidos en el tema de convivencia familiar, el 56% de los operadores informaron que comparten poco tiempo con la familia debido a las condiciones laborales, lo cual es preocupante porque la familia es el primer grupo de apoyo emocional frente a las condiciones de estrés que vive el operador.

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, citado en Córdoba & Moreno, 2013, p. 112)

La dinámica del trabajo diario hace que los operadores se vean en la obligación de consumir alimentos de la calle, motivo por el cual argumentaron padecer con frecuencia de las siguientes enfermedades: el 20% se han enfermado de gripa, 16% han presentado dolor en la espalda, el 5% dolor en el cuello, el 8% dolor en las piernas, y el 51% ha padecido diarrea, manifestaron que lo complicado de esta situación es que la mayoría de las empresas no tienen sanitario en la base y contra base (sitio donde inician el recorrido/finalización del recorrido), lo cual los obliga a buscar una tienda o cualquier otros sitio público para atender la urgencia, otros informaron que muchas veces se ven en la necesidad de orinar en botellas (cuando han terminado en recorrido y ya no hay pasajeros) y después votar los recipientes, lo cual es considerado inhumano.

Patlán (2016), considera que la salud ocupacional en las organizaciones debe buscar y mantener el máximo estado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones y puestos de trabajo, protegerlos de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales.

Sobre los proyectos a futuro, los operadores se enfocaron en tres aspectos: el 50% piensan comprar vivienda, especialmente aquellos que no cuentan con vivienda propia, el 31% tienen planeado comprar carro teniendo en cuenta que lo requieren, argumentaron que es una herramienta de trabajo para desplazarse al trabajo y de regreso a la casa, muchos operadores se ven en la necesidad de destinar del salario el pago del servicio de taxi lo cual afecta su presupuesto y por último está el proyecto de tener más hijos del cual solo el 19% desean tener hijos, especialmente aquellos que aún no han sido padres.

Finalmente, y a fin de cumplir con el apartado de discusión y considerando la complejidad del trabajo realizado en el gremio por los operadores del servicio de transporte público como son: las largas jornadas laborales, pocos días de descanso, la inadecuada alimentación, el sedentarismo, entre otros; es necesario y urgente la implementación de programas dirigidos a la salud ocupacional tal y como lo recomienda la OIT:

Para Trejo (2013), la salud del trabajo se refiere a los esfuerzos que se realizan para proteger las vidas y el bienestar físico de los trabajadores mediante la eliminación de los riesgos laborales en el que se desempeñan los trabajadores. Por su parte, Matabanchoy (2012), señala que la salud laboral se refiere a la contribución que se hace para lograr el estado de seguridad física, mental y social en que se encuentran los trabajadores con el fin de prever medidas para fomentar el bienestar y reducir o eliminar los riesgos de enfermedades o accidentes de origen laboral. (Trejo, 2013; Matabanchoy, 2012, citado en Patlán, 2016, p.3)

Capítulo VI: Conclusiones

De acuerdo con los hallazgos obtenidos en la investigación con la muestra de 80 operadores de las diferentes empresas dedicadas al servicio de transporte público colectivo en la ciudad de Querétaro, se comprueba la hipótesis H1: el proceso de modernización del servicio de transporte público colectivo en la ciudad de Querétaro, si afecta la calidad de vida en el trabajo de los operadores en la dimensión objetiva y subjetiva al cambiar de un sistema hombre-camión a una relación trabajador-empresa contemplada en el proyecto “Red Q”, y se cumplieron los objetivos planteados para este proyecto, en el cual se identificaron los indicadores de la dimensión objetiva y subjetiva de la calidad de vida en el trabajo de los operadores del servicio de transporte público colectivo y se conoció la percepción de los operadores respecto al grado de satisfacción de las condiciones laborales generadas del cambio de sistema hombre-camión a la relación trabajador-empresa contemplada en el proyecto “Red Q”. Es importante tener clara la complejidad al intentar definir el constructo de calidad de vida; teniendo en cuenta que cada disciplina lo interpreta de acuerdo con su objeto de estudio y finalmente la percepción que el hombre tenga de las condiciones en las que vive definirá si tiene una vida buena o mala.

De la muestra de los 80 operadores del servicio de transporte público colectivo, el 90% gozan de poder adquisitivo logrado a través del trabajo que les permite suplir las necesidades básicas como son alimentación, vivienda, educación, buenas condiciones de saneamiento básico, posibilidad de recreación con la familia, entre otros aspectos. Sin embargo se evidencio que la calidad de vida en la dimensión subjetiva es afectada por las condiciones laborales específicamente por la extensa jornada laboral que afecta la convivencia familiar, inadecuados hábitos alimenticios, sedentarismo, trastornos del sueño, fatiga laboral, entre otros aspectos que ponen en riesgo la integridad física y psicológica de los operadores y de manera indirecta expone a la población usuaria del servicio a accidentes de tránsito.

A continuación se presentan las conclusiones de la valoración de la calidad de vida a través de las siete dimensiones contempladas en el instrumento CVT-GOHISALO.

Al concluir sobre la percepción que tienen los operadores al evaluar la calidad de vida en el trabajo, es importante tener en cuenta que el proceso de modernización del servicio de transporte público colectivo que se dió en la ciudad de Querétaro rompió con un esquema de trabajo de varias décadas denominado “hombre-camión” y que a través del proyecto “Red Q”, se dieron cambios significativos en la relación “trabajador-empresa” que para fines de esta investigación se definió como primera etapa de los cambios que se han surgido alrededor del servicio del transporte público.

Con base en lo anterior se encontró que el 89% de la muestra son operadores que trabajaron en el antiguo esquema y que se vincularon al nuevo sistema laboral; por tal motivo tuvieron una visión clara de los cambios más relevantes que marcaron la diferencia en las condiciones laborales y que compartieron en este trabajo de investigación.

Soporte institucional: manifestaron ser conscientes que a pesar de la complejidad del trabajo especialmente en las condiciones bajo presión que exige el nuevo esquema, el 70% de los operadores perciben que tienen soporte por parte de la empresa, se encuentran satisfechos con la forma en que el jefe directo supervisa el trabajo al igual el trato recibido por parte de compañeros de trabajo y solo una pequeña minoría manifestó inconformidad en este aspecto. Sin embargo hay aspectos importantes que requieren intervención al ser percibidos por el 50% de la muestra como deficientes, es importante resaltar la necesidad de implementar procesos de inducción, capacitación, evaluación y retroalimentación de la evaluación del trabajo desarrollado, con el fin de promover la mejora continua en la prestación del servicio, también se evidencio la falta de reconocimiento del trabajo realizado teniendo en cuenta que es una labor ardua, desgastante física y psicológicamente y a eso se suma

la falta de solidaridad por parte del jefe directo cuando el operador tiene problemas familiares.

Seguridad en el trabajo: considerando los resultados obtenidos pone en evidencia que el 86% manifestaron inconformidad frente al salario el cual para ellos no compensa las 12 horas de trabajo y la exigencia en el desempeño del puesto. Es importante considerar este aspecto teniendo la primicia que el salario es un “motivador” a nivel laboral y fuente de ingresos para suplir las necesidades básicas.

Uno de los beneficios más notorios del nuevo esquema de trabajo fue la vinculación al sistema de seguridad; sin embargo al interior de las organizaciones es importante reforzar o en su defecto implementar programas de salud ocupacional, otro tema importante fue la necesidad de suministrar insumos necesarios para el desarrollo del trabajo teniendo en cuenta que el 48% de los operadores detectaron esta necesidad.

Integración al puesto de trabajo: a pesar de las situaciones de estrés que conlleva la misma actividad de operador, el 77% se encuentra satisfecho con el trato recibido de los compañeros de trabajo a pesar de la falta de solidaridad cuando surgen problemas en el desarrollo de las tareas. Los lazos de amistad que se crean alrededor del sitio de trabajo los hace sentir motivados para estar activos pese a la inconformidad con el salario. En este sentido es importante tener en cuenta que el 70% de los operadores tienen una antigüedad que oscila de 6 a 15 años evidenciándose la vocación de esta labor.

Satisfacción en el trabajo: el 49% de los operadores manifestaron estar insatisfechos concretamente con la jornada laboral, especialmente a aquellos que tienen asignadas las rutas que inician a las 4 de la mañana y finalizan a las 11 o 12 de la noche, manifestaron que les gustaría que periódicamente los cambiaran de ruta, con el fin de dejar descansar a aquellos que tienen las rutas más peligrosas o pesadas; aunque la inconformidad ha sido manifestada al jefe directo, no se ha generados una

alternativa de solución; razón por la cual sienten que los jefes directos tienen preferencias, que el trabajo desarrollado no es reconocido, ni valorado, y por tal motivo prefieren renunciar.

Bienestar logrado a través del trabajo: de acuerdo a los resultados de las condiciones socio-demográficas se evidenció que el 90% de la población gozan de buenas condiciones de la vivienda, saneamiento básico, buena alimentación, entre otros aspectos. Con base en lo anterior los resultados ponen de manifiesto el bienestar logrado en la calidad de vida objetiva, marcando una diferencia significativa en los satisfactores a nivel laboral que contempla este ítem.

Desarrollo personal: el 65% de los operadores están de acuerdo que a través del trabajo han logrado la calidad de vida que tienen y los beneficios que han podido brindar a la familia; sin embargo, se evidenció la inconformidad por la falta de programas de promoción, es importante resalta que gozan de buen nivel escolar y existe una persona con título profesional; dicha situación genera frustración en el gremio de operadores.

Administración del tiempo libre: el 56% de los operadores indicaron que a veces conviven con la familia en días de descanso; sin embargo, la situación laboral no les permite participar de manera activa en las actividades de apoyo en el hogar como cuidar de los hijos, ir a reuniones de la escuela, entre otras actividades en torno a la familia. Un operador comentó: - *a veces ni los podemos ver porque salimos antes de las 4 de la mañana de la casa y regresamos cuando ya están dormidos*; en términos generales las condiciones laborales no facilitan la convivencia familiar.

Capítulo VII: Referencias

- Aceves, M., Reyes, J. & García, M. (2016). Percepción de la edad como condicionante de oportunidades laborales. *XXI Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*. Universidad Autónoma de Chihuahua. México.
- Aguilar, J. (2000). Las culturas del volante en la ciudad de México aproximación etnográfica a los choferes del transporte público. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, VI (12), 85-110.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31601204>
- Aguilar, J. (2003). Masculinidades, choferes y espacio urbano en México. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 10(33), 201-224.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10503309>
- Arciniega, L. (2002). Compromiso organizacional en México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta? *Revista de negocios del ITAM*, 20-23.
- Ardila, R. (2003). Calidad de vida: Una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 35(2), 161-164.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80535203>
- Arias, A. & Sosa, J. (2020). *150 Años de transporte urbano en Querétaro*. México: Universidad Autónoma de Querétaro.
- Arostegui, I. (1998). *Evaluación de la calidad de vida en personas adultas con retraso mental en la comunidad autónoma del País Vasco*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Belmont, E. & Hernández, J. (2018). Modernizar el sistema de transporte colectivo en el estado de Querétaro y profesionalizar el trabajo del operador. *Revista Nueva Antropología*, 31(88), 11-30.
- Belmont, E., & Obregón, S. (2018). *La modernización inconclusa. Polémicas alrededor de la reorganización del sistema de transporte público en Querétaro: el caso "Red Q"*. México: Plaza y Valdés.
- Bognar, G. (2005). The concept of quality of life. *Social and Practice*. 31, 561-580.
- Bustos, R., Mesa, A., Bustos, A., Bustos, R. M., López, G. & Gutiérrez, H. (2004). Hipertensión arterial en el paciente anciano del occidente de México. *Revista Cubana Medicina General Integral*, 20, 5-6.
- Campbell, A., Converse, P. & Rodgers, W. (1976). *The quality of American life: perceptions, evaluations and satisfactions*. New York: Russel Sage Foundation.

- Campbell, A. (1981). *The sense of well-being in America*. New York: McGraw-Hill.
- Castaño, J., Montoya, L. & Restrepo, L. (2009). Compensación salarial y calidad de vida. *Scientia et Technica* año XV, 43, 89-94.
- Celemin, J., Mikkelsen, C. & Velázquez, G. (2015). La calidad de vida desde una perspectiva geográfica: integración de indicadores objetivos y subjetivos. *Revista Universitaria de Geografía*, 24(1), 63-84.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=383241100004>
- Che, Raduan; Beh, LooSee; Uli, Jegak & Idris, Khairuddin. (2006). "Quality of Work Life: Implications of Career Dimensions". *Journal of Social Sciences*, 28(2), 61-67.
- Chiang, M., Salazar, C., Martin, M. & Núñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los trabajadores*, 19(1), 5-16.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839297002>
- Córdoba, C. & Moreno, M. (2013). Instrumento para evaluar variables psicológicas y laborales en conductores de autobuses. *Revista Reflexiones*, 92(2), 109-122.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72927462008>
- Cumba, G. (2015). *Diagnóstico del síndrome de burnout y su relación con el nivel de satisfacción laboral que existe en los servidores del área de imagenología del hospital Carlos Andrade Marín*. [Tesis Licenciatura, Universidad Central de Ecuador].
- Cummins, R. & Cahill, J. (2000). Avances en la comprensión de la calidad de vida subjetiva. *Psychosocial Intervention*, 9(2), 185-198.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179818249004>
- Cummins, R. A. (Ed.) (1998). *Quality of Life Definition and Terminology: A discussion document from the International Society for Quality of Life Studies*. Blacksbourg, The International Society for Quality-of-Life-Studies.
- Diener, E., Suh, E. & Oishi, S. (1998). Recent studies on subjective well-being. *Indian Journal of Clinical Psychology*, 24, 25-41.
- Diener, E. & Suh E. (2000). *Culture and quality of life theory and research*. Dordrecht, Netherlands: Kluwer.
- Espinosa, F. (2014). Aproximación teórica al concepto de calidad de vida. Entre las condiciones objetivas externas y la evaluación subjetiva de los individuos. *Revista de antropología experimental*, 14(23), 331-347.
<http://revista.ujaen.es/rae>

- Fernández, R. (1997). Calidad de vida en la vejez: condiciones diferenciales, *Anuario de Psicología*, 73, 89-104.
- Fernández, G., & Rojo, F. (2005). Calidad de vida y salud: planteamientos conceptuales y métodos de investigación. *Territoris Universitat de les Illes Balears*, 5, 117-135. <http://www.raco.cat/index.php/territoris/article/download/117017/14>
- Fernández, M. (1999). *Diccionario de recursos humanos: organización y dirección*. Madrid: Díaz de Santos, p. 804.
- García, M & Forero, C. (2016). Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá – Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 19(1), 79-90. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79845405005>
- González, R., Hidalgo, G., Salazar, J. & Preciado, M. (2010). Elaboración y validación del instrumento para medir la calidad de vida en el trabajo “CVT-GOHISALO”. *Ciencia y Trabajo*, 12(36), 332-340.
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista de investigación en Psicología*, 14(2), 271-276.
- Haas, B. (1999). Clarification and integration of similar quality of life concepts. *Journal of nursing Scholarships*, 31, 215-220.
- Herrera, J. & Sánchez, I. (2012). Satisfacción laboral en trabajadores del IPN. Un análisis estructural. *Revista Ra Ximhai*, 8(2), 217-232. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46125172009>
- Instituto de Políticas para el Transporte y el Desarrollo de la Zona Metropolitana del Valle de México. (2018). *Acuerdos para la movilidad en la zona metropolitana del valle de México*, 1-45.
- Lima, C. & 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.
- Lira, D. & Custodio, N. (2018). Los trastornos del sueño y su compleja relación con las funciones cognitivas. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 81(1), 1-11. <https://doi.org/10.20453/rnp.v81i1.3270>
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 128, 79-86. <http://redalyc.uaemex.mx>

- Marcial, N., Peña, B., Escobedo, J. & Macías, A. (2016). Elementos objetivos y subjetivos en la calidad de vida de hogares rurales en Yehualtepec, Puebla. *Estudios sociales*, 26(48), 277-303.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41746402010>
- Martel, J. & Dupuis, G. (2006). Quality of work life: theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, 77, 333-368.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid España: Ediciones Díaz de Santos.
- Matijasevic, M. T., Ramírez, M. & Villada, C. (2010). “Bienestar subjetivo: una revisión crítica de sus resultados, alcances y limitaciones”. *Revista RegionEs*, 5(1).
- Meeberg, G. A. (1993). Quality of life: A concept analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 18, 32-38.
- Meyer, C. & Schwager, A. (2007). Comprendiendo la experiencia del cliente. *Harvard Business Review* 85(2), 89-99.
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2300061>
- Neisa, C. & 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.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (1996). *Revista La gente y la salud. Foro mundial de la salud*, 17, 385-387.
<https://apps.who.int/iris/handle/10665/55264>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2015). *Progresos en materia de saneamiento y agua potable, informe de actualización 2015 y evolución del ODM*. 1-90.
- Palomino, B. & López, G. (1999). Nota crítica: Reflexiones sobre la calidad de vida y el desarrollo. *Revista Región y Sociedad*, 11(17), 171-185.
<http://redalyc.uaemex.mx/>
- Patlán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445-455.
www.elsevier.es/estudios_gerenciales
- Patlán, J. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*. México: Manual moderno.

- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano¹. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69559148009>
- Peiró, J. M. & Prieto, F. (Eds.) (1996). *Tratado de psicología del trabajo* (Vol. 2): Aspectos psicosociales del trabajo. Madrid: Síntesis.
- Quintana, M. (2014). *Calidad de vida en el trabajo, personal de enfermería. Secretaría de salud pública, Hermosillo-México* [Tesis doctoral, Universidad de Concepción].
- Rodríguez, M. (2009). Factores psicosociales de riesgo laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(3), 127-141.
- Rojas, A. & Ebner, V. (2011). *Evaluación de la calidad del servicio de transportes a personas en la ciudad de Puerto Montt*. [Tesina, Universidad de Chile. Escuela de Ingeniería Comercial].
- Rojas, M. (2011). La medición del progreso y del bienestar. Propuesta desde América Latina. *Foro consultivo científico y tecnológico*. 1-5.
<http://journals.openedition.org/polis/2106>
- Salas, C. & Garzón, M. (2013). La noción de calidad de vida y su medición. *Revista CES Salud Pública*, 4(1), 36-46.
<https://doi.org/10.21615/2751>
- Segurado, A. & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Revista Psicothema*, 14(4), 828-836.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72714422>
- Somavía, J. (2014). *El trabajo decente: una lucha por la dignidad humana*. Oficina Internacional del Trabajo (OIT).
- Tonon, G. (2010). La utilización de indicadores de calidad de vida para la decisión de políticas Públicas, *Polis Revista Latinoamericana*, 26, 1- 9.
<http://journals.openedition.org/polis/820>
- Torres, C. (2010). Calidad de vida: realidad y percepción. *Revista Bitácora Urbano Territorial*, 17(2), 7-12.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74816991001>
- Turcotte, P. (1986). *Calidad de vida en el trabajo: antiestrés y creatividad*. Madrid: Editorial Trillas.

- Vásquez, M. (2018). Calidad de vida en el trabajo en profesionales de enfermería de un hospital de Essalud. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Chiclayo. Lambayeque, Perú.
- Veenhoven, R. (2000). “¿Why social policy needs subjective indicators?”. En Casas, F & Saurina, C. (edits). *Proceedings of the Third Conference of the ISQOLS* (pp. 807-817). Universidad de Girona.
- Yasuko, B., Romano, S., García, N. & Félix, M. (2005). Indicadores objetivos y subjetivos de la calidad de vida. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 10(1), 93-102.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29210106>
- Zohurul, Islam & Siengthai, Sununta. (2009, 8-10 july). Quality of Work Life and Organizational Performance: Empirical Evidence from Dhaka Export Processing Zone. This paper is prepared for the ILO Conference on ‘Regulating for Decent Work, to be held at the International Labour Office, Geneva.

Capítulo VIII: Anexos

Anexos 1. Encuesta sociodemográfica

ENCUESTA	
La presente encuesta tiene como propósito, recabar información sobre las condiciones sociodemográficas, familiares, servicios, vivienda, hábitos de alimentación y consumo, así como la distribución de los ingresos. Sus respuestas reales y sinceras serán de utilidad para identificar algunas de las características de la calidad de vida de la clase trabajadora.	
La encuesta es anónima, cuya información es de carácter confidencial, solo para fines de investigación académica	
BIENVENIDOS Y GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN	
Conteste las siguientes preguntas:	
INFORMACIÓN LABORAL	
1. ¿Hace cuántos años es chofer u operador de transporte público?:	
Menos de 1 año:	<input type="checkbox"/>
De 1 a 5 años:	<input type="checkbox"/>
De 6 a 10 años:	<input type="checkbox"/>
De 11 a 15 años:	<input type="checkbox"/>
Más de 15 años:	<input type="checkbox"/>
2. ¿Su padre u otro familiar también son operadores de transporte público?:	
Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
3. ¿Trabajaba manejando camión de transporte público antes que implementaran REDQ?	
Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
4. Nombre de la empresa en la que está trabajando actualmente: _____	
5. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esa empresa?:	
Menos de 1 año:	<input type="checkbox"/>
De 1 a 5 años:	<input type="checkbox"/>
De 6 a 10 años:	<input type="checkbox"/>
De 11 a 15 años:	<input type="checkbox"/>
Más de 15 años:	<input type="checkbox"/>
6. ¿Qué días trabaja en la semana?	
Lunes	<input type="checkbox"/>
Martes	<input type="checkbox"/>
Miércoles	<input type="checkbox"/>
Jueves	<input type="checkbox"/>
Viernes	<input type="checkbox"/>
Sábado	<input type="checkbox"/>
Domingo	<input type="checkbox"/>
7. ¿Cómo trabaja? 1x1 <input type="checkbox"/> 2x1 <input type="checkbox"/> 3x1 <input type="checkbox"/> 4x1 <input type="checkbox"/> 5x2 <input type="checkbox"/> ¿u otra, cuál? _____	
8. ¿Desde que hora inicia su jornada de trabajo? _____ y finaliza _____	
9. ¿Cuánto le pagan el día? \$ _____ y ¿Cuánto le pagan semanal? \$ _____	
10. ¿Por cumplir con kilometraje/vueltas, recibe algún incentivo? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Cuál? _____	
11. ¿Tiene una unidad fija asignada? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
12. ¿Su empresa lo tiene afiliado al Seguro? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿y a Infonavit? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
13. ¿Quién es su jefe directo? Jefe de patio: <input type="checkbox"/> Jefe de operaciones <input type="checkbox"/> O qué cargo tiene: _____	

14. ¿En la semana su jefe los reúne para dar instrucciones, evaluar el trabajo o felicitarlos?			
Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
¿Le gustaría que se hiciera de manera corta antes de iniciar la jornada?			
Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
15. ¿Cómo es la relación con su jefe directo? Buena: <input type="checkbox"/> Regular: <input type="checkbox"/> Mala: <input type="checkbox"/>			
16. ¿Le da las instrucciones o le hace llamados de atención de manera respetuosa? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
17. ¿Por qué trabaja en esa empresa? marque con una x todas las opciones con las que se identifique			
Le gusta su ambiente de trabajo:	<input type="checkbox"/>	Lo tratan bien:	<input type="checkbox"/>
Le pagan bien:	<input type="checkbox"/>	Por costumbre:	<input type="checkbox"/>
18. ¿Dónde come?			
Lleva de su casa:	<input type="checkbox"/>	Un familiar le lleva la comida:	<input type="checkbox"/>
Compra en la calle:	<input type="checkbox"/>		
19. ¿De que se enferma con frecuencia?			
Diarrea:	<input type="checkbox"/>	Gripa:	<input type="checkbox"/>
Dolor de espalda:	<input type="checkbox"/>	Dolor en el cuello:	<input type="checkbox"/>
Dolor en las piernas:	<input type="checkbox"/>		
Otras enfermedades: _____			
20. ¿Practica algún deporte y cuál? _____			
21. ¿Le gustaría que se conformara un equipo de deporte en su empresa? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
¿De qué? _____			
CONDICIONES SOCIODEMOGRAFICAS			
1. INFORMACIÓN PERSONAL		2. NIVEL EDUCATIVO:	
Sexo:		Sin estudios, pero se lee y escribe: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Mujer: <input type="checkbox"/>		Primaria completa: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Hombre: <input type="checkbox"/>		Secundaria completa: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Qué edad tiene: _____		Carrera técnica / secundaria completa: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
		Preparatoria/bachillerato completa: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
		Licenciatura: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
3. ESTRUCTURA FAMILIAR:			
Situación Conyugal:		Integrantes del hogar:	
(marque con una x)		(marque con una x)	
Unión libre: <input type="checkbox"/>	Divorciado (a): <input type="checkbox"/>	Padre: <input type="checkbox"/>	Sobrinos: <input type="checkbox"/>
Casado (a): <input type="checkbox"/>	Viudo (a): <input type="checkbox"/>	Madre: <input type="checkbox"/>	Suegros: <input type="checkbox"/>
Separado (a): <input type="checkbox"/>	Soltero (a): <input type="checkbox"/>	Hijos/¿cuántos?: <input type="checkbox"/>	Otros familiares: <input type="checkbox"/>
		Hermanos: <input type="checkbox"/>	Amigos: <input type="checkbox"/>
		Abuelos: <input type="checkbox"/>	

10. PROYECTOS A FUTURO

¿Quiere tener más hijos?

Si

No

Quiere comprar:

Casa:

Si

No

Carro:

Si

No

¿Considera que su situación laboral le permitirá cumplir sus proyectos?

Si

No

¿Por qué?:

Anexo 2. Instrumento de GOHISALO adaptado a la población objeto de estudio

CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO "CVT CUESTIONARIO - GOHISALO"			
1. En relación con la duración de la jornada de trabajo me encuentro:			
Nada satisfecho:	<input type="checkbox"/>	Satisfecho:	<input type="checkbox"/>
		Muy satisfecho:	<input type="checkbox"/>
2. Estoy satisfecho con la forma de supervisar mi trabajo			
Nada satisfecho:	<input type="checkbox"/>	Satisfecho:	<input type="checkbox"/>
		Muy satisfecho:	<input type="checkbox"/>
3. Estoy satisfecho con el salario que tengo:			
Nada satisfecho:	<input type="checkbox"/>	Satisfecho:	<input type="checkbox"/>
		Muy satisfecho:	<input type="checkbox"/>
4. Estoy satisfecho con el sistema de seguridad social al que estoy adscrito:			
No tengo:	<input type="checkbox"/>	Nada satisfecho:	<input type="checkbox"/>
		Satisfecho:	<input type="checkbox"/>
		Muy satisfecho:	<input type="checkbox"/>
5. Estoy satisfecho con la capacitación que recibo en la empresa:			
No me capacitan:	<input type="checkbox"/>	Nada satisfecho:	<input type="checkbox"/>
		Satisfecho:	<input type="checkbox"/>
		Muy satisfecho:	<input type="checkbox"/>
6. Estoy satisfecho trabajando con esta empresa, comparado con otras donde he estado:			
Nada satisfecho:	<input type="checkbox"/>	Satisfecho:	<input type="checkbox"/>
		Muy satisfecho:	<input type="checkbox"/>
7. Estoy satisfecho por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potencialidades:			
Nada satisfecho:	<input type="checkbox"/>	Satisfecho:	<input type="checkbox"/>
		Muy satisfecho:	<input type="checkbox"/>
8. Estoy satisfecho con todas las tareas que se me asignan (ruta, tiempos):			
Nada satisfecho:	<input type="checkbox"/>	Satisfecho:	<input type="checkbox"/>
		Muy satisfecho:	<input type="checkbox"/>
9. Estoy satisfecho con el trato que tengo con mis compañeros de trabajo, especialmente con:			
a) Jefe de patio:	Nada satisfecho:	<input type="checkbox"/>	Satisfecho:
		<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho:
			<input type="checkbox"/>
b) Compañeros de ruta:	Nada satisfecho:	<input type="checkbox"/>	Satisfecho:
		<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho:
			<input type="checkbox"/>
c) Compañeros de otras rutas:	Nada satisfecho:	<input type="checkbox"/>	Satisfecho:
		<input type="checkbox"/>	Muy satisfecho:
			<input type="checkbox"/>
10. Estoy satisfecho con el trato que recibo de mis superiores:			
Nada satisfecho:	<input type="checkbox"/>	Satisfecho:	<input type="checkbox"/>
		Muy satisfecho:	<input type="checkbox"/>

11. Estoy satisfecho por el reconocimiento que hacen mis superiores del trabajo que realizo:

No lo reconocen: Satisfecho: Muy satisfecho:

12. Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo hacer mi trabajo:

Nunca: A veces: Casi siempre: Siempre:

13. Se me da a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo:

Nunca: A veces: Casi siempre: Siempre:

14. Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación:

Nunca: A veces: Casi siempre: Siempre:

15. Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas:

Nunca: A veces: Casi siempre: Siempre:

16. Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades:

Nunca: A veces: Casi siempre: Siempre:

17. Me siento identificado con los objetivos de la empresa:

Nunca: A veces: Casi siempre: Siempre:

18. ¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para los usuarios?

Nunca: A veces: Casi siempre: Siempre:

19. Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo:

Nunca: A veces: Casi siempre: Siempre:

20. Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo:

Nunca: A veces: Casi siempre: Siempre:

21. Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resueltos por medio del diálogo:

Nunca: A veces: Casi siempre: Siempre:

22. Cuando se me presentan problemas en mi trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de compañeros:

Nunca: A veces: Casi siempre: Siempre:

23. Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas:

Nunca: A veces: Casi siempre: Siempre:

24. Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral:

Nunca: A veces: Casi siempre: Siempre:

25. Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo:

Nunca: A veces: Casi siempre: Siempre:

26. Cuento con el apoyo de mi jefe inmediato para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas:

Nunca: A veces: Casi siempre: Siempre:

27. Cuando tengo problemas familiares mi jefe esta en disposición de apoyarme:

Nunca: A veces: Casi siempre: Siempre:

28. En la empresa reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción:

Nunca: A veces: Casi siempre: Siempre:

29. Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias:

Nunca: A veces: Casi siempre: Siempre:

30. Recibo de parte los usuarios, muestra de reconocimiento por la forma en que realizo mi trabajo:

Nunca: A veces: Casi siempre: Siempre:

31. Mi trabajo me da la oportunidad de convivir con mi familia:

Nunca: A veces: Casi siempre: Siempre:

32. Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica:

Nada: De acuerdo: Totalmente de acuerdo:

33. Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante los usuarios:

Nada: De acuerdo: Totalmente de acuerdo:

34. Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la empresa:

Nada: De acuerdo: Totalmente de acuerdo:

35. Considero que mi trabajo me ha permitido tener la calidad de vida con la que cuento:

Nada: De acuerdo: Totalmente de acuerdo:

36. Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto a mi trabajo:

Nulo: Comprometido: totalmente comprometido:

37. Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la institución:

Nulo: Comprometido: totalmente comprometido: