

# **ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL**

## **FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA Y AGROINDUSTRIA**

### **PROPUESTAS DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL PARA DISMINUIR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES CAUSANTES DE ESTRÉS LABORAL EN LOS CONDUCTORES PROFESIONALES DE CAMIONETAS DE TRANSPORTE**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DE GRADO DE MÁGISTER (MSc.) EN  
SEGURIDAD INDUSTRIAL MENCION PREVENCIÓN EN RIESGOS  
LABORALES**

**ING. RICARDO JOSÉ MONTA MORALES**

moz\_4@hotmail.com

**DIRECTOR: ING. DANIEL ROBERTO ZAPATA HIDALGO MSc.**

dzapatah@uteq.edu.ec

**CODIRECTOR: ING. JADY PAULINA PÉREZ GUAMANZARA, MSc.**

jady.perez@epn.edu.ec

**Quito, junio 2023**

© Escuela Politécnica Nacional (2023)  
Reservados todos los derechos de reproducción

## **DECLARACIÓN**

Yo, Ricardo José Monta Morales, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Escuela Politécnica Nacional puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.

---

**Ricardo José Monta Morales**

## **CERTIFICACIÓN**

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por Ricardo José Monta Morales,  
bajo nuestra supervisión

---

Ing. Daniel Roberto Zapata Hidalgo MSc.

**DIRECTOR**

---

Ing. Jady Paulina Pérez Guamanzara MSc.

**CODIRECTOR**

## DEDICATORIA

A toda mi familia

*Ricardo*

## **AGRADECIMIENTO**

A mi querida Virgencita del Quinche por darme la fuerza para no rendirme

*Ricardo*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>PÁGINA</b>
<b>RESUMEN</b> .....	ix
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	ix
<b>1. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA</b> .....	<b>1</b>
1.1. Peligros psicosociales .....	1
1.2. Tipos de riesgos psicosociales.....	2
1.2.1. Estrés laboral.....	2
1.2.2. Peligros relacionados con el estrés.....	3
1.2.3. Violencia laboral .....	5
1.2.4. Inseguridad laboral .....	5
1.2.5. Acoso laboral .....	6
1.2.6. Burnout .....	7
1.3. Metodologías de identificación y evaluación de riesgos psicosociales .....	8
1.3.1. Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO 4.0 .....	8
1.3.2. Cuestionario de estrés de la OIT-OMS .....	11
1.3.3. Módulo de calidad de vida y salud, del cuestionario ENETS 2009-2010.....	12
1.3.4. Método del Instituto Navarro de Seguridad laboral (INSL) .....	13
1.3.5. Método ISTAS-21 .....	14
1.4 Indicadores.....	16
1.4.1. Tipos de indicadores.....	16
1.4.2. Metodología para la formulación de indicadores de gestión .....	17
1.4.3. Criterios de selección de indicadores .....	18
1.5. Legislación laboral del servicio de transporte y riesgos psicosociales.....	19
<b>2. METODOLOGÍA</b> .....	<b>22</b>
2.1 Identificación de los peligros psicosociales .....	22
2.1.1. Características del puesto de conductor profesional de camionetas .....	22
2.1.2. Determinación de estresores laborales .....	22
2.1.3. Calidad de vida de los conductores .....	23
2.1.4. Identificación de los peligros psicosociales.....	23
2.2 Evaluación de los riesgos psicosociales identificados .....	23
2.2.1. Evaluación del estrés .....	23
2.2.2. Evaluación de los riesgos psicosociales identificados.....	24

2.3	Propuestas de medidas preventivas y de control .....	25
2.3.1.	Evaluación de la eficacia de las medidas de prevención y control propuestas.....	26
<b>3.</b>	<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>27</b>
3.1.	Características del puesto de trabajo de conductor profesional .....	27
3.2.	Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS .....	30
3.2.1.	Análisis “Respaldo de grupo” .....	32
3.2.2.	Análisis “Falta de cohesión” .....	33
3.2.3.	Análisis de “Influencia del líder” .....	34
3.2.4.	Análisis “Territorio organizacional” .....	34
3.2.5.	Análisis “Tecnología” .....	35
3.2.6.	Análisis “Estructura organizacional” .....	36
3.2.7.	Análisis “Clima organizacional” .....	38
3.3.	Cuestionario ENETS 2009-2010 módulo calidad de vida y salud .....	39
3.4.	Resultado de la evaluación psicosocial FPSICO 4.0 .....	43
3.4.1.	Tiempo del trabajo.....	47
3.4.2.	Autonomía .....	48
3.4.3.	Carga del trabajo .....	49
3.4.4.	Demandas psicológicas.....	50
3.4.5.	Variedad / contenido.....	51
3.4.6.	Participación/supervisión.....	52
3.4.7.	Interés por el trabajador/compensación.....	53
3.4.8.	Desempeño de rol.....	54
3.4.9.	Relaciones y apoyo social.....	55
3.5.	Propuestas de medidas preventivas y de control .....	56
3.6.	Evaluación de las medidas de prevención y control de riesgos psicosociales.....	64
3.6.1	Eficacia de las acciones a través de los indicadores de la compañía .....	68
3.6.2	Evaluación de cumplimiento de las acciones propuestas en el programa de intervención.....	70
<b>4.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>74</b>
4.1	Conclusiones .....	74



4.2	Recomendaciones .....	75
<b>5.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>76</b>
<b>6.</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>84</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>PÁGINA</b>
<b>Tabla 1. 1</b> Comparativo de definiciones de riesgo y peligro	1
<b>Tabla 1. 2</b> Consecuencias del estrés desde lo psicológico	3
<b>Tabla 1. 3</b> El estrés y su relación con el peligro	4
<b>Tabla 1. 4</b> Agrupación de preguntas por elemento que provoca estrés en el trabajo	11
<b>Tabla 1. 5</b> Cuantificación del estrés según la OIT-OMS	12
<b>Tabla 1. 6</b> Organización de módulos temáticos	13
<b>Tabla 1. 7</b> Ficha técnica del método INSL	14
<b>Tabla 1. 8</b> Características principales del método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21)	15
<b>Tabla 2. 1</b> Actividades ejecutadas para la estimación del estrés en el trabajo según el método de la OIT-OMS	24
<b>Tabla 2. 2</b> Actividades realizadas en la evaluación de los riesgos psicosociales identificados según la técnica FPSICO	25
<b>Tabla 3. 1</b> Información socio demográfica de los conductores (n = 17 conductores)	27
<b>Tabla 3. 2</b> Características principales de los vehículos de transporte de la compañía	28
<b>Tabla 3. 3</b> Condiciones físicas del puesto de conductor de camionetas de alquiler	29
<b>Tabla 3. 4</b> Molestias percibidas en los puestos de trabajo de los conductores de camionetas de alquiler	30
<b>Tabla 3. 5</b> Preguntas y respuestas del factor “Respaldo de grupo”	32
<b>Tabla 3. 6</b> Preguntas y respuestas del elemento “Falta de cohesión”	33
<b>Tabla 3. 7</b> Preguntas y respuestas del elemento “Influencia del líder”	34
<b>Tabla 3. 8</b> Preguntas y respuestas del factor “Territorio Organizacional”	35
<b>Tabla 3. 9</b> Preguntas y respuestas del factor “Tecnología”	36
<b>Tabla 3. 10</b> Preguntas y respuestas del factor “Estructura Organizacional”	37

<b>Tabla 3. 11</b> Preguntas y respuestas del factor “Clima Organizacional”	38
<b>Tabla 3. 12</b> IMC de los conductores de la compañía	39
<b>Tabla 3. 13</b> Aspectos generales del personal relacionados con la calidad de vida	40
<b>Tabla 3. 14</b> Aspectos emocionales del personal relacionados con la calidad de vida	40
<b>Tabla 3. 15</b> Problemas de salud importantes según ENETS 2009-2010	42
<b>Tabla 3. 16</b> Zonas del cuerpo que presentan dolores frecuentes	42
<b>Tabla 3. 17</b> Factores priorizados por nivel de riesgo muy elevados	45
<b>Tabla 3. 18</b> Factores priorizados por nivel de riesgo elevados	46
<b>Tabla 3. 19</b> Factores priorizados del estado moderado según el nivel de riesgo	46
<b>Tabla 3. 20</b> Factores priorizados del estado adecuado según el nivel de riesgo	47
<b>Tabla 3. 21</b> Plazos de intervención de las medidas preventivas y de control	57
<b>Tabla 3. 22</b> Programa de Intervención Psicosocial	58
<b>Tabla 3. 23</b> Aspectos que relacionan los indicadores mensuales de la compañía	64
<b>Tabla 3. 24</b> Porcentaje de reducción del indicador “Reclamo por mal servicio” por periodos cronológicos	68
<b>Tabla 3. 25</b> Porcentaje de reducción del indicador “Infracciones de tránsito” por periodos cronológicos	69
<b>Tabla 3. 26</b> Porcentaje de reducción del indicador “Incidentes de tránsito” por periodos cronológicos	69
<b>Tabla 3. 27</b> Porcentaje de reducción del indicador “Ausentismo del personal” por periodos cronológicos	69
<b>Tabla 3. 28</b> Evaluación del programa de intervención	71

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>PÁGINA</b>
<b>Figura 1. 1</b> Mapa mental de empleo y trabajo de la encuesta ENETS..	12
<b>Figura 1. 2</b> Colores que representan la evaluación de los riesgos en el método	15
<b>Figura 3. 1</b> Media porcentual de elementos del cuestionario OIT-OMS	31
<b>Figura 3. 2</b> Resultados globales del cuestionario FPSICO 4.0	44
<b>Figura 3. 3</b> Tiempo del trabajo (TT)	48
<b>Figura 3. 4</b> Tiempo del trabajo - número de conductores en cada nivel y sus indicadores estadísticos	48
<b>Figura 3. 5</b> Autonomía	49
<b>Figura 3. 6</b> Autonomía - número de conductores en cada nivel y sus indicadores estadísticos	49
<b>Figura 3. 7</b> Carga del trabajo (CT)	50
<b>Figura 3. 8</b> Carga del trabajo - número de conductores en cada nivel y sus indicadores estadísticos	50
<b>Figura 3. 9</b> Demanda psicológicas (DP)	51
<b>Figura 3. 10</b> Demanda psicológicas - número de conductores en cada nivel y sus indicadores estadísticos	51
<b>Figura 3. 11</b> Variedad/Contenido (DP)	52
<b>Figura 3. 12</b> Variedad/Contenido - número de conductores en cada nivel y sus indicadores estadísticos	52
<b>Figura 3. 13</b> Participación/Supervisión (PS)	53
<b>Figura 3. 14</b> Participación/Supervisión - número de conductores en cada nivel y sus indicadores estadísticos	53
<b>Figura 3. 15</b> Interés por el trabajador - compensación (ITC)	54

<b>Figura 3. 16</b> Interés por el trabajado - compensación - número de conductores en cada nivel y sus indicadores estadísticos	54
<b>Figura 3. 17</b> Desempeño de rol (DR)	55
<b>Figura 3. 18</b> Desempeño de rol - número de conductores en cada nivel y sus indicadores estadísticos	55
<b>Figura 3. 19</b> Relaciones y apoyo Social (RAS)	56
<b>Figura 3. 20</b> Relaciones y apoyo Social - número de conductores en cada nivel y sus indicadores estadísticos	56
<b>Figura 3. 21</b> Reclamos por mal servicio	65
<b>Figura 3. 22</b> Infracciones de tránsito	66
<b>Figura 3. 23</b> Incidentes de tránsito	67
<b>Figura 3. 24</b> Ausentismo del personal	67

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>PÁGINA</b>
<b>ANEXO I</b>	
Módulo de calidad de vida y salud del cuestionario ENETS 2009- 2010.....	85
<b>ANEXO II</b>	
Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS.....	91
<b>ANEXO III</b>	
Cuestionario del método FPSICO versión 4.0.....	94
<b>ANEXO IV</b>	
Resumen de los resultados.....	108
<b>ANEXO V</b>	
Tríptico informativo acerca de la aplicación WhatsApp.....	109
<b>ANEXO VI</b>	
Tríptico informativo acerca de la aplicación Google Maps.....	110
<b>ANEXO VII</b>	
Tríptico de pausas activas a realizar dentro de un vehículo.....	121
<b>ANEXO VIII</b>	
Tendencia de las métricas que evalúan las actividades del programa de intervención.....	123
<b>ANEXO IX</b>	
Ejemplo de la planificación de turnos por parada Compañía El Mirador Yaruqueño.....	125
<b>ANEXO X</b>	
Indicadores de seguimiento de la compañía El Mirador Yaruqueño.....	126

## RESUMEN

El objetivo primordial de este proyecto fue establecer propuestas de prevención y control de riesgos psicosociales que provocan estrés en los conductores de camionetas de alquiler de la compañía El Mirador Yaruqueño. Se inició con la caracterización del puesto de trabajo, para ello se identificaron las condiciones laborales en los vehículos, bienestar y salud de los conductores, mediante el cuestionario ENETS 2009-2010. En los vehículos se determinó, que los conductores sufren cambios bruscos de temperatura y dolores en varias partes del cuerpo. En los conductores se determinó: sobrepeso, obesidad tipo I, escaso ejercicios físico, consumo de cerveza y/o licor. Luego, se valoró los riesgos psicosociales, según en cuestionario OIT-OMS, mostró que el 76 % de los conductores tienen un “bajo nivel de estrés”.

En complemento, con el método FPSICO, se pudo identificar los riesgos psicosociales en estado crítico que se relacionan con los factores: interés por trabajo/compensación (58,8 %), carga del trabajo (41,1 %), y demandas psicológicas (35,3 %), por lo que requieren una intervención inmediata.

Los resultados obtenidos diagnosticaron el estado actual de la compañía, y permitieron proponer acciones que prevengan y controlen los riesgos, las mismas que en un período de prueba de 60 días se evaluaron, desde el 15 de noviembre del 2021 hasta el 13 de enero del 2022. Los indicadores de seguimiento de la compañía, evaluaron la eficacia de medidas propuestas en tres escenarios, antes, durante y después de la implementación, en períodos bimensuales entre 15 de septiembre del 2021 al 15 de febrero del 2022. Al comparar el primero y segundo escenario, se obtuvo una disminución bimensual del 25 % en reclamos por mal servicio, 33 % en infracciones de tránsito y 0,88 % en ausentismo del personal, mientras que el indicador incidente se duplicó, respecto a los meses anteriores. La comparación del segundo y tercer escenario, muestran la reducción del, 50 % en incidentes de tránsito y 5,9 % en ausentismo del personal, mientras que reclamos por mal servicio e infracciones de tránsito se mantuvieron en el mismo valor bimensual. En el programa de intervención psicosocial las acciones propuestas, para el corto plazo, se implementaron en su totalidad, 66,6 % de mediano plazo y 15,3 % de largo plazo.

## INTRODUCCIÓN

La condición física de un trabajador no asegura completamente su calidad de vida ya que depende de aspectos adicionales como: condición psicológica, relaciones sociales, ambiente laboral y social.

La salud mental de un trabajador puede verse afectado por peligros psicosociales que se originan en el puesto de trabajo, sus características y condiciones propias son elementos generadores de enfermedad o lesión, afectación a la propiedad o interrupción de las secuencias productivas (CEPRIT, 2013).

Lo que refiere a riesgos psicosociales en transportistas estudios realizado por organismos de España, concluyen que del 2007 al 2012 se vieron más afectado por el estrés laboral en 33,3 % frente al 23,7% de otros tipos empleados. (CNSST, 2012).

A nivel nacional, Camacho (2013) realizó una investigación a 159 conductores del trolebús de Quito, aplicó el cuestionario ISTAS 21, y concluye que los peligros psicosociales son: falta de verificación de los tiempos a disposición, estima, requerimientos psicológicas cognitivas, influencia, inseguridad sobre su porvenir y un nivel de estrés perjudicial para la salud.

El INSHT (2010) y el modelo de estrés de McGrath (1976) propone tres escenarios para establecer acciones de intervención: la primaria actuante sobre las demandas (estresores) para eliminarlas desde el origen, la secundaria que propone aumentar nuestra capacidad para afrontar esas demandas y controlar la situación, finalmente la terciaria que actuar sobre las consecuencias para reducir el impacto sobre el trabajador. Para cuantificar que tanto se ha cumplido las actividades de intervención, se puede usar indicadores, que miden la cantidad o grado de consecución de metas y objetivos planteados, generan información para analizar el desempeño, detectan y predicen desviaciones del logro de objetivos (Asociación Española para la Calidad, 2022).

Ante la importancia del tema, este proyecto buscó aportar con propuestas de medidas preventivas y de control para manejar el estrés en el trabajo que afecta a los conductores profesionales de camionetas de transporte liviano.



# 1. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

## 1.1. PELIGROS PSICOSOCIALES

Es un elemento de exposición, que puede ocasionar problemas a la integridad física y psicológica de un individuo cuando se expone al mismo (Yassi, 2002). La Asociación Chilena de Seguridad (2013) establece que son aquellas situaciones, elementos o conductas que pueden ocasionar incidente y un potencial daño al estado de salud del trabajador.

El peligro es el origen potencial que puede deteriorar la salud y causar lesiones, ante situaciones peligrosas o contextos con potencial exposición que promuevan a lesiones y detrimento del estado de salud (ISO, 2018). Tiene dos características: naturaleza del daño potencial y fuerza del daño o intensidad (CPRT, 2013). En cambio el riesgo para la prevención laboral es la mixtura de probabilidad en un entorno laboral que se presente sucesos peligrosos o se exponga a situaciones peligrosas al trabajador versus lo severo de una lesión y disminución de su salud del mismo. (Organización Internacional de Normalización, 2018, p.6). Al relacionar las definiciones de peligro y riesgo, se afirma que el peligro psicosocial es una fuente, factor de exposición o conducta que provoca potencial perjuicio en la salud de un empleado, mientras que el riesgo psicosocial es la posibilidad y severidad de un determinado daño, es el riesgo psicosocial. Por lo que el daño psicosocial es la consecuencia al no prevenir los factores causantes (Unión General de Trabajadores, 2006, p.13). La Tabla 1.1 indica la relación entre estas dos definiciones.

**Tabla 1. 1** Comparativo de definiciones de riesgo y peligro

	Riesgo	Peligro
Concepto	Probabilidad de daño, pérdida o peligro a resultado de una decisión	Potencial de daño o pérdida consecuencia de algo externo
Dimensión	Magnitud de la consecuencia	Naturaleza del daño
	Probabilidad del suceso	Intensidad del daño
Dependencia	Escenario o contexto	Factores

(Echemendía, 2011)

## **1.2. TIPOS DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

### **1.2.1. ESTRÉS LABORAL**

La OMS (2004) indica que el estrés ocupacional es la consecuencia de un individuo al enfrentarse a situaciones de excesiva demandas laborales no adaptadas a sus conocimientos y capacidades, comprobándose así su estado psicológico para resolver un evento determinado. Por varios contextos en el trabajo, se puede generar estrés en los trabajadores sin embargo, este se puede agravar cuando hay reducidas oportunidades de controlar o decidir aspectos laborales, así como también cuando los compañeros o supervisores no apoyan a los trabajadores.

Cuenca (2016) clasifica al estrés de dos formas, el primero genera un resultado de incumplimiento cuando la capacidad del empleado es menor a las exigencias del trabajo. La segunda forma promueve la descompensación en el trabajador cuando se enfrenta a hechos vitales, y sobre todo se expone a factores que provocan estrés.

En términos médicos, la exposición a un factor que provoca estrés en el trabajo se presenta debido a la respuesta de una provocación, que manda al sistema nervioso central información, así como también, al sistema nervioso vegetativo. Este resultado negativo en el organismo puede presentarse físicamente o psicológicamente. En el primer caso de dan cefaleas, dolores en los músculos, emociones de fracaso, enfado, irritabilidad, apatía y desesperación, problemas para dormir y cansancio prolongado, o de origen psicológico cuando se involucran las emociones, con el fin de contrarrestar el evento percibido como perturbador o amenazante para el empleado. (Iniesta, 2016) La Tabla 1.2 indica las principales manifestaciones psicológicas del estrés.

**Tabla 1. 2** Consecuencias del estrés desde lo psicológico

Emocionales	Debilidad, ansiedad, fatiga, problemas de sueño, alteraciones adaptativas con depresión y ansiedad
Cognitivas	La concentración se ve disminuida, problemas de falta de recuerdos y atención
Comportamentales	Excesivo consumo de bebidas alcohólicas, cigarrillo y otro tipo de drogas, modificación en sus hábitos alimenticios

(Iniesta, 2016)

Las hormonas cortisol, noradrenalina y adrenalina a través de su nivel de concentración en el organismo permiten medir el nivel de estrés en una persona siendo estos resultados clínicos uno de los primeros manifiestos de este riesgo psicosocial. (Serrano & otros, 2009).

### 1.2.2. PELIGROS RELACIONADOS CON EL ESTRÉS

La mayor parte de causas que provocan estrés en el trabajo se deben a un deficiente diseño del puesto para laborar y la interacción del mismo con la organización. Estos factores los definen Leka et al. (2004) como peligros relacionados con el estrés. Se determinan nueve clases de peligros que se relacionan con el estrés, la Tabla 1.3 los describe.

Los efectos pueden variar de una persona a otra y pueden provocar comportamiento disfuncional y no habituales en el trabajo, en exposiciones de estrés prolongado pueden causar problemas psicológicos y provocar alteraciones psiquiátricas. La cerveza, licor, cigarrillos y otras sustancias estupefacientes que se consumen en un entorno laboral se pueden presentar cuando los individuos que están sometidas a estrés les resulta complicado conservar un equilibrio saludable entre lo laboral y lo profesional. En el individuo el estrés en el trabajo puede provocar: incapacidad de concentrarse y relajarse, irritabilidad y angustia, dificultad para tomar decisiones, disminución del pensamiento lógico, sentirse más obligado a laborar y menor comprometimiento en el trabajo, sentirse agotado, deprimido y nervioso, dificultad para conciliar el sueño, problemas en su aparato digestivo,

cardiopatías, problemas de presión sanguínea cefaleas, trastorno músculo-esquelético etc. (Leka, Griffiths y Cox, 2004, p.8).

**Tabla 1. 3** El estrés y su relación con el peligro

<b>1 Reseña del empleo</b>	<b>2 Cantidad y rapidez</b>	<b>3 Jornada laboral</b>
Tareas monótonas, aburridas y triviales	Exceso o escasez de trabajo	Horario de trabajo estricto o inflexible
Falta de variedad	Trabajo con plazo muy estricto	Largas horas de trabajo o trabajo extendido no remunerado
Tareas desagradables	<b>5 Metas profesionales, estatus y salarios</b>	Horarios de trabajo imprevisibles
Tareas que producen rechazo o repugnancia	Inseguridad laboral	Turnos de trabajo mal diseñados
<b>4 Participación y control</b>	No existe un plan de promoción profesional	<b>6 Papel en la entidad</b>
Falta de control en la toma de decisiones	Promoción excesiva o insuficiente	Papel indefinido
Fallos en el control método de trabajo, horario laboral, ritmo de trabajo, ambiente laboral	Actividad poco valorada socialmente	Controversia en las funciones de un mismo puesto
<b>7 Relaciones interpersonales</b>	Remuneración por trabajo o destajo	Supervisar a otras personas
Inadecuada supervisión, desconsiderada o que no apoya	El sistemas establecido para la evaluación del rendimiento es poco claros o injusto	Atención recurrente a otras personas ocupándose de sus problemas
Mala relación con los compañeros	Capacidades para el puesto laboral con exceso o carencia	<b>9 Relación entre lo familiar y el trabajo</b>
Intimidación, acoso y violencia	<b>8 Cultura institucional</b>	Exigencias contradictorias que relacionan el entorno de la familia y el entorno del trabajo
Trabajo unitario o solo	Mala comunicación	No se da apoyo a dificultades familiares en el contexto laboral
No se dispone de procedimientos establecidos para el tratamiento de quejas y problemas	Liderazgo inadecuado	Escaso o nulo apoyo familiar respecto a problemas laborales
	No son claros los objetivos y en la estructura de la organización	

(Leka, Griffiths y Cox, 2004, p.6)

### **1.2.3. VIOLENCIA LABORAL**

Cuando las injurias, ilegalidades, intimidaciones, o agresiones en un contexto del trabajo afectan a un empleado poniendo en amenaza su bienestar, salud y protección se conoce como violencia laboral. (INSST, 2022). Incluye violencia física hacia el empleado, perjuicio en propiedades de la empresa o daño personal, y violencia psicológica con resultado de daño. La violencia en el trabajo es todo comportamiento, incidente o acción que se deslinda de lo prudente mediante el cual un trabajador es violentado, amenazado, o herido por otro empleado cuando ejecuta sus actividades laborales en una organización, o como resultado directo del mismo, incluye una amplia gama de conductas desde el maltrato a su integridad física hasta al maltrato mental o psicológico. (SGS TECNOS S.A, 2010)

Wyne & otros (1997) clasifican en dos tipos la violencia laboral, psicológica y física, sin embargo, en varias oportunidades se presentan simultáneamente.

Según el informe de violencia en el trabajo de los Estados Unidos de América, en los entornos laborales cerca de un millar de personas fallecen anualmente, así también los miembros del transporte como los taxistas, al tener que laborar en la noche, se ven afectados por un mayor grado de violencia, innato de su trabajo. (Organización Mundial del Trabajo, 2022)

El servicio al mercado en la actualidad direcciona una interrelación muy ágil entre el trabajador y el cliente, uno de los objetivos de las empresas y que depende de los trabajadores es la satisfacción del cliente (Cooper, 2018). La violencia laboral causa comportamientos reactivos agresivos, originadas por la ira o pérdida de lograr lo que se desea (Lundberg y Cooper, 2017).

### **1.2.4. INSEGURIDAD LABORAL**

Según Sora (2014), la inseguridad laboral es la incertidumbre de no poder permanecer, a futuro, en un empleo. El desempleo implicaría reducción de réditos económicos, así como también resultados negativos para el bienestar social y psicológico. Este autor analiza a este riesgo psicosocial como uno de los estresores

más nocivos para los trabajadores, que puede provocar enfermedades cardiovasculares, depresión y ansiedad. En este estudio se ha confirmado empíricamente que existe una percepción grupal de inseguridad laboral dentro de las empresas, la cual denomina “Clima de inseguridad Laboral”. Se evidenció que los trabajadores de una organización a través de sus relaciones laborales cotidianas comunican sus percepciones de inseguridad laboral, de tal forma que estas se difunden en el entorno laboral y sale a flote un clima de duda laboral como un fenómeno contextual.

Otros autores como Rodgers (1992), desde una perspectiva del entorno laboral, mencionan que el trabajo precario se identifica por inseguridad sobre su continuidad, discriminación o inadecuada remuneración.

En el presente estudio, es fundamental señalar que, en la posición de conductores de camionetas de alquiler, todos los días se ven afectados por este riesgo, al ser su giro de negocio dependiente del cliente que requieren su servicio, es indiscutible su afectación. En los últimos años, y en forma más notoria, el trabajo de transporte de personal y bienes ha disminuido, por la proliferación de autos informales que ofrecen este tipo de servicio. La inseguridad laboral inquieta a todos los conductores de camionetas, lo que no permite una dedicación y concentración completa en el trabajo.

#### **1.2.5. ACOSO LABORAL**

Este riesgo psicosocial en la actualidad se conoce como “Mobbing”, legalmente puede considerarse como un delito penal. Los conceptos de este tipo de riesgo son variados, Moreno y Báez (2010) lo definen como situaciones o hechos que se dan en el contexto laboral y resulta ser ofensivo o discriminante. El acoso laboral según Fidalgo (2010) se debe a las diferencias de poder y su predominio entre individuos. El acoso laboral es toda conducta que atente la decencia personal, practicado frecuentemente, y que puede provocar perjuicio, efectuado en cualquier espacio o tiempo dentro del entorno de trabajo hacia otro empleado, que resulte para el

individuo afectado ofensa, maltrato, humillación” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2017).

Cortes (2017) asocia en detalle a este riesgo con los resultados emocionales negativos que involucran las relaciones laborales. Su fundamento es el comportamiento agresivo de los individuos, que puede presentarse en lenguaje verbal y no verbal.

### **1.2.6. BURNOUT**

Fidalgo (2000) indica que el resultado cuando se expone a estresores laborales se conceptualiza como un síndrome con sintomatología en el trabajo de 1) debilidad emocional, 2) pérdida de su identidad y 3) bajo perfeccionamiento personal. La primera sintomatología se presenta cuando un trabajador ya no puede dar el mismo nivel efectivo de trabajo. Este resultado de debilidad del estado de ánimo o de recursos emocionales se presenta cuando existe una continua relación con individuos a los que hay que vigilar en el trabajo bajo unos contextos propios del mismo. La segunda desarrolla sentimientos negativos, de comportamientos o actitudes de cinismo por parte del empleado hacia los individuos que trabajan. Los trabajadores procuran una robustez afectiva y sus comportamientos son apreciados de manera deshumanizada.

Finalmente, la última sintomatología se entiende como una propensión de los empleados que se exponen a unas condiciones de riesgo, con resultados de evaluación negativos; lo que altera la ejecución de las labores.

Los empleados están descontentos y decepcionados desde un punto de vista personal, así como también desde el resultado laboral. Según Leiter (1993) las dos primeras sintomatologías inician a definirse como elementos y el que está en tercer lugar modifica el resultado del trastorno en el mismo. Los autores citan algunas definiciones, sin embargo, la mayoría coincide que este riesgo aparece como un resultado del estrés crónico laboral.

Para el caso específico del sector del transporte y lo referente a Burnout, autores como Chunga et al. (2019) indican que del análisis y evaluación del síndrome de

burnout, en la ciudad de Trujillo, Perú, a 50 conductores de taxis, se obtuvo un 70 % disminución emocional, 66 % cinismo nivel alto y el 44 % muestra alta eficiencia laboral. Olivares (2013), en su estudio a 112 conductores de transporte público de Chile, indica con relación a los perfiles de diagnóstico de los conductores del transporte público, que solo el 23.22 % (26 conductores) y 6.25 % (7 conductores) declaran tenerlo a nivel clínico.

### **1.3. METODOLOGÍAS DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

Existen varias metodologías que sustentaran el objetivo de este proyecto, por lo que se mencionará algunas de ellas.

#### **1.3.1. MÉTODO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES FPSICO 4.0**

Se fundamenta en las teorías de estrés, incentivo y contento o satisfacción, fue desarrollado por el INHST. Tiene 44 preguntas de respuestas simples y múltiples, en total son 89 cuestiones y evalúa 9 elementos psicosociales (Pérez, 2012).

**Tiempo de trabajo (TT).** – Muestra características de ordenación, organización de las actividades laborales diarias y semanales, periodos de descanso, calidad de trabajo, cantidad de trabajo y sus efectos en su entorno familiar.

**Autonomía (AU).** - Muestra la aptitud de cada uno de los empleados para manejar y decidir sus actividades laborales en cuestiones de métodos y procedimientos. Este factor se proyecta en dos grandes bloques, el primero abarca sobre la autonomía temporal que involucra organización del trabajo, carga, descanso, ritmo y cuestiones personales. El segundo bloque trata sobre la autonomía decisional,



que revela la necesidad de decidir sobre actividades, distribución de métodos de trabajo y resolver las incidencias.

**Carga de trabajo (CT).** – Muestra la cantidad de requerimiento del trabajo que el empleado afronta día a día para solucionar lo que requiere las actividades laborales cotidianas, independientemente de la naturaleza de carga de trabajo, esta última es elevada cuando hay mucho recargo laboral y la actividad es compleja. La carga de trabajo se estima con esfuerzos de atención, presiones del tiempo, cuantía de tareas y su dificultad.

**Demandas psicológicas (DP).** – Tiene varios requerimientos a los que se expone el trabajador y debe resolverlas. Aborda exigencias cognitivas para procesar la información del entorno, sistemas de trabajo, memorización e investigación de soluciones. Exigencias emocionales con respecto al desempeño de las tareas, promueve un esfuerzo en el trabajador respecto a lo que puede sentir de sus emociones. Este esfuerzo se encamina en mantener la compostura y reprimir los sentimientos,

El empeño de cubrir sentimiento y emociones, que se podrían suscitar en el contexto laboral. Una fuente fundamental de exigencias emocionales se da ante contextos de alto impacto emocional.

**Variación/contenido (VC).** – Estudia la perspectiva de utilidad y significado del trabajo hacia el mismo trabajador, la empresa en la que labora y la sociedad. Evalúa si el trabajo está diseñado con actividades laborales variadas y encaminadas para el trabajador.

**Participación/Supervisión (PS).** - Aborda la participación con base en varias categorías de intervención, participación y ayuda que el colaborador de la empresa mantiene con la empresa y sus supervisores. Da un resultado de cómo los supervisores controlan las actividades que ejecutan en un trabajo asignado.

**Interés por el trabajador/Compensación (ITC).** – Hace mención a que tanto se interesa la empresa acerca de temas personales y a largo plazo con el trabajador.

Se dan en las organizaciones a través de, formación, promoción impulso de un plan de carrera de sus colaboradores, por mantenerlos connotados a sus trabajadores sobre los temas respectivos, y la apreciación de certidumbre del empleo, como también el equilibrio entre lo que el empleado aporta en las actividades laborales versus la compensación que recibe.

**Desempeño de rol (DR).** – Aborda tres aspectos importantes: claridad de rol que investiga en el entorno laboral cómo debe hacerse, qué debe hacerse, cuantía de trabajo esperada, tiempo dado para las tareas, calidad del trabajo y responsabilidad del cargo. Una parte de este factor, el conflicto del rol se involucra en el estudio de demandas inadecuadas, desacordes u opuestas de unas a otras que ocasiona desordenes éticos para el trabajador. El exceso de funciones que tiene un empleado cuando se da responsabilidades bastante diferentes a las que se estableció en un puesto de trabajo, pero que implícitamente pertenecen al mismo.

**Relaciones y apoyo social (RAS).** - Muestra características relacionadas con condiciones de trabajo y su correspondencia entre los individuos del entorno del trabajo. Considera la definición de soporte desde el ámbito social como elemento que regula el estrés, investiga si es posible contar con soporte de otros colaboradores de la organización. También hace referencia a lo que coinciden los trabajadores de una empresa que podrían o no haber adoptado ciertos protocolos operativos.

De acuerdo con Cooper (2018), la obtención de los resultados dependerá del puntaje obtenida en los sub-factores, pero, el puntaje general se obtiene por el factor evaluado. Los resultados de esta metodología tienen características cualitativas como cuantitativas, que se manifiestan en el informe obtenido por el software que procesa la información obtenida. El programa proporciona una puntuación baremada, que se usará para ubicar a los conductores evaluados en los niveles de riesgo definidos.

### 1.3.2. CUESTIONARIO DE ESTRÉS DE LA OIT-OMS

Consta de 25 preguntas que valoran estresores laborales respecto a las características de gestión, entornos laborales, elementos de espacio y tiempo propios del puesto, manejo laboral de empleados, estructura organizacional, las nuevas tecnologías, así como también lo que involucra al clima laboral (Llaneza, 2010, p.481). Fue desarrollado por la OMS y la OIT.

La frecuencia actual de estrés en cada cuestión se determina de acuerdo a la siguiente puntuación: 7 a la respuesta siempre, 6 a la respuesta generalmente, 5 a la respuesta frecuentemente, 4 a la respuesta algunas veces, 3 a la respuesta ocasionalmente, 2 a la respuesta raras veces, 1 a la respuesta nunca. Las respuestas individuales de las preguntas se asocian a siete agentes que provocan estrés a nivel laboral, en la Tabla 1.4 se indican las preguntas relacionadas con cada uno de los factores.

**Tabla 1. 4** Agrupación de preguntas por elemento que provoca estrés en el trabajo

<b>Factor</b>	<b>Pregunta</b>
Respaldo de grupo	8, 19, 23
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21
Influencia de líder	5, 6, 13, 17
Territorio organizacional	3, 15, 22
Tecnología	4, 14, 25
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24
Clima organizacional	1, 10, 11, 20

(Llaneza, 2010, p.481)

Finalmente, para obtener los resultados del nivel de estrés se determina por una sumatoria global en cada una de las preguntas agrupadas, Tabla 1.5, de tal modo que la cantidad total muestra el grado de estrés laboral que tiene un individuo, la escala facilita la Tabla 1.8.



El estudio final contiene 428 preguntas en total, ítems agrupados en 8 temas específicos denominados módulos, como indica la Tabla 1.6. En el proyecto se usará las preguntas del módulo D, pertinentes del proyecto.

**Tabla 1. 6** Organización de módulos temáticos

Módulos de la encuesta ENETS 2009-2011		N.º de Preguntas
Módulo A	Situación laboral actual e historia ocupacional	138
Módulo B	Condiciones de trabajo	53
Módulo C	Factores de riesgo psicosociales	71
Módulo D	Calidad de vida y salud	129
Módulo E	Composición del hogar	6
Módulo F	Educación	3
Módulo G	Ingresos	12
Módulo H	Otros ingresos y bienes	16
Total de preguntas		428

(Instituto de Seguridad Laboral de Chile, 2010)

#### **1.3.4. MÉTODO DEL INSTITUTO NAVARRO DE SEGURIDAD LABORAL (INSL)**

Esta técnica identifica y valora aquellos contextos laborales de aspectos psicosociales que modifican el estado sanitario de los empleados en su relación en el trabajo (Lahera, 2009). Tuvo sus inicios en el año 2002 y se fundamenta en los modelos de Esfuerzo-Recompensa y Demanda-Control-Apoyo (Cañada, 2016). Contiene 30 preguntas que permiten recolectar datos sobre cómo perciben los trabajadores la características propias de una organización, con la finalidad de medir las peculiaridades en zonas delimitadas de una empresa, y encontrar los elemento de riesgo que se ven afectados (Acevedo & otros, 2015).

Estudia un cuarteto de variables relacionadas con el ámbito laboral y como estas en los ámbitos de salud al empleado y el desenvolvimiento de actividades por ejecutar. Las muestras del presente estudio se agrupan en: a) colaboración,

incorporar, deber de cumplimiento, b) educación y adiestramiento, datos, notificación, c) gestión de plazos, d) cohesión grupal (Lahera, 2009, p.3).

Entre sus ventajas principales están las siguientes: facilita algunas medidas o recomendaciones para mitigar los riesgos. Tiene un software sencillo de fácil programación y ejecución, así como como acceso gratis (Moreno y Báez, 2010). La Tabla 1.7 indica una ficha técnica del método.

**Tabla 1. 7** Ficha técnica del método INSL

<b>Ámbito de aplicación</b>	Cualquier tamaño o tipo de empresa
<b>Clasificación del método</b>	Adecuado para diagnóstico inicial.
<b>Metodología</b>	El cuestionario estandarizado muestra datos numéricos, y el estudio de los tópicos de datos adicionales que tiene todas las preguntas muestra datos cualitativos.
<b>VARIABLES ANALIZADAS</b>	1. Participación, Implicación, Responsabilidad 2. Formación, Información, Comunicación 3. Gestión del tiempo 4. Cohesión de grupo
<b>Instrumentos</b>	30 preguntas que se aplica individualmente, una sola opción de respuesta. Resultado a través de documento digital de una empresa. Software para corregir
<b>Utilización del método</b>	De fácil manejo y manipulación personal
<b>Capacitación</b>	Técnico Superior PRL o sus especialidades.
<b>Organización de acciones de prevención</b>	Se muestra como guía varias recomendaciones frecuentes a detallar según la organización o situación contractual

(Lahera, 2009)

### 1.3.5. MÉTODO ISTAS-21

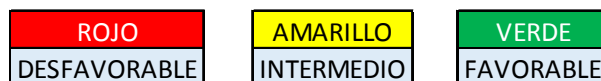
Esta metodología es conocida con el nombre de Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), adaptada y validada en España como ISTAS21 en español, y PSQCAT21 en lengua catalana (INSHT, 2000). La Tabla 1.8. muestra aspectos relevantes.

**Tabla 1. 8** Características principales del método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21)

1. Para los riesgos psicosociales facilita la identificación y valoración
2. Uso específico para cualquier empleo, prioriza dificultades y acciones preventivas en las organizaciones
3. Los riesgos se identifican con un menor nivel de complejidad conceptual posible.
4. El método posee versiones para empresas de menos de 25 empleados y más de 25 empleados
5. Facilita la protección respecto a la privacidad de la información
6. Compagina técnicas cualitativas y cuantitativas en varios períodos con alta participación
7. El estudio se realiza de forma descriptiva, con la ayuda de un software de fácil uso, la interpretación, se muestra al presentar los resultados gráficos y de fácil comprensión.
8. Los indicadores que muestran los resultados están estrechamente conectados en entonos mejorables e incidencia cuando se expone a cada dimensión.
9. Los efectos muestran en unidades los estudios que pueden decidir previamente y se adaptan a la realidad específica de una organización.
10. La técnica original danesa se ha adaptado y validado en España, presenta aceptables niveles de confiabilidad y validez
11. Metodología disponible al público de forma gratuita

(INSHT, 2000)

En comparación con los métodos anteriormente mencionados, el promedio en este, no considera una razón de medida legítima y no se toma en cuenta como parte de la metodología (Acevedo & otros, 2015). La presentación de los resultados es a través de gráficos con escalas de colores, como se aprecia en la Figura 1.2.

**Figura 1. 2** Colores que representan la evaluación de los riesgos en el método (Acevedo & otros, 2015)

## **1.4 INDICADORES**

Beltrán (1998) define un indicador como una correspondencia de variables numéricas y de características que posibilita distinguir el escenario observado y las inclinaciones de un objeto o fenómeno en relación con las metas y objetivos establecidos y el efecto esperado. Estos son los factores que determinan la ejecución y el logro de los requerimientos estratégicos de un proceso. Una métrica debidamente compilada tiene: identificación, método de cálculo, unidades y documentación asociada.

La Asociación Española para la Calidad (2022) utiliza indicadores como medio, herramienta o mecanismo que valoran el nivel de cumplimiento de metas importantes. Generan datos que investigan el desempeño en cualquier área organizacional, fundamentada en consecuencia de algo, verificar si se han cumplido metas, detectar y predecir desviaciones en la consecución de metas.

### **1.4.1. TIPOS DE INDICADORES**

Los indicadores orientados hacia los procesos tenemos de dos tipos: el indicador de proceso mide que sucede con las actividades, y el indicador de resultado quiere medir la salida de los procesos.

Los indicadores de eficacia cuantifican la consecución de los resultados formulados, indican si el trabajo pendiente está hecho, es importante comprender y definir operativamente lo que el cliente quiere de una actividad en particular de la empresa, para relacionar lo que da la actividad o proceso versus la expectativa del resultado, por ejemplo, la satisfacción del cliente con el pedido.

Los indicadores que miden la eficiencia evalúan niveles de cumplimiento de una tarea secuencial, estudian los pasos de la ejecución de las actividades y toman datos de la utilidad de lo usado por una tarea determinada, por ejemplo, la fabricación de un producto terminado, partes/ hora. Las métricas que miden el cumplimiento involucran el resultado de una actividad, están interrelacionados con el nivel de obtención de actividades, por ejemplo, el desempeño del plan de



requerimiento de repuestos. Los indicadores que evalúan abordan el beneficio obtenido de un proceso, trabajo o tarea, se relacionan con las metodologías que permiten establecer un análisis para evaluar la viabilidad, como por ejemplo la evaluación del proceso de tratamiento de quejas y manejo de solicitudes. (Asociación Española de la Calidad, 2022).

Los indicadores que miden la gestión administran y/o establecen actividades particulares para realizar los trabajos programados y planificados, esta métrica administran una tarea sistemática, por ejemplo, la gestión de las bodegas que manejan producto en etapa de fabricación y las restricciones. A nivel estos indicadores se definen como un mecanismo que permiten medir el progreso de objetivos importantes de la organización, la información plantea que deben tener atributos como exactitud para que represente la situación como realmente es, forma de ser presentados con números o gráficos y frecuencia de medición.

Algunas de las características y usos principales de los indicadores de gestión como indica Beltrán (1998) se citan: a) establecer normas y patrones efectivos que sirvan para la organización b) vigilar el progreso en el tiempo de los procesos y variables importantes c) sistematizar el uso de los datos d) apoyar y facilitar la toma de decisión de los procesos e) ayudan a la planificación y la prospección de la empresa f) motivar para intervenir en la gestión de la compañía g) ayudan a la comprensión del progreso presente y futuro de la organización h) son el pilar fundamental para la definición de planes de remuneración e incentivos.

#### **1.4.2. METODOLOGÍA PARA LA FORMULACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN**

Beltrán (1998), indica dos componentes para instituir indicadores de gestión, hacer lo correcto correctamente. El primer componente, *“hacer lo correcto”*, define satisfacer al cliente respecto del producto que se entrega, esto significa ser eficaces. El segundo componente *“correctamente”* procura usar siempre los mejores métodos, si se aprovecha eficientemente los recursos disponibles.

El siguiente paso consiste en identificar factores críticos de éxito, estos son características que deben conservarse bajo control, para llegar al éxito del manejo de la organización, el proceso o la actividad que se pretende medir. Estos elementos críticos nos ayudan a ejecutar una vigilancia integral de la gestión medida y la forma como estos se logran. Lo importante será la identificación de todos los indicadores y su relación con los procesos de gestión. Para la implementación de los indicadores primero se debe dar respuestas a preguntas como: ¿Qué vamos a medir?, ¿Dónde es viable medir?, ¿En qué momento hay que medir y con qué frecuencia?, ¿A quién se debe encargar la medición?, ¿De qué forma se debe medir?, ¿De qué manera se va a mostrar los resultados?, ¿Qué parte del proceso y con qué frecuencia van a revisar los resultados obtenidos?

Hay que tener en cuenta que cuando se proponen indicadores la precisión adecuada no se logra la primera vez, es necesario ajustarlos o cambiarlos en el tiempo en los siguientes aspectos: conveniencia del indicador, propuesta de límites máximos y mínimos, fuentes datos selectivos, proceso de obtención y exposición de la información, frecuencia en la obtención de los datos, destinatarios de la información, etc.

#### **1.4.3. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE INDICADORES**

Para seleccionar los indicadores estos deben ser: relevantes o importantes para el estudio, disponibles para que su obtención sea rápida y completa, válido para que mida lo que realmente quiera medir, confiable a través de su fuente de información, comparables cuando son sensibles a los cambios, concretos o específicos que reflejen los cambios pertinentes y medibles para valorarlos. (Beltrán, 1998)

## **1.5. LEGISLACIÓN LABORAL DEL SERVICIO DE TRANSPORTE Y RIESGOS PSICOSOCIALES**

Se citará el marco legal asociado al sector del transporte y los riesgos psicosociales.

### *CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ECUADOR*

El artículo 33 indica que el trabajador debe realizar sus actividades laborales en un entorno que garantice su bienestar y salud (Asamblea Nacional del Ecuador, 2011, p.34). El quinto acápite del artículo 326 dice que toda persona tendrá los derechos de desenvolver las actividades laborales en un ambiente que garantice su seguridad, su estado físico y psicológico, protección ante agentes físicos y químicos y prosperidad (Asamblea Nacional del Ecuador, 2011, p. 152).

### *DECISIÓN 584 INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO*

Indica que en cualquier entorno laboral se tendrá que adoptar actividades que promuevan la disminución de riesgos laborales. El artículo 11 señala que es indispensable hallar y valorar los riesgos, cuando se empieza una actividad en particular y con frecuencias periódicas, para planificar adecuadamente tareas preventivas, para ello se debe usar sistemas de seguimiento ocupacional específicos, en base a un mapa de riesgos. El capítulo III, identifica los deberes de los dueños o representantes de una organización. Se recomienda diseñar estrategias para la producción e iniciación de medidas preventivas, que incluye las que tienen que ver con metodologías de las labores, que procuren garantizar mayor de resguardo de su estado físico y psicológico, así como también su protección. El apartado 23, se refiere a la obligación de capacitar continuamente a sus empleados en temas preventivos de riesgos laborales (Comunidad Andina, 2003).

### *LA RESOLUCIÓN 957 DEL REGLAMENTO DEL INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO*

El artículo 4 hace referencia al servicio de salud laboral, e indica que su fin será preventivo y podrá establecerse con varias disciplinas, ofrecerá asesoría al

empleador, empleados y representantes respecto a sus entornos laborales para definirlos, mantenerlos a través del tiempo, establecer medidas de protección que permita el desarrollo físico, psicológico y familiar de los empleados esporádicos y permanentes (Secretaría General de la Comunidad Andina, 2005, p. 23).

### *CÓDIGO DE TRABAJO*

Los artículos 38 y 42 establecen las responsabilidades y obligaciones del empleador respecto a la administración de los riesgos laborales y sus efectos, así como también las formas de asumir los casos de enfermedades laborales y/o accidentes que pueden sufrir los trabajadores (Ministerio del Trabajo, 2005, p.17). El artículo 410 del mismo código indica la obligación de las partes en lo que tiene que ver con prevenir riesgos en el trabajo e indica condiciones de confianza necesarias en el trabajo y su entorno

### *DECRETO EJECUTIVO 2393 REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO*

El acápite 11 indica que el representante de una organización tiene la obligación de formar a sus empleados respecto a prevención de riesgos, con énfasis a administrativos enfocados en el área técnica y operativos que supervisan, programando cursos periódicos y frecuentes (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 1986).

### *ACUERDO MDT-2015-0262, MINISTERIO DE TRABAJO MDT*

Regula la relación laboral de los transportistas en ámbitos de carga, en todas las modalidades y transporte de pasajeros, este convenio tiene como objetivo regular todas actividades de los choferes profesionales en el ámbito del transporte, de pasajeros y carga, se establece los tiempos de trabajo diario, periodos de disponibilidad que son los periodos de descanso o pausas para reanudar con su actividad, periodos de vacaciones, remuneración y obligatoriedad del empleador así como del trabajador (Ministerio de Trabajo, 2015).

*ACUERDO MINISTERIAL 82 “NORMATIVA ERRADICACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL”*

Establecido el 16 de junio de 2017, el artículo 9, dispone que cualquier organización que funcione en el país y tenga 10 trabajadores o más, debe establecer un programa que prevenga riesgos psicosociales, y deberán fundamentarse en las directrices legales del país. (Ministerio de Trabajo, 2017, p. 1).

## **2. METODOLOGÍA**

### **2.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS PELIGROS PSICOSOCIALES**

Los peligros y factores de riesgo psicosociales que tienen las estaciones donde laboral los conductores, fueron identificados por el autor del proyecto usando la técnica de observación y análisis objetivo, conjuntamente con los conductores de camionetas de alquiler de la compañía, el Mirador Yaruqueño. Se diagnosticó inicialmente los sitios donde laboran, se usó cuestionarios y encuestas que posteriormente, determinaron los riesgos psicosociales causantes de estrés laboral.

#### **2.1.1. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO DE CONDUCTOR PROFESIONAL DE CAMIONETAS**

Para la caracterización de puestos de trabajo se toma en cuenta el trabajo citado por Moreno (2019). Se identificó en la totalidad de la población de conductores, con el uso de un formulario digital y acompañamiento personal la siguiente información: años en la profesión, tipos, marcas y modelos de vehículos usados para el servicio, condiciones físicas de sus asientos, condiciones físicas del puesto de trabajo y principales molestias que se presentan en el puesto de trabajo.

#### **2.1.2. DETERMINACIÓN DE ESTRESORES LABORALES**

El cuestionario OIT-OMS se aplicó en forma digital con acompañamiento personal a cada uno de los conductores. Se evaluaron los siete elementos mencionados anteriormente que ocasionan estrés laboral.

### **2.1.3. CALIDAD DE VIDA DE LOS CONDUCTORES**

El cuestionario se aplicó a todos los conductores de la compañía con el uso de un formulario digital. Este cuestionario recopila datos socio demográficos, condiciones físicas, condiciones sociales, condiciones emocionales, hábitos y costumbres alimenticias, enfermedades preexistentes, consumos de drogas y bebidas alcohólicas. Esta información se recopiló por cada uno de los socios y se analizó posteriormente.

### **2.1.4. IDENTIFICACIÓN DE LOS PELIGROS PSICOSOCIALES**

Los aspectos relevantes del puesto laboral, los resultados del cuestionario ENETS y la observación directa se usaron para identificar los peligros psicosociales. Esta última técnica permitió observar la conducta social en campo de tal forma que se pudo observar los comportamientos conductuales que pueden pasar desapercibidos.

Otra metodología que se usó fue el método FPSICO con la versión del software 4.0, para valorar las condiciones psicosociales. Los datos permitieron definir las medidas pertinentes que debería adoptar la organización, con el fin de mejorar las condiciones psicosociales actuales de la compañía, para buscar la mejora en seguridad, salud y bienestar de los conductores.

## **2.2 EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS**

### **2.2.1. EVALUACIÓN DEL ESTRÉS**

La valoración del estrés en los conductores de camionetas de alquiler el Mirador Yaruqueño se realizó con el método de la OIT-OMS, la tareas realizadas muestra la Tabla 2.1.

**Tabla 2. 1** Actividades ejecutadas para la estimación del estrés en el trabajo según el método de la OIT-OMS

<b>Desarrollo del cuestionario</b>	Se creó en Google forms el archivo digital con las preguntas del cuestionario
<b>Fecha de aplicación</b>	Se aplicó el cuestionario en la primera y segunda semana del mes de septiembre del 2021
<b>Número de personas</b>	Se realizó la evaluación del estrés a 17 conductores, 16 hombres y 1 mujer
<b>Lugar</b>	El cuestionario se aplicó de forma personal en las paradas y oficinas de la compañía, con el uso de una computadora portátil o celulares personales, los resultados fueron tabulados y procesados.
<b>Actitud de los encuestados</b>	La conducta de los conductores fue amable y participativa si se toma en consideración el estado actual de pandemia

### **2.2.2. EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS**

Los resultados del cuestionario FPSICO permitieron valorar los riesgos psicosociales identificados, como requisito indispensable se solicitó la autorización al gerente de la compañía para realizar la ejecución del cuestionario de forma confidencial, previamente se tomó las medias de distanciamiento social y uso de mascarilla, situación necesaria por el estado actual de pandemia. A los conductores, en una sesión extraordinaria de la compañía, se les indicó en forma general las actividades a realizar y se evitó facilitar detalles del estudio para no tergiversar los resultados de estos, la Tabla 2.2 indica las actividades realizadas.



**Tabla 2. 2** Actividades realizadas en la evaluación de los riesgos psicosociales identificados según la técnica FPSICO

<b>Desarrollo de las encuestas digitales y entrevistas</b>	De acuerdo con el cronograma establecido.
<b>Fecha de aplicación</b>	Se aplicó el cuestionario en la segunda y tercera semana del mes septiembre del 2021.
<b>Número de personas</b>	Se realizó la evaluación del estrés a 17 conductores distribuidos en 16 hombre y 1 mujer.
<b>Lugar</b>	El cuestionario se aplicó de forma personal en las paradas y oficinas de la compañía, se tomó las respectivas medidas de bioseguridad, los resultados fueron tabulados y procesados.
<b>Información de las encuestas</b>	En cada una de las entrevistas se realizaron preguntas de parte de los evaluados respecto las opciones de respuesta, la cantidad de preguntas, relación de preguntas con el entorno laboral, etc.

### **2.3 PROPUESTAS DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y DE CONTROL**

Una vez obtenidos los resultados de todas las metodologías, se propusieron algunas acciones que prevengan y controlen los efectos de los peligros y riesgo psicosociales. Para la ejecución de actividades como estas, es necesario contar con recursos económicos disponibles, materiales, personal disponible e infraestructura, por ese motivo se propuso medidas prácticas y viables de implementación gradual.

Las medidas fueron propuestas fundamentadas en los resultados hallados en cada metodología y de acuerdo al diagnóstico del puesto de trabajo. Se abordaron aspectos como capacitación, métodos de trabajo y socialización de actividades de promoción, los mismos que fueron planificados y ejecutados en el programa de intervención, en 100 % las de corto plazo, 66,6 % las de mediano plazo y 15,3 % las de largo plazo.

La priorización para intervenir los riesgos según su nivel se fundamentó en las recomendaciones del Ministerio de la Protección Social (2010) de Colombia y la NTP 330 del INSHT (1999), estos son:

- Riesgo muy alto, el estado del factor es crítico, por lo que la intervención es inmediata,
- Riesgo alto, el estado del factor es medianamente crítico, se puede corregir y tomar medidas de control, su intervención es a corto plazo
- Riesgo medio amerita, analizar y tomar acciones sistemáticas de intervención, estas se implementarán a largo plazo.
- Riesgo bajo las acciones o programas de intervención procuran preservar los niveles de riesgo más bajos posibles, su intervención dependerá si en un análisis más preciso lo justifica.

### **2.3.1. EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL PROPUESTAS**

Las actividades se implementaron, durante un período de prueba (60 días) y se evaluaron con el uso de indicadores, estas fueron: reclamos de mal servicio, infracciones de tránsito, incidentes o accidentes de tránsito y ausentismo del personal. La compañía realiza el seguimiento de su gestión por medio de indicadores desde el mes de abril del 2021.

Con los resultados obtenidos a corto plazo se evaluó la eficacia de las acciones propuestas en tres escenarios antes, durante y después de la implementación. Se analizaron las tendencias de los indicadores y se realizó un comparativo bimensual de los valores para identificar mejoras.

Adicional a esto, se verificó la realización de las medidas que se propusieron en el programa de intervención, para lo cual se usó indicadores de cumplimiento, que permitieron evaluar el porcentaje de avance en el periodo de prueba, sin olvidar el cronograma establecido.

### 3 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO DE TRABAJO DE CONDUCTOR PROFESIONAL

La información socio demográfica de los conductores se presenta en la Tabla 3.1, las características primordiales de los vehículos se muestran en la Tabla 3.2 y en la Tabla 3.3 se muestra las condiciones físicas del puesto donde laboran.

**Tabla 3. 1** Información socio demográfica de los conductores (n = 17 conductores)

Género	Masculino: 94 %	Femenino: 6 %	
Edad Promedio	50,2	años	Rango: 33-79 años
Antigüedad en el cargo	13,7	años	Rango: 8-49 años

Según Gutiérrez (2016) la segregación ocupacional del puesto de conductor de vehículo de transporte, entre géneros masculino y femenino, se presenta frecuentemente en este tipo de ocupaciones. Sin embargo, en la compañía labora una mujer como conductora, por lo que desde lo laboral se evita la discriminación de género.

Los datos promedios de edad igual 50,2 años y la antigüedad en el cargo igual a 13,7 años se relacionan directamente, por lo que se puede afirmar que los conductores de la compañía tienen experiencia al conducir los vehículos en general.

**Tabla 3. 2** Características principales de los vehículos de transporte de la compañía

<b>Tipo de vehículo</b>	Cabina sencilla: 6 unidades
	Cabina doble: 10 unidades
	Cabina sencilla camión: 1 unidad
<b>Marca de vehículo</b>	MAZDA: 11 unidades
	CHEVROLET: 5 unidades
	NISSAN: 1 unidad
<b>Año modelo de vehículo</b>	2008: 1 unidad
	2009: 1 unidad
	2010: 1 unidad
	2011: 5 unidades
	2012: 2 unidades
	2014: 3 unidades
	2015: 4 unidades
<b>Aire Acondicionado en el vehículo</b>	SI: 23,5 % (4 unidades)
	NO: 76,5 % (13 unidades)
<b>Regulación sillón conductor</b>	Profundidad y espaldar: 35 % (6 unidades)
	Profundidad: 65 % (13 unidades)
<b>Apoyacabezas en el sillón:</b>	100 % (17 unidades)
	100 % (17 unidades)

La resolución de la ANT (2015), indica la vida útil de 15 años para la modalidad de transporte de carga liviana, al comparar con la tabla anterior se puede afirmar que todos los vehículos cumplen. El 76,5 % de las unidades no tiene aire acondicionado, a pesar de que este elemento es necesario en los días calurosos.

**Tabla 3. 3** Condiciones físicas del puesto de conductor de camionetas de alquiler

<b>Condiciones físicas del puesto</b>	Siempre	%	Algunas veces	%	Rara vez	%	Nunca	%
Ruido que genera molestias	1	5,9	1	5,9 %	1	5,9 %	14	82,4 %
Cambios bruscos de temperatura	8	47,1	5	29,4 %	2	11,8 %	2	11,8 %
Vibraciones molestas	1	5,9	2	11,8 %	2	11,8 %	13	76,5 %
Control de brillos y resplandores	0	0,0	0	0,0 %	5	29,4 %	12	70,6 %

Como se puede observar en la tabla anterior, la condición física que predominó es el cambio brusco de temperatura en sus jornadas de trabajo, que van desde las 5 am hasta las 11 pm, en algunos casos (Cía. El Mirador Yaruqueño, 2021).

Autores como Morales (2013) identificaron en conductores de buses múltiples, causas que generan alteraciones músculo esqueléticas e indican que esto se debe a excesivas horas de trabajo, posiciones o postura inadecuadas, excesiva tensión a la vista, alimentación insuficiente, pocos incentivos económicos etc. La información anterior podría ocasionar varios resultados negativos que atentes al estado de salud de los conductores, entre estas se citan: dificultad en su salud física relacionado al puesto de trabajo, problemas en la columna por excesivas horas en la misma postura (sentados), dolores en varias partes del cuerpo. Lo que se presenta en los puestos de trabajo de los conductores de camionetas, pues en muchas de las unidades, como indica la Tabla 3.2, solo el 35 % de las unidades tiene regulación de espaldar y profundidad en los sillones de los conductores, condición que puede ocasionar problemas músculo esqueléticos.

**Tabla 3. 4** Molestias percibidas en los puestos de trabajo de los conductores de camionetas de alquiler

<b>MOLESTIAS DEL CUERPO</b>	<b>SI</b>	<b>%</b>	<b>NO</b>	<b>%</b>
El cuello	8	47,1 %	9	52,9 %
Espalda	11	64,7 %	6	35,3 %
Zona Lumbar	9	52,9 %	8	47,1 %
Hombros	10	58,8 %	7	41,2 %
Brazos	4	23,5 %	13	76,5 %
Manos	4	23,5 %	13	76,5 %
Estómago	8	47,1 %	9	52,9 %
Piernas	2	11,8 %	15	88,2 %
Rodillas	5	29,4 %	12	70,6 %
Zona anal	0	0,0 %	17	100,0 %

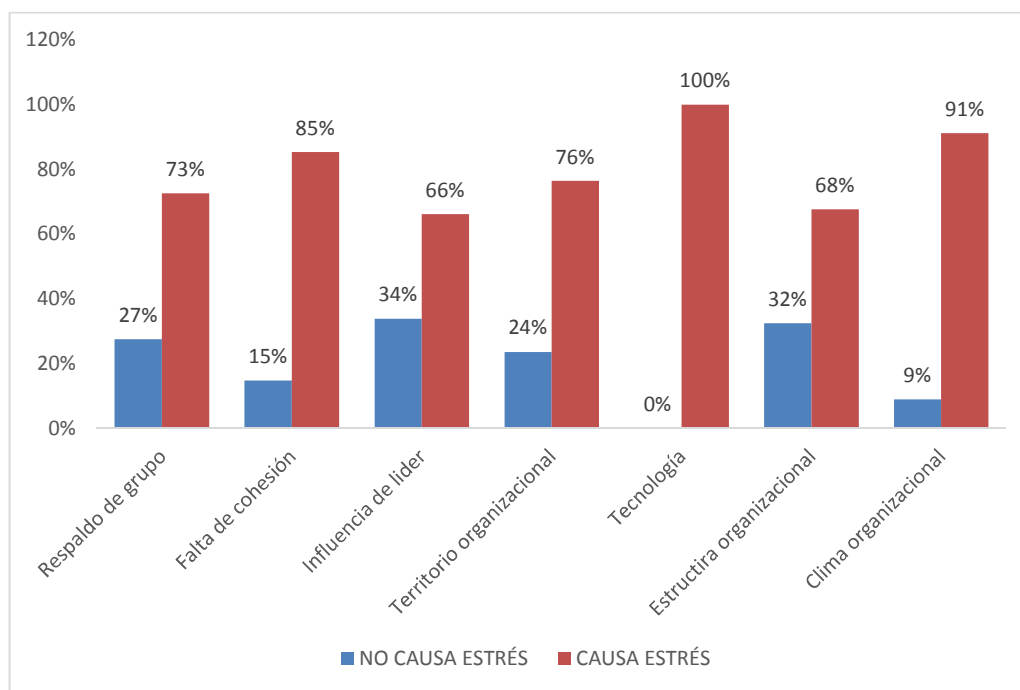
Las principales molestias que afectan a los conductores de la compañía involucran a la espalda en un 64,7 %, esto se debe a que la mayor parte del tiempo permanecen sentados en sus vehículos o en la oficina de la compañía, cuando esperan por algún flete y en algunas ocasiones, por las malas posturas en el levantamiento de carga liviana.

### **3.2. CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS**

Una vez realizadas las encuestas a todos los conductores, se establecieron los niveles de estrés en el trabajo. Luego, se analizó los factores con más prevalencia que provocan estrés laboral y se puntualizaron los ítems del cuestionario más relevantes.

Los estresores laborales evaluados provocan un “nivel de estrés bajo” a 13 conductores que representan el 76 % del personal, mientras que en “nivel intermedio de estrés” están 3 conductores y el resto tiene un “nivel de estrés” es decir , a un conductor, que labora en las mañanas en una empresa de manufactura como administrativo y en las tardes labora como conductor en la compañía, hasta altas horas de la noche, por lo es propenso a estresarse en el trabajo debido a las características propias de su cargo .

Para establecer un comparativo que muestre el grado de estrés por cada elemento de este método se propone la Figura 3.1 que se elaboró con el porcentaje de respuestas de la opción “NUNCA ES FUENTE DE ESTRÉS”, esta opción se considera como no causante de estrés y el resto de las otras seis respuestas como causantes de estrés, posteriormente se realizó una media aritmética por factor de estrés para su análisis.



**Figura 3. 1** Media porcentual de elementos del cuestionario OIT-OMS

Con los resultados anteriores se observa que el factor “Tecnología” es el de mayor porcentaje, esto debido a que existe desconocimiento del uso de celulares y las aplicaciones que usa la compañía para la comunicación y geo posicionamiento, en las rutas que los clientes requieren trasladar la carga liviana.

El factor “Influencia del líder” presenta el menor porcentaje debido a que los conductores no tienen un jefe o supervisor directo, sin embargo, consideran que sus directivos los representan, respetan y se preocupan por su bienestar personal. Es necesario indicar que la diferencia porcentual entre los elementos o factores permite identificar cuáles requieren intervención para disminuir los niveles de estrés dentro de la compañía.

### 3.2.1. ANÁLISIS “RESPALDO DE GRUPO”

Este factor lo forman, las preguntas 8, 19 y 23, y la Tabla 3.5 contiene los resultados

**Tabla 3. 5** Preguntas y respuestas del factor “Respaldo de grupo”

Opción de respuesta	Respaldo de grupo			Promedio
	Pregunta 8	Pregunta 19	Pregunta 23	
Nunca	35 %	12 %	35 %	27 %
Rara vez	35 %	65 %	41 %	47 %
Ocasionalmente	6 %	18 %	24 %	16 %
Algunas veces	6 %	0 %	0 %	2 %
Frecuentemente	6 %	6 %	0 %	4 %
Generalmente	0 %	0 %	0 %	0 %
Siempre	12 %	0 %	0 %	4 %

**Pregunta 8.-** Mi equipo no respalda mis metas profesionales.

**Pregunta 9.-** Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.

**Pregunta 23.-** Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.

Como se observa en la Tabla 3.5, el 70 % de conductores nunca o raras vez padecen estrés por escaso respaldo de su grupo laboral, esto debido a que la mayor parte de su tiempo tratan directamente con el cliente, y muy pocas veces los clientes solicitan más de un vehículo para atender el servicio de transporte.

La mayor parte de los conductores tienen estrés rara vez u ocasionalmente por el escaso resguardo del equipo de trabajo, por demanda laborales injustas, este resultado podría indicar que los conductores se sienten respaldados por sus compañeros o que no se han generado demandas laborales.

Con respecto a la ayuda técnica que brinda el equipo de trabajo, el 65 % de los conductores se sienten estresados rara vez u ocasionalmente, debido al estrés por desconocimiento de cómo usar las aplicaciones de los celulares para el trabajo de transporte en la compañía.



### 3.2.2. ANÁLISIS “FALTA DE COHESIÓN”

Conformado por las preguntas 7, 9, 18 y 21, la Tabla 3.6 da los resultados

**Tabla 3. 6** Preguntas y respuestas del elemento “Falta de cohesión”

Opción de respuesta	Pregunta 7	Pregunta 9	Pregunta 18	Pregunta 21	Promedio
<b>Nunca</b>	12 %	12 %	0 %	35 %	8 %
<b>Rara vez</b>	6 %	18 %	29 %	59 %	18 %
<b>Ocasionalmente</b>	12 %	0 %	6 %	6 %	6 %
<b>Algunas veces</b>	18 %	24 %	6 %	0 %	16 %
<b>Frecuentemente</b>	6 %	18 %	18 %	0 %	14 %
<b>Generalmente</b>	29 %	18 %	29 %	0 %	25 %
<b>Siempre</b>	18 %	12 %	12 %	0 %	14 %

<b>Pregunta 7.-</b> No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha
<b>Pregunta 9.-</b> Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización
<b>Pregunta 18.-</b> Mi equipo se encuentra desorganizado.
<b>Pregunta 21.-</b> Mi equipo me presiona demasiado.

Cuando los conductores no forman un equipo laboral que colaboren de forma unida, se observa que el 88 % de colaboradores se estresa debido a conflictos laborales que se han suscitado entre algunos conductores de la compañía, según manifiesta la directiva.

Se puede evidenciar también que el 88 % de los conductores se estresan cuando su equipo no disfruta del reconocimiento en la empresa, esto posiblemente se debe a que algunos clientes han hecho reclamos por mal servicio a los conductores, por lo que se sienten desprestigiados por esta causa.

Cuando se trata de evaluar si el equipo está desorganizado, más del 59 % de los conductores manifiesta tener un grado de estrés, debido a que no tienen turnos de trabajo en las paradas y los roles de sus integrantes no están definidos. En lo que respecta a si el equipo le presiona demasiado, alto porcentaje de conductores se estresan debido a conflictos laborales entre compañeros de trabajo.

### 3.2.3. ANÁLISIS DE “INFLUENCIA DEL LÍDER”

Este factor está conformado por las preguntas 5, 6, 13 y 17, los resultados indica la Tabla 3.7

**Tabla 3. 7** Preguntas y respuestas del elemento “Influencia del líder”

Opción de respuesta	Influencia de líder				Promedio
	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 13	Pregunta 17	
<b>Nunca</b>	24 %	82 %	18 %	12 %	41 %
<b>Rara vez</b>	47 %	6 %	24 %	53 %	25 %
<b>Ocasionalmente</b>	12 %	6 %	6 %	24 %	8 %
<b>Algunas veces</b>	18 %	6 %	6 %	0 %	10 %
<b>Frecuentemente</b>	0 %	0 %	18 %	0 %	6 %
<b>Generalmente</b>	0 %	0 %	24 %	0 %	8 %
<b>Siempre</b>	0 %	0 %	6 %	12 %	2 %

**Pregunta 5.-** Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.

**Pregunta 6.-** Mi supervisor no me respeta.

**Pregunta 13.-** Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.

**Pregunta 17.-** Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.

Un alto porcentaje de conductores se estresan nunca y algunas veces, cuando su supervisor o jefe no se pone al frente por ellos ante los jefes. Esto se debe a que los conductores no tienen supervisores o jefe, sino directivos o representantes.

En el ámbito del respeto de los supervisores al personal, el 82 % nunca se estresa, debido a que entre conductores y directivos prima la cordialidad y el buen trato.

### 3.2.4. ANÁLISIS “TERRITORIO ORGANIZACIONAL”

Este factor está conformado por las preguntas 3, 15 y 22, Tabla 3.8 da los resultados

**Tabla 3. 8** Preguntas y respuestas del factor “Territorio Organizacional”

Opción de respuesta	Territorio organizacional			Promedio
	Pregunta 3	Pregunta 15	Pregunta 22	
Nunca	18 %	53%	0 %	24 %
Rara vez	59 %	35 %	18 %	37 %
Ocasionalmente	6 %	12 %	29 %	16 %
Algunas veces	12 %	0 %	18 %	10 %
Frecuentemente	6 %	0 %	6 %	4 %
Generalmente	0 %	0 %	29 %	10 %
Siempre	0 %	0 %	0 %	0 %

<b>Pregunta 3.-</b> No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo
<b>Pregunta 15.-</b> No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo
<b>Pregunta 22.-</b> Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo

De acuerdo con la tabla anterior, el 82 % de los conductores se estresan cuando sus condiciones laborales no permiten controlar las actividades del área de trabajo, esto se debe a que el trabajo se da por el número de fletes que soliciten los clientes, al no ser siempre la misma cantidad, el personal no tiene la libertad de organizar y controlar las actividades laborales.

Respecto al espacio privado de trabajo, la mayoría de los conductores no se estresan por esta causa debido a que cada conductor tiene una propia unidad de transporte y no se comparten vehículos.

El 76 % de los conductores se estresan de alguna forma por trabajar con miembros de otras unidades de trabajo, y esto se presenta cuando compiten por fletes con otras compañías de transporte en la propia parroquia y no son tomados en cuenta por la diferencia de precios en el servicio de alquiler.

### 3.2.5. ANÁLISIS “TECNOLOGÍA”

Este factor está conformado por las preguntas 4,14 y 25, contiene los resultados la Tabla 3.9.

**Tabla 3. 9** Preguntas y respuestas del factor “Tecnología”

Opción de respuesta	Tecnología			Promedio
	Pregunta 4	Pregunta 14	Pregunta 25	
<b>Nunca</b>	0 %	0 %	0 %	0 %
<b>Rara vez</b>	0 %	6 %	12 %	6 %
<b>Ocasionalmente</b>	18 %	0 %	0 %	6 %
<b>Algunas veces</b>	6 %	6 %	6 %	6 %
<b>Frecuentemente</b>	24 %	18 %	6 %	16 %
<b>Generalmente</b>	24 %	24 %	29 %	25 %
<b>Siempre</b>	29 %	47 %	47 %	41 %

**Pregunta 4.-** El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.

**Pregunta 14.-** No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo

**Pregunta 25.-** No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

La Tabla 3.9 muestra que todos los conductores se estresan a causa de la tecnología, esto se debe a que no pueden usar correctamente las aplicaciones de los celulares que la compañía ha dispuesto para la comunicación interna y el traslado a ubicaciones solicitadas por el cliente. El desconocimiento del uso de herramientas, como el WhatsApp y Google Maps, ha sido evidente en los conductores. Según manifiesta la directiva de la compañía, no se capacitó previamente del uso de estas aplicaciones para celulares.

Este factor es el que mayor estrés causa a los conductores, por lo que su intervención ayudará a bajar el grado de estrés en el personal.

### 3.2.6. ANÁLISIS “ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL”

Este factor está conformado por las preguntas 2, 12,16 y 24, la Tabla 3.10. da los resultados

**Tabla 3. 10** Preguntas y respuestas del factor “Estructura Organizacional”

Opción de respuesta	Estructura Organizacional				Promedio
	Pregunta 2	Pregunta 12	Pregunta 16	Pregunta 24	
<b>Nunca</b>	24 %	35 %	35 %	35 %	31 %
<b>Rara vez</b>	6 %	29 %	59 %	47 %	31 %
<b>Ocasionalmente</b>	35 %	12 %	6 %	0 %	18 %
<b>Algunas veces</b>	12 %	24 %	0 %	0 %	12 %
<b>Frecuentemente</b>	6 %	0 %	0 %	0 %	2 %
<b>Generalmente</b>	12 %	0 %	0 %	0 %	4 %
<b>Siempre</b>	6 %	0 %	0 %	18 %	2 %

<b>Pregunta 2.-</b> La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.
<b>Pregunta 12.-</b> Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.
<b>Pregunta 16.-</b> La estructura formal tiene demasiado papeleo.
<b>Pregunta 24.-</b> La cadena de mando no se respeta.

La manera de cómo dan los informes la directiva y conductores causa en el 76 % del personal, estrés, esto se debe a que en las reuniones de la compañía se informa directamente a cada conductor las quejas que hacen los clientes por mal servicio. El 65 % de los conductores rara vez, ocasionalmente y algunas veces indican que tienen poco control sobre su trabajo, esto se da posiblemente por la inestabilidad de los fletes que se realizan, y la dependencia de la demanda que realicen los clientes.

Al preguntar si la estructura formal de la compañía tiene demasiados papeleos, existe un mínimo estrés entre los conductores, ya que rara vez y ocasionalmente se estresan.

Se puede observar también que el respeto a la cadena de mando en su mayoría no causa estrés, a excepción de un 18 % que ha participado de discusiones laborales con los compañeros o la directiva.

### 3.2.7. ANÁLISIS “CLIMA ORGANIZACIONAL”

Este factor está conformado por las preguntas 1, 10, 11 y 20, los resultados contiene la Tabla 3.11.

**Tabla 3. 11** Preguntas y respuestas del factor “Clima Organizacional”

Opción de respuesta	Clima Organizacional				Promedio
	Pregunta 1	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 20	
<b>Nunca</b>	0 %	6 %	29 %	0 %	12 %
<b>Rara vez</b>	24 %	6 %	18 %	6 %	16 %
<b>Ocasionalmente</b>	29 %	35 %	29 %	0 %	31 %
<b>Algunas veces</b>	29 %	18 %	6 %	6 %	18 %
<b>Frecuentemente</b>	0 %	18 %	6 %	24 %	8 %
<b>Generalmente</b>	12 %	12 %	6 %	47 %	10 %
<b>Siempre</b>	6 %	6 %	6 %	18 %	6 %

**Pregunta 1.-** La gente no comprende la misión y metas de la organización.

**Pregunta 10.-** La estrategia de la organización no es bien comprendida

**Pregunta 11.-** Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.

**Pregunta 20.-** La organización carece de dirección y objetivo

La Tabla 3.11 muestra que las metas de gran importancia en la organización causan estrés a todos los conductores de la compañía, ocasionalmente y algunas veces, debido a que no se ha capacitado respecto a este tema.

La estrategia de la organización y las políticas organizacionales no están bien comprendidas por los conductores debido al posible desconocimiento de esta o porque no está definido dentro de la organización.

Se puede observar que la mayoría de los conductores (89 %) manifiestan que la compañía carece de dirección y objetivos, esto se debe que existe desorganización en los turnos de trabajo, no existe planificación y por varias ocasiones ha recibido multas por organismos de control, por no estar al día en documentos legales que la directiva debe presentar.

### 3.3. CUESTIONARIO ENETS 2009-2010 MÓDULO CALIDAD DE VIDA Y SALUD

Los resultados obtenidos que muestra el anexo AIV indican que, el 80 % de los conductores están entre un rango de 30 - 60 años, mientras que el 20 % de los conductores son adultos mayores, debido a que están entre 66 - 79 años.

El estado civil de los conductores en la compañía es: 71 % casados, 12 % separados, 6 % soltero y 6 % viudo. El nivel de instrucción de los trabajadores es: 12 % primaria incompleta, 12 % primaria completa, 24 % secundaria incompleta, 35 % secundaria incompleta, 6 % tercer nivel y 6 % cuarto nivel.

**Tabla 3. 12** IMC de los conductores de la compañía

Variable	Rangos	Hombres		Mujeres	
		Cantidad	%	Cantidad	%
ÍNDICE DE MASA CORPORAL (IMC)	Normal	4	24 %	-	-
	Sobrepeso	8	47 %	1	6 %
	Obesidad tipo I	4	24 %	-	-
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>94 %</b>	<b>1</b>	<b>6 %</b>

De la Tabla 3.12, el nivel de sobrepeso y obesidad tipo I, que tienen los conductores en conjunto, suman el 76 % del total de personal, por lo que esta condición física a futuro puede perjudicar el estado de salud de cada uno. Según la OMS (2022) las principales consecuencias comunes del sobrepeso y la obesidad son: diabetes, enfermedades cardiovasculares, disfunción del aparato musculo esquelético y varios tipos de carcinomas.

**Tabla 3. 13** Aspectos generales del personal relacionados a la calidad de vida

Cómo se siente usted respecto a diversos aspectos de su vida	Muy Bien	%	Bien	%	Regular	%	Mal	%
Su condición física	3	18 %	10	59 %	3	18 %	1	6 %
Su bienestar mental o emocional	1	6 %	12	71 %	4	24 %	0	0 %
Su relación de pareja	2	12 %	5	29 %	8	47 %	2	12 %
La vida familiar	0	0 %	14	82 %	3	18 %	0	0 %
Su trabajo	1	6 %	9	53 %	3	18 %	4	24 %
Su vida sexual	2	12 %	13	76 %	1	6 %	1	6 %
En general, usted diría que su salud esta	1	6 %	11	65 %	5	29 %	0	0 %

**Tabla 3. 14** Aspectos emocionales del personal relacionados con la calidad de vida

Ítems	Últimamente, ¿sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?	%	Últimamente, ¿se ha sentido poco feliz o deprimido?	%
Algo más de lo habitual	8	47 %	9	53 %
No más de lo habitual	4	24 %	7	41 %
Mucho más de lo habitual	4	24 %	1	6 %
No en absoluto	1	6 %	0	0 %

En relación de pareja, el 47 % indica que se siente “regular”, esto debido a que dos colaboradores están separados de su pareja sentimental y los seis restantes atraviesan problemas con sus parejas, esta información se recogió de las entrevistas realizadas.

Autores como Yáñez (2022) en su artículo realizado a 15 conductores de una compañía de transporte pesado para valorar la exposición a elementos de riesgos psicosocial, concluye que 20 % de los conductores se han sentido más agobiados y en tensión de lo habitual y un 33 % de ellos se han sentido poco felices o deprimidos. Estos resultados que se cita son parecidos a los obtenidos anteriormente, puesto que el 24 % se siente mal por su trabajo y el 47 % las preocupaciones les han causado insomnio, tristeza y se han deprimido por la inestabilidad en la cantidad de trabajo, pues muchas de las veces no alcanzan a cubrir sus gastos y deudas personales.

Según la OMS (2020) las personas que no realizan ningún deporte o actividad que gaste energía aumentan el riesgo a morir en 20 a un 30 % más, si se compara con



individuos que realizan un grado adecuado de actividad física. Así también, para personas entre 18 a 64 años se recomienda realizar en una semana 5 horas de ejercicio físico de fuerza moderada como caminatas o 2.5 horas de ejercicio físico de fuerza vigorosa como trotes rápidos. De acuerdo con los resultados obtenidos, el 29 % de los conductores practica deporte menos de una vez por semana, el 47 % no practicó deporte este mes y el 35 % pasa la mayor parte del tiempo sentado, al comparar los resultados logrados con los recomendados por la OMS, los conductores de la compañía no alcanzan el tiempo recomendado que deben realizar actividad física, su conducta es sedentaria y la mortalidad aumenta por la probabilidad de verse afectado por enfermedades cardiovasculares y algún tipo de cáncer.

Los resultados del anexo AIV, indican que los conductores de la compañía pueden tomarse el horario para su desayuno y almuerzo en los siguientes porcentajes: 24 y 18 % casi siempre, 35 y 24 % a veces, 6 y 59 % nunca. El 35 % puede tomarse el horario de almuerzo todos los días, mientras que ningún conductor tiene un horario fijo para el desayuno, siempre es variable, esto se debe a que en la mañana se presenta el horario pico donde existe mayor demanda de trabajo, mientras que en el horario del almuerzo el trabajo se disminuye.

El 71 % de los conductores manifiesta que el puesto de conductor de camionetas les deja mucho tiempo libre para realizar otras diligencias y el 76 % considera que puede usar el tiempo libre como desee, esto se debe a que en algunos días es muy poco el trabajo y luego de los horarios picos hay poca demanda del servicio.

**Tabla 3. 15** Problemas de salud importantes según ENETS 2009-2010

<b>Durante los últimos 12 meses ¿Usted ha tenido alguno de los siguientes síntomas o problemas de salud?</b>	<b>SI</b>	<b>%</b>	<b>NO</b>	<b>%</b>
Hipertensión arterial	1	6 %	16	94 %
Diabetes	4	24 %	13	76 %
Obesidad	5	29 %	12	71 %
Duerme mal o le cuesta dormir	12	71 %	5	29 %
Tiene sensación continua de trabajo	8	47 %	9	53 %
Sufre de dolores de cabeza	11	65 %	6	35 %
Se siente tenso o irritable	7	41 %	10	59 %
Padece de alteraciones de apetito o digestivo (náuseas, acidez, colitis)	6	35 %	11	65 %
Tiene problemas en los ojos	7	41 %	10	59 %
Tos o dificultad respiratoria	4	24 %	13	76 %
Piel enrojecida	0	0 %	17	100 %
Disminución de audición	1	6 %	16	94 %
Problemas de próstata	2	12 %	15	88 %

**Tabla 3. 16** Zonas del cuerpo que presentan dolores frecuentes

<b>En los últimos 12 meses, ¿Usted ha tenido dolores permanentes o recurrentes en alguna de las siguientes partes del cuerpo?</b>	<b>SI</b>	<b>%</b>	<b>NO</b>	<b>%</b>
El cuello	8	47 %	9	53 %
Espalda	11	65 %	6	35 %
Zona Lumbar	9	53 %	8	47 %
Hombros	10	59 %	7	41 %
Brazos	4	24 %	13	76 %
Manos	4	24 %	13	76 %
Estómago	8	47 %	9	53 %
Piernas	2	12 %	15	88 %
Rodillas	5	29 %	12	71 %
Zona anal	0	0 %	17	100 %

De acuerdo con Ortiz (2016) en su investigación a 56 conductores de una compañía de taxis en la ciudad de Esmeraldas para identificar las enfermedades más frecuentes se obtuvo, que el 53 % padece de estrés fatiga, el 13 % problemas a la columna vertebral 12 % próstata, 9 % hemorroides 5 % dolor articular a piernas y 5 % problemas gastrointestinales e hipertensión arterial, al contrastar los resultados

de las Tablas 3.15 y 3.16 se puede observar que existe alguna relación con las dificultades de salud que indican en los conductores de camionetas, puesto que, problemas de sueño, dolores de cabeza, dolores en espalda, hombros y zona lumbar, están presentes en más del 50 % del personal de la compañía.

El consumo de alcohol de 2 a 3 veces al mes afecta al 94 % de los conductores de la compañía, esto muestra una tendencia comprobada que indica que consumen alcohol una cantidad mayor a novecientos mil ecuatorianos, el 41,8 % de las personas que beben lo hacen semanalmente y 79,2 % de las personas que consumen eligen beber cerveza y otra cantidad importante licor (INEC, 2013)

Se desconoce la cantidad de alcohol que ingieren los conductores de la compañía cada vez que consumen; sin embargo indican que el ingerirlo hasta en cantidades mínimas acrecienta el riesgo de involucrarse en siniestros viales, y conducir un vehículo bajo efectos del alcohol podría tener resultados negativos para los peatones y conductores que usan la vía (OPS, 2017).

Las razones por las que consumen cerveza y/o licor en los conductores de la compañía no se conocen, sin embargo, al citar a la OMS (2022) los factores que influyen desde el ámbito social citan al grado de progreso económico, los aspectos culturales, las reglas sociales, disponibilidad de alcohol y políticas de control de consumo local. Entre los elementos individuales hacen referencia la edad del consumidor, si es hombre o mujer, las situaciones en el entorno familiar y la posición socioeconómica.

### **3.4. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN PSICOSOCIAL FPSICO 4.0**

El programa informático FPSICO 4.0 muestra resultados de cada elemento de riesgo psicosocial, en forma gráfica de varios colores, los porcentajes correspondientes en la escala definida. Cada nivel ha sido calculado y toma en cuenta la puntuación baremada, con esto, se analiza e interpreta los factores psicosociales con mayor probabilidad de riesgo, que podrían inducir resultados negativos en la salud de los conductores.

Una vez recopilado y procesado los resultados obtenidos de la compañía a través del software se procesan para mostrarlos a través de la Figura 3.2, que indica la totalidad de los resultados, posteriormente se desglosaran de acuerdo con cada una de las dimensiones correspondientes.

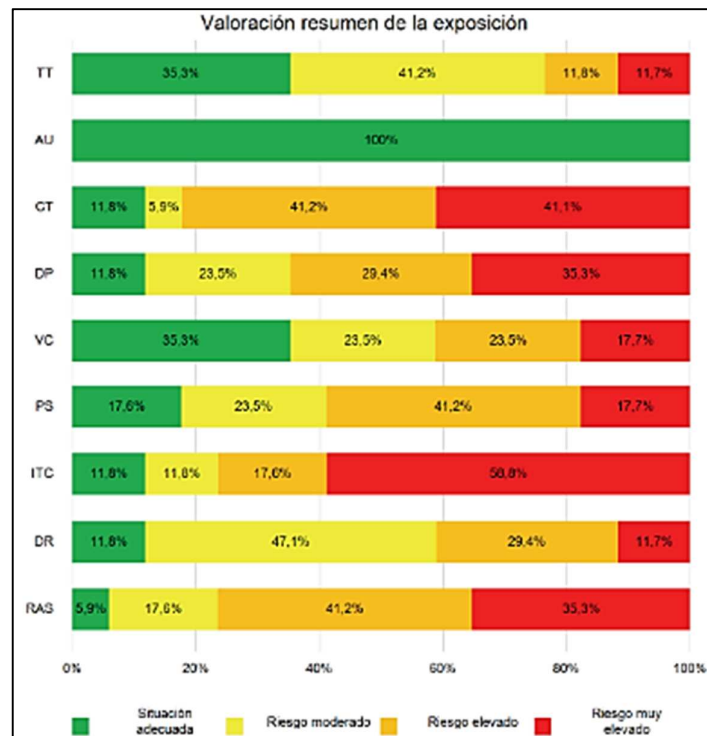


Figura 3. 2 Resultados globales del cuestionario FPSICO 4.0

Donde:

TT: Tiempo de trabajo.

AU: Autonomía.

CT: Carga de trabajo.

DP: Demandas Psicológicas.

VC: Variedad/Contenido.

PS: Participación/Supervisión.

ITC: Interés por el trabajador/Compensación.

DR: Desempeño de rol.

RAS: Relaciones y apoyo social.

En relación con la Figura 3.2 se obtiene como resultados riesgos psicosociales que presentan estado crítico, medianamente críticos, mejorables y adecuados. Las Tablas 3.17, 3.18, 3.19 y 3.20 mostrarán los factores priorizados por niveles de riesgo.

**Tabla 3. 17** Factores priorizados por nivel de riesgo muy elevados

Factores de riesgo psicosocial	Riesgo Muy Elevado
ITC: Interés por el trabajador/Compensación	58,8 %
CT: Carga de trabajo	41,1 %
DP: Demandas Psicológicas	35,3 %
RAS: Relaciones y apoyo social	35,3 %
PS: Participación/Supervisión	17,7 %
VC: Variedad/Contenido	17,7 %
TT: Tiempo de trabajo	11,7 %
DR: Desempeño de rol	11,7 %
AU: Autonomía	0,0 %

Bajo los fundamentos del capítulo 2.3 y la Tabla 3.17, la intervención debe ser inmediata en los factores psicosociales interés por el trabajador ITC (58,8 %) y carga del trabajo CT (41,1%) debido a que en el primer caso afecta a 10 conductores y en el segundo caso a 7 conductores respectivamente, esto representa un número alto para la cantidad de personal de la compañía.

El elemento interés por el trabajador - compensación recibida y su puntuación, refleja resultados críticos debido a que en la compañía carece de un plan de promoción laboral, la formación muy pocas veces se ha dado y persiste una gran insatisfacción entre el esfuerzo y la recompensa que la compañía les proporciona. El elemento carga del trabajo y su puntuación se presenta por la muy alta atención que deben tener los conductores en su labor de alquiler de camionetas, lo irregular que suele ser el trabajo y la ayuda que deben pedir cuando se usa las aplicaciones del celular para realizar las tareas.

**Tabla 3. 18** Factores priorizados por nivel de riesgo elevados

<b>Factores de riesgo psicosocial</b>	<b>Riesgo Elevado</b>
PS: Participación/Supervisión	41,2 %
CT: Carga de trabajo	41,2 %
RAS: Relaciones y apoyo social	41,2 %
DP: Demandas Psicológicas	29,4 %
DR: Desempeño de rol	29,4 %
VC: Variedad/Contenido	23,5 %
ITC: Interés por el trabajador/Compensación	17,6 %
TT: Tiempo de trabajo	11,8 %
AU: Autonomía	0,0 %

De la Tabla 3.18 los tres factores tienen el mismo porcentaje de riesgo igual al 41,2 % y la intervención se deberá realizar a corto plazo. Entre las causas del nivel de riesgo elevado del factor participación/supervisión se presentan lo siguiente, la información de aspectos como elaboración de normas del trabajo, la supervisión de la directiva respecto a los métodos, planificación y ritmo de trabajo es insuficiente en estos ámbitos.

Respecto a los factores, relaciones y apoyo social, los conductores manifiestan tener una relación regular con las personas que trabajan, existen conflictos interpersonales frecuentemente y se producen con frecuencia amenazas, situaciones de violencia psicológica.

**Tabla 3. 19** Factores priorizados del estado moderado según el nivel de riesgo

<b>Factores de riesgo psicosocial</b>	<b>Riesgo Moderado</b>
DR: Desempeño de rol	47,1 %
TT: Tiempo de trabajo	41,2 %
PS: Participación/Supervisión	23,5 %
DP: Demandas Psicológicas	23,5 %
VC: Variedad/Contenido	23,5 %
RAS: Relaciones y apoyo social	17,6 %
ITC: Interés por el trabajador/Compensación	11,8 %
CT: Carga de trabajo	5,9 %
AU: Autonomía	0,0 %

Los datos de Tabla 3.19 dan a conocer que la intervención será a largo plazo con la meta de mejorar si es posible. El factor desempeño del rol tiene el 47,1 % debido a que los métodos, procedimientos y protocolos de trabajos de los conductores no están claramente definidos para su función, en ocasiones se realizan trabajos de desalojo de tierra a sitios no autorizados que termina en conflictos legales, y en varias ocasiones la persona encargada de contestar las llamadas telefónicas de la compañía, da indicaciones contradictorias respecto a un flete. En el factor tiempo de trabajo se tiene un nivel de riesgo elevado por las características propias del negocio a menudo no se duerme lo necesario cuando hay fletes distantes y siempre se trabaje fines de semana y feriados.

**Tabla 3. 20** Factores priorizados del estado adecuado según nivel de riesgo

<b>Factores de riesgo psicosocial</b>	<b>Riesgo Adecuado</b>
AU: Autonomía	100,0 %
VC: Variedad/Contenido	35,5 %
TT: Tiempo de trabajo	35,3 %
PS: Participación/Supervisión	17,6 %
ITC: Interés por el trabajador/Compensación	11,8 %
DP: Demandas Psicológicas	11,8 %
DR: Desempeño de rol	11,8 %
CT: Carga de trabajo	11,8 %
RAS: Relaciones y apoyo social	5,9 %

Respecto a los resultados de la Tabla 3.20, el factor autonomía tiene un nivel de riesgo igual al 100 %, esto se debe a que los conductores tienen la posibilidad de abandonar momentáneamente el trabajo, pueden determinar el ritmo y distribuir pausas a lo largo de su jornada.

### 3.4.1. TIEMPO DEL TRABAJO

Hace referencia cuando se labora sábado, domingos y días festivos, periodo de tiempo de esparcimiento semanal y relación, vida familiar y laboral.



**Figura 3. 3** Tiempo del trabajo (TT)

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
6	7	2	2

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	22,35	4,42	22,00

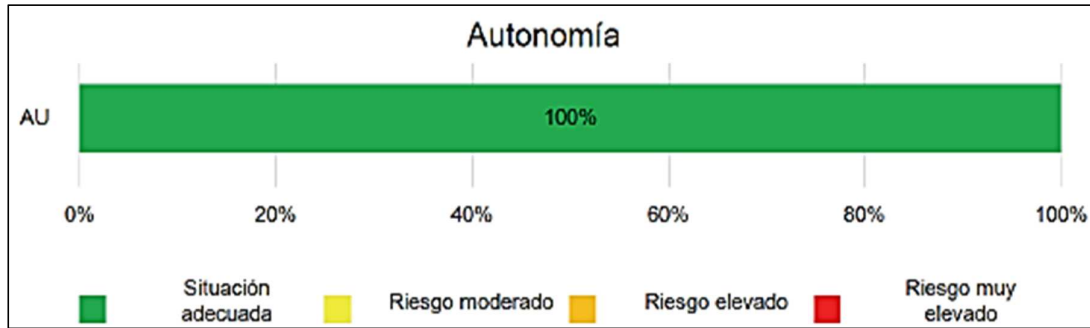
**Figura 3. 4** Tiempo del trabajo - número de conductores en cada nivel y sus indicadores estadísticos

La Figura 3.3 muestra, la estimación del perfil tiempo de trabajo es apropiado en un 35,3 % y la calificación moderada representa un 41,2%, lo que muestra el hallazgo de aspectos mejorables.

### 3.4.2. AUTONOMÍA

Este factor hace referencia a gestionar y tomar decisiones temporales en el trabajo, repartimiento de las pausas, identificación del ritmo y alteración del ritmo.





**Figura 3. 5** Autonomía

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
17	0	0	0

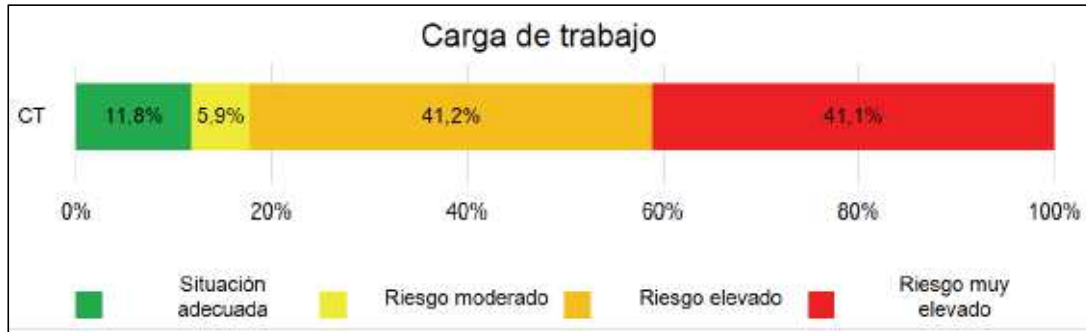
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	33,59	9,49	34,00

**Figura 3. 6** Autonomía - número de conductores en cada nivel y sus indicadores estadísticos

Como se indica en la Figura 3.5 la estimación del perfil Autonomía es apropiado en un 100 %, el trabajador siempre o casi siempre puede manejar y decidir acerca de su ritmo laboral y puede distribuir sus periodos de descansos.

### 3.4.3. CARGA DEL TRABAJO

Este factor involucra aspectos como de tiempo y presiones laborales, fuerza de atención, calidad y lo difícil de la tarea.



**Figura 3. 7** Carga del trabajo (CT)

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
2	1	7	7

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	57,94	6,57	58,00

**Figura 3. 8** Carga del trabajo - número de conductores en cada nivel y sus indicadores estadísticos

La Figura 3.7 muestra que la valoración del perfil carga del trabajo es adecuada solo en 11,8 %. El 41,2 % está en estado elevado de riesgo y el 41,1 % está en estado muy elevado de riesgo, esto indica que el factor está en estado crítico y necesita intervención inmediata y necesaria.

#### 3.4.4. DEMANDAS PSICOLÓGICAS

Aborda aspectos de presión y esfuerzo intelectual



**Figura 3. 9** Demanda psicológicas (DP)

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
2	4	5	6

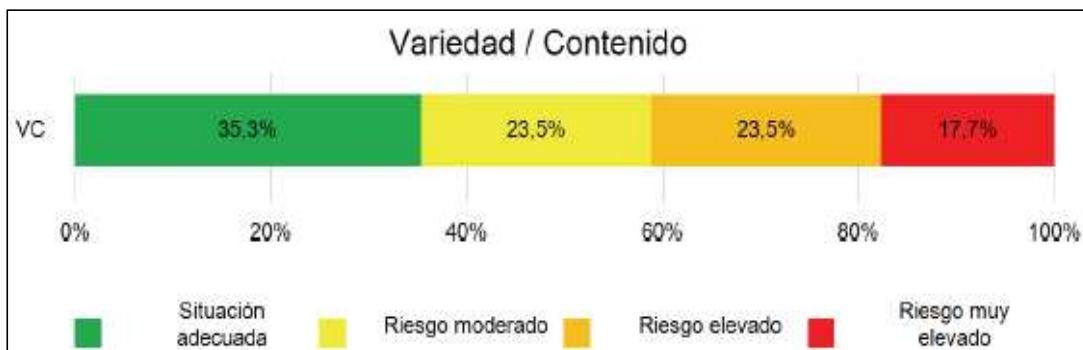
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	73,35	13,56	72,00

**Figura 3. 10** Demanda psicológicas - número de conductores en cada nivel y sus indicadores estadísticos

La Figura 3.9 muestra en situación adecuada al 11,8 % de los conductores, mientras que el 29,4 % se encuentra en un estado elevado de riesgo, y el 35,3 % está en estado muy elevado de riesgo, estos resultados indican para realizar su trabajo necesitan instruirse sobre cosas nuevas, acoplarse a nuevos contextos, ser proactivos y creativos. Siempre y a menudo tienen que ocultar sus emociones cuando tratan a los clientes, y en varias ocasiones tienen que escuchar problemas ajenos

### 3.4.5. VARIEDAD / CONTENIDO

Analiza el fin del trabajo, aporte del trabajo y premiación del trabajo por los jefes o superiores, compañeros, clientes y familia.



**Figura 3. 11** Variedad/Contenido (DP)

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
6	4	4	3

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	34,82	9,74	33,00

**Figura 3. 12** Variedad/Contenido - número de conductores en cada nivel y sus indicadores estadísticos

Como indica la Figura 3.11 la valoración del factor Variedad-Contenido es adecuada, en un 35,3 % de los conductores se encuentra en un estado apropiado, mientras que en riesgo elevado están el 23,5 % y en riesgo muy elevado están 17,7 %. Estos resultados muestran que las labores de conductor les reflejan rutinaria, las actividades no tienen sentido, a menudo y a veces es reconocido por los clientes, familia y amistades.

### 3.4.6. PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN

Este factor hace referencia a supervisión, medios de participación y grado de participación



**Figura 3. 13** Participación/Supervisión (PS)

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
3	4	7	3

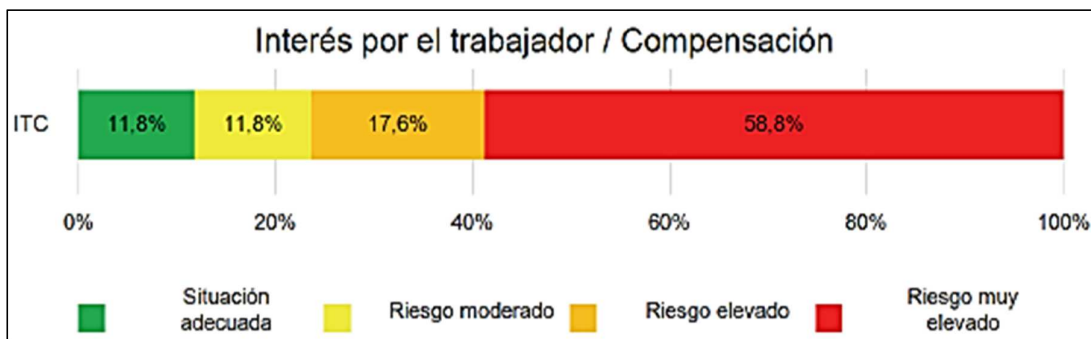
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	32,59	5,78	33,00

**Figura 3. 14** Participación/Supervisión - número de conductores en cada nivel y sus indicadores estadísticos

La Figura 3.13 muestra que el resultado del factor participación/supervisión es adecuado en 17,6 % mientras que en riesgo elevado están 41,2 % y en riesgo muy elevado están 17,7 %. La forma organizativa les causa los niveles de riesgos anteriores a los conductores debido a que no pueden decidir aspectos como implantación de cambio en equipos y materiales, modificación en los métodos de trabajo, lanzamiento de servicios mejorados; sin embargo, si pueden decidir en aspectos de elección y cambios de la directiva. Al no contar con jefes dentro de la compañía, la supervisión lo realiza la directiva; no obstante, consideran insuficiente en aspectos del trabajo como métodos, planificación, ritmo y calidad.

### 3.4.7. INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN

Este elemento involucra promoción, formación de empleados, medios de información y estabilidad en el empleo.



**Figura 3. 15** Interés por el trabajador - compensación (ITC)

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
2	2	3	10

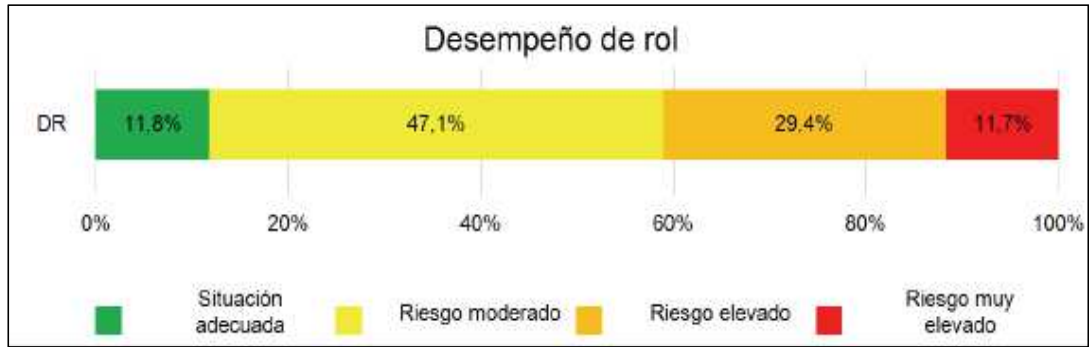
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	60,41	8,54	64,00

**Figura 3. 16** Interés por el trabajador - compensación - número de conductores en cada nivel y sus indicadores estadísticos

Como indica la Figura 3.15, el factor anterior es adecuado en 11,8 % mientras que en nivel de riesgo muy elevado están 58,8 %, esto representa estado crítico y su intervención es inmediata. La mayoría de los conductores perciben que la compañía se despreocupa por su vida familiar o personal, y no consideran el desarrollo profesional.

### 3.4.8. DESEMPEÑO DE ROL

El factor aborda la ambigüedad y conflicto del rol



**Figura 3. 17** Desempeño de rol (DR)

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
2	8	5	2

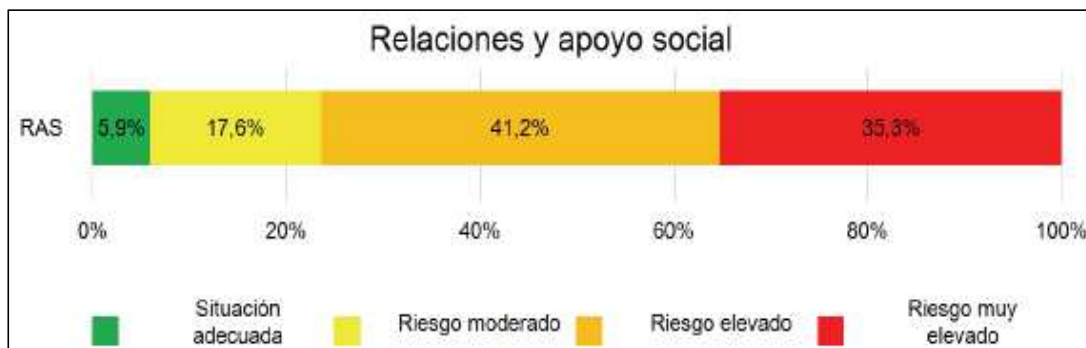
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	44,35	9,45	43,00

**Figura 3. 18** Desempeño de rol - número de conductores en cada nivel y sus indicadores estadísticos

La Figura 3.17 muestra que el factor desempeño del rol es adecuado en 11,8 % mientras que en un nivel de riesgo moderado están el 47,1 %, estos resultados muestran que es posible mejorar la información brindada por la compañía en aspectos del trabajo como funciones, competencias, métodos de trabajo, cuantía de trabajo, calidad del trabajo y tiempo determinado al trabajo.

### 3.4.9. RELACIONES Y APOYO SOCIAL

Aborda aspectos como facilidad de comunicarse, calidad de las relaciones laborales y relaciones grupales.



**Figura 3. 19** Relaciones y apoyo Social (RAS)

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
1	3	7	6

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	36,65	7,33	38,00

**Figura 3. 20** Relaciones y apoyo Social - número de conductores en cada nivel y sus indicadores estadísticos

Como se muestra en la Figura 3.19, la valoración del factor relaciones y apoyo social es adecuado en un porcentaje de 5,3 %, mientras que el 41,2 % está en el estado elevado de riesgo y el 35,3 % se encuentra en estado muy elevado de riesgo, la intervención es necesaria en este factor, debido a que los conductores han tenido conflictos interpersonales y violencias psicológicas, que afectan a las relaciones laborales y el servicio al cliente.

### 3.5. PROPUESTAS DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y DE CONTROL

Las actividades se establecieron en un programa de intervención psicosocial, compuesto de actividades ejecutadas durante un periodo de prueba de 60 días, su implementación se realizó según el nivel de riesgo y la priorización de intervención, luego de esto se evaluó la eficacia de las acciones propuestas con el uso de



indicadores de la compañía e indicadores del plan de intervención. Los periodos de tiempo de intervención se realizaron de acuerdo con la Tabla 3.21.

**Tabla 3. 21** Plazos de intervención de las medidas preventivas y de control

Corto Plazo	1 a 4 semanas
Mediado plazo	5 a 24 semanas
Largo Plazo	25 a 52 semanas

Los recursos materiales y económicos que se usaron en implementar las medidas preventivas y de control se plantearon considerando el mínimo gasto para facilitar la ejecución. La Tabla 3.22 indica el Programa de Intervención Psicosocial.

**Tabla 3. 22** Programa de Intervención Psicosocial

Grupo de análisis: Conductores de la compañía El Mirador Yaruqueño				
Fecha de planificación: 2021				
Objetivo	Peligros y factores de riesgos psicosociales sobre los que se actúa	Causas por las que el riesgo es elevado	Medidas preventivas y de control	
Prevenir y controlar los riesgos psicosociales causantes de estrés laboral en los conductores profesionales de camionetas	<b>Peligros y factores psicosociales identificados</b>	Se desconoce los riesgos laborales y su protagonismo psicosocial en los puestos de trabajo de conductor de camionetas	Capacitación de "Introducción a los riesgos psicosociales y prevención desde lo legal"	
	<b>Peligros y factores psicosociales identificados</b>		Disertación de las conclusiones del proyecto	
	<b>Cuestionario Salud y Vida:</b> Sedentarismo, inactividad física, alcoholismo <b>Fpsico:</b> Interés por el trabajador/compensación		Se ha detectado que más del 70 % de conductores tiene sobrepeso y obesidad tipo I	Asistir a webinars sobre alimentación saludable cada semestre
				Realizar mañanas deportivas un día en cada mes
				Realizar controles anuales de peso en los conductores
			El 94 % de los conductores consume alcohol de 2 a 3 veces al mes	Difusión semanal por medios digitales de videos del alcoholismo y retroalimentación de mensajes de compromiso de cambio para evitar su consumo
Realizar controles semestrales sobre el consumo cerveza y licor en los conductores de la compañía				

**Tabla 3. 22** Programa de Intervención Psicosocial (Continuación)

Grupo de análisis: Conductores de la compañía El Mirador Yaruqueño			
Fecha de planificación: 2021			
Objetivo	Peligros y factores de riesgos psicosociales sobre los que se actúa	Causas por las que el riesgo es elevado	Medidas preventivas y de control
Prevenir y controlar los riesgos psicosociales causantes de estrés laboral en los conductores profesionales de camionetas	<b>Fpsico:</b> Interés por el trabajador/compensación <b>OIT-OMS:</b> Respaldo de grupo	No existe oportunidad de crecimiento profesional dentro de la compañía	Informar los estatutos de la compañía y las posiciones de trabajo que pueden tener los socios.
	<b>Fpsico:</b> Interés por el trabajador/compensación	Existe disconformidad respecto a esfuerzos y recompensas por el trabajo	Promover una caja de ahorros para ser retirada en fin de mes o año
	<b>Fpsico:</b> Tecnología <b>OIT-OMS:</b> Tecnología <b>Fpsico:</b> Interés por el trabajador/compensación	Desconocimiento del uso de aplicaciones del celular para comunicación y traslado a ubicaciones específicas	Inducción y Evaluación anual acerca del manejo de Google Maps y WhatsApp como herramienta de geolocalización y comunicación de los conductores de la compañía
	<b>Fpsico:</b> Carga de trabajo <b>Fpsico:</b> Interés por el trabajador/compensación	Cuando conducen deben conservar una alta atención frente al volante, lo que provoca cansancio y fatiga	Realizar pausas activas acordes al puesto de conductor de camionetas una vez por semana
			Elaborar un tríptico de pausas activas aplicable a la posición de conductor de camionetas
	<b>Fpsico:</b> Participación/Supervisión <b>OIT-OMS:</b> Falta de cohesión	Los conductores de la compañía trabajan de forma desordenada y sin mejorar sus ingresos económicos	Programación de turno de trabajo en la parada que priorizará, horarios picos para mejorar beneficio económicos a los socios
	<b>Fpsico:</b> Demandas psicológicas <b>Fpsico:</b> Interés por el trabajador/compensación	Reprimen sentimientos y emociones para dar el tratamiento correcto a los clientes	Capacitación respecto al manejo de emociones y estrés en el trabajo
Capacitación respecto a servicio al cliente en el transporte de bienes y servicios			

**Tabla 3. 22** Programa de Intervención Psicosocial (Continuación)

Grupo de análisis: Conductores de la compañía El Mirador Yaruqueño			
Fecha de planificación: 2021			
Objetivo	Peligros y factores de riesgos psicosociales sobre los que se actúa	Causas por las que el riesgo es elevado	Medidas preventivas y de control
Prevenir y controlar los riesgos psicosociales causantes de estrés laboral en los conductores profesionales de camionetas	<b>Fpsico:</b> Relaciones y apoyo social <b>Fpsico:</b> Interés por el trabajador/compensación	Los conductores no son ayudados por sus pares y directivos para el establecimiento de precios de los fletes no comunes de transporte de personas y/o bienes	Establecer un tarifario para toda la compañía de los fletes de rutas conocidas y desconocidas.
	<b>Fpsico:</b> Relaciones y apoyo social <b>OIT-OMS:</b> Falta de Cohesión, Respaldo de grupo	Existen conflictos interpersonales respecto a las decisiones estratégicas de la compañía	Elaborar códigos de buena convivencia para mantener las buenas relaciones con todos los conductores de la compañía Capacitación de trabajo en equipo a los conductores de la compañía
	<b>OIT-OMS:</b> Clima organizacional	Los conductores desconocen la misión, objetivos estratégicos de la compañía de camionetas	Socialización de las metas a futuro, de la compañía a los conductores de camionetas
	<b>Fpsico:</b> Variedad/Contenido	Los conductores de camionetas sienten que no son reconocidos y valorados dentro de la compañía	Establecer el conductor del mes en la compañía para valorar el desempeño laboral que toma en cuenta reclamos, infracciones de tránsito y cumplimiento de obligaciones económicas
Prevenir y controlar los riesgos psicosociales causantes de estrés laboral en los conductores profesionales de camionetas	<b>Fpsico:</b> Desempeño del rol	No está definido las funciones y responsabilidades de conductor de camionetas	Diseñar el perfil de conductor de camionetas para establecer sus funciones y responsabilidades
			Socializar las funciones y responsabilidad de los directivos de la compañía de camionetas
	<b>Fpsico:</b> Tiempo de trabajo <b>Fpsico:</b> Interés por el trabajador/compensación	Para generar más ingresos económicos, el conductor labora jornadas extensas de trabajo	Establecer una campaña de marketing para mejorar la contratación del servicio,

**Tabla 3. 22** Programa de Intervención Psicosocial (Continuación)

Grupo de análisis: Conductores de la compañía El Mirador Yaruqueño					
Fecha de planificación: 2021					
Medidas preventivas y de control	Plazo de implementación	Responsable de la implementación	Recursos Materiales	Recursos Económicos	Métrica del plan de intervención
Disertación "Introducción a los riesgos psicosociales y prevención en base a lo legal	Mediano plazo	Técnico de Seguridad	Proyector Computador	-	# conductores capacitados/ # conductores planificados* 100 %
Disertación de las conclusiones del proyecto	Mediano plazo	Técnico de seguridad	Proyector Computador	-	# conductores capacitados/ # conductores planificados* 100 %
Asistir a webinar sobre alimentación saludable cada semestre	Largo plazo	Técnico de seguridad Gerente de la compañía	Afiches Proyector Computador	-	Webinars realizados/webinars planificados * 100 %
Realizar mañanas deportivas un día en cada mes	Mediano plazo	Técnico de seguridad Comisión de asuntos sociales	-	30	# conductores asistentes mañana deportiva mes/ # conductores planificados mes* 100 %
Realizar controles anuales de peso en los conductores	Largo plazo	Técnico de seguridad Comisión de asuntos sociales	-	-	% de Conductores que redujeron la obesidad
Difusión semanal por medios digitales de videos del alcoholismo y retroalimentación de mensajes de compromiso de cambio para evitar su consumo	Corto Plazo	Gerente Técnico de seguridad	Videos	-	Número de mensajes de compromiso de cambio que envían los conductores al grupo de WhatsApp por semana / Número de conductores planificados para enviar mensajes al grupo
Realizar encuestas semestrales para medir cuanto consumen de alcohol los conductores de la compañía	Largo plazo	Técnico de seguridad Comisión de asuntos sociales	-	-	% de Conductores que disminuyeron el nivel de alcohol

**Tabla 3. 22** Programa de Intervención Psicosocial (Continuación)

Grupo de análisis: Conductores de la compañía El Mirador Yaruqueño					
Fecha de planificación: 2021					
Medidas preventivas y de control	Plazo de implementación	Responsable de la implementación	Recursos Materiales	Recursos Económicos	Métrica del plan de intervención
Informar los estatutos de la compañía acerca de los cargos que pueden tener los socios dentro de la organización	Largo plazo	Presidente Técnico de seguridad	Proyector Computador	-	(Nro. Conductores capacitados/ Conductores planificados) x 100 %
Promover una caja de ahorros para ser retirada en fin de mes o año	Largo plazo	Gerente Técnico de seguridad	Computador	-	# socios que ahorran por mes
Inducción y Evaluación anual acerca del manejo de Google maps y WhatsApp como herramienta de geolocalización y comunicación de los conductores de la compañía	Corto Plazo	Comisario Técnico de seguridad	infografía	-	- (Nro. Conductores capacitados/ Conductores planificados) x 100 % - % de conductores que manejan el Google Maps y WhatsApp
Realizar pausas activas acordes al puesto de conductor de camionetas una vez por semana	Largo plazo	Técnico de seguridad	Afiches	-	# Conductores semanales que se verifica realización de pausas activas / # conductores planificados
Elaborar un tríptico de pausas activas aplicable a la posición de conductor de camionetas	Corto Plazo	Técnico de seguridad	Tríptico	-	# Conductores capacitados/ # conductores planificados
Programación de turno de trabajo en la parada que prioriza los horarios picos para mejorar beneficio económicos a los socios	Mediano plazo	Gerente Técnico de seguridad	Computador	-	Días de turno cumplido por todos los socios en la parada por mes/ Días de turno planificado por mes
Capacitación respecto al manejo de emociones y estrés en el trabajo	Largo plazo	Gerente Técnico de seguridad	Proyector Computador	150	(# Conductores capacitados/ # Conductores planificados) x 100 %
Capacitación respecto a servicio al cliente en el transporte de bienes y servicios	Corto Plazo	Gerente Técnico de seguridad	Proyector Computador	150	(# Conductores capacitados/ # Conductores planificados) x 100 %

**Tabla 3. 22** Programa de Intervención Psicosocial (Continuación)

Grupo de análisis: Conductores de la compañía El Mirador Yaruqueño					
Fecha de planificación: 2021					
Medidas preventivas y de control	Plazo de implementación	Responsable de la implementación	Recursos Materiales	Recursos Económicos	Métrica del plan de intervención
Establecer un tarifario para toda la compañía de los fletes de rutas frecuentes y poco frecuentes.	Mediano plazo	Gerente Técnico de seguridad	Proyector Computador	-	Elaboración tarifaria 2022 de fletes por km o ruta
Elaborar códigos de buena convivencia para mantener las buenas relaciones con todos los conductores de la compañía	Largo plazo	Técnico de seguridad	Ejemplares de los códigos	-	Elaboración de código de buenas convivencias
Capacitación de trabajo en equipo a los conductores de la compañía	Largo plazo	Gerente Técnico de seguridad	Proyector Computador	-	(# Conductores capacitados/ # Conductores planificados) x 100 %
Socialización de las metas importantes de la compañía a los conductores de camionetas	Mediano plazo	Técnico de seguridad	Afiches Proyector Computador	-	# conductores que asisten a la reunión/ # conductores totales
Establecer el conductor del mes en la compañía para valorar el desempeño laboral que toma en cuenta reclamos, infracciones de tránsito y cumplimiento de obligaciones económicas	Largo plazo	Gerente Técnico de seguridad	Proyector Computador	-	Conductor del mes elegido por el menor valor de reclamos, infracciones de tránsito y cumplimiento de obligaciones
Diseñar el perfil de conductor de camionetas para establecer sus funciones y responsabilidades	Mediano plazo	Presidente Técnico de seguridad	Proyector Computador	-	Elaboración del perfil de conductor
Socializar las funciones y responsabilidad de los directivos de la compañía de camionetas	Mediano plazo	Técnico de seguridad	Afiches Proyector Computador	-	# conductores que asisten a la reunión/ # conductores totales
Establecer una campaña de marketing para mejorar la contratación del servicio,	Largo plazo	Gerente Técnico de seguridad	Proyector Computador	-	Campaña anual de marketing del servicio de alquiler de camionetas

### 3.6. EVALUACIÓN DE LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Las propuestas se ejecutaron durante un período de prueba de 60 días, para ello se usaron los indicadores que la compañía hace seguimiento mensual, estos son: 1) reclamos de mal servicio, 2) infracciones de tránsito, 3) incidentes o accidentes de tránsito, 4) ausentismo del personal, estos permitieron analizar la eficacia en tres escenarios, antes, durante y después de la implementación de las propuestas.

De acuerdo con los directivos de la compañía El Mirador Yaruqueño (2021) estos indicadores sirven para poder mejorar el servicio de transporte y a futuro poder tomar decisiones estratégicas en la organización. Para usarlos en este proyecto fue importante saber qué aspectos toman en cuenta cada uno, la Tabla 3.23 muestra estas definiciones.

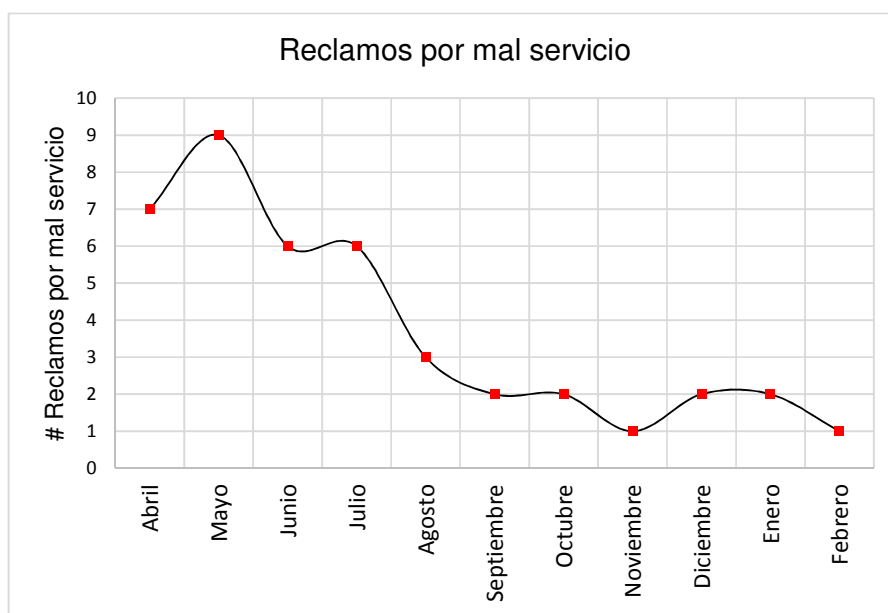
**Tabla 3. 23** Aspectos que relacionan los indicadores mensuales de la compañía (Cía. El Mirador Yaruqueño, 2022)

<b>Indicador</b>	<b>Aspectos que toma en cuenta el indicador</b>	<b>Unidad de medición</b>
Reclamos por mal servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Por precio exagerado de los fletes</li> <li>- Por falta de ayuda en el descargue de objetos del balde de la camioneta por parte del conductor</li> <li>- Por unidades sucias interna y externamente</li> <li>- Por actitud grosera del conductor</li> <li>- Por demora en el tiempo de llegada de la unidad a su destino</li> </ul>	Número de reclamos por mal servicio
Infracciones de tránsito	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Citaciones de agentes/policías</li> </ul>	Número de infracciones de tránsito
Incidentes de tránsito	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rozones (Vehículo)</li> <li>- Golpes leves (Vehículo o Conductor)</li> <li>- Roturas de accesorios (Vehículos)</li> </ul>	Número de incidentes de tránsito
Accidentes de tránsito	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Daños materiales y daños a personas se presentan de manera violenta, inesperada y son de considerable envergadura</li> </ul>	Número de accidentes de tránsito
Ausentismo del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sumatorio del número de días que los conductores de camionetas no acuden a las diferentes paradas de la compañía</li> </ul>	Número de días



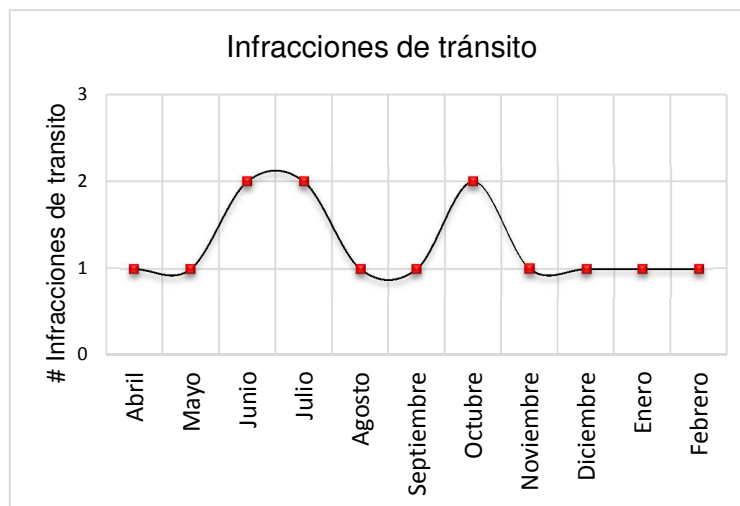
Definidos los aspectos que involucran cada una de las métricas y sus unidades de medición, estos son registrados en los documentos de la compañía mes a mes, y se los clasifica por código de unidad, es necesario indicar que la recopilación de datos fue propuesta por el autor de este proyecto y fue tomada desde abril del 2021 hasta febrero del 2022, luego la directiva delegó a un socio la continuación del registro de los indicadores mensualmente.

Las Figuras de la 3.21 - 3.24 indican la tendencia actual de cada uno de los indicadores.



**Figura 3. 21** Reclamos por mal servicio

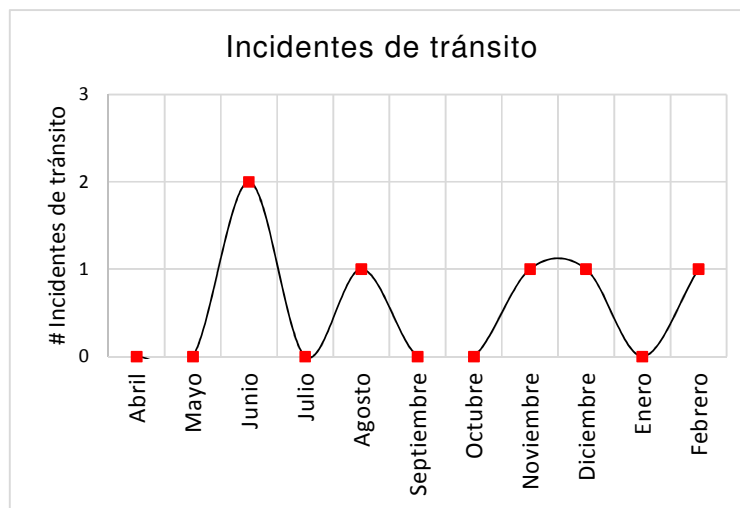
Se observa en la Figura 3.21 una tendencia decreciente en la curva, así como también un punto de inflexión negativo en el mes de noviembre, que podría haber sucedido por la aplicación de tarifarios acordes a la oferta-demanda del servicio de alquiler de camionetas, capacitaciones respecto al servicio al cliente, trabajo en equipo y manejo de emociones.



**Figura 3. 22** Infracciones de tránsito

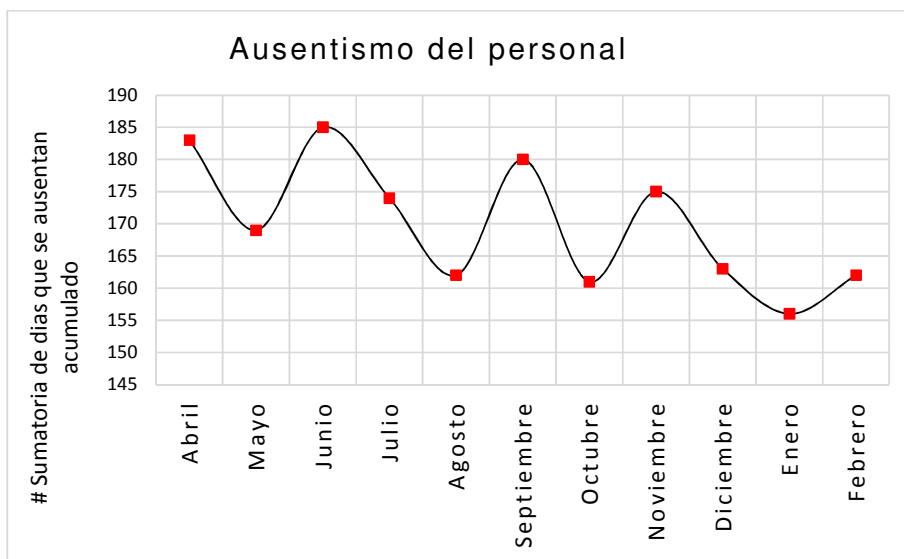
Como cita la Agencia Metropolitana de Tránsito (2022), el desacato a las señales de tránsito es una de las infracciones más frecuentes en Quito y también uno de los orígenes principales de accidentes de tránsito, entre otras infracciones más habituales constan: conducir a exceso de velocidad o en estado etílico y circular en vehículos sin placas.

En el caso de la Figura 3.22 que representa las infracciones, se puede observar que hay una tendencia de estabilidad en la curva al finalizar los últimos meses, esta mejora que considera lo citado anteriormente, podría haber sucedido por las capacitaciones realizadas y seguimiento acerca de los efectos del alcoholismo.



**Figura 3. 23** Incidentes de tránsito

La Figura 3.23 muestra varios picos en los cuales su tendencia no es regular, debido a que posiblemente los aspectos que considera el indicador no están relacionados directamente con la meta del presente estudio, sin embargo, las capacitaciones planteadas en el programa de intervención podrían relacionarse con la mejora de este indicador.



**Figura 3. 24** Ausentismo del personal

Finalmente, los días en los que se ausenta el personal tienen una tendencia con varios puntos de inflexión negativos y positivos, los cuales son variables en el

tiempo, no obstante, entre los meses de noviembre a enero la tendencia de los días de ausentismo disminuyó, debido a que son meses festivos, en los que aumenta la contratación del servicio de alquiler, esto significa que es más rentable asistir a laboral en la parada.

### 3.6.1 EFICACIA DE LAS ACCIONES A TRAVÉS DE LOS INDICADORES DE LA COMPAÑÍA

En el periodo de prueba comprendido entre el 15 de noviembre 2021 al 13 de enero del 2022, se ejecutaron las medidas preventivas y de control por 60 días, en los siguientes porcentajes: 100 % las de corto plazo, 66,6 % las de mediano plazo y 15,3 % las de largo plazo.

Para cuantificar el impacto de las acciones ejecutadas durante el periodo de prueba se analizó en tres escenarios, antes, durante y después de la implementación. Se consideró periodos de dos meses, con el fin de tener una muestra comparativa, así como el periodo de prueba entre noviembre hasta diciembre que son fechas donde se solicita más frecuentemente el servicio, desde la Tabla 3.24 hasta la Tabla 3.27 se muestra lo obtenido.

**Tabla 3. 24** Porcentaje de reducción del indicador “Reclamo por mal servicio” por periodos cronológicos

INDICADOR RECLAMO POR MAL SERVICIO		
ANTES	DURANTE	DESPUÉS
SEPT-OCT	NOV-DIC	ENE-FEB
4	3	3
REDUCCIÓN – AUMENTO	25 %	0 %

**Tabla 3. 25** Porcentaje de reducción del indicador “Infracciones de tránsito” por periodos cronológicos

INDICADOR INFRACCIONES DE TRÁNSITO		
ANTES	DURANTE	DESPUÉS
SEPT-OCT	NOV-DIC	ENE-FEB
3	2	2
REDUCCIÓN – AUMENTO	33 %	0 %

**Tabla 3. 26** Porcentaje de reducción del indicador “Incidentes de tránsito” por periodos cronológicos

INDICADOR INCIDENTES DE TRÁNSITO		
ANTES	DURANTE	DESPUÉS
SEPT-OCT	NOV-DIC	ENE-FEB
0	2	1
REDUCCIÓN – AUMENTO	200 %	50 %

**Tabla 3. 27** Porcentaje de reducción del indicador “Ausentismo del personal” por periodos cronológicos

INDICADOR AUSENTISMO DEL PERSONAL		
ANTES	DURANTE	DESPUÉS
SEPT-OCT	NOV-DIC	ENE-FEB
341 días	338 días	318 días
REDUCCIÓN – AUMENTO	0.88 %	5.9 %

Al comparar los escenarios antes y durante la ejecución de las acciones, las tablas anteriores muestran una reducción bimensual de los indicadores reclamos por mal servicio (25 %), infracciones de tránsito (33 %), e indicadores de ausentismo del personal (0,88 %). Estos resultados evidencian mejoras durante el periodo de prueba, el seguimiento continuo a las capacitaciones, promoción de actividades y métodos de trabajo, podrían haber fomentado estos progresos, sin embargo, el indicador incidente de tránsito (200 %) aumentó su valor de cero a dos eventos, este resultado no relaciona directamente la meta del proyecto, sin embargo, pudo

haberse presentado por el tráfico vehicular en los meses festivos y su tendencia a tener raspones las camionetas con otros vehículos.

Al comparar los escenarios durante y después de la implementación, se evidencia mejora solo en los indicadores incidentes de tránsito (50 %) y ausentismo del personal (5,9 %), mientras que los otros indicadores mantienen la misma cantidad de eventos, esto se debe a que según lo indicado por los conductores y directiva de la compañía el Mirador Yaruqueño, en el mes de enero el requerimiento de trabajo aumenta hasta inicios de febrero, por lo que es más rentable asistir a la parada, mientras en el mes de febrero disminuye el ritmo de trabajo y la congestión vehicular en la parroquia, por lo que es menos probable que las camionetas tengan rozones o raspones con otros vehículos.

Finalmente, no se presentan datos de accidentes de tránsito debido a que no ha ocurrido ningún evento durante el desarrollo de este proyecto.

### **3.6.2 EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES PROPUESTAS EN EL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN**

Se evaluó cada actividad como muestra la Tabla 3.28, se tomó en cuenta los plazos determinados para la ejecución de las acciones y los indicadores que miden su cumplimiento.

**Tabla 3. 28** Evaluación del programa de intervención

<b>Medidas preventivas y de control</b>	<b>Implementado</b>	<b>Indicador de cumplimiento</b>	<b>Resultado de la evaluación de cumplimiento</b>
Capacitación de "Introducción a los riesgos psicosociales y prevención desde lo legal"	SI	# conductores capacitados/ # conductores planificados* 100 %	88 %
Exposición de los resultados obtenidos en el proyecto	SI	# conductores capacitados/ # conductores planificados* 100 %	88 %
Asistir a webinar sobre alimentación saludable cada semestre	NO	Webinars realizados/webinars planificados * 100 %	0 %
Realizar mañanas deportivas un día en cada mes	PARCIALMENTE	# conductores asistentes mañana deportiva mes/ # conductores planificados mes* 100%	88 % *hasta febrero 2022
Realizar controles anuales de peso en los conductores	NO	% de Conductores que redujeron la obesidad	0 %
Difusión semanal por medios digitales de videos del alcoholismo y retroalimentación de mensajes de compromiso de cambio para evitar su consumo	SI	Número de mensajes de compromiso de cambio que envían los conductores al grupo de WhatsApp por semana / Número de conductores planificados para enviar mensajes al grupo	100 % * hasta febrero 2022
Realizar encuestas semestrales para cuantificar el consumo de alcohol en los conductores de la compañía	NO	% de Conductores que disminuyeron el nivel de alcohol	0 %

**Tabla 3. 28** Evaluación del programa de intervención (continuación)

<b>Medidas preventivas y de control</b>	<b>Implementado</b>	<b>Indicador de cumplimiento</b>	<b>Resultado de la evaluación de cumplimiento</b>
Informar los estatutos de la compañía acerca de los cargos que pueden tener los socios dentro de la organización	SI	(Nro. Conductores capacitados/ Conductores planificados) x 100 %	88 %
Promover una caja de ahorros para ser retirada en fin de mes o año	NO	# socios que ahorran por mes	0 %
Inducción y Evaluación anual acerca del manejo de Google maps y WhatsApp como herramienta de geolocalización y comunicación de los conductores de la compañía	SI	- (Nro. Conductores capacitados/ Conductores planificados) x 100 % - % de conductores que manejan el Google Maps y WhatsApp	94 %
Realizar pausas activas acordes al puesto de conductor de camionetas una vez por semana	PARCIALMENTE	# Conductores semanales que se verifica realización de pausas activas / # conductores planificados	100 % * hasta febrero 2022
Elaborar un tríptico de pausas activas aplicable a la posición de conductor de camionetas	SI	# Conductores capacitados/ # conductores planificados	94 %
Programación de turno de trabajo en la parada que prioriza los horarios picos para mejorar beneficio económicos a los socios	PARCIALMENTE	Días de turno cumplido por los conductores en la parada por mes/ Días de turno planificado por mes	80 % *hasta febrero 2022
Capacitación respecto al manejo de emociones y estrés en el trabajo	NO	(# Conductores capacitados/ # Conductores planificados) x 100 %	0 %
Capacitación respecto a servicio al cliente en el transporte de bienes y servicios	SI	(# Conductores capacitados/ # Conductores planificados) x 100 %	94 %



**Tabla 3. 28** Evaluación del programa de intervención (continuación)

<b>Medidas preventivas y de control</b>	<b>Implementado</b>	<b>Indicador de cumplimiento</b>	<b>Resultado de la evaluación de cumplimiento</b>
Establecer un tarifario para toda la compañía de los fletes comunes y no comunes	SI	Elaboración tarifario 2022 de fletes por km o ruta	100 %
Elaborar códigos de buena convivencia para mantener las buenas relaciones con todos los conductores de la compañía	NO	Elaboración de código de buena convivencia	0 %
Capacitación de trabajo en equipo a los conductores de la compañía	NO	(# Conductores capacitados/ # Conductores planificados) x 100 %	0 %
Socialización de las metas importantes, políticas organizacionales de la compañía a los conductores de camionetas	SI	# conductores que asisten a la reunión/ # conductores totales	88 %
Establecer el conductor del mes en la compañía para valorar el desempeño laboral que toma en cuenta reclamos, infracciones de tránsito y cumplimiento de obligaciones económicas	NO	Conductor del mes elegido por el menor valor de reclamos, infracciones de tránsito y cumplimiento de obligaciones	0 %
Diseñar el perfil de conductor de camionetas para establecer sus funciones y responsabilidades	PARCIALMENTE	Elaboración del perfil de conductor	20 %
Socializar las funciones y responsabilidad de la directiva de la compañía de camionetas	SI	# conductores que asisten a la reunión/ # conductores totales	88 %
Establecer una campaña de marketing para mejorar la contratación del servicio,	NO	Campaña anual de marketing del servicio de alquiler de camionetas	0 %

## 4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 CONCLUSIONES

- Los peligros psicosociales que provocan estrés en los conductores mostraron que en los vehículos, al 47,1 % les afecta los cambios bruscos de temperatura debido a que el 76,5 % de la unidad no tiene aire acondicionado. Los dolores del cuerpo afecta al: 64,7 % en la espalda, 58,8 % en los hombros y 52,9 % en la zona lumbar. En los conductores, el sobrepeso afecta al 52,9 % y la obesidad tipo I al 23,5 %, el 47 % no realizó ejercicios físicos o deporte en el último mes. Los conductores consumen cerveza y/o licor 2 a 3 veces en el mes, que representa el 94%

- La evaluación de los riesgos psicosociales que causan estrés en el trabajo mostró que: según el cuestionario OIT-OMS, el 76 % tienen un “bajo nivel de estrés”. El método FPSICO 4.0 identificó que los riesgos psicosociales en estados críticos se relacionan a los factores: interés por trabajo/compensación (58,8 %), carga del trabajo (41,1 %), demandas psicológicas (35,3 %), por lo que requieren inmediata intervención.

- Los indicadores de seguimiento de la compañía, evaluaron la eficacia de medidas propuestas en tres escenarios, antes, durante y después de la implementación, en períodos bimensuales entre 15 de septiembre del 2021 al 15 de febrero del 2022. Al comparar el primero y segundo escenario, se obtuvo una disminución bimensual del 25 % en reclamos por mal servicio, 33 % en infracciones de tránsito y 0,88 % en ausentismo del personal, mientras que el indicador incidente se duplicó, respecto a los meses anteriores. La comparación del segundo y tercer escenario, muestran la reducción del 50 % en incidentes de tránsito y 5,9 % en ausentismo del personal, mientras que reclamos por mal servicio e infracciones de tránsito se mantuvieron en el mismo valor bimensual.

- Las acciones propuestas en el programa de intervención psicosocial para el corto plazo se implementaron en su totalidad, 66,6 % de mediano plazo y 15,3 % de largo plazo.

## **4.2 RECOMENDACIONES**

- Realizar anualmente una nueva aplicación de los cuestionarios de salud y vida ENETS, cuestionarios OIT-OMS y cuestionario FPSICO para verificar si las acciones propuestas evidencian mejoras en los resultados de cada una de estas respectivamente.
  
- Continuar con la ejecución de las actividades que se indicaron en el programa de intervención y con la toma de datos de los indicadores de seguimiento de la compañía, a fin de evaluar sus tendencias. Realizar los análisis bimensuales de estos indicadores que permitan tener un seguimiento oportuno y verificar la eficacia de las acciones planteadas.
  
- Establecer dentro de las actividades de la comisión de asuntos legales el seguimiento del programa de intervención propuesto, para verificar la ejecución de las actividades propuestas y se estudie los datos hallados a fin de mejorar los entornos laborales de los conductores.
  
- Delegar en la compañía un encargado que continúe las acciones propuestas para bajar en los conductores de la compañía el consumo de alcohol. Realizar encuestas anuales para medir la frecuencia y nivel del consumo de alcohol en los conductores.

## 5 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Acevedo, G., Sánchez, J., Farías, M., y Fernández, A. (2015), Riesgos psicosociales en el equipo de salud de hospitales públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina. *Ciencia y Trabajo* (48), 140-147.
2. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo OSHA, (2022), Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo, Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>.
3. Agencia Nacional de Transito ANT (2015), Resolución No. 082-DIR- 2015-ANT, Recuperado de [https://www.ant.gob.ec/wpfd\\_file/resolucion-no-082-dir-2015-ant/](https://www.ant.gob.ec/wpfd_file/resolucion-no-082-dir-2015-ant/)
4. Albarrán, Verónica &Otros, (2018), Validación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2018000100009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2018000100009)
5. Asamblea Nacional República el Ecuador, (2017), LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO Y AL CÓDIGO DEL TRABAJO PARA PREVENIR EL ACOSO LABORAL, Recuperado de <https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/2010/1/33.%20Ley%20Org%C3%A1nica%20Reformatoria%20para%20prevenir%20el%20Acoso%20Laboral.pdf>
6. Asociación Chilena de Seguridad, (2013), Descubre cuál es la diferencia entre riesgo, peligro e incidente, ¡identifícalos en tu trabajo!, Recuperado de [https://www.achs.cl/portal/ACHS-Corporativo/newsletters/pymes-achs-al-dia/Paginas/identificar\\_peligros\\_y\\_riesgos.aspx](https://www.achs.cl/portal/ACHS-Corporativo/newsletters/pymes-achs-al-dia/Paginas/identificar_peligros_y_riesgos.aspx).

7. Asociación española de calidad, (2022, octubre), Indicadores, Recuperado de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/indicadores>
8. Beltrán, J, (1998), Indicadores de gestión: Herramientas para lograr la competitividad.
9. Cañada, J., Díaz, I., Medina, J., Puebla, M., Mata, J., y Soriano. (2016), Manual para el profesor de seguridad y salud en el trabajo. Centro de Prevención de Riesgos Laborales (CPRL). Jaén: Junta de Andalucía.
10. Centro de Prevención de Riesgo del Trabajo CEPRT, (2013), Prevención de Riesgo laborales, Recuperado de [http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/BoletinCPR03\\_.pdf](http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/BoletinCPR03_.pdf)
11. Chunga, Luis & otros, (2019), Relación entre estrés laboral y Síndrome de Burnout en conductores de taxi de la ciudad de Trujillo, Perú, 2019, Recuperado de <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/revistamedicavallejiana/article/view/75>
12. Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo CNSST, (2012). Estrategia española de seguridad y salud en el trabajo (2007-2012), Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
13. Consejo Nacional para la igualdad intergeneracional, (2022), Estado de situación de las personas adultas mayores, recuperado de <https://www.igualdad.gob.ec/estado-de-situacion-de-las-personas-adultas-mayores/>
14. Cooper, C. (2018), Theories of Organizational Stress. Oxford: Oxford University Press.

15. Echemendía, B., (2011), Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones, Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1561-30032011000300014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-30032011000300014)
16. Escuela Europea de Excelencia (2022), Niveles de control de riesgos en ISO 45001 y cómo aplicarlos, Recuperado de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2019/09/niveles-de-control-de-riesgos-en-iso-45001-y-como-aplicarlos/>
17. Fidalgo, 2000, Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación, INSHT, Recuperado de [https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp\\_704.pdf/9a205bee-9bd7-4221-a1ae-39b737974768#:~:text=Fase%20de%20quemado,del%20SQT%20tiene%20car%C3%A1cter%20c%C3%ADclico.](https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_704.pdf/9a205bee-9bd7-4221-a1ae-39b737974768#:~:text=Fase%20de%20quemado,del%20SQT%20tiene%20car%C3%A1cter%20c%C3%ADclico.)
18. Fidalgo, M., Gallego, Y., Ferrer, R., Nogareda, C., Pérez, G., y García, R., (2010), Acoso psicológico en el trabajo: definición (NTP, 854). INSHT: Madrid.
19. Fundación Comisariado Europeo del Automóvil, (2022), Estudio Fundación CEA: Estudio somnolencia en la conducción, Recuperado de <https://www.fundacioncea.es/actualidad/estudios-fundacion/66-estudio-fundacion-cea-estudio-somnolencia-en-la-conduccion>
20. Iniesta, A., (2016), Guía sobre el manejo del estrés laboral desde Medicina del Trabajo, Recuperado de [http://www.sapargestion.com/GuiaManejoEstres/files/downloads/GuiaManejoEs tres.pdf%20](http://www.sapargestion.com/GuiaManejoEstres/files/downloads/GuiaManejoEs%20tres.pdf%20)
21. Instituto de Seguridad Laboral de Chile, (2010), ENCUESTA NACIONAL DE EMPLEO, TRABAJO SALUD Y CALIDAD DE VIDA DE TRABAJO, SALUD

Y CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS EN CHILE 2009 -2010, Recuperado de <https://www.isl.gob.cl/wp-content/uploads/2011/10/PRESENTACION-ENETS-2009-2010-FINAL-INTERINSTITUCIONAL.pdf>

22. Instituto Nacional de Estadística y censo INEC, (2022), Registro Estadístico de Defunciones Generales, Recuperado de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/defunciones-generales/>
23. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo INSHT, (2000), NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales, Recuperado de [https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp\\_703.pdf/2c8e594e-6330-429e-ae3d-f03d590ae087](https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_703.pdf/2c8e594e-6330-429e-ae3d-f03d590ae087)
24. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo INSHT, (1993), NTP 330: Sistema simplificado de evaluación de riesgos de accidente, Recuperado de [https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp\\_330.pdf/e0ba3d17-b43d-4521-905d-863fc7cb800b](https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_330.pdf/e0ba3d17-b43d-4521-905d-863fc7cb800b)
25. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo INSHT, (2010), NTP 856: Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales, Recuperado de <https://www.insst.es/documents/94886/326775/856w.pdf>
26. Instituto Nacional de Estadística y Censos INEN, (2013), Más de 900 mil ecuatorianos consumen alcohol, recuperado de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/mas-de-900-mil-ecuatorianos-consumen-alcohol/>
27. LaDou J, (2007), Diagnóstico y tratamiento en medicina laboral y ambiente, 4ta Edición, México D.F, México: Editorial el Manual Moderno

28. Lahera, M.,(2009), El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales, Recuperado de <https://www.insst.es/documents/94886/326775/840+web+.pdf/356e83ba-a2d8-4be2-afcb-a6cd2eb72e27?version=1.0&t=1617979132096>
29. Leka,S., Griffiths, A. y Cox, T., (2004), La organización del trabajo y el estrés, Recuperado de [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
30. Llana J., (2010), Ergonomía y Psicología Aplicada, Decima Quinta edición
31. Ministerio de Educación del Ecuador, ( Marzo, 2022), Constitución del Ecuador, Recuperado de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf>
32. Ministerio de Protección Social. (2010), Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Recuperado de <https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>
33. Ministerio de trabajo del Ecuador, (Marzo 2022), CODIGO DEL TRABAJO, Recuperado de: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
34. Morales, G., (2013), Condiciones de trabajo de los conductores de buses interurbanos: diagnóstico y percepciones de los actores, Recuperado de [https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-102345\\_recurso\\_1.pdf](https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-102345_recurso_1.pdf)



35. Organización Iberoamericana de Seguridad Social, (Marzo, 2022), DECISIÓN 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Recuperado de: <https://oiss.org/wp-content/uploads/2018/12/decision584.pdf>
36. OLIVARES, Víctor & otros, (2013), Estudios sobre Burnout y Carga Mental en Conductores del Transporte Público de Chile (Transantiago), Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492013000300011&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492013000300011&script=sci_arttext)
37. Organización Internacional de normalización ISO, (2018), Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo-Requisitos con orientación para su uso
38. Organización Mundial de la Salud OMS, (2020), Actividad Física OMS, Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/physical-activity>
39. Organización Mundial de la Salud OMS, (2022), Obesidad y Sobrepeso, Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/obesity-and-overweight>
40. Organización Mundial del Trabajo ILO, (2022), La violencia en el trabajo, Recuperado de [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_008502/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang--es/index.htm)
41. Organización Mundial del Trabajo OIL, (2012), EL HOSTIGAMIENTO O ACOSO SEXUAL, Recuperado de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_227404.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227404.pdf)

- 42.- Ortiz, Erika, (2016), Enfermedades más comunes que presentan los conductores de taxi en la Cooperativa Popular #7 en la ciudad de Esmeraldas, (Tesis de grado previo a la obtención del título de licenciada en enfermería no publicado)
43. Organización Panamericana de la Salud OPS, (2017), Beber y conducir, recuperado de <file:///C:/Users/D/Downloads/beber-y-conducir-Hoja-informativa-Alcohol-espanol.pdf>
44. Organización Mundial de la Salud, (2022), Alcohol, Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/alcohol>
45. Salanova, Marisa, (2005), Metodología WONT para la evaluación y prevención de riesgos psicosociales, Recuperado de <http://pdfs.wke.es/8/1/4/7/pd0000018147.pdf>
46. Secretaria General de la Comunidad Andina, 2005, Resolución 957, Recuperado de <https://www.comunidadandina.org/StaticFiles/DocOf/RESO957.pdf>
47. Serrano, M., Moya-Albiol, L., & Salvador, A. (2009), Estrés laboral y salud. Indicadores cardiovasculares y endocrinos
48. Sora, Beatriz & otros, (2014), LA INSEGURIDAD LABORAL Y SUS CONSECUENCIAS EN UN CONTEXTO DE CRISIS ECONÓMICA, Recuperado de <http://www.papelesdel psicologo.es/pdf/2317.pdf>
49. TECNOS S.A, (2010), Violencia en el trabajo en el colectivo de conductores de Autobuses, Recuperado de <https://castillayleon.ccoo.es/6d6731446eea8d63e41d820f75439f78000050.pdf>


50. Unión General de Trabajadoras y Trabajadores de España., (2006). Manual de Riesgos Psicosociales en el Mundo laboral, Aragón, Recuperado en:<http://www.documentacion.edex.es/docs/0908UGTman.pdf>
51. Wynne, R., Clarkin, N., Cox, T., y Griffiths, A. (1997), Guidance on the prevention of violence at work, Brussels: European Commission.
52. Yassi A & otros, (2002). Salud Ambiental Básica. La Habana: Unidad de Producciones Gráficas del MINREX; 2000
53. Yáñez, j, (2022), Evaluación de riesgos psicosociales en los conductores de la compañía de transporte pesado heavydycap cia. ltda. en el 2022, tesis de ingeniería en seguridad industrial, recuperado de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4794/1/jennifer%20judith%20y%c3%a1nez%20santamar%c3%ada.pdf>

**ANEXOS**

## ANEXO I



## MÓDULO DE CALIDAD DE VIDA Y SALUD DEL CUESTIONARIO ENETS

2009-2010



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CONDUCTORES PROFESIONALES DE CAMIONETAS**

Esta encuesta tiene como finalidad la identificación de problemas de salud relacionados a los estilos de vida de los conductores profesionales de camionetas. Es necesario que conteste todas las preguntas con sinceridad.

 monta200710414@gmail.com (no se comparten)   
[Cambiar cuenta](#)

**\*Obligatorio**

Código de la unidad. (Colocar solo números) \*

Tu respuesta

Edad. (Colocar solo números) \*

Tu respuesta

Sexo. \*

Masculino

Femenino

Estado civil. \*

Soltero(a)

Casado(a)

Viudo(a)

Separado(a)

Unión de hecho

## ANEXO I (Continuación...)

Nivel de instrucción \*

Primaria completa  
 Primaria incompleta  
 Secundaria completa  
 Secundaria Incompleta  
 Superior completa (Tercer nivel)  
 Superior incompleta (Tercer nivel)  
 Otros

---

Peso en kilogramos (Colocar solo números) \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

---

Talla en centímetros (Colocar solo números) \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

A continuación le realizaremos algunas preguntas de cómo se siente usted respecto a diversos aspectos de su vida \*

	Mal	Regular	Bien	Muy Bien
Su condición física	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Su bienestar mental o emocional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Su relación de pareja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La vida familiar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Su trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Su vida sexual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En general, usted diría que su salud esta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## ANEXO I (Continuación...)

Últimamente ¿sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño? \*

- Mucho mas de lo habitual
- Algo mas de lo habitual
- No mas de lo habitual
- No en absoluto

Últimamente ¿se ha sentido poco feliz o deprimido?

- Mucho mas de lo habitual
- Algo mas de lo habitual
- No mas de lo habitual
- No en absoluto

En el ultimo mes ¿practicó deporte o realizó actividad física durante 30 minutos o \* mas cada vez?

- No practique deporte este mes
- Menos de 1 vez por semana
- 1 o 2 veces por semana
- 3 o más veces por semana

En relación a la actividad física que realiza tanto en el trabajo como fuera de este \* ¿con que frase se siente mas representado?

- Pasa la mayor parte del tiempo sentado y camina poco
- Camina bastante, pero no hace ningún esfuerzo físico
- Hace esfuerzo físico algunas veces
- Su actividad requiere frecuentemente de esfuerzo físico

A continuación le realizaremos algunas preguntas de sus hábitos y costumbres alimenticias \*

	Nunca	A veces	Casi siempre	Todos los días
En su trabajo ¿Usted tiene o puede tomarse el horario para su almuerzo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Con qué frecuencia toma desayuno?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## ANEXO I (Continuación...)

A continuación le realizaremos algunas preguntas de cómo se siente usted respecto a diversos aspectos de su trabajo \*

	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Siempre
Disfruta usted con el trabajo que realiza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le deja el trabajo suficiente tiempo libre para otras cosas que desea hacer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

A continuación le realizaremos algunas preguntas de cómo se siente usted respecto a diversos aspectos de su trabajo \*

	Siempre	Algunas veces	Rara vez	Nunca
Termina usted su jornada de trabajo tan cansado que solo quiere descansar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El trabajo que usted hace le provoca un permanente estado de tensión	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Durante los últimos 12 meses ¿Usted ha tenido alguno de los siguientes síntomas o problemas de salud? \*

	SI	NO
Hipertensión arterial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diabetes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obesidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le cuesta dormir o duerme mal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiene sensación continua de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sufre de dolores de cabeza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se siente tenso o irritable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sufre de alteraciones de apetito o digestivo (nauseas, acidez, colitis)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiene problemas en los ojos (lagrimeo, visión borrosa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tos o dificultad respiratoria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ardor o enrojecimiento de la piel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disminución de audición	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Problemas de prostata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



## ANEXO I (Continuación...)

Estos problemas de salud lo afectan en su salud \*

- Sí
- No

En los últimos 12 meses ¿Usted ha tenido dolores permanentes o recurrentes en \* alguna de las siguientes partes del cuerpo

	SI	NO
El cuello	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espalda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zona Lumbar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hombros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Brazos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estómago	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Piernas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rodillas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zona anal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Este dolor es, en alguna medida, provocado por el trabajo que realiza? \*

- SI
- NO

En el último mes ¿Ha fumado al menos un cigarrillo? \*

- Sí
- No, dejó de fumar hace menos de 6 meses
- No, dejó de fumar hace más de 6 meses
- No, nunca he fumado

Con que frecuencia toma bebidas alcohólicas \*

- 4 o más veces a la semana
- De 2 a 3 veces a la semana
- De 2 a 3 veces al mes
- Nunca

## ANEXO I (Continuación...)

Respecto a su consumo de alcohol conteste lo siguiente: \*

	Siempre	Algunas veces	Rara vez	Nunca
Ha tenido problemas entre usted y su pareja o familiares a causa del alcohol	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ha perdido amigos por el alcohol	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le ha ocurrido que al despertar, después de haber bebido la noche anterior, no recuerda parte de lo que pasó	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Con que frecuencia puede usar el tiempo libre como usted desea? \*

- Nunca
- Rara vez
- Casi siempre
- Siempre

¿Con que frecuencia puede usar el tiempo libre como usted desea? \*

- Nunca
- Rara vez
- Casi siempre
- Siempre

En el último mes ha tomado de manera regular, es decir todos los días o la mayor parte de los días de la semana medicamentos o sustancias para \*

- Disminuir el dolor (analgésico)
- Reducir la ansiedad o nerviosismo
- Ayudarse a dormir
- Subir la moral o el ánimo (antidepresivo)
- Aumentar el rendimiento o más energía o mantenerse despierto (estimulantes)

Enviar

Página 1 de 1

Borrar formulario

Nunca envíe contraseñas a través de Formularios de Google

Google no está ni aprobó este contenido. [Cancelar aviso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

## ANEXO II

### CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

#### Instrucciones

El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco preguntas relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, seleccione una opción para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. Tome en cuenta la escala que se presenta a continuación:

- a) si la condición "NUNCA" es fuente de estrés
- b) si la condición "RARAS VECES " es fuente de estrés
- c) si la condición "OCASIONALMENTE" es fuente de estrés
- d) si la condición "ALGUNAS VECES" es fuente de estrés
- e) si la condición "FRECUENTEMENTE" es fuente de estrés
- f) si la condición "GENERALMENTE" es fuente de estrés
- g) si la condición "SIEMPRE" es fuente de estrés

CODIGO DE LA UNIDAD \_\_\_\_\_

Preguntas	A	B	C	D	E	F	G
1.- La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2.- La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3.- No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4.- El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5.- Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes							
6.- Mi supervisor no me respeta.							

## ANEXO II (Continuación...)

Preguntas	A	B	C	D	E	E	F
7.- No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8.- Mi equipo no respalda mis metas profesionales							
9.- Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10.- La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11.- Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12.- Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo							
13.- Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14.- No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15.- No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16.- La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17.- Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18.- Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19.- Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes							
20.- La organización carece de dirección y objetivo.							
21.- Mi equipo me presiona demasiado.							
22.- Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							

**ANEXO II (Continuación...)**

<b>Preguntas</b>	A	B	C	D	E	E	F
23.- Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24.- La cadena de mando no se respeta.							
25.- No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

## ANEXO III

## CUESTIONARIO DEL MÉTODO FPSICO VERSIÓN 4.0



## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

1. ¿Trabajas los sábados?  
 Siempre o casi siempre  
 A menudo  
 A veces  
 Nunca o casi nunca
2. ¿Trabajas los domingos y festivos?  
 Siempre o casi siempre  
 A menudo  
 A veces  
 Nunca o casi nunca
3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?  
 Siempre o casi siempre  
 A menudo  
 A veces  
 Nunca o casi nunca
4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?  
 Siempre o casi siempre  
 A menudo  
 A veces  
 Nunca o casi nunca
5. ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?  
 Siempre o casi siempre  
 A menudo  
 A veces  
 Nunca o casi nunca
6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?  
 Siempre o casi siempre  
 A menudo  
 A veces  
 Nunca o casi nunca
7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?  
 Siempre o casi siempre  
 A menudo  
 A veces  
 Nunca o casi nunca

## ANEXO III (Continuación...)

8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?
- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4
9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?
- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4
- 10a. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)?
- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4
- 10b. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de tareas a lo largo de tu jornada?
- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4
- 10c. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales...)?
- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4
- 10d. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)?
- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4
- 10e. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la cantidad de trabajo que tienes que realizar?
- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4

### ANEXO III (Continuación...)

- 10f. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la calidad del trabajo que realizas?
- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 10g. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la resolución de situaciones anormales e incidencias que ocurren en tu trabajo?
- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 10h. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de los turnos rotativos?
- |                                |                          |   |
|--------------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre         | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo                       | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                        | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca             | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No trabajo en turnos rotativos | <input type="checkbox"/> | 5 |
- 11a. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales
- |                         |                          |   |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir           | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta          | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación   | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 11b. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar
- |                         |                          |   |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir           | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta          | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación   | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 11c. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios
- |                         |                          |   |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir           | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta          | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación   | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 11d. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo
- |                         |                          |   |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir           | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta          | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación   | <input type="checkbox"/> | 4 |



### ANEXO III (Continuación...)

- 11e. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores
- |                         |                          |   |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir           | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta          | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación   | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 11f. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación o incorporación de nuevos empleados
- |                         |                          |   |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir           | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta          | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación   | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 11g. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de las normas de trabajo
- |                         |                          |   |
|-------------------------|--------------------------|---|
| Puedo decidir           | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Se me consulta          | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Sólo recibo información | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Ninguna participación   | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 12a. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo
- |               |                          |   |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente  | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada      | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva      | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 12b. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo
- |               |                          |   |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente  | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada      | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva      | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 12c. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo
- |               |                          |   |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente  | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada      | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva      | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 12d. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado
- |               |                          |   |
|---------------|--------------------------|---|
| No interviene | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Insuficiente  | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada      | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Excesiva      | <input type="checkbox"/> | 4 |

## ANEXO III (Continuación...)

13a. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de formación

- No hay Información
- Insuficiente
- Es adecuada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3

13b. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de promoción

- No hay Información
- Insuficiente
- Es adecuada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3

13c. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Los requisitos para ocupar plazas de promoción

- No hay Información
- Insuficiente
- Es adecuada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3

13d. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? La situación de la empresa en el mercado

- No hay Información
- Insuficiente
- Es adecuada

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3

14a. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

14b. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

14c. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La cantidad de trabajo que se espera que hagas

- Muy clara
- Clara
- Poco clara
- Nada clara

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

### ANEXO III (Continuación...)

- 14d. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La calidad del trabajo que se espera que hagas
- |            |                          |   |
|------------|--------------------------|---|
| Muy clara  | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Clara      | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Poco clara | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nada clara | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 14e. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? El tiempo asignado para realizar el trabajo
- |            |                          |   |
|------------|--------------------------|---|
| Muy clara  | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Clara      | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Poco clara | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nada clara | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 14f. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)
- |            |                          |   |
|------------|--------------------------|---|
| Muy clara  | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Clara      | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Poco clara | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nada clara | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 15a. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales
- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 15b. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos
- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 15c. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque suponen un conflicto moral, legal, emocional...
- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

## ANEXO III (Continuación...)

15d. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

15e. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

16a. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus superiores

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no hay otras personas

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

16b. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus compañeros

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no hay otras personas

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

16c. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus subordinados

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no hay otras personas

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

16d. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: otras personas que trabajan en la empresa

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no hay otras personas

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

## ANEXO III (Continuación...)

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

- |                     |                          |   |
|---------------------|--------------------------|---|
| Buenas              | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Regulares           | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Malas               | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No tengo compañeros | <input type="checkbox"/> | 4 |

18a. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: los conflictos interpersonales

- |                |                          |   |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces    | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen     | <input type="checkbox"/> | 4 |

18b. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia física

- |                |                          |   |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces    | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen     | <input type="checkbox"/> | 4 |

18c. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)

- |                |                          |   |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces    | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen     | <input type="checkbox"/> | 4 |

18d. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de acoso sexual

- |                |                          |   |
|----------------|--------------------------|---|
| Raras veces    | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Con frecuencia | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Constantemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existen     | <input type="checkbox"/> | 4 |

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

- |  |                          |   |
|--|--------------------------|---|
| Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema                          | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Tiene establecido un procedimiento formal de actuación                           | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No lo sé   | <input type="checkbox"/> | 4 |

20. ¿En tu entorno laboral, te sientes discriminado/a (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría...)?

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca                  | <input type="checkbox"/> | 4 |



## ANEXO III (Continuación...)

21. A lo largo de la jornada, ¿cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo (de forma que te impida hablar, desplazarte o, simplemente, pensar en cosas ajenas a tu tarea)?
- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4
22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?
- Muy alta  1  
 Alta  2  
 Media  3  
 Baja  4  
 Muy baja  5
23. ¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado?
- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4
24. ¿La ejecución de tu tarea te impone trabajar con rapidez?
- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4
25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?
- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4
26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:
- Excesiva  1  
 Elevada  2  
 Adecuada  3  
 Escasa  4  
 Muy escasa  5
27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?
- Siempre o casi siempre  1  
 A menudo  2  
 A veces  3  
 Nunca o casi nunca  4

## ANEXO III (Continuación...)

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?  
 Siempre o casi siempre  
 A menudo  
 A veces  
 Nunca o casi nunca
- |  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |
29. En tu trabajo, ¿tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?  
 Siempre o casi siempre  
 A menudo  
 A veces  
 Nunca o casi nunca
- |  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |
30. En tu trabajo, ¿tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?  
 Siempre o casi siempre  
 A menudo  
 A veces  
 Nunca o casi nunca
- |  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |
31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?  
 Siempre o casi siempre  
 A menudo  
 A veces  
 Nunca o casi nunca
- |  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |
32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?  
 Siempre o casi siempre  
 A menudo  
 A veces  
 Nunca o casi nunca
- |  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |
- 33a. En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos  
 Siempre o casi siempre  
 A menudo  
 A veces  
 Nunca o casi nunca
- |  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |
- 33b. En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones  
 Siempre o casi siempre  
 A menudo  
 A veces  
 Nunca o casi nunca
- |  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |

## ANEXO III (Continuación...)

- 33c. En qué medida tu trabajo requiere: tomar iniciativas
- Siempre o casi siempre  
A menudo  
A veces  
Nunca o casi nunca
- |  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |
- 33d. En qué medida tu trabajo requiere: tener buena memoria
- Siempre o casi siempre  
A menudo  
A veces  
Nunca o casi nunca
- |  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |
- 33e. En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo
- Siempre o casi siempre  
A menudo  
A veces  
Nunca o casi nunca
- |  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |
- 33f. En qué medida tu trabajo requiere: tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)
- Siempre o casi siempre  
A menudo  
A veces  
Nunca o casi nunca
- |  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |
- 34a. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus superiores jerárquicos
- Siempre o casi siempre  
A menudo  
A veces  
Nunca o casi nunca  
No tengo, no trato
- |  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |
|  | 5 |
- 34b. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus subordinados
- Siempre o casi siempre  
A menudo  
A veces  
Nunca o casi nunca  
No tengo, no trato
- |  |   |
|--|---|
|  | 1 |
|  | 2 |
|  | 3 |
|  | 4 |
|  | 5 |



## ANEXO III (Continuación...)

- 34c. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus compañeros de trabajo
- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato     | <input type="checkbox"/> | 5 |
- 34d. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)
- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| No tengo, no trato     | <input type="checkbox"/> | 5 |
35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto/a a situaciones que te afectan emocionalmente?
- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |
36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):
- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |
37. El trabajo que realizas, ¿te resulta rutinario?:
- |          |                          |   |
|----------|--------------------------|---|
| No       | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A veces  | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Bastante | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Mucho    | <input type="checkbox"/> | 4 |
38. En general, ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:
- |          |                          |   |
|----------|--------------------------|---|
| Mucho    | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Bastante | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Poco     | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nada     | <input type="checkbox"/> | 4 |

### ANEXO III (Continuación...)

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

No es muy importante

Es importante

Es muy importante

No lo sé

	1
	2
	3
	4

40a. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus superiores

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no trato

	1
	2
	3
	4
	5

40b. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus compañeros de trabajo

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no trato

	1
	2
	3
	4
	5

40c. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes... (si los hay)

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no trato

	1
	2
	3
	4
	5

40d. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tu familia y tus amistades

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no trato

	1
	2
	3
	4
	5

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera, etc.)?

Adecuadamente

Regular

Insuficientemente

No existe posibilidad de desarrollo profesional

	1
	2
	3
	4

**ANEXO III (Continuación...)**

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

Muy adecuada

 1

Suficiente

 2

Insuficiente en algunos casos

 3

Totalmente insuficiente

 4

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

Muy adecuada

 1

Suficiente

 2

Insuficiente en algunos casos

 3

Totalmente insuficiente

 4

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo, ¿estás satisfecho/a con el salario que recibes?

Muy satisfecho

 1

Satisfecho

 2

Insatisfecho

 3

Muy insatisfecho

 4

## ANEXO IV

### RESUMEN DE LOS RESULTADOS

Para resumir de una mejor manera los resultados de las metodologías usadas en este proyecto se usará las Tablas AIV.1 y AIV.2 que indican las características del puesto de trabajo y la calidad de vida de los conductores de la compañía. Mientras que las Tablas AIV.3 y AIV.4 muestran los resultados del cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS y metodología FPSICO.

**Tabla AIV. 1** Resultados de la caracterización del puesto de trabajo de los conductores de la compañía el mirador Yaruqueño

<b>DATOS GENERALES DE LOS CONDUCTORES</b>	
<b>Género:</b>	Masculino: 94 % (16 conductores)
	Femenino: 6 % (1 conductor)
<b>Edad promedio de los conductores:</b>	50.18 años
	Rango: 33-79 años
<b>Antigüedad en el cargo de conductor profesional:</b>	13.7 años
	Rango: 8-49 años
<b>CARACTERÍSTICAS DE LOS VEHICULOS</b>	
<b>Tipo de vehículo</b>	Cabina sencilla: 6 unidades
	Cabina doble: 10 unidades
	Cabina sencilla camión: 1 unidad
<b>Marca de vehículo</b>	MAZDA: 11 unidades
	CHEVROLET: 5 unidades
	NISSAN: 1 unidad
<b>Año modelo de vehículo</b>	2008: 1 unidad
	2009: 1 unidad
	2010: 1 unidad
	2011: 5 unidades
	2012: 2 unidades
	2014: 3 unidades
<b>Aire Acondicionado en el vehículo</b>	SI: 23.5 % (4 unidades)
	NO: 76.5 % (13 unidades)
<b>Regulación sillón conductor</b>	Profundidad y espaldar: 35 % (6 unidades)
	Profundidad: 65 % (13 unidades)
<b>Apoyacabezas en el sillón:</b>	100 % (17 unidades)
	100 % (17 unidades)

<b>CONDICIONES FÍSICAS DEL PUESTO</b>	
<b>Ruido que genera molestias</b>	Siempre:5.9 %
	Algunas veces: 5.9 %
	Rara vez: 5.9 %
	Nunca: 82.4%
<b>Cambios bruscos de temperatura</b>	Siempre:47.1%
	Algunas veces: 29.4%
	Rara vez: 11.8%
	Nunca: 11.8%
<b>Vibraciones molestas</b>	Siempre:5.9%
	Algunas veces: 11.8%
	Rara vez: 11.8%
	Nunca: 76.5%
<b>Control de brillos y resplandores</b>	Siempre:0%
	Algunas veces: 0%
	Rara vez: 29.4%
	Nunca: 70.6%
<b>MOLESTIAS DEL CUERPO</b>	
<b>El cuello</b>	SI: 47.10%
	NO:52.9%
<b>Espalda</b>	SI: 64.7%
	NO:35.3%
<b>Zona Lumbar</b>	SI: 52.9%
	NO:47.10%
<b>Hombros</b>	SI: 58.8%
	NO:41.2%
<b>Brazos</b>	SI: 23.5%
	NO:76.5%
<b>Manos</b>	SI: 23.5%
	NO:76.5%
<b>Estómago</b>	SI: 47.10%
	NO:52.9%
<b>Piernas</b>	SI: 11.8%
	NO:88.2%
<b>Rodillas</b>	SI: 29.4%
	NO:70.6%
<b>Zona anal</b>	SI: 0%
	NO:100%

**Tabla AIV. 2** Resultados del cuestionario de salud y vida los conductores de la compañía el mirador Yaruqueño

<b>Datos generales</b>	
<b>Variable</b>	<b>Rangos</b>
<b>Estado civil</b>	Casados: 12
	Separados: 2
	Soltero: 2
	Viudo: 1
<b>Nivel de instrucción</b>	Primaria completa e incompleta: 4
	Secundaria completa e incompleta: 11
	Tercer nivel y otros: 2
<b>Índice de masa corporal</b>	Normal: 4
	Sobrepeso: 9
	Obesidad tipo I: 4
<b>Cómo se siente usted respecto a diversos aspectos de su vida</b>	
<b>Su condición física</b>	Muy Bien: 18%
	Bien: 59%
	Regular: 18%
	Mal: 6%
<b>Su bienestar mental o emocional</b>	Muy Bien: 6%
	Bien: 71%
	Regular: 24%
	Mal: 0%
<b>Su relación de pareja</b>	Muy Bien: 12%
	Bien: 29%
	Regular: 47%
	Mal: 12%
<b>La vida familiar</b>	Muy Bien: 0%
	Bien: 82%
	Regular: 18%
	Mal: 0%
<b>Su trabajo</b>	Muy Bien: 6%
	Bien: 53%
	Regular: 18%
	Mal: 24%
<b>Su vida sexual</b>	Muy Bien: 12%
	Bien: 76%
	Regular: 6%
	Mal: 6%

<b>En general, usted diría que su salud esta</b>	Muy Bien:6%
	Bien: 65%
	Regular:29%
	Mal:0%
<b>PREGUNTAS</b>	
<b>Últimamente ¿sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?</b>	Algo más de lo habitual: 47%
	No más de lo habitual: 24%
	Mucho más de lo habitual: 24%
	No en absoluto:6%
<b>Últimamente ¿se ha sentido poco feliz o deprimido?</b>	Algo más de lo habitual: 53%
	No más de lo habitual: 41%
	Mucho más de lo habitual: 6%
	No en absoluto:0%
<b>En el último mes ¿practicó deporte o realizó actividad física durante 30 minutos o más cada vez?</b>	No practique deporte este mes; 47%
	Menos de 1 vez por semana: 29%
	1 o 2 veces por semana: 12%
	3 o más veces por semana: 12%
<b>En relación con la actividad física que realiza tanto en el trabajo como fuera de este ¿con que frase se siente más representado?</b>	Pasa la mayor parte del tiempo sentado y camina poco: 35%
	Su actividad requiere frecuentemente de esfuerzo físico: 35%
	Hace esfuerzo físico algunas veces: 24%
	Camina bastante, pero no hace ningún esfuerzo físico: 6%
<b>¿Usted tiene o puede tomarse el horario para su almuerzo?</b>	A veces: 35%
	Todos los días: 35%
	Casi siempre: 24%
	Nunca: 6%
<b>¿Con qué frecuencia toma desayuno?</b>	A veces: 24%
	Todos los días: 0%
	Casi siempre: 18%
	Nunca: 59%
<b>A continuación le realizaremos algunas preguntas de cómo se siente usted respecto a diversos aspectos de su trabajo</b>	
<b>Disfruta usted con el trabajo que realiza</b>	Algunas veces: 24%
	Nunca: 0%
	Rara vez: 29%
	Siempre: 47%
<b>Le deja el trabajo suficiente tiempo libre para otras cosas que desea hacer</b>	Algunas veces: 6%
	Nunca: 6%
	Rara vez: 18%
	Siempre: 71%

<b>Termina usted su jornada de trabajo tan cansado que solo quiere descansar</b>	Algunas veces: 65%
	Nunca: 0%
	Rara vez: 24%
	Siempre: 12%
<b>El trabajo que usted hace le provoca un permanente estado de tensión</b>	Algunas veces: 41%
	Nunca: 6%
	Rara vez: 24%
	Siempre: 29%
<b>¿Con que frecuencia puede usar el tiempo libre como usted desea?</b>	Siempre: 76%
	Casi siempre: 12%
	Rara vez: 12%
<b>Durante los últimos 12 meses ¿Usted ha tenido alguno de los siguientes síntomas o problemas de salud?</b>	
Hipertensión arterial	SI: 6%
	NO: 94%
Diabetes	SI: 24%
	NO: 76%
Obesidad	SI: 29%
	NO: 71%
Le cuesta dormir o duerme mal	SI: 71%
	NO: 29%
Tiene sensación continua de trabajo	SI: 47%
	NO: 53%
Sufre de dolores de cabeza	SI: 65%
	NO: 35%
Se siente tenso o irritable	SI: 41%
	NO: 59%
Sufre de alteraciones de apetito o digestivo (nauseas, acidez, colitis)	SI: 35%
	NO: 65%
Tiene problemas en los ojos	SI: 41%
	NO: 59%
Tos o dificultad respiratoria	SI: 24%
	NO: 76%
Ardor o enrojecimiento de la piel	SI: 0%
	NO: 100%
Disminución de audición	SI: 6%
	NO: 94%
Problemas de próstata	SI: 12%
	NO: 88%



<b>En los últimos 12 meses ¿Usted ha tenido dolores permanentes o recurrentes en alguna de las siguientes partes del cuerpo</b>	
<b>El cuello</b>	SI: 47%
	NO: 53%
<b>Espalda</b>	SI: 65%
	NO: 35%
<b>Zona Lumbar</b>	SI: 53%
	NO: 47%
<b>Hombros</b>	SI: 59%
	NO: 41%
<b>Brazos</b>	SI: 24%
	NO: 76%
<b>Manos</b>	SI: 24%
	NO: 76%
<b>Estómago</b>	SI: 47%
	NO: 53%
<b>Piernas</b>	SI: 12%
	NO: 88%
<b>Rodillas</b>	SI: 29%
	NO: 71%
<b>Zona anal</b>	SI: 0%
	NO: 100%
<b>En el último mes ¿Ha fumado al menos un cigarrillo?</b>	SI: 47%
	No, nunca he fumado: 35%
	No, dejo de fumar hace más de 6 meses: 18%
<b>Con que frecuencia toma bebidas alcohólicas</b>	De 2 a 3 veces al mes: 94%
	Nunca: 6%
<b>Respecto a su consumo de alcohol conteste lo siguiente:</b>	
<b>Ha tenido problemas entre usted y su pareja o familiares a causa del alcohol</b>	Algunas veces: 35%
	Nunca: 24%
	Rara vez: 24%
	Siempre: 17%
<b>Ha perdido amigos por el alcohol</b>	Algunas veces: 29%
	Nunca: 41%
	Rara vez: 24%
	Siempre: 17%
<b>Le ha ocurrido que al despertar, después de haber bebido la noche anterior, no recuerda parte de lo que paso</b>	Algunas veces: 35%
	Nunca: 24%
	Rara vez: 24%
	Siempre: 17%

Tabla AIV. 3 Resultados del cuestionario de estrés OIT- OMS

<b>Nivel de estrés general</b>	
Bajo nivel de estrés	76%
Nivel Intermedio	18%
Estrés	6%
Alto nivel de estrés	0%
<b>Respaldo de grupo</b>	
<b>Promedio</b>	<b>Rango min-máx.</b>
Nunca: 27%	12% - 35%
Rara vez: 47%	35% - 65%
Ocasionalmente: 16%	6% - 24%
Algunas veces: 2%	0% - 6%
Frecuentemente: 4%	0% - 6%
Generalmente: 0%	0% - 0%
Siempre: 4%	0% - 12%
<b>Falta de cohesión</b>	
<b>Promedio</b>	<b>Rango min-max</b>
Nunca: 8%	0% - 35%
Rara vez: 18%	6% - 59%
Ocasionalmente: 6%	0% - 12%
Algunas veces: 16%	0% - 24%
Frecuentemente: 14%	0% - 18%
Generalmente: 25%	0% - 29%
Siempre: 14%	0% - 18%
<b>Influencia de líder</b>	
<b>Promedio</b>	<b>Rango min-máx.</b>
Nunca: 41%	12% - 82%
Rara vez: 25%	6% - 53%
Ocasionalmente: 8%	6% - 24%
Algunas veces: 10%	0% - 18%
Frecuentemente: 6%	0% - 18%
Generalmente: 8%	0% - 24%
Siempre: 2%	0% - 12%

<b>Territorio organizacional</b>	
<b>Promedio</b>	<b>Rango min-máx.</b>
Nunca: 24%	0% - 53%
Rara vez: 37%	18% - 59%
Ocasionalmente: 16%	6% - 29%
Algunas veces: 10%	0% - 18%
Frecuentemente: 4%	0% - 6%
Generalmente: 10%	0% - 29%
Siempre: 0%	0% - 0%
<b>Tecnología</b>	
<b>Promedio</b>	<b>Rango min-max</b>
Nunca: 0%	0% - 0%
Rara vez: 6%	0% - 12%
Ocasionalmente: 6%	0% - 18%
Algunas veces: 6%	6% - 6%
Frecuentemente: 16%	6% - 24%
Generalmente: 25%	24% - 29%
Siempre: 41%	29% - 47%
<b>Estructura Organizacional</b>	
<b>Promedio</b>	<b>Rango min-máx.</b>
Nunca: 31%	24% - 35%
Rara vez: 31%	6% - 59%
Ocasionalmente: 18%	0% - 35%
Algunas veces: 12%	0% - 24%
Frecuentemente: 2%	0% - 6%
Generalmente: 4%	0% - 12%
Siempre: 2%	0% - 18%
<b>Clima Organizacional</b>	
<b>Promedio</b>	<b>Rango min-máx.</b>
Nunca: 12%	0% - 29%
Rara vez: 16%	6% - 24%
Ocasionalmente: 31%	0% - 35%
Algunas veces: 18%	6% - 29%
Frecuentemente: 8%	0% - 24%
Generalmente: 10%	6% - 47%
Siempre: 6%	6% - 18%

**Tabla AIV. 4** Resultados del cuestionario FPSICO 4.0

<b>Tiempo de trabajo</b>	
Situación adecuada	35.30%
Riesgo Moderado	41.20%
Riesgo Elevado	11.80%
Riesgo Muy Elevado	11.70%
<b>Autonomía</b>	
Situación adecuada	100.00%
Riesgo Moderado	0.00%
Riesgo Elevado	0.00%
Riesgo Muy Elevado	0.00%
<b>Carga de trabajo</b>	
Situación adecuada	11.80%
Riesgo Moderado	5.90%
Riesgo Elevado	41.20%
Riesgo Muy Elevado	41.10%
<b>Demandas psicológicas</b>	
Situación adecuada	11.80%
Riesgo Moderado	23.50%
Riesgo Elevado	29.40%
Riesgo Muy Elevado	35.30%
<b>Variedad/Contenido</b>	
Situación adecuada	35.30%
Riesgo Moderado	23.50%
Riesgo Elevado	23.50%
Riesgo Muy Elevado	17.70%
<b>Participación/Supervisión</b>	
Situación adecuada	17.60%
Riesgo Moderado	23.50%
Riesgo Elevado	41.20%
Riesgo Muy Elevado	17.70%
<b>Interés por el trabajador/compensación</b>	
Situación adecuada	11.80%
Riesgo Moderado	11.80%
Riesgo Elevado	17.60%
Riesgo Muy Elevado	58.80%

<b>Desempeño del rol</b>	
Situación adecuada	11.80%
Riesgo Moderado	47.10%
Riesgo Elevado	29.40%
Riesgo Muy Elevado	11.70%
<b>Relaciones y apoyo social</b>	
Situación adecuada	5.90%
Riesgo Moderado	17.60%
Riesgo Elevado	41.20%
Riesgo Muy Elevado	35.30%

## ANEXO V

### TRÍPTICO INFORMATIVO ACERCA DE LA APLICACIÓN WHATSAPP

**WHATSAPP**

 SIMBOLO DE APLICACIÓN EN EL CELULAR

PERMITE ENVIAR MENSAJES PRIVADOS ENTRE DOS O MAS PERSONA

ENVIA MENSAJES DE TEXTO, VOZ, IMÁGENES, UBICACIONES, MUSICA, DOCUMENTOS EN GENERAL

REALIZA LLAMADAS Y VIDEO LLAMADAS

**ENVIOS DE MENSAJE**

1. ABRE WATTSAP Y SELECCIONA EL CONTACTO AL QUE DESEA COMPARTIR EL MENSAJE, DALE UN TOQUE EN EL ICONO DE "CLIP" Y ALGUNA DE LAS OPCIONES DE ENVIO



2. UNA VEZ SELECCIONADO LA OPCION, DALE UN TOQUE EN EL ICONO ENVIAR



**LLAMADAS Y VIDEOLLAMADAS**

1. EN EL LADO SUPERIOR DERECHO DEL CONTACTO SELECCIONADO, DALE UN TOQUE EN EL SIMBOLO "LLAMADA" O "VIDEO LLAMADA"





2. DAR UN TOQUE SI DESEA ACTIVAR EL ALTAVOZ O FINALIZAR LA LLAMADA

## ANEXO VI

### TRIPTICO INFORMATIVO ACERCA DE LA APLICACIÓN GOOGLE MAPS

**GOOGLE MAPS**

 SIMBOLO DE APLICACIÓN EN EL CELULAR

CONTIENE MAPA DE LAS CALLES, AVENIDAS Y LUGARES

 COMPARTE UBICACIONES A TRAVÉS DEL WHATTSAP DE UN LUGAR

**INDICA: LAS RUTAS MAS CORTAS PARA LLEGAR A UNA UBICACIÓN, TRÁFICO Y PERCANCES VIALES**

**ENVIOS DE UBICACIÓN POR WHATTSAP**

1. ABRE WATTSAP Y SELECCIONA EL CONTACTO AL QUE DESEA COMPARTIR LA UBICACIÓN, DALE UN TOQUE EN EL ICONO DE "CLIP"



2. DALE UN TOQUE EN EL ÍCONO DE "UBICACIÓN" Y SE DESPLIEGA EL MAPA DE LA UBICACIÓN QUE COMPARTES



2. DALE UN TOQUE EN EL "ENVIAR MI UBICACIÓN ACTUAL" Y FINALMENTE HAZ COMPARTIDO TU UBICACIÓN ACTUAL





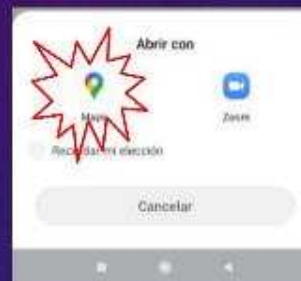
## ANEXO VI (Continuación.....)

### CONducIR A UNA UBICACIÓN COMPARTIDA



1. ABRE WATSAP Y UBÍCATE EN EL CONTACTO QUE TE COMPARTIÓ O ENVIÓ LA UBICACIÓN

2. DALE UN TOQUE EN LA OPCIÓN ABRIR CON "GOOGLE MAPS"



3. SE DESPLIEGA EL MAPA CON EL TIEMPO ESTIMADO PARA LLEGAR A LA UBICACIÓN E INDICACIONES DE LAS RUTAS A SEGUIR

4. DALE UN TOQUE EN "INICIAR" Y COMIENZA EL TIEMPO Y KILOMETRAJE ESTABLECIDO PARA LLEGAR A SU DESTINO



5. UNA VEZ EN EL LUGAR FINALIZARAS EL RECORRIDO



## ANEXO VII

## TRÍPTICO DE PAUSAS ACTIVAS A REALIZAR DENTRO DE UN VEHICULO

**PAUSAS ACTIVAS**  
10 MIN

**RESPIRAR DE MANERA PROFUNDA 2 O 3 VECES A LO LARGO DE LOS TRAYECTOS**



**BRAZOS:** LEVANTE LOS BRAZOS Y LLEVELOLOS HACIA ATRÁS, HASTA DONDE LE PERMITA SU FLEXIBILIDAD. MANTENGA LA ESPALDA SEPARADA DEL RESPALDO DEL ASIENTO, LO MÁS ERGUDA POSIBLE Y CON LA CABEZA RECTA. SOSTENGA ESTA POSICIÓN DE 30 SEGUNDOS A 2 MINUTOS



**HOMBROS:** SUBA LOS HOMBROS HACIA LAS OREJAS A LA VEZ QUE INHALA, CONTENGA LA RESPIRACIÓN DURANTE 3 SEGUNDOS. BAJE LOS HOMBROS EXHALANDO Y JUNTANDO LOS OMOPLATOS DURANTE OTROS 3 SEGUNDOS. REPITA ENTRE 3 A 6 SERIES



**CUELLO:** MUEVA LA CABEZA SOBRE EL HOMBRO DERECHO, MANTENGA ESA POSTURA DURANTE 10 SEGUNDOS. HAGA LO MISMO CON EL HOMBRO IZQUIERDO



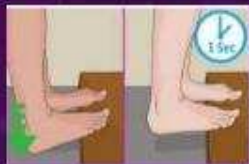
**MENTÓN:** LLEVE LA MANDÍBULA HACIA ATRÁS PARA RELAJAR EL CUELLO, ABRIENDO LA BOCA PARA SOLTAR LA MANDÍBULA. REPITA LA SERIE 3 VECES



**GLÚTEOS:** TEMPLE LOS MÚSCULOS DE LOS GLÚTEOS COMO SI FUERA A LEVANTARSE DEL ASIENTO, RELÁJESE Y DÉJESE CAER. ESTO HARÁ QUE SE PUEDA TONIFICAR E INCREMENTAR LA CIRCULACIÓN DE LA SANGRE EN ESTA ZONA. REPITA EL MOVIMIENTO ENTRE 5 A 7 VECES



## ANEXO VII (Continuación)



**PIERNAS Y TOBILLOS:** SUBA Y BAJE LOS TOBILLOS, ESTO EVITARÁ LA FORMACIÓN DE COÁGULOS EN LAS PIERNAS. REPÍTALO 3 VECES CON CADA LADO



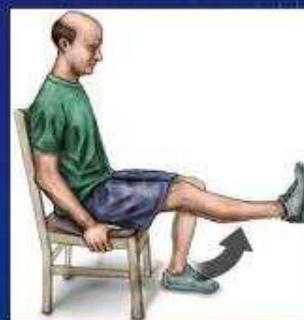
**ESPALDA:** HUNDA LA BARBILLA CONTRA EL PECHO, ENTRELAZANDO LOS DEDOS CON LAS PALMAS DE LAS MANOS HACIA AFUERA Y EXTIENDA LOS BRAZOS HACIA ADELANTE HASTA QUE LA ESPALDA QUEDE CURVADA. SOSTENGA LA POSTURA POR 15 SEGUNDOS Y REPITA UNA O DOS VECES MÁS



**PARTE BAJA DE LA ESPALDA:** CONTRAIGA Y ARQUEE LA PARTE BAJA DE LA ESPALDA PARA SEPARARLA DEL ASIENTO. REPITA 5 VECES



**TRONCO Y CINTURA:** FLEXIONE LA PARTE SUPERIOR DEL CUERPO HACIA LA DERECHA Y LUEGO A LA IZQUIERDA. REPITA ESTE EJERCICIO CINCO VECES PARA CADA LADO



**RELAJACIÓN DE PIERNAS Y CADERAS:** DE PIE, ELEVE UNA PIERNA HACIA DELANTE Y HACIA ATRÁS DURANTE 5 VECES. LUEGO ALTERNE CON LA OTRA PIERNA. ESTO AYUDA A ELIMINAR LA TENSIÓN Y CONTRIBUYE A LA CIRCULACIÓN SANGUÍNEA EN LA ZONA INFERIOR DEL CUERPO

### ANEXO VIII

#### TENDENCIA DE LAS MÉTRICAS QUE EVALUAN LAS ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

# conductores asistentes mañana deportiva mes/ # conductores planificados mes* 100%			
MES	Número de socios que asisten	Número total de socios	Indicador
NOVIEMBRE	10	17	59%
DICIEMBRE	14	17	82%
ENERO	13	17	76%
FEBRERO	15	17	88%

Días de turno cumplido por todos socio en la parada por mes/ Días de turno planificado por mes						
Semanas	Fecha	Cód. Unidades	Numero conductores que asisten a la parada	Días de turno planificado por mes	Días de turno cumplido por todos socio en la parada por mes	Indicador
1	3 AL 7 ENERO	13,14,15,16,17	5	25	15	60%
2	10 AL 14 ENE	1,2,3,4	4	20	12	60%
3	17 AL 21 ENE	5,6,7,8	4	20	16	80%
4	24 AL 28 ENE	9,10,11,12	4	20	18	90%
5	31 ENE AL 4 FEB	13,14,15,16,17	5	25	24	96%
6	7 AL 11 FEB	1,2,3,4	4	20	15	75%
7	14 AL 18 FEB	5,6,7,8	4	20	16	80%
8	21 AL 25 DE FEB	9,10,11,12	4	20	16	80%

### ANEXO VIII (Continuación...)

# Conductores semanales que se verifica realización de pausas activas / # conductores planificados						
Semanas	Fecha	Conductores que se compartió información de pausas activas	Conductores planificados para acompañamiento	Cód. Unidades	Conductores semanales que se verifica pausas activas	Indicador
1	3 AL 7 ENERO	17	2	7 y 8	2	100%
2	10 AL 14 ENE	16	2	9 y 10	2	100%
3	17 AL 21 ENE	17	1	9	-	-
4	24 AL 28 ENE	16	2	10 y 11	1	50%
5	31 ENE AL 4 FEB	17	1	11	-	-
6	7 AL 11 FEB	16	2	12 y 13	1	50%
7	14 AL 18 FEB	17	2	14 y 15	1	50%
8	21 AL 25 DE FEB	16	2	16 y 17	2	100%

Número de mensajes de compromiso de cambio que envían los conductores al grupo de WhatsApp por semana / Número de conductores planificados para enviar mensajes al grupo						
Semanas	Fecha	# Conductores que SE ENVIO el video	Conductores planificados que deben enviar mensaje	Cód. Unidades	Numero de mensajes que han enviado los conductores	Indicador
1	22 AL 26 NOV	17	1	1	1	100%
2	29 NOV AL 3 DIC	16	2	2 y 3	1	50%
3	6 AL 10 DIC	17	1	2	1	100%
4	13 AL 17 DIC	17	2	3 y 4	2	100%
5	20 AL 24 DIC	15	2	5 y 6	1	50%
6	27 AL 31 DIC	17	1	6	1	100%
7	3 AL 7 ENERO	17	2	7 y 8	1	50%
8	10 AL 14 ENE	16	2	9 y 10	1	50%
9	17 AL 21 ENE	17	1	9	1	100%
10	24 AL 28 ENE	16	2	10 y 11	1	50%
11	31 ENE AL 4 FEB	17	1	11	2	200%
12	7 AL 11 FEB	16	2	12 y 13	1	50%
13	14 AL 18 FEB	17	2	14 y 15	2	100%
14	21 AL 25 DE FEB	16	2	16 y 17	2	100%

## ANEXO IX

### EJEMPLO DE LA PLANIFICACIÓN DE TURNOS POR PARADA CIA EL MIRADOR YARUQUEÑO

PROGRAMACION CAMIONETAS																
	ene-22								feb-22							
	S1		S2		S3		S4		S5		S6		S7		S8	
UNIDAD	BASE 1	BASE 2	BASE 1	BASE 2	BASE 1	BASE 2	BASE 1	BASE 2	BASE 1	BASE 2	BASE 1	BASE 2	BASE 1	BASE 2	BASE 1	BASE 2
1	X															X
2	X														X	
3	X														X	
4		X													X	
5			X												X	
6			X											X		
7			X										X			
8				X									X			
9					X								X			
10					X							X				
11					X						X					
12						X					X					
13							X				X					
14							X			X						
15							X		X							
16							X		X							
17								X	X							

NOTA: EL HORARIO DEL TURNO OBLIGATORIO ES 6 AM A 8 AM y de 16 pm 19 pm de LUNES A DOMINGO  
 SE CONSIDERA INASISTENCIA SI FALTARE ALGUNO DE ESOS HORARIOS  
 EN MARZO SE REPITE NUEVAMENTE LA PROGRAMACIÓN DEL MES DE ENERO

## ANEXO X

### INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA COMPAÑÍA EL MIRADOR YARUQUEÑO

RECLAMOS DE MAL SERVICIO											
COD. UNIDAD	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero
1		1									
2	1	2	1	1	1	1	1				1
3	1										
4											
5	1	1	1		1						
6									1		
7	1			1							
8		1	1	1						1	
9	1	1	1								
10											
11								1	1		
12	1	2	1	1	1					1	
13											
14											
15	1			1							
16											
17		1	1	1		1	1				
SUBTOTAL	7	9	6	6	3	2	2	1	2	2	1

## ANEXO X

## INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA COMPAÑÍA EL MIRADOR YARUQUEÑO (Continuación)

COD. UNIDAD	INFRACCIONES DE TRÁNSITO										
	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero
1											
2	1										
3											
4							1			1	
5					1						
6				1							
7											
8						1			1		
9			1				1				
10											
11											
12			1								
13		1									1
14											
15											
16											
17				1				1			
<b>SUBTOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

## ANEXO X

## INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA COMPAÑÍA EL MIRADOR YARUQUEÑO (Continuación)

COD. UNIDAD	INCIDENTES DE TRANSITO										
	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero
1											
2											1
3											
4											
5			1								
6					1						
7											
8											
9			1						1		
10											
11											
12											
13											
14											
15								1			
16											
17											
<b>SUBTOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>



**ANEXO X**

**INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA COMPAÑÍA EL MIRADOR YARUQUEÑO (Continuación)**

COD. UNIDAD	AUSENTISMO DEL PERSONAL ( DIAS QUE SE AUSENTA EN EL MES DE LUNES A DOMINGO)										
	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero
<b>1</b>	2	3	1	2	1	1	2	16	2	2	2
<b>2</b>	1	1	2	1	2	3	2	3	1	2	2
<b>3</b>	5	5	5	5	5	5	4	2	4	2	3
<b>4</b>	24	16	21	24	16	21	22	21	19	23	17
<b>5</b>	4	3	4	2	3	2	4	2	3	3	6
<b>6</b>	5	6	7	5	5	5	4	6	5	2	5
<b>7</b>	1	1	2	1	1	1	2	1	0	0	4
<b>8</b>	7	7	7	7	6	4	5	6	2	1	
<b>9</b>	15	10	15	12	15	28	14	12	15	10	10
<b>10</b>	16	21	24	25	22	24	18	20	22	20	14
<b>11</b>	25	20	22	25	27	29	17	23	24	24	20
<b>12</b>	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	5
<b>13</b>	27	28	25	20	14	20	16	18	16	18	20
<b>14</b>	15	10	15	10	12	5	15	15	14	16	15
<b>15</b>	1	3	3	4	2	1	4	3	4	3	7
<b>16</b>	28	27	25	20	22	24	25	20	25	22	26
<b>17</b>	3	4	3	6	5	4	4	3	4	4	6
<b>SUBTOTAL</b>	<b>183</b>	<b>169</b>	<b>185</b>	<b>174</b>	<b>162</b>	<b>180</b>	<b>161</b>	<b>175</b>	<b>163</b>	<b>156</b>	<b>162</b>