



Universidad de Guayaquil

**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE TITULACIÓN**

**TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

**ÁREA
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN**

**TEMA
“ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES A LOS
TRANSPORTISTAS DE CARGA PESADA
APLICANDO EL MÉTODO ISTAS 21.”**

**AUTOR
ZAMBRANO VELÁSQUEZ YULY MARIUXI**

**DIRECTOR DEL TRABAJO
ING. VELA ALBUJA LUIS ALFONSO MSC.**

**2017
GUAYAQUIL – ECUADOR**

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“La responsabilidad del contenido de este trabajo de Titulación, me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual del mismo a la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad de Guayaquil”

Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

C.C. 1311002792

DEDICATORIA

Le dedico esta investigación primeramente a Dios, porque ha estado siempre conmigo en cada paso que doy, dándome las fuerzas necesarias para continuar luchando días tras día.

A mi madre, que desde el cielo está cuidándome y sé que está muy feliz por este nuevo logro en mi vida.

A mi padre Auxilio Zambrano y a mis hermanos ya que gracias a ellos soy quien soy hoy en día, quien ha velado a lo largo de mi vida por mi bienestar y educación siendo el apoyo en todo momento.

A mis sobrinos, que me brindaron su apoyo y que esto sea un ejemplo para que ellos continúen adelante con sus estudios.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios todo poderoso que ha podido dar salud y darme fuerzas para seguir avanzando a lo largo de toda mi vida estudiar una carrera y poder realizar una tesis para optar por el título de Ingeniera industrial.

Un agradecimiento muy especial a mi padre AUXILIO ZAMBRANO y mis hermanos Merly Zambrano, María Zambrano, Yaqueline Zambrano, Franklin Zambrano por estar siempre apoyándome en todo momento a brindarme sus conocimientos.

A los ingenieros, ING. Ind. Vela Albuja Luis y al Ing. Ind. Ugalde Vicuña José por haberme guiado con su conocimiento todo este tiempo en la elaboración de esta investigación.

A todos mis amigos y a la empresa Transloinsa donde yo laboro, por permitirme realizar el trabajo de titulación.

ÍNDICE GENERAL

N°	Descripción	Pág.
	PRÓLOGO	1

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

N°	Descripción	Pág.
1.1	Antecedentes	2
1.1.1	Objeto de estudio	3
1.1.2	Campo de acción	3
1.2	Justificativo	3
1.2.1	Situación problemática de la empresa	4
1.2.2	CIIU 4 Ecuador	4
1.2.3	Productos (bienes y/o servicios) que produce o comercializa	4
1.2.4	Delimitación del problema	5
1.2.5	Formulación del problema	5
1.2.6	Causas del problema	5
1.3	Objetivos	6
1.3.1	Objetivo General	6
1.3.2	Objetivos específicos	6
1.4	Marco Teórico	6
1.4.1	Marco Conceptual	10
1.4.2	Marco Histórica	11
1.4.3	Marco Referencial	15
1.4.4	Marco Legal	15

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

N°	Descripción	Pág.
2.1	Metodología de la investigación	18
2.2	Situación Actual	19
2.2.1	Política de seguridad industrial	21
2.2.2	Compromiso institucional con la Seguridad Industrial	22
2.2.3	Prevención de riesgos laborales	23
2.2.4	Evaluación de riesgos para la falta de legislación específica	27
2.2.5	Evaluación de riesgos que precisa métodos específicos de análisis	28
2.3	Recursos productivos	29
2.3.1	Recursos materiales	30
2.3.2	procesos productivos	30
2.3.3	Tecnológicos	32
2.4	Procesos	32
2.4.1	Mapa de procesos	35
2.4.2	Procesos operativos	36
2.4.3	Diagramas de flujo de procesos operativos	37
2.4.4	Diagramas de flujo de procesos de apoyo	39
2.5	Riesgos laborales – físicos, químicos, biológicos, mecánicos, ergonómicos, psicosociales, locativos, incendio y explosión	42
2.5.1	Factores de riesgo laborales	45
2.6	Registros de problemas – Preguntas	46
2.6.1	Análisis de datos	47
2.6.2	Identificación de problemas. Diagrama Causa-Efecto	50
2.6.3	Análisis de los problemas	56
2.7	Clasificación de las actividades de trabajo por puestos de trabajo	57

N°	Descripción	Pág.
2.7.1	Análisis de riesgos psicosociales por puesto de trabajo	58
2.7.2	Seleccionar el trabajo que va a analizar por puesto de trabajo	60
2.7.3	Identificar los riesgos de accidentes potenciales	60
2.7.4	Matriz de identificación de riesgos	62
2.7.5	Análisis de riesgos (Matriz)	64
2.7.6	Valoración de los riesgos por puestos de trabajo	65
2.8	Evaluación de riesgo psicosocial mediante el método ISTAS 21	66
2.9	Evaluación del riesgo	67
2.9.1	Indicadores de gestión de cumplimiento de la seguridad industrial	71
2.10	Diagnóstico situacional	74
2.11	Impacto económico de problemas detectados	75
2.12	Evaluación general de los riesgos y control de riesgos	77

CAPÍTULO III

PROPUESTA

N°	Descripción	Pág.
3.1	Estructura de la propuesta: alternativas de solución	79
3.1.1	Riesgos laborales por ritmo de trabajo	80
3.1.2	Riesgos laborales por estrés	80
3.1.3	Problemas interpersonales con los trabajadores	80
3.1.4	Riesgo Psicosocial	80
3.2	Programación para puesta en marcha	83
3.2.1	Planificación y cronograma de implementación	84
3.2.2	Costos de alternativas de solución	84
3.3	Análisis Beneficio-Costo	86

N°	Descripción	Pág.
3.4	Plan de inversión y financiamiento	87
3.5	Resultados	87
3.6	Conclusiones	87
3.7	Recomendaciones	89
	ANEXOS	90
	BIBLIOGRAFÍA	127

ÍNDICE DE CUADROS

Nº	Descripción	Pág.
1	Riesgos psicosociales por puesto de trabajo	59
2	Matriz de riesgos parte 1	62
3	Matriz de riesgos parte 2	63
4	Proporción de riesgos identificados	64
5	Valoración de riesgos	65
6	Dimensiones psicosociales para la evaluación	66
7	Exposiciones en TRANSLOINSA	67
8	Exposiciones en TRANSLOINSA 1	70
9	Indicadores de resultados	73
10	Indicadores de actividades	73
11	Indicadores reactivos	74
12	Valor de los factores de riesgos	82
13	Plan de intervención	82
14	Descripción de actividades	83
15	Cronograma de propuesta	84
16	Costo de materiales y mano de obra	85
17	Inversión total	85
18	Cronograma y valores de la capacitación	86

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Nº	Descripción	Pág.
1	Estimación de los riesgos	64

ÍNDICE DE IMÁGENES

Nº	Descripción	Pág.
1	Listado de factores organizacionales	14
2	Procesos	33

ÍNDICE DE DIAGRAMAS

Nº	Descripción	Pág.
1	Procedimiento de asignación de vehículo y chofer	31
2	Procedimiento de prestación del servicio de transporte	31
3	Mapa de procesos	36
4	Proceso operativo general de TRANSLOINSA	37
5	Flujo de procesos operativos	38
6	Proceso de recepción de pedido	39
7	Proceso para ingresar guías de remisión	40
8	Proceso de emisión de facturas	40
9	Proceso para la entrega de viáticos	41
10	Proceso para la revisión de neumáticos y seguridad de carga	41
11	Proceso para realizar pago a conductores	41
12	Diagrama Causa-Efecto para transportistas de carga en TRANSLOINSA	53
13	Diagrama Causa-Efecto para transportistas de carga en TRANSLOINSA (Riesgos Físicos)	53
14	Diagrama Causa-Efecto para transportistas de carga en TRANSLOINSA (Riesgos químicos)	54
15	Diagrama Causa-Efecto para transportistas de carga en TRANSLOINSA (Riesgo biológico)	54
16	Diagrama Causa-Efecto para transportistas de carga en TRANSLOINSA (Riesgos mecánicos)	55
17	Diagrama Causa-Efecto para transportistas de carga en TRANSLOINSA (Riesgos ergonómicos)	55
18	Diagrama Causa-Efecto para transportistas de carga en TRANSLOINSA (Riesgos locativos)	56

ÍNDICE DE ANEXOS

Nº	Descripción	Pág.
1	Ubicación de la empresa en Guayaquil	91
2	Estructura organizacional	92
3	Formato de encuestas según el ISTAS 21	101
4	Resultados de encuestas dimensión a dimensión	113

AUTOR: ZAMBRANO VELÁZQUEZ YULY MARIUXI
TEMA: ANÁLISIS DE RIESGOS PSICOSOCIALES A LOS
TRANSPORTISTAS DE CARGA PESADA APLICANDO EL
MÉTODO ISTAS 21
DIRECTOR: ING. IND. VELA ALBUJA LUIS ALFONSO, MSC.

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo analizar los factores de riesgos psicosociales existente en las actividades de los transportistas de carga pesada aplicando el método ISTAS 21. De tal forma se tiene como antecedentes, que el estudio a realizar es en la empresa de transporte de carga pesada. La realización se efectúa a través de la investigación primaria y secundaria, del mismo modo, se distribuye datos encontrados mediante fuentes seguras de información, el cual se describió conceptos desconocidos acerca de los riesgo psicosociales en los transportistas, para solucionar los diversos inconvenientes que se encuentra en la empresa, se realizó la elaboración de una matriz de triple criterio, que dio como resultado el 32% de riesgos psicosociales el cual se identifica como un riesgo intolerable, debido a que los transportistas que trabajan en los camiones descansan en posición incorrecta lo que le produce estrés y el trabajar a excesivas horas lo que provoca que tengan más complicaciones en su rendimiento, también se evaluó mediante el Método Istas 21 a un total de 70 transportista para determinar las condiciones de trabajo. Para concluir con el proyecto se dio una propuesta de solución, en donde intervienen diversas actividades Aplicación de pruebas Psicológicas , capacitación al personal en temas de vida saludable , capacitaciones dirigidas para los conductores que presenten patrones de conductas desajustadas , buzón de sugerencias para el personal , actividades recreativas para los transportistas, las mismas que servirán para el mejoramiento de su ritmo de trabajo, su cuidado de salud, cuidado emocional y mental, esto tiene un valor de \$23.266.50 de forma general teniendo un valor de beneficio de \$2.39 por cada \$1 invertido. Estas actividades ayudarán a reducir los costos que realiza la empresa al seguir con el problema ya que es factible su inversión.

PALABRAS CLAVES: Riesgo, Psicosocial, Transportistas, ISTAS 21, Salud, Trabajador.

Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi **Ing. Ind.Vela Albuja Luis Alfonso, MSc.**
C.C. 1311002792 **Director del Trabajo**

AUTHOR: ZAMBRANO VELÁZQUEZ YULY MARIUXI
TOPIC: ANALYSIS OF PSYCHOSOCIAL RISKS TO CARRIERS OF
HEAVY LOAD BY APPLYING THE METHOD ISTAS 21
DIRECTOR: IND. ENG. VELA ALBUJA LUIS ALFONSO MSC.

ABSTRACT

The present work has as objective to analyze the existing psychosocial risk factors in the activities of the heavy load carriers using the method ISTAS 21. In such a way we have as a background, the study in the company of transport for heavy load in the same way the implementation is done through the primary and secondary research, distributed data found through comprehensive, reliable sources of information, The unknown concepts which is described about the psychosocial risk factors in the carriers, to solve the various problems that were found in the company, The development of an array of three, That resulted in the 32% of psychosocial risks which is identified as an intolerable risk . Due to the fact that the carriers who work in the trucks rest in wrong position, produces stress and excessive work hours which causes that they have more complications in your performance, it was Also assessed by the method Istas 21 to a total of 70 carrier to determine the terms and conditions of work. To conclude, the project was a proposal for a solution, in which various activities application of psychological test, Train staff on issues of healthy life training for drivers to submit maladjusted behavior patterns, Suggestion box for the staff, recreational activities for carriers, the same that will serve for the improvement of its pace of work, Your health care, Emotional and mental health care, all has a value of \$23.266.50 in general having a value of \$2.39 for every \$1 invested. These activities will help to reduce the costs of the company to continue with the problem as it is feasible for the investment.

KEY WORDS: Psychosocial, Risk, Carriers, ISTAS 21, Worker, Health.

Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi
I.D. 1311002792

Ind. Eng. Vela Albuja Luis A., MSc.
Director of Work

PRÓLOGO

El proyecto que se presenta se trata sobre la identificación y análisis de los riesgos psicosociales en la empresa TRANSLOINSA S.A. Para ello se sigue una estructura de cuatro capítulos en los que se desarrolla los siguientes contenidos:

Capítulo I: introduce al lector al contexto del problema, se detallan generalidades de la empresa, su problemática y los aspectos delimitantes en la investigación. También se muestra el sustento teórico, es decir se exponen los conocimientos necesarios para entender en qué consisten los riesgos psicosociales y la prevención de los riesgos en las empresas.

Capítulo II: se indican las herramientas y técnicas usadas para la evaluación análisis de los riesgos. Mediante una serie de ítems se diagnostica la situación actual de la empresa en relación a la exposición de riesgos en función de los procesos y actividades desempeñadas. Se recalcan los resultados del cuestionario ISTAS 21 puesto que fue el principal método de valoración.

Capítulo III: se presenta la propuesta la cual se enfoca en reducir la existencia de riesgos psicosociales para los 70 transportistas de TRANSLOINSA. Se presentan varias alternativas de solución y se realiza una evaluación económica que determinó su factibilidad.

La autora da cierre al trabajo mediante conclusiones y recomendaciones que dan los aspectos sobresalientes de la investigación, así como sugerencias para futuras consideraciones en el tema.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

La empresa Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A. “TRANSLOINSA” se fundó en junio del 2007 en Cayambe, Pichincha, por la necesidad en la localidad de brindar un servicio de transporte para empresas locales; con la ayuda conformada por un grupo de 15 socios multidisciplinarios y expertos profesionales, el servicio de transporte fue perfeccionándose en la atención hacia el cliente, el cual se traduce en el objetivo principal de la empresa que es servir de forma oportuna con transparencia y responsabilidad (Transloinsa, 2016).

En la actualidad “TRANSLOINSA” ha logrado acaparar una cartera de 50 clientes renombrados en el país entre ellos la multinacional Nestlé. La empresa se asegura de brindar un servicio eficaz a través de fortalezas como conductores experimentados, seguro de transporte, rastreo satelital, entre otros, que se encargan del traslado de los productos y materiales a cualquier punto ya sea dentro del país o fuera de él, de forma eficaz y eficiente.

Se ha incorporado procesos de calidad mediante estándares de servicio que otorgan la característica de seguridad hacia todos los clientes que se preocupan en todo momento por el estado de su mercadería. La gerencia de la empresa funciona de manera directa, bajo el mando de líderes con valores que toman las decisiones en beneficio de alcanzar niveles altos de competitividad.

1.1.1. Objeto de estudio

Riesgos Psicosociales de los transportistas de carga pesada en la empresa TRANSLOINSA S.A.

1.1.2. Campo de acción

El campo de acción es el transporte de cargo por carretera. Se le encuentra en las instalaciones de la agencia Transporte y logística Nacional e Internacional S.A. TRANSLOINSA S.A. ubicada en Guayaquil en el km 12 ½ vía a Daule parque california 2 bodega C-48, Ruc: 1792108667001. (Ver anexo 1).

1.2. Justificativo

El trabajo de investigación permitirá conocer los riesgos a lo que están expuestos los transportistas de carga pesada de la empresa TRANSLOINSA S.A. ya que trabajan largas jornadas laborales y conducen extensos caminos en las cordilleras del Ecuador, solo descansan 3 horas en el transcurso del viaje, sin compañía de otro conductor, enfrentándose al peligro del tráfico sin importar las condiciones climáticas.

Dichas situaciones son contraproducentes y atentan contra la seguridad y salud de los trabajadores. Además de que se corre el riesgo de violar las leyes del Ecuador sobre las condiciones óptimas para el trabajo.

Para evaluar los riesgos y especialmente los de categoría psicosocial se utilizaron esquemas y matrices de evaluación, así como se recalca el uso del cuestionario ISTAS 21 diseñado especialmente para esta clase de riesgo y en donde se identifican los factores que más afectan a estos transportistas.

1.2.1. Situación problemática / la empresa

La ausencia de incorporación de temas Psicológicos en el área de logística y la ausencia capacitación a los conductores con conductas desajustadas afecta a las actividades de los transportadores de carga pesada.

Aspectos Generales

La estrategia de TRANSLOINSA se basa en ofrecer servicios de movimientos de carga en la forma más eficiente a todos los rincones del país.

Organización

TRANSLOINSA cuenta con una estructura organizacional que está conformada por 2 niveles: (ver anexo 2).

- Directivo.
- Operativo.

Recursos productivos

La empresa cuenta con 90 vehículos con capacidad de carga entre 3 a 30 toneladas y 12 tráileres, todos los vehículos cuentan con rastreo satelital y radios transmisores.

1.2.2. Clasificación industrial internacional uniforme –CIIU 4 Ecuador

H4923.0 Transporte de carga por carretera.

1.2.3. Productos (bienes y/o servicios) que produce o comercializa

Los servicios que ofrece la empresa TRANSLOINSA son:

Transporte Entreplantas, cargas generales, alimenticio, carga seca, carga al granel y paletizada , ruteo y planificación de cargas , operaciones de Inhouse ,ruteo y planificación de cargas ,consultoría Logística , transporte de carga internacional.

1.2.4. Delimitación del problema

La presente investigación está dirigida a los 70 conductores que transportan carga pesada desde Guayaquil hacia los diferentes puntos de la costa y sierra, en ocasiones los conductores tienen que esperar que cargue el ultimo camión si este tiene la misma ruta para salir en convoy y así poder iniciar su travesía, el no contar con un tiempo de receso o descanso cuando se trate de cubrir largos trayectos por cumplir con la entrega afecta a los conductores exponiéndolos a condiciones sub-estándar.

1.2.5. Formulación del problema

Riesgos Psicosociales a los transportistas de carga pesada aplicando el método ISTAS 21.

1.2.6. Causas del problema

Materiales y Equipos: Camión de carga pesada desde 4 toneladas hasta 27 toneladas.

Mano de Obra: Talento Humano, conductores.

Medio Ambiente: Suelo: falta de limpieza en los camiones, recolección de polvos en las bodegas y camiones.

Aire: Contaminación del aire por humo que sale de los motores de los camiones.

Método: El método que se va a utilizar es el método COPSOQ ISTAS 21, que determina la exposición a riesgos psicosociales.

El principal problema de los conductores de la empresa “TRANLOINSA” son las prolongadas jornadas las cuales comprenden entre 12 a 18 horas laborales, la ausencia de descanso afecta el rendimiento y la satisfacción del trabajo que desempeñan los transportistas aumentando el índice de cometer accidentes.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Analizar los factores de riesgos Psicosociales existentes en las actividades de los transportistas de carga pesada aplicando el método COPSOQ ISTAS 21.

1.3.2. Objetivos específicos

- Examinar la situación de las condiciones de los riesgos Psicosociales del departamento de logística en el área de transporte.
- Identificar los riesgos del área de transporte mediante una matriz usando de evaluación de riesgo.
- Establecer estrategias para controlar los riesgos minimizando sus efectos.

1.4. Marco teórico

Factores y Riesgos psicosociales

El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, no es nuevo aunque si la importancia y

reconocimiento que ha adquirido en los últimos años (EU-OSHA, 2002; Houdmont y Leka 2010; Leka y Houdmont, 2010; Näswall, Hellgren, Sverke, 2008). Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (EU-OSHA, 2007).

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema. El comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene probablemente de la década de 1970, fechas a partir de las cuales la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión en cuanto a su definición.

Probablemente, hay hoy tres formas prevalentes de referirse a ellos: 1) factores psicosociales, 2) factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y 3) riesgos psicosociales. Aunque son términos próximos entre ellos, sus referencias históricas y conceptuales son diferentes e incluso hay diferencias entre ellos que pueden ser notables. En la actualidad es frecuente hablar de unos y otros, a veces de forma intercambiable, sin establecer ninguna distinción.

Características de los riesgos psicosociales

- Afectan a los derechos fundamentales del trabajador
- Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador.

- Afectan a la salud mental de los trabajadores.
- Tienen formas de cobertura legal.

Afectan a los derechos fundamentales del trabajador

Los riesgos psicosociales no se refieren a aspectos marginales o secundarios de las condiciones organizacionales del trabajo, sino a elementos básicos de sus características de ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa. Los riesgos psicosociales más citados, y generalmente más admitidos como tales, como la violencia y el acoso laboral o sexual, los cuales son considerados como atentados a la integridad física, personal, a la dignidad del trabajador o su intimidad, elementos propios de los derechos fundamentales de los trabajadores.

Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador

Los efectos de los factores psicosociales de riesgo actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta de estrés (Levy, 1981). Tal como lo recoge la OIT (1986) y la OMS (Kalimo, El-Batawi y Cooper, 1987), tales respuestas están fuertemente mediadas por los mecanismos de percepción y contextuales, es decir los efectos sobre la salud del trabajador de los factores psicosociales de estrés son principalmente moduladores. Mientras los factores psicosociales de riesgo o estrés tienen efectos mediados y parciales, los efectos de los riesgos psicosociales tienen efectos principales y globales en razón de la naturaleza del propio riesgo, aunque sigan estando presentes los valores mediadores.

Los riesgos psicosociales, principalmente en razón de su frecuente asociación al estrés agudo, hace que los efectos principales sean

mayores. La violencia, el acoso laboral o el acoso sexual son riesgos que pueden tener efectos principales y que habitualmente afectan a la globalidad del funcionamiento de la persona que trabaja. Otras formas de riesgos psicosociales como el estrés, la inseguridad laboral o el burnout o desgaste profesional son formas de estrés crónico que por su globalidad afectan a la totalidad de la organización del propio estilo de vida personal o profesional de los empleados de la empresa. Tanto unos como otros afectan a la globalidad del funcionamiento del trabajador, a los niveles de seguridad personal y cursan con trastornos adaptativos (DSM-IV-TR, 2002).

Afectan a la salud mental de los trabajadores

Los riesgos se definen por su capacidad para ocasionar daños a la salud, física y mental. Los riesgos psicosociales tienen repercusiones en la salud física de los trabajadores, pero tienen especialmente repercusiones notables en la salud mental de los trabajadores.

Aunque no pueda hacerse una diferenciación neta, los riesgos psicosociales, por su propia naturaleza, afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental, lo que puede afectar su rendimiento y productividad.

Los datos actuales indican que la ansiedad, la depresión además de otros indicadores de mala salud mental están asociados a la exposición a los riesgos psicosociales (Cox, Griffiths y Leka, 2005; Cox y Rial-Gonzalez, 2000). Los riesgos psicosociales son de hecho violaciones importantes de las expectativas laborales básicas, por lo que pueden generar alteraciones del sistema de procesos, cognitivos, emocionales y conductuales llevando a trastornos mentales de importancia. La aparición de trastornos de depresión, suicidios o conductas para-suicidas suelen estar entre las más comunes.

El trastorno de estrés postraumático, que se ha hecho cada vez más frecuente en contextos laborales, ha sido sugerido por la OIT (OIT, 2010, parag. 2.4) como una enfermedad profesional. Los datos acerca de la presencia del trastorno de estrés postraumático en el ámbito laboral es cada vez mayor, asociado principalmente a riesgos psicosociales como la violencia, el acoso laboral y el acoso sexual (Tehrani, 2004, 2010).

Tienen formas de cobertura legal

La importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha obligado al desarrollo de una cobertura legal inicial y al desarrollo de una jurisprudencia sobre el tema. Mientras que los problemas ocasionados por los problemas generados por los factores psicosociales de estrés han estado abordados de una forma genérica, existe actualmente una legislación incipiente que atiende al estrés, la violencia y el acoso, como casos más claros. Ejemplos de ello son las directivas a nivel europeo “Framework Agreement on Work Related Stress” (European Social Partners, 2004) y la “Framework agreement on harassment and violence at work” (European Social Partners, 2007) que ponen las bases de la legislación europea sobre el tema. A tales propuestas los diferentes países europeos están elaborando legislaciones nacionales específicas (Leka, Jain, Zwetsloot, Vartia, Pahkin, 2008).

1.4.1. Marco conceptual

Carga laboral: es el conjunto de la carga física y la carga psicosocial en la que se encuentra sometido el trabajador.

Convoy: conjunto de vehículos que trasladan todo tipo de mercadería en este caso por vía terrestre y que son escoltados por otros vehículos durante su trayecto hasta llegar a su destino.

Guías de remisión: es un documento que está constituido por 3 ejemplares el cual contiene información de la mercadería que se esté transportando como, por ejemplo: el # de unidades y su clasificación por cajas o bultos, el peso de cada caja o bulto si es necesario, la serie de cada producto, el destino de la mercadería y por último quien emite y quien recibe la mercadería.

1.4.2. Marco histórico

El transporte terrestre

Desde el inicio de los primeros habitantes de América en la época precolombina los Incas contaban con caminos conectados por todo su imperio todo por la necesidad que tenían de trasladar sus mercancías, esta actividad se realizaba a pie valiéndose de la fuerza de los animales que el hombre había domesticado en ese tiempo. En la prehistoria hace más de 5500 años, el hombre buscaba la manera de asegurar su comida surgiéndole la necesidad de idearse maneras de darle una solución a su problema, después de varios intentos fallidos por desarrollar una herramienta o medio que les permita transportarse con mayor facilidad y rapidez, nace el invento que revolucionó la historia del transporte “La Rueda”.

La rueda le permitió al hombre tener una amplia visión construyendo carros tirados por caballos para trasladar cargas sumamente pesadas a lugares lejanos con mucha más frecuencia y en menos tiempo.

La invención de la rueda, dio lugar a que el hombre con el pasar de los años siga innovando sus inventos del transporte terrestre de personas y sus mercaderías obteniendo como resultado una serie de creaciones tales como: la bicicleta, el ferrocarril o locomotora, el automóvil, la motocicleta, etc.

En la actualidad el transporte terrestre de carga ha ido incrementando, donde la industria ha diseñado vehículos específicos para cubrir las necesidades de la población local e internacional.

Los factores psicosociales: Historia del concepto

Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. Se constata en la publicación que la problemática es claramente anterior y que se remonta al menos a 1974, fecha en la que consta una clara llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores.

En el documento, publicado originalmente en 1984, se comienza por reconocer la complejidad del tema “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos” (OIT, 1986, p. 3). Por lo mismo, consideran que cualquier intento de definición tiene que ser amplio y complejo, al menos lo suficiente como para recoger su problemática global referente a los diferentes tipos de riesgos psicosociales. Se propone como definición:

Según (OIT, 1986, p. 3):

“Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a

través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”

La definición anterior expuesta muestra la importancia concedida por la OIT al trabajador real y concreto y a sus necesidades de hecho. Se insiste igualmente en que las consecuencias del descuido de tales factores recaen tanto sobre la salud de los trabajadores como sobre la empresa. Algo más adelante se incluye una de las primeras listas sobre cuáles pueden ser tales factores psicosociales: la mala utilización de las habilidades, la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico (OIT, 1986, p. 5). La práctica totalidad del listado sigue siendo actual.

Un segundo documento histórico relacionado con el tema es la obra “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud, editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988). Se expone en el mismo que este tipo de factores provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores y que está influenciado por los innumerables factores que afectan al trabajador. La complejidad del tema y la importancia del trabajador real serían los datos iniciales con los que debe afrontarse su estudio e investigación. Un elemento de gran importancia es la diferenciación que introduce El-Batawi (1988) al exponer el doble efecto que pueden tener los factores psicosociales: positivos o negativos.

Si en la década de 1970 se alerta la sensibilidad acerca de la relevancia y los efectos que pueden tener los factores psicosociales, es en la de 1980 cuando se produce las primeras obras colectivas y oficiales, y comienzan a aparecer las primeras aproximaciones conceptuales al tema vinculándolos a los efectos de la organización sobre el trabajo y la salud (OIT, 1986; Kalimo et al. 1988). Tal como expone la tercera edición

de la Enciclopedia de la Seguridad y Salud en el Trabajo (OIT, 1998), a partir de estos momentos la organización en el trabajo y los factores organizacionales se convierten en expresiones intercambiables para referirse a los factores psicosociales y sus efectos sobre la salud. Unas y otras expresiones se utilizan para referirse a los factores sociales que influyen la conducta y la salud de los trabajadores.

Carayon, Haims y Yang (2001) definen los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores. Cox y Griffiths (1996), los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales.

IMAGEN N° 1

LISTADO DE FACTORES ORGANIZACIONALES

FACTORES ORGANIZACIONALES	
<i>Política y Filosofía de la Organización</i>	Relación Trabajo-Familia Gestión de los Recursos Humanos Política de seguridad y salud Responsabilidad Social Corporativa Estrategia empresarial
<i>Cultura de la Organización</i>	Política de Relaciones Laborales Información Organizacional Comunicación organizacional Justicia Organizacional Supervisión/Liderazgo
<i>Relaciones Industriales</i>	Clima laboral Representación Sindical Convenios Colectivos
FACTORES LABORALES	
<i>Condiciones de empleo</i>	Tipo de contrato Salario Diseño de carreras
<i>Diseño del puesto</i>	Rotación de puestos Trabajo grupal
<i>Calidad en el trabajo</i>	Uso de habilidades personales Demandas laborales Autonomía y capacidad de control Seguridad física en el trabajo Apoyo social Horas de trabajo Teletrabajo

Fuente: Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008.
Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

Martín Daza y Pérez Bilbao las definen como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo (1997). Desde la perspectiva de un modelo de indicadores, Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, (2008) identifican tales factores proponiendo una serie de indicadores organizacionales y laborales que se recogen en la imagen 1.

1.4.3. Marco Referencial

Los riesgos psicosociales o riesgos emergentes, continúan permaneciendo invisibles o como mucho, en segundo lugar, ante el interés de los empresarios, e incluso ante los trabajadores afectados, debido a la falta de formación preventiva. Todavía consta que, en muchos sectores, los riesgos de naturaleza psicosocial no son reconocidos como riesgos laborales, y por tanto no son identificados en las evaluaciones de riesgos, para poder tomar medidas preventivas necesarias. Esto puede considerarse como un factor negativo, considerando que al igual que otros tipos de riesgos, los riesgos psicosociales pueden afectar de manera significativa la salud de los empleados. La razón primordial, como riesgos laborales, es que a los empresarios no les interesa que se identifiquen los riesgos psicosociales, porque significaría en la mayor parte de los casos, realizar medidas en la organización del trabajo. Ya que este factor, se manifiesta como la principal causa de los riesgos emergentes (IVAN, 2014)

1.4.4. Marco Legal

Para la elaboración del marco legal se ha tomado como referencia un conjunto de leyes, reglamentos y normativas las cuales se detallan a continuación:

La Constitución de la República del Ecuador 2008, Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (Resolución 957)

Art.17.- Los resultados de las evaluaciones médicas ocupacionales serán comunicados por escrito al trabajador y constarán en su historia médica. El empleador conocerá los resultados de las evaluaciones para establecer prevención, ubicación o reubicación de los puestos de trabajos según la condiciones de salud que tenga el trabajador.

Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo – (Decreto Ejecutivo 2393)
Capítulo IV Transportadores de Materiales.

1. Todos los materiales de los transportadores tendrán suficiente resistencia para soportar la carga que tengan que transportar.
2. Los pisos o plataformas y pasillos a lo largo de los transportadores estarán sin obstáculos con antideslizantes y dispondrán de drenajes para evitar acumulación de líquidos.
3. Cuando se efectuó el paso sobre transportadores, se instalarán puentes cuyas gradas y varillas tendrán las condiciones reglamentarias.
4. Cuando los transportadores se encuentren a nivel del piso o en fosos, se protegerán con barandillas y rodapiés.
5. Los transportadores elevados que crucen sobre lugares de trabajo, estarán dotados de planchas y pantallas inferiores para recoger los materiales que pudieren caerse de los mismos

Reglamento del Seguro General de Riesgos del trabajo Resolución C.D. 513. Capítulo II De las enfermedades Profesionales u Ocupacionales

Art. 6.- Enfermedades Profesionales u Ocupacionales son afecciones crónicas causadas de manera directa al trabajador y como resultado de los factores riesgos que producen o no la incapacidad laboral.

Art. 7.- Criterios de calificar enfermedades profesionales u ocupacionales.- Para defectos de las prestaciones del seguro general de riesgo de trabajo se consideran enfermedades profesionales u ocupacionales las que cumplan estos criterios.

Criterio Clínico: Presentan el trabajador signos y síntomas que tiene el afiliado relacionado con las enfermedades ocupacionales.

Criterio profesional: El estudio de la exposición laboral que determine las posibles causa – efecto y el nivel de riesgo de las actividades realizadas por el afiliado, la cual se valuará el análisis de riesgos de puesto de trabajo realizado por un técnico en seguridad y salud ocupacional en el trabajo de seguro general de riesgo de trabajo a requerimiento del médico ocupacional a este seguro de un diagnóstico.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLOGICO

2.1 Metodología de la investigación

La metodología se enfocó en la investigación de los riesgos psicosociales que podrían sufrir los transportistas de los vehículos de la empresa “TRANSLOINSA” S.A., al conducir muchas horas por las diversas carreteras del país sin descanso y sin tener la compañía de un ayudante que pueda colaborar en la transportación de mercadería, se analizó de qué forma estos factores de riesgo afectan la salud de los transportistas, así como el rendimiento de los mismos. Para poder determinar esto se realizó una encuesta, para establecer cuáles son los riesgos psicosociales que están aquejando a los transportistas y las actitudes que tienen los transportistas frente a esta situación.

Se registraron los riesgos encontrados para que sean evaluados por medio de la metodología ISTAS21 desarrollada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), la cual permite que se analicen los riesgos psicosociales a través de un proceso de evaluación (2017). En este caso, para la ejecución del análisis de riesgos psicosociales en la empresa, se aplicará un cuestionario de 96 preguntas, y la herramienta CoPsoQ-istas21, la cual permite la evaluación y prevención de este tipo de riesgos a nivel laboral.

Por esta razón las fuentes a utilizar son las secundarias las mismas que se identifican por libros, informes y documentos realizados por terceras personas, la información primaria que se utilizaron son la

encuesta y una entrevista al Jefe del Departamento de Talento Humano. Adicionalmente se consultaron fuentes bibliográficas autorizadas que permitirán complementar el tema mediante datos comparativos en los resultados obtenidos en las encuestas.

De acuerdo al reglamento a la ley de transporte terrestre tránsito y seguridad vial (2012), se procede a identificar que las horas permitidas a viajar de forma laboral son de 4 a 8 horas, sin parar de esto, se llegó a la conclusión que se debe descansar cada dos horas.

2.2. Situación actual

La empresa de Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A “TRANSLOINSA” S.A., se fundó en el año 2007 por la necesidad que se observó de transportar productos en Cayambe y poco a poco ha ido abarcando muchos más sectores del mercado nacional e internacional. Sin embargo, a pesar de su trayectoria en el mercado, en la actualidad se ha identificado que existen falencias en el ámbito de gestión de riesgos psicosociales que afectan a los transportistas, ya que no cuentan con programas que analicen los riesgos a los cuales se exponen diariamente.

Actualmente la empresa mantiene una organización establecida y jerarquizada en relación al rango, cargo y funciones que deben cumplir dentro de la misma, pero en ninguna se puede observar que se tomen en consideración los riesgos psicosociales a los cuales se encuentran expuestos los transportistas que pertenecen a la empresa “TRANSLOINSA”, ya que la empresa ha priorizado establecer los parámetros para poder analizar un clima laboral óptimo y una organización adecuada.

A pesar de que la empresa “TRANSLOINSA” S.A. cuenta con una estructura organizada y varios manuales que permiten que las funciones se cumplan con normalidad no toma mayormente en consideración la

parte psicosocial de sus empleados, puesto que como se ha podido identificar en el problema estos están expuestos diariamente al tráfico, cansancio y estrés de manejar largas distancias por varias horas teniendo tan solo 3 horas de descanso lo cual puede desencadenar afectaciones en la salud física y mental de los transportistas.

Cada vez existen nuevas enfermedades profesionales que surgen en los transportistas, por lo que es necesario que la empresa cuente con un programa de prevención de riesgos en salud para establecer un protocolo que ayude a evitar que se desarrollen enfermedades psicosociales y no solo accidentes laborales, esto tiene como fin el promover la salud físico-mental de los trabajadores mediante la planeación de programas médicos y de seguridad industrial.

Por otro lado, se identifica que se efectúan pocas capacitaciones y estas son realizadas en Cayambe por ser la matriz de las empresas. Se ha podido detectar que existe estrés laboral en los transportistas de “TRANSLOINSA” S.A., debido a que trabajan jornadas de 12 a 18 horas y en muchos casos viajan toda la noche causando agotamiento físico y mental, sumado a esto existen peligros causados por la delincuencia o por el riesgo de quedarse dormidos frente al volante por el exceso de trabajo y poco descanso. Esto ha afectado el rendimiento y la satisfacción que tienen los transportistas en la empresa por lo que puede ser este el factor causante de muchos accidentes.

En la empresa laboran 70 transportistas los cuales residen en varias provincias de la sierra y del Guayas, la empresa cuenta con dos sucursales una ubicada en Guayaquil y la matriz que está en Tabacundo, el 70% de los servicios que brinda la empresa es en Guayaquil ya que es aquí donde se encuentran las principales empresas a las cuales prestan servicio como La Universal, Tesalia, Nestle, Kimberly Clark, entre otras. Los transportistas que no viven en la ciudad de Guayaquil cuentan con

dormitorios de descanso en una ciudadela donde se adecuan residencias donde puedan dormir, comer y lavar su ropa. Otro punto es por la falta de trabajadores hacen doble jornada esto suele suceder en fin de mes, a parte que deben ser estibadores esto quiere decir que suben al camión la mercadería y de igual forma lo realizan con el embalaje.

Los turnos son asignados en una pizarra que se encuentra dentro de las oficinas tanto de la sucursal en Guayaquil como de la matriz en Tabacundo, esperan a que se cargue el camión y emprenden la ruta asignada. Los días con más estrés para los transportistas son los fines de mes donde muchas veces por causa de la demanda tienen que realizar varias rutas, provocando los riesgos psicosociales. El trabajo de los transportistas termina cuando se descarga la mercadería y dejan las guías, preparándose para coger otra ruta y emprender otro viaje.

El conductor a veces tiene que cargar la mercadería en este caso en la empresa Kimberly Clark ya que hay tres bodegas que cargan las cuales son: Mapasingue, Perimetral y Equitativ esta actividad suele suceder más para fin de mes ya que hay bastante demanda, en unos de los tres cedí no hay personal de embalaje por ende el conductor tiene que cargar la mercadería, esto se debe a que en dicho lugar no hay personal para estibar la mercadería, es por esto que además de que manejan a veces tienen que estibar la mercadería en donde hay más cansancio físico mental y ocurren accidentes en la carretera.

2.2.1 Política de seguridad industrial

Unas de las funciones de la gerencia es la que se preocupa por prevenir y controlar los riesgos ocupacionales es responsabilidad directamente de la Administración de la empresa y departamento de talento humano el implementar las políticas que hagan falta dentro del manual de seguridad, por lo cual suministrara los recursos y medios

necesarios para la vigilancia y control de los factores de riesgo ocupacionales y de seguridad industrial que se den en los ambientes de trabajo. El compromiso de parte de los trabajadores contribuye a que se mejoren las condiciones de trabajo y salud física y mental. Esto basado en los siguientes principios:

La empresa “TRANSLOINSA” S.A. tiene como políticas definidas de seguridad industrial:

- Mejoras continuas y correctivas en todas las actividades que se realizan.
- Capacitación constante del personal sobre los riesgos a los que están expuestos, en todos los rangos de la empresa.
- Promover el desarrollo profesional de sus empleados.
- Cumplir con la legislación ecuatoriana actualizada y vigente en seguridad ocupacional.
- Optimizar la gestión de la seguridad industrial de los empleados.
- Establecer vías de desarrollo y comunicación de los problemas laborales existentes.

2.2.2. Compromiso institucional con la Seguridad Industrial

Antes que los beneficios laborales, la seguridad y salud en el trabajo es más importante. Este aspecto es un presupuesto básico para cualquier empresa, pues de existir un incumplimiento a las condiciones mínimas para los trabajadores, existe una alta probabilidad de que peligre su vida y salud, sino también la sostenibilidad de sus familias. Ejecutar una política de seguridad y salud en el trabajo es una obligación de las empresas, porque existe regulación al respecto, sino porque se busca proteger y mejorar la salud física, mental, social y espiritual de los trabajadores en sus puestos de trabajo. Asimismo, también es una alternativa debido a que la prevención repercute positivamente en el

desempeño de los trabajadores, evitando costos adicionales producto de un accidente en el trabajo. Una buena gestión de la seguridad y salud en el trabajo implica cinco fases: Establecimiento de la política, el diseño de la organización, la planificación y ejecución de programas, la evaluación de los resultados obtenidos y la ejecución de acciones de mejora. Sin embargo, esta gestión debería estar integrada en la cultura y en los mismos procesos operativos de la compañía, donde el compromiso de la alta dirección es fundamental tomando un rol activo, dotando los recursos humanos, tecnológicos y económicos necesarios para asegurar el éxito del sistema de gestión.

2.2.3. Prevención de riesgos laborales

Como se ha mencionado la empresa presta interés a la seguridad y salud de sus trabajadores a través de la constitución de políticas y procedimientos que prevengan y solucionen eventos relacionado a estos. La empresa provee a sus empleados directrices y acciones de prevención para las tareas a desempeñar, estas cláusulas solo atienden a los riesgos laborales y se han plasmado de forma específica en un plan de prevención.

Seguridad y salud en el código de ética

En este documento se insta a los empleados a ser colaboradores en el proceso de prevención mediante las siguientes normas:

- Reporte inmediato de accidentes sin importar su magnitud.
- Prohibido el manipular personas con lesiones y esperar la atención especializada.
- Reportar los factores que supongan un riesgo evidente por muy pequeños que parezcan.
- Evitar la conducta violenta, caso contrario se aplicará sanciones.

Responsabilidad de recursos humanos

El departamento de recursos humanos es una pieza fundamental de Transloinsa, ya que se encarga de las actividades establecidas para la verificación de la salud ocupacional en la empresa y con el apoyo de los convenios con instituciones especializadas en el campo. El manual de contratación establece que los empleados deberán realizarse exámenes médicos antes, durante y al retirarse un trabajador cuyo valor es cubierto por la empresa.

Cemost S.A. es la empresa de seguridad y Salud ocupacional con la que Transloinsa, cuenta para el cumplimiento de esta norma, también se cuenta con el respaldo de la aseguradora Positiva S.A. encargada de inspeccionar y validar los accidentes ocurridos para su respectiva indemnización en el caso que lo demande. Por último, es responsabilidad contar con los certificados actualizados del estado de revisión de vehículos a fin de evitar cualquier tipo de accidente que pudiera ser producido por estos.

Manual de seguridad

En lo que respecta al manual de seguridad, se constató que Transloinsa, cuenta con un manual de seguridad mínima y básica actualizado al año 2015, en donde se tratan los factores que se mencionan a continuación:

- Responsabilidades del gerente de logística a fin de precautelar la seguridad general de los transportistas, los vehículos y la carga que se transporta de un punto a otro
- Estado de la mercancía
- Obligaciones del transportista
- Obligaciones de la empresa contratante

Si bien todas estas medidas ayudan a la empresa a dar un mejor servicio, guardar la integridad del personal, de la carga y reducir la siniestralidad en el proceso. Se recalca nuevamente que los riesgos psicosociales son pocos tomados en cuenta.

Señalización

En conformidad con el Reglamento De Seguridad Y Salud De Los Trabajadores Y Mejoramiento Del Medio Ambiente De Trabajo art.164; la Norma Técnica Ecuatoriana INEN ISO 3864-1 colores y Señales de Seguridad. El manual presenta a los empleados el significado de los colores, de esta forma señala que:

- Rojo: señal de paro total
- Amarillo. – atención, precaución, área restringida
- Verde. - seguro
- Azul. - medida obligatoria

Uso de herramientas

Se establece que los empleados deberán usar equipos y herramientas en buen estado, así mismo se debe asegurar que cada vehículo de carga cuente con los implementos necesarios establecidos en la ley de tránsito del Ecuador como: extintor, botiquín de primeros auxilios y herramientas de apoyo para reparaciones. Dichas condiciones deben ser evaluadas periódicamente antes de cada viaje y ningún transporte podrá realizar el recorrido en caso de llenar los requisitos previos.

Protección individual

Es de carácter obligatorio el uso de protección personal, todas estas disposiciones que Transloinsa comunica son basadas en el

Reglamento de Seguridad y Salud para las empresas ecuatorianas, en donde se establece que:

- Empleados y visitantes deberán utilizar cascos en las zonas de peligro y durante operaciones de campo, ninguno de esto puede contener material metálico. Deberán ajustarse a los estándares ANSI Z89.1 o Z89.2. del Instituto Norteamericano de Estándares Nacionales.
- El calzado debe ser acorde a la labor del trabajo, así se pide el uso de botas con punta metálica a quienes manipulen instalaciones eléctricas. En todos los casos el calzado debe reflejar un buen estado para evitar golpes o caídas.
- Según lo establece el Art. 55 del Reglamento de Seguridad y Salud, el personal deberá protegerse del ruido por lo que el uso de protección para el oído es obligatorio para las zonas de altos niveles.
- Se deberá usar gafas con protección lateral.
- Para quienes manipulen químicos, líquidos inflamables y similares el uso de protecciones como gafas, guantes y mandiles es obligatorio.

Especificaciones para el transportista

- El chofer transportista es responsable de verificar que la carga se encuentre sujeta sin riesgo de aplastamiento, para esto se usarán soportes, cadenas, nudos y fajas que lo aseguren.
- El chofer debe revisar el estado del vehículo de carga y verificar que cuenta con todos los implementos necesarios para eventualidades y según la legislación local.
- Al finalizar un viaje de transporte el chofer tiene la obligación de dar a su jefe un reporte de cualquier novedad por pequeña que le parezca.
- Se prohíbe el transporte de personas o pasajeros ajenos a la, y ningún personal debe ubicarse en otro lugar que no sea la cabina.
- Las protecciones son obligatorias en toda la jornada laboral.
- El chofer debe llenar el acuerdo de manifiesto de carga entregada la mercadería.

Conclusión de la prevención de riesgos en Transloinsa

Se puede decir que la empresa posee una cultura de prevención implantada ya que declara desde su código de ética hasta los procedimientos de trabajo habitual que cualquier evento extraño debe reportarse de inmediato sin importar su tamaño; de la misma forma se cumplen con todas las normativas del país al contar con afiliaciones a seguro público y procedimientos de revisión médica para los trabajadores de la empresa. De lo detallado en esta sección se concluye que las disposiciones reglamentarias se estipulan en la empresa, pero necesitan un grado mayor de sofisticación ya que al pasar los años Transloinsa ha crecido en el mercado y necesita ser mucho más específico como preventivo de otros riesgos en el país como es el caso de los factores psicosociales que influyen directamente en la calidad del trabajo y servicio que los transportistas ejecutan.

2.2.4. Evaluación de riesgos para la falta de legislación específica

En este caso, como es de conocimiento la evaluación de riesgo físicos, químicos, ergonómicos y otros similares tiene como principal legislación el decreto ejecutivo 2393 correspondiente al reglamento de seguridad de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo, en el cual, se determina que las empresas deben elaborar reglamentos internos y normas acordes a los factores de riesgo identificados, como lo señala la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (2017), “la gestión preventiva de los riesgos psicosociales es escasa y no se han encontrado referencias en cuanto a la gestión de los riesgos psicosociales dentro del contenido del Reglamento nº 2393”.

Con base a esta perspectiva, es posible determinar que las empresas tienen la libertad de adoptar las medidas que consideren

apropiadas para evaluar estos factores, de modo que se pueden realizar técnicas tales como: test, encuestas, entrevistas y dinámicas. Tales actividades servirán como un diagnóstico de la situación inicial para proponer medidas que resguarden la salud mental del trabajador que labora en las diferentes áreas de la empresa; esto, considerando que el personal puede estar expuesto a diferentes tipos de riesgos psicosociales, principalmente relacionados a los niveles de estrés, cansancio físico, entre otros.

Por ejemplo, Blakman (2014), utilizó 3 test de aptitud: ACI, DIRECCIÓN Y SEMÁFOROS. Para evaluar el riesgo psicosocial en la empresa Mamut Andino. En este proyecto se utilizará la metodología ISTAS21 desarrollado en España por el INSHT y que representa una guía para las empresas de este país.

2.2.5. Evaluación de riesgos que precisa métodos específicos de análisis

Existen riesgos que por su magnitud necesitan una evaluación particular y exclusiva, entre ellos se tiene el método HAZOP, el árbol de fallos y errores. Normalmente estos son necesarios en empresas que poseen una gran infraestructura, capacidad técnica y alto manejo de personal, o en su defecto que se dediquen a industrias extremadamente sensibles, donde la exposición a los diferentes tipos de riesgos psicosociales es más alta.

HAZOP: Análisis de peligros y operabilidad, originado en Inglaterra en un principio para las fábricas de pesticidas, es un método que se basa en que la desviación de los procesos es la causa primordial de los accidentes por lo que busca reducir dichas alteraciones a través de la implementación de medidas correctivas, y una supervisión rigurosa de las etapas. Es un método en la que cada una de sus etapas busca identificar una desviación y corregirla.

AMFEC: Análisis de modos de fallos, efectos y consecuencias.

Recopila todas las formas de fallos posibles en los elementos de un sistema y se dan las pautas para evitarlo, en este caso se utiliza la probabilidad y aplicación cuantitativa, lo que facilita la toma de decisiones orientadas a la prevención de los fallos identificados en las diferentes áreas de la empresa.

Árbol de fallos: FTA Fault Tree Analysis, de este método grandes industrias como nucleares, electrónica, química e incluso aeroespacial se han valido para evitar errores y eventos dañinos.

En el mismo se escoge un evento no deseada y se abren las situaciones que pudiesen desencadenar dicho suceso hasta llegar a las bases o situaciones básicas que evitarían que suceda.

2.3. Recursos productivos

Para ejecutar las actividades de negocios en la empresa “TRANSLOINSA” S.A. que está orientada a prestar el servicio de carga a diferentes empresas dedicadas a la elaboración de productos terminados, se requiere de recursos productivos materiales y tecnológicos que deben ser utilizados en el desarrollo de los procesos de transporte de carga; considerando que de su correcta asignación y gestión dependerán en gran medida los niveles de productividad y eficiencia de la compañía.

En este contexto, es importante considerar que un elemento fundamental para la supervivencia del negocio y el crecimiento económico del mismo, radica en el incremento de los niveles de productividad.

Por lo tanto, la empresa “TRANSLOINSA” S.A., ha procurado mejorar su productividad a través del mejoramiento tecnológico de los recursos de capital que se detallan a continuación:

2.3.1. Recursos materiales

En lo que respecta a los recursos materiales, en la actualidad la empresa “TRANSLOINSA” S.A., cuenta con un total de 69 camiones, los cuales se clasifican de acuerdo a su capacidad de carga, según se detalla a continuación:

- 19 camiones pequeños con capacidad de carga de 4 a 6 toneladas.
- 9 camiones sencillos con capacidad de carga de 7 a 8 toneladas.
- 35 camiones mulas con capacidad de carga de 9 a 12 toneladas.
- 6 camiones trailers con capacidad de carga de 26 a 30 toneladas.

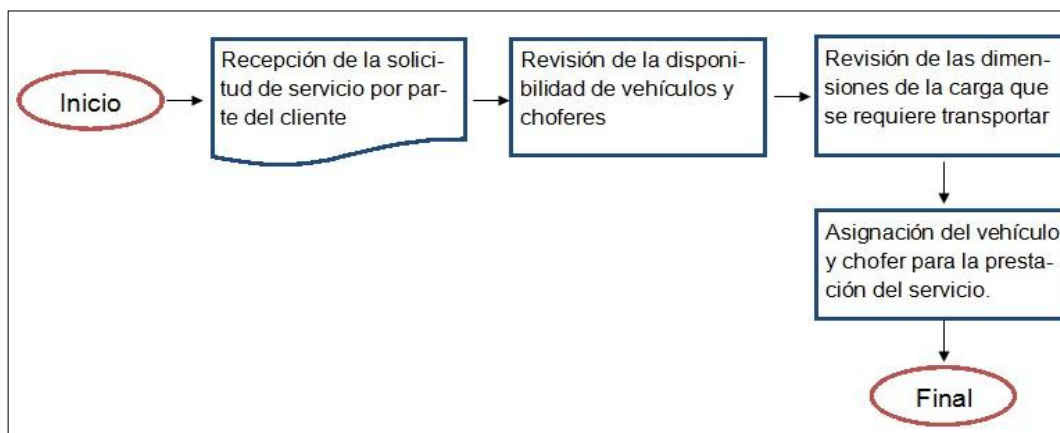
2.3.2. Procesos productivos

Considerando que la empresa “TRANSLOINSA” S.A. proporciona el servicio de transporte de carga a otras empresas del sector industrial; a nivel productivo se procede a detallar los procesos de asignación de vehículo y chofer y prestación del servicio:

Procedimiento de asignación de vehículo y chofer

Previo a la prestación del servicio de transporte de carga, la empresa “TRANSLOINSA” S.A. procede a la asignación del vehículo y del chofer, según los requerimientos en cuanto a capacidad de carga que haya especificado el cliente.

En este caso, se procede de la siguiente forma:

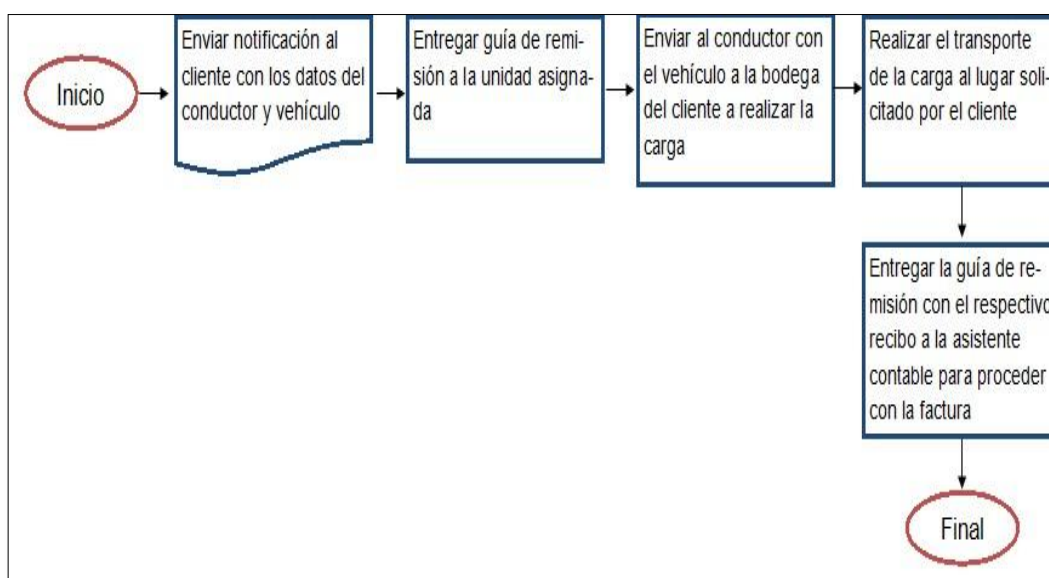
DIAGRAMA N° 1**PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE VEHÍCULO Y CHOFER**

Fuente: TRANSLOINSA S.A.

Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

Procedimiento para prestación del servicio de transporte

Una vez se haya asignado el vehículo correspondiente a la capacidad de carga solicitada por el cliente, la prestación del servicio se desarrolla con base al siguiente procedimiento:

DIAGRAMA N° 2**PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE**

Fuente: TRANSLOINSA S.A.

Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

2.3.3. Tecnológicos

En cuanto a los recursos tecnológicos, la empresa “TRANSLOINSA” S.A., cuenta con herramientas tecnológicas que facilitan los procesos de prestación del servicio de transporte y garantizan la seguridad de la carga. En este caso, se detallan los siguientes recursos tecnológicos:

- Sistema de rastreo satelital G4S.
- Radio incorporado en cada una de las unidades para facilitar la comunicación entre las unidades con el personal de monitoreo.

Es importante destacar que, la empresa “TRANSLOINSA” S.A., cuenta a su vez con personal encargado de monitorear la ruta y recorrido de las diferentes unidades cuando se asigna el transporte de carga a diferentes destinos. Así mismo, tiene la función de asignar asistencia por radio a los transportistas en caso de requerirla.

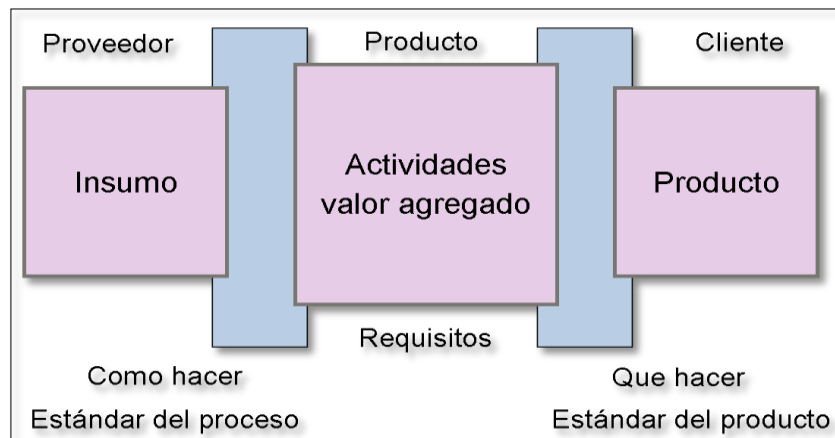
2.4. Procesos

Tomando como referencia lo expuesto por Cantú y Roque (2014), “Un proceso es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor añadido para el cliente o usuario. Los recursos pueden incluir: personal, finanzas, instalaciones, equipos técnicos, métodos, etc.” (p. 24).

Es importante mencionar que la empresa “TRANSLOINSA” no cuenta con procesos establecidos, lo cual es factor que de una u otra manera inciden a que la empresa y especialmente los empleados del área de transporte de carga pesada se enfrenten a situaciones de riesgos y peligros durante sus actividades. A continuación, se grafica un modelo de procesos propuesto por Cantú y Roque (2014):

IMAGEN N° 2

PROCESOS



Fuente: (Cantú & Roque, 2014)

Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

Cabe acotar que los procesos se pueden categorizar en diferentes aspectos según el tipo de empresa y su actividad en el mercado, sin embargo, a continuación se detalla una categorización general que es aplicable en empresas de tales como “TRANSLOINSA”, según lo explicado por (Pérez, 2014):

Procesos críticos

Son aquellos que se centran en otorgar valor a los clientes. En otras palabras, superar sus expectativas cuando buscan o requiere de la distribución de un producto en particular. Específicamente este proceso abarca:

- Mejorar la atención a los clientes constantemente.
- Entregar los productos en un tiempo indicado sin que se generen inconvenientes.
- Ofrecer mantenimiento a los vehículos con los cuales se trabaja para evitar desperfectos.
- Asegurar que las instalaciones de la empresa estén en óptimas condiciones.

Es necesario acotar a su vez, que como parte de los procesos críticos se pueden considerar aquellos aspectos relacionados a la reducción de los costes para la empresa.

Procesos estratégicos

Estos están especialmente relacionados con la gestión que se realiza por parte de los altos mandos de la empresa, a pesar de que no generan directamente el valor hacia los clientes, sin embargo en esta parte es donde se logran definir de manera inmediata las estrategias que se aplicaran como parte de los procesos críticos.

Entre estos procesos se pueden incluir:

- Estudio de la perspectiva de los clientes con base a sus requerimientos.
- Identificación del nivel de satisfacción de los clientes.
- Actividades estrategias a desarrollarse a futuro.
- Cuadro de mando integral.
- Diagramación de la mejora continua.

Procesos de soporte

Estos se categorizan a su vez en dos, unos relacionados a los aspectos externos e internos:

- Los externos son aquellos que se planifican para el mercado como por ejemplo el desarrollo de nuevos productos, nuevas rutas, optimizar el servicio.
- Los internos por su parte, se relacionan más con los aspectos a mejorar puertas adentro de la empresa, donde se pueden considerar:

- Adquisidores de maquinarias con mayor tecnología.
- Optimización de los tiempos de las actividades.
- Reclutamiento.
- Contratación de nuevo personal para otras áreas.
- Mejorar falencias a nivel productivo.
- Ampliación de las instalaciones.
- Formación de los empleados.
- Finanzas, reducción de costes, etc.

2.4.1. Mapa de procesos

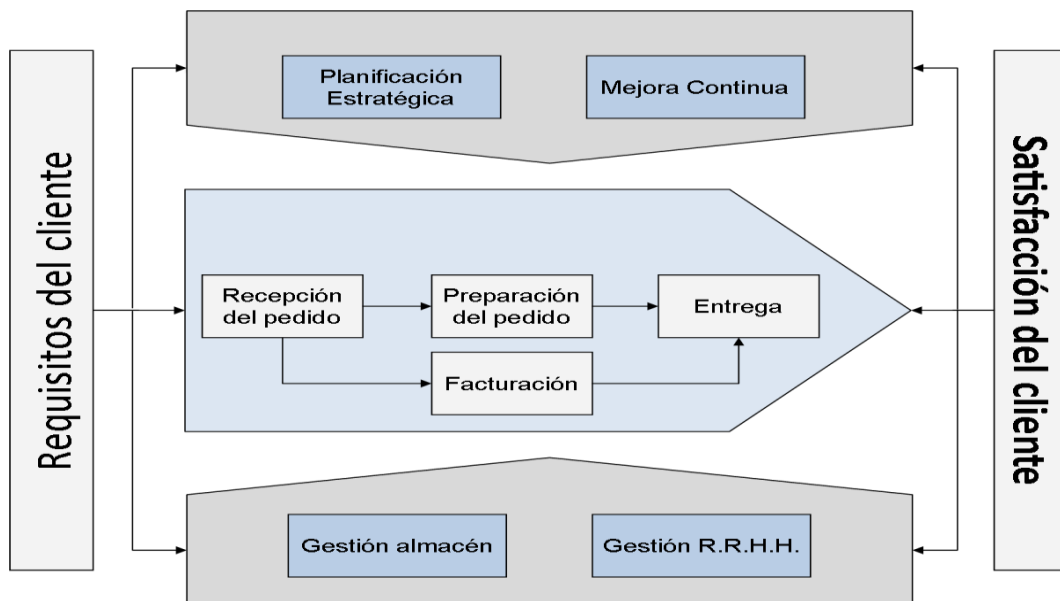
Desde la perspectiva de Pérez (2014):

“Es un diagrama de valor, en el cual se combina la perspectiva global de la compañía con las perspectivas locales de un departamento en particular en el que se inscribe cada proceso; aspectos estratégicos, críticos y de soporte, que tiene como entrada los requerimientos del cliente y como salida su satisfacción (p. 146).”

Una vez tomado como referencia lo expuesto por Pérez, al momento de diseñar un mapa de procesos, es necesario que este sea elaborado de una manera sencilla que brinde una traducción general y sirva como referencia en la consecución de cada proceso respectivo a través de un diagrama de flujo, para lo cual es relevante que se identifiquen los diferentes subprocesos a que inciden, considerando aspectos de entradas, salidas, indicadores, etc.

A continuación, se presenta un diagrama sobre el mapa de procesos:

DIAGRAMA N° 3 MAPA DE PROCESOS



Fuente: (Pérez, 2014)

Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

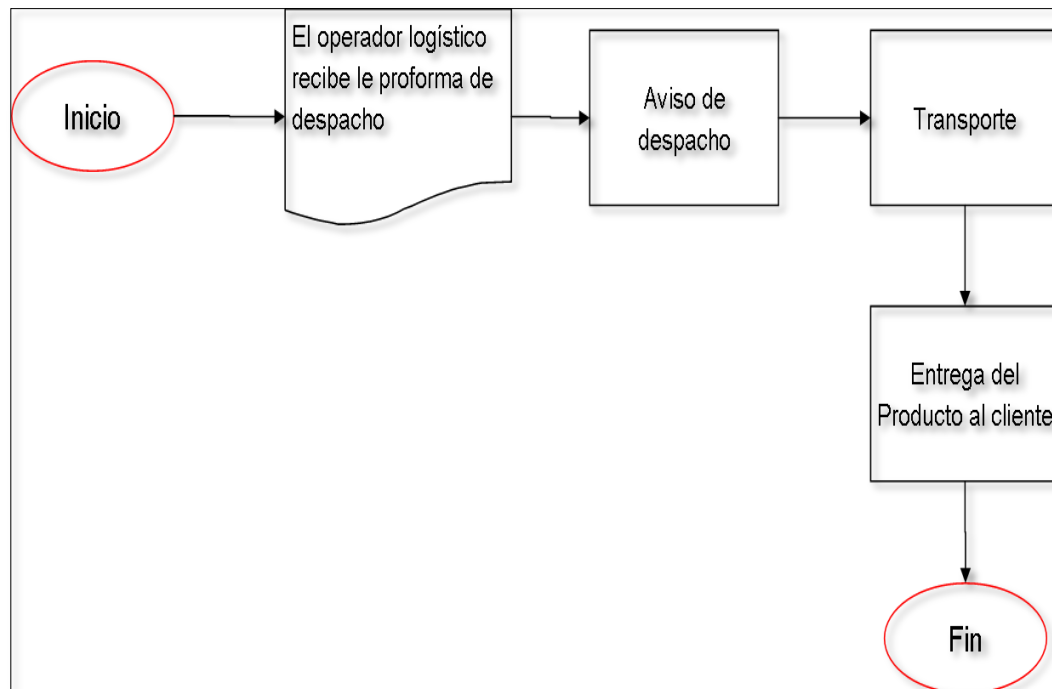
Como se muestra en la figura anterior tomada como referencia, un mapa de procesos sencillo de una firma enfocada en la distribución y logística de objetos electrónicos, en el cual es posible identificar que los procesos estratégicos se encuentran simplificados como parte de la planificación y mejora continua, en cuanto a los procesos críticos permiten agregarle valor a los clientes al momento de entregarle sus requerimientos, sin que incurran errores en los procesos.

Antes, durante y después de la entrega de sus productos, por último, los procesos de apoyo que permite también la simplificación de la gestión logística interna y la del recurso humano.

2.4.2. Procesos operativos

Los procesos operativos que se aplican en esta empresa, especialmente los que están relacionados al proceso de transporte de la carga pesada, cuyos procesos generales que se aplican son:

DIAGRAMA N° 4
PROCESO OPERATIVO GENERAL DE “TRANSLOINSA”



Fuente: (TRANSLOINSA S.A., 2017)
 Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

Como se logra observar en la figura presentada, el proceso operativo general que se aplica en el área de transporte de carga pesada de la empresa “TRANSLOINSA”, es un modelo sencillo de gestión.

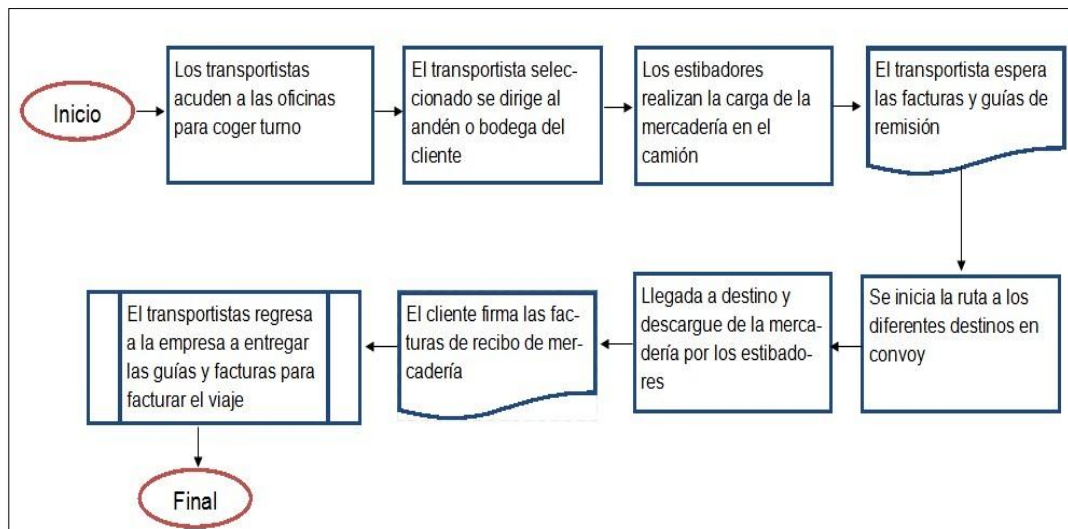
Cabe mencionar que de ser necesario la empresa debe buscar la optimización del proceso general en esta área, dado a que no se considera dentro del proceso la previa identificación de riesgos a lo que se exponen los empleados, antes, durante, y después de la gestión general dada.

2.4.3. Diagramas de flujo de procesos operativos

En lo que respecta al área operativa que realiza la empresa “TRANSLOINSA S.A.”, como proceso principal se procede a detallar el proceso de carga que realizan los transportistas que laboran en la empresa:

DIAGRAMA N° 5

FLUJO DE PROCESO OPERATIVO



Fuente: (TRANSLOINSA S.A., 2017)

Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

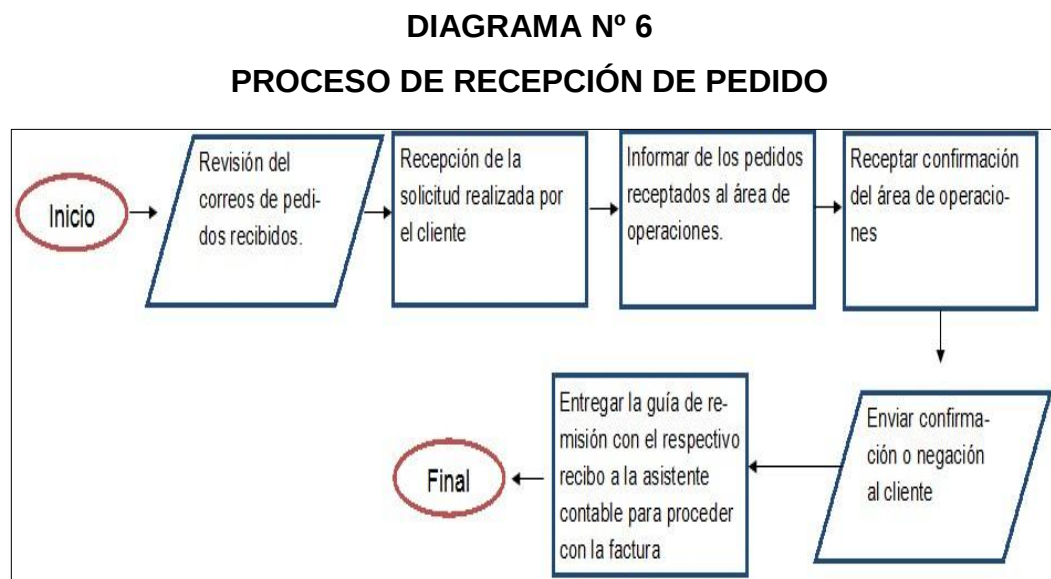
- Para llevar a cabo los procesos operativos de carga, en primer lugar los transportistas deberán acercarse a las oficinas ubicadas en Parque California 2, bodega c48 de la ciudad de Guayaquil, con el propósito de seleccionar turno en la pizarra.
- Una vez que la Jefa de Logística haya seleccionado a los transportistas, dará la orden para que se dirijan a cargar la mercadería a la empresa que solicita el servicio en el andén o bodega indicado.
- Los estibadores proceden a realizar la carga de mercadería en el camión asignado. Sin embargo, cuando no hay estibadores asignados, los conductores se encargarán de estibar la mercadería.
- Una vez se haya cargado el camión, los transportistas deberán esperar las facturas y guía de remisión para proceder a salir de la bodega.
- Posterior a la entrega de facturas y guías de remisión, se inicia la ruta nocturna en convoy hacia los diferentes destinos.
- El transportista llega al destino solicitado por el cliente y se inicia el descargue de la mercadería por parte de estibadores externos (contratados por el cliente).
- Una vez entregada la carga, el cliente firmará las facturas de recibo de mercadería.

- Los transportistas deberán regresar a Guayaquil o a Tabacundo a entregar las guías y facturas para proceder a facturar el viaje realizado.

2.4.4. Diagramas de flujo de procesos de apoyo

Para desempeñar adecuadamente el proceso operativo dentro de la empresa “TRANSLOINSA S.A.”, se deberán ejecutar procesos de apoyo, tales como: proceso de recepción de pedido, proceso para ingresar guías de remisión, procesos para emisión de facturas, proceso para la entrega de viáticos, proceso para la revisión de neumáticos y seguridad de carga, proceso para realizar pago a transportistas, según se grafica a continuación:

Proceso de recepción de pedido

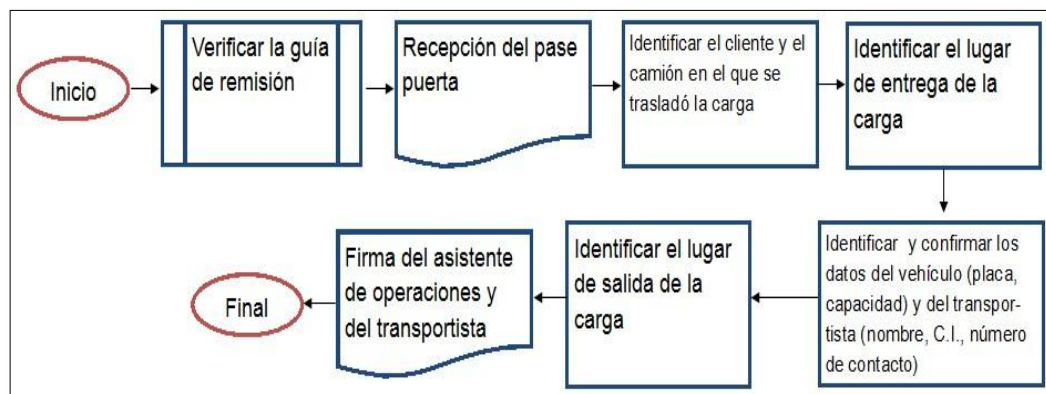


Fuente: (TRANSLOINSA S.A., 2017)
Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

En el proceso de recepción de pedidos, los asignados al área de servicio al cliente se encargarán de realizar la revisión diaria de los correos que recepta la empresa, y posteriormente informar a los coordinadores de transporte los pedidos realizados por los clientes, para su confirmación.

Proceso para ingresar guías de remisión

DIAGRAMA N° 7
PROCESO PARA INGRESAR GUÍAS DE REMISIÓN



Fuente: (TRANSLOINSA S.A., 2017)

Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

El proceso de ingreso de guías de remisión al igual que el proceso de emisión de facturas, son considerados como procesos claves para el desarrollo del proceso de transporte de carga. Considerando que sirven como respaldo del servicio prestado y por lo tanto, resulta fundamental que la información ingresada en los documentos sea debidamente verificada.

Procesos para emisión de facturas

DIAGRAMA N° 8
PROCESO DE EMISIÓN DE FACTURAS

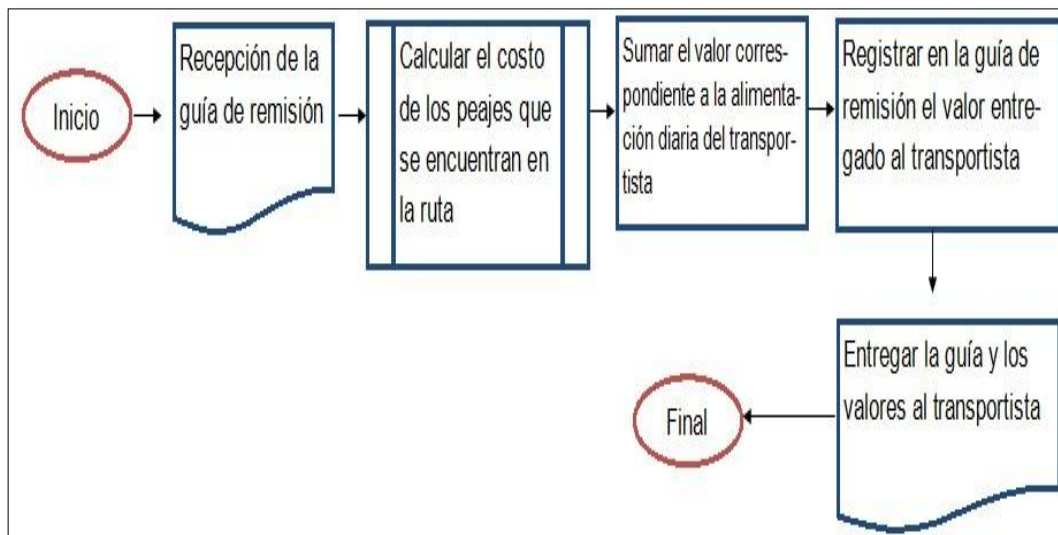


Fuente: (TRANSLOINSA S.A., 2017)

Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

Proceso para la entrega de viáticos

DIAGRAMA N° 9
PROCESO PARA LA ENTREGA DE VIÁTICOS

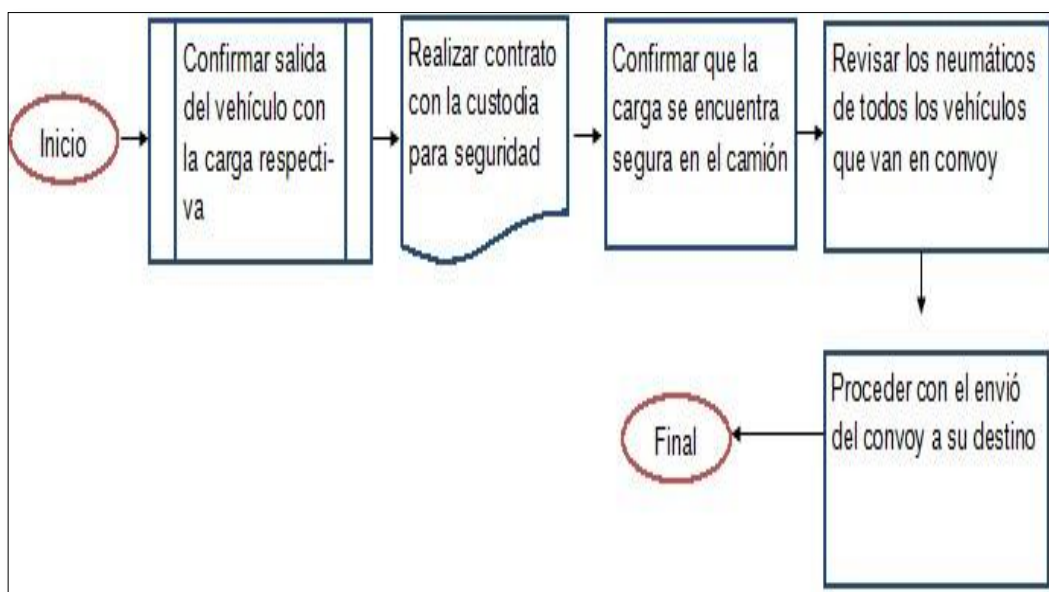


Fuente: (TRANSLOINSA S.A., 2017)

Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

Proceso para la revisión de neumáticos y seguridad de carga

DIAGRAMA N° 10
PROCESO PARA LA REVISIÓN DE NEUMÁTICOS Y SEGURIDAD DE CARGA



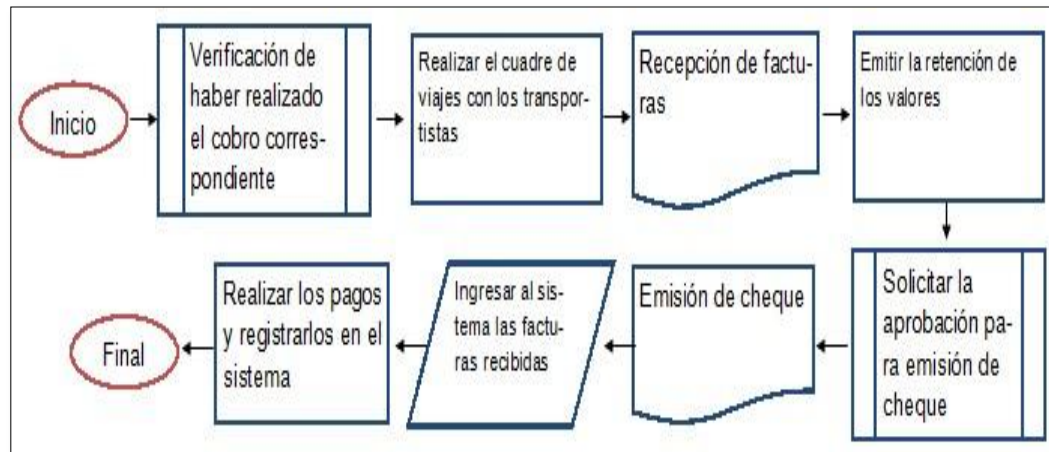
Fuente: (TRANSLOINSA S.A., 2017)

Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

Proceso para realizar pago a conductores

DIAGRAMA N° 11

PROCESO PARA REALIZAR PAGO A CONDUCTORES



Fuente: (TRANSLOINSA S.A., 2017)

Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

2.5. Riesgos laborales – Físicos, Químicos, Biológicos, Mecánicos, Ergonómicos, Psicosociales, Locativos, Incendio y explosión.

Los riesgos laborales que presenta la empresa “TRANSLOINSA” S.A., se encuentran orientados a diversos factores tales como riesgos psicosociales, físicos, químicos, biológicos, mecánicos, ergonómicos y locativos, los mismos que por sus características se encuentran dentro de la organización del trabajo en las que hay evidencia suficiente de que pueden perjudicar la salud de los trabajadores. Tomando en consideración que el contexto del trabajo se centra en el análisis de los riesgos laborales psicosociales, de manera breve se determina que este genera afecciones relacionadas con el estrés, y a largo plazo otras enfermedades de tipo cardiovascular, respiratorio, inmunitario, gastrointestinal, dermatológico, endocrinológico, musculo-esqueléticas y mental.

Todos estos riesgos son consecuencia de condiciones de trabajo decadentes, lo que refleja una deficiente organización del trabajo. Luego

del emplazamiento, el diseño, la estructura material y los elementos que componen las áreas de trabajo de las empresas, son factores que condicionan la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores, el mismo que debe ser gestionado preventivamente.

Riesgos Físicos

- Deficiencia auditiva.
- Estrés térmico.
- Anomalías visuales.
- Afectaciones de las articulaciones.
- Funcionamiento del organismo.

Riesgos químicos

- Intoxicación.
- Irritación respiratoria.
- Alergias.
- Alteraciones genéticas.
- Cáncer (crónico)

Riesgos biológicos

- Bacterias.
- Virus de la hepatitis B.
- Tétanos.
- Tuberculosis.

Riesgos mecánicos

- Aplastamiento.
- Cizallamiento

- Atrapamiento o arrastre.
- Perforación o punzonamiento.
- Choques.

Riesgos ergonómicos

- Trastorno musculo esquelético
- Movimientos repetitivos.
- Posturas forzadas (dinámicas o estáticas).
- Presión por contacto e impactos repetidos.
- Aplicación de fuerza excesiva.

Riesgos psicosociales

- Sobrecarga de trabajo.
- Cansancio/fatiga.
- Monotonía.
- Relación con los clientes.
- Carga mental.
- Temor por delincuencia
- Violencia física.

Riesgos locativos

- Distribución de los espacios.
- Estructura del área.
- Área de circulación interna.
- Distribución de máquinas y equipos.
- Servicios (baños)
- Bodega de suministro de insumos).
- Puertas.

Riesgos por incendios

- Quemaduras
- Asfixia por el humo

Riesgos por explosión

- Daños a los bienes de la empresa
- pérdidas de vidas humanas

2.5.1. Factores de riesgo laborales

De los factores de riesgos laborales de carácter psicosocial se presentan los siguientes:

- Monotonía
- Comunicación
- Automatización
- Ritmo de trabajo
- Jornada laboral

Monotonía

Las faltas de actividades diferentes a los transportistas efectúan que exista monotonía con los empleados realizando una y otra vez los recorridos, sin tener tiempo a efectuar algún tipo de ejercicio ya que se encuentran sentados en el vehículo por varias horas al día, e incluso realizan doble jornada en aquellos casos en los que pueda existir un recorrido faltante.

Comunicación

A parte de la rutina que se efectúa en las actividades se identifica la falta de comunicación lo que hace que el entorno se encuentre un poco

más centrado en las ideas a realizar, sin embargo no es recomendable en un área de trabajo donde los transportistas deben tener ideas claras, exista una falta de comunicación entre compañeros sobre las rutas a elegir, posterior a esto deben realizar una conversación a mena con el interés de que el ambiente sea el más adecuado evitando inconvenientes psicosociales.

Automatización

Esta actividad ha resultado muy importante ya que los transportistas deben de controlar su movimiento corporal o de un acto mental en un acto automático o involuntario. Por ende, se identifica como un factor de riesgo laboral ya que si no existe este control puede generar inconvenientes.

Ritmo de trabajo

Una de las acciones que genera reacciones con los transportistas es el ritmo de trabajo se define de esta manera ya que depende de la jornada que apliquen los colaboradores se efectúa su rendimiento y evitación de riesgos laborales.

Jornada laboral

Se debe comprobar si la jornada laboral se realiza ordenadamente respetando los horarios correspondientes, sin embargo se debe de corroborar la información con la opinión de los involucrados para esto se menciona a través de las siguientes preguntas.

2.6. Registros de problemas Preguntas

Entrevistas al administrador

1. ¿A qué se dedica la empresa TRANSLOINSA S.A.?
2. ¿De qué forma se registran las operaciones empresa?
3. ¿La empresa cuenta con un sistema de prevención de riesgos psicosociales?
4. ¿Cuáles son los sistemas de prevención?
5. ¿Está de acuerdo con actualizar los respectivos sistemas de prevención de riesgos?

2.6.1. Análisis de datos

Se procede a continuación a responder las preguntas planteadas, para posteriormente redactar el diagnóstico que se determina con base a los datos obtenidos:

¿A qué se dedica la empresa TRANSLOINSA S.A.?

La empresa “TRANSLOINSA” S.A., se dedica en la actualidad al transporte y logística que sirve a otras empresas que buscan exportar o importar diversos tipos de insumos cargas generales, alimenticio, carga seca, carga al granel y paletizada, ruteo y planificación de cargas, operaciones de Inhouse, consultoría logística, transporte de carga tanto a nivel nacional como internacional, sus instalaciones se localizan en la ciudad de Guayaquil, de donde se destinan las diversas unidades para cumplir con sus actividades de transporte.

¿De qué forma se registran las operaciones empresa?

La forma en cómo se registran las operaciones en “TRANSLOINSA” S.A., es muy sistematizada, considerando que es una empresa con muchos años en el mercado, lo cual le ha permitido ir mejorando cada uno de los procesos según los servicios que se ofrecen a los clientes, esta forma de operar es lo que le ha permitido mantenerse de manera activa en el mercado hasta ahora.

¿La empresa cuenta con un sistema de prevención de riesgos psicosociales?

En la actualidad “TRANSLOINSA” S.A. no cuenta con un sistema de prevención de riesgos psicosociales, dado a que se ha enfocado más a asegurar a los trabajadores ante otros tipos de riesgos que son de mayor concurrencia en empresas dedicadas a ofrecer servicios de transporte y logística, como en el caso de los riesgos físicos que se pueden generar en sus gestiones diarias.

¿Cuáles son los sistemas de prevención?

Como parte del sistema de prevención que la empresa considera para el bienestar de los empleados, se trabaja con directrices y acciones específicas para las tareas que se vayan a desempeñar. Particularmente, las medidas de prevención que se consideran son:

- Socialización de un manual de seguridad y salud basado en un código de ética.
- Se capacita a los empleados en el área de transporte sobre las señaléticas y su significado a fin de que desarrollen sus actividades de manera oportuna, y respetando cada señal de prevención y riesgos a los que se exponen tanto dentro como fuera de la empresa.
- Verificación el buen estado de los vehículos, a fin de reducir cualquier anomalía tanto a la hora de efectuar la actividad de transporte, como para seguridad general de los conductores de los vehículos de transporte.
- Utilización de herramientas de seguridad dentro de la empresa tales como cascos, calzado de seguridad, gafas protectoras, indumentaria adecuada, así como se restringe el uso ciertos metales que pueden afectar el desarrollo de ciertas máquinas y otros implementos.

¿Está usted de acuerdo con actualizar los respectivos sistemas de prevención de riesgos?

Efectivamente, se requiere actualizar de manera urgente los sistemas de prevención sobre los riesgos, así como se actualizan los procesos, se reemplazan equipos deteriorados, máquinas obsoletas.

Es importante que como empresa se mejoren y actualicen como tal los sistemas preventivos, especialmente si se tiene en cuenta que los transportistas y trabajadores a nivel general de la empresa se enfrentan a situaciones de riesgos constantes en sus jornadas laborales, por ende, considerando que los empleados son parte de los activos de la organización, es necesario que se actualicen los respectivos sistemas de prevención de riesgos.

Diagnostico general de la situación

Con base a los resultados obtenidos de en el análisis de datos, es posible determinar que la “TRANSLOINSA”. S.A. a pesar de tener varios años en el mercado desarrollando sus servicios de transporte y logística para otras empresas, cuyas gestiones se llevan a cabo de forma sistematizada empleando procesos acordes al entorno y la demanda del mercado, sin embargo, aún carece de factores importantes que aseguren el bienestar de los empleados que laboran en las diferentes áreas de la empresa, especialmente en el caso de los transportistas.

Específicamente estos factores hacen referencia a la carencia de un adecuado sistema de prevención de riesgos psicosociales, riesgos que tiene alta incidencia negativa en el correcto desempeño de los trabajadores, incluso su incidencia se la compara con los riesgos de carácter físico, debido a que, de no ser tratados correctamente, pueden

llegar a imposibilitar a las personas que se desempeñan en diversas áreas dentro de la empresa.

Considerando que el contexto del trabajo se centra en el análisis de los riesgos psicosociales a los transportistas del área de carga pesada de la empresa “TRANSLOINSA”. S.A., la carencia de un correcto sistema de prevención de riesgos a nivel general los puede desorientar ante situaciones que enfrentan día a día tanto en el área de trabajo, como en sus vidas personales, lo cual va a desencadenar situaciones negativas no solo para ellos, sino también para la empresa, debido a que no podrán comprometerse correctamente a las actividades que se requieren desempeñar.

Por ende, es fundamental que la empresa pueda disponer de un adecuado sistema de prevención de riesgos, haciendo hincapié en riesgos de carácter psicosocial, los cuales están muy presentes en empresas como estas debido a las actividades que desempeñan, pero que sin embargo se desconocen o se ha hecho poco para contrarrestar sus efectos generados a los trabajadores, por lo cual, se reivindica la importancia del presente análisis.

2.6.2. Identificación de problemas. Diagrama Causa - Efecto

A través de la técnica de Ishikawa, diagrama de espina de pescado o diagrama causa-efecto, se realiza el análisis de los factores de riesgo psicosocial, físicos, químicos, biológicos y locativos, a lo que se expone el personal transportista de carga pesada en la empresa Transporte y Logística Nacional e Internacional S.A “TRANSLOINSA”.

Recalcando una vez que dado al contexto del análisis, se detallan los factores de riesgos de carácter psicosocial, donde posteriormente de presentar el diagrama, efectúa un breve análisis del mismo:

- Sobrecarga de trabajo
- Cansancio o fatiga
- Monotonía o rutina
- Relación con clientes
- Carga mental
- Horarios nocturnos
- Temor por delincuencia
- Violencia física o verbal
- Acoso laboral

Todos estos elementos señalados, ocasionan que el transportista afecte su salud mental y emocional, si bien los factores físicos o mecánicos pueden ocasionar accidentes, estos elementos también pueden derivar en accidentes y salud profesional.

Por ejemplo, se tiene que la sobrecarga de trabajo se puede presentar por la responsabilidad de entregar encomiendas a tiempo, ampliando la jornada laboral.

En cuanto al cansancio o fatiga, este puede aparecer, entre muchas razones por los trayectos de circulación largos y con velocidades controladas, también el cambio de clima puede afectar el estado óptimo del transportista obligándolo a adaptarse al entorno rápidamente.

Riesgos psicosociales

En esta fase de trabajo y después de haber llevado a cabo la identificación y análisis los factores psicosociales de mayor incidencia en los transportistas según las fuentes bibliográficas consultadas, se presentan los principales riesgos psicosociales del sector de transporte de carga.

El acto de conducir es por sí solo rutinario, repetitivo, por ello se considera a la monotonía como un factor que ocasionan daños psicosociales.

En este aspecto el trabajador experimentado conoce las carreteras y no experimenta nuevas sensaciones en el trabajo diario.

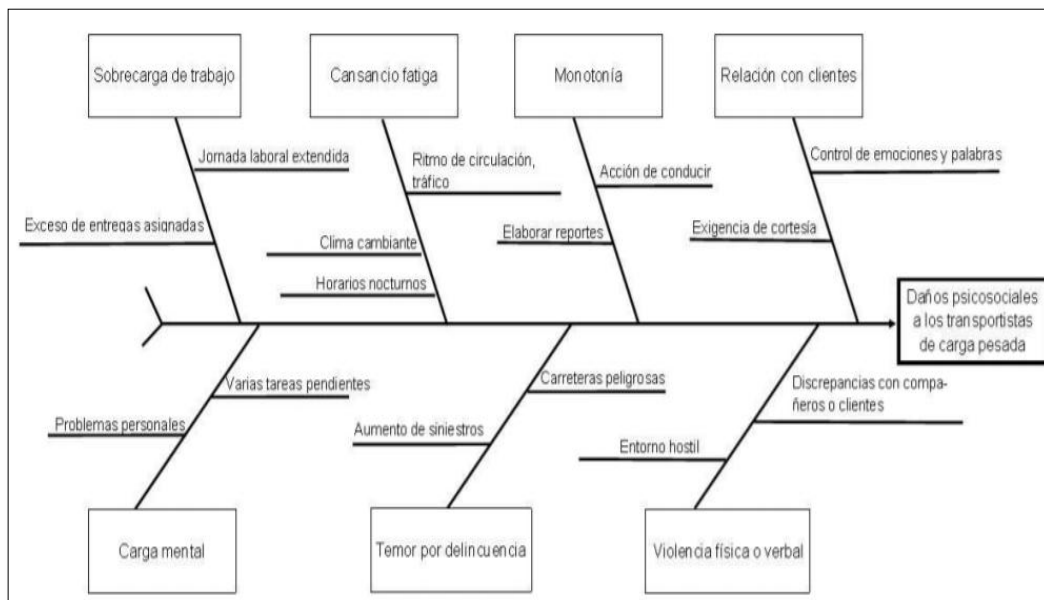
Luego se encuentra que la relación con clientes también provoca alteraciones ya que en algunos casos se debe ejercer autocontrol e inteligencia emocional para resolver conflictos.

Otro de los factores es la carga mental que está relacionada a cuánto puede soportar psicológicamente una persona, algunos son capaces de equilibrar sus pensamientos evitando desesperarse, sin embargo, no todos los perfiles humanos tienen el mismo grado de tolerancia.

Para finalizar se menciona que el temor a la delincuencia y la exposición al maltrato pueden alterar la capacidad de trabajo, en el primero de estos factores la tarea puede afectar los nervios e inseguridad de los transportistas al cuidarse de peligros en su camino obligándolos a estar pendientes y defensivos; mientras que la violencia se presenta por las desavenencias y conflictos generados por errores o malinterpretaciones.

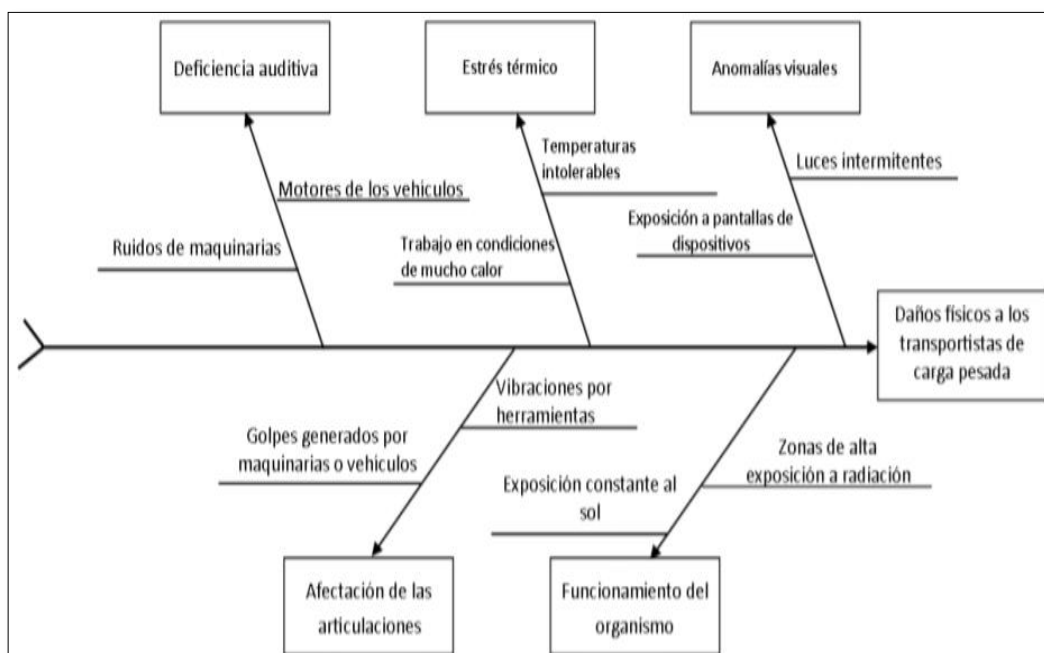
Para ello, se ha elaborado un diagrama de causa y efecto, que cruce por un lado, los distintos efectos relacionados con los riesgos psicosociales y que de acuerdo a una serie de parámetros establecidos puntúe cada de las posibles causas que lo generan:

DIAGRAMA N° 12
DIAGRAMA CAUSA – EFECTO PARATRANSPORTISTAS DE CARGA
EN TRANSLOINSA



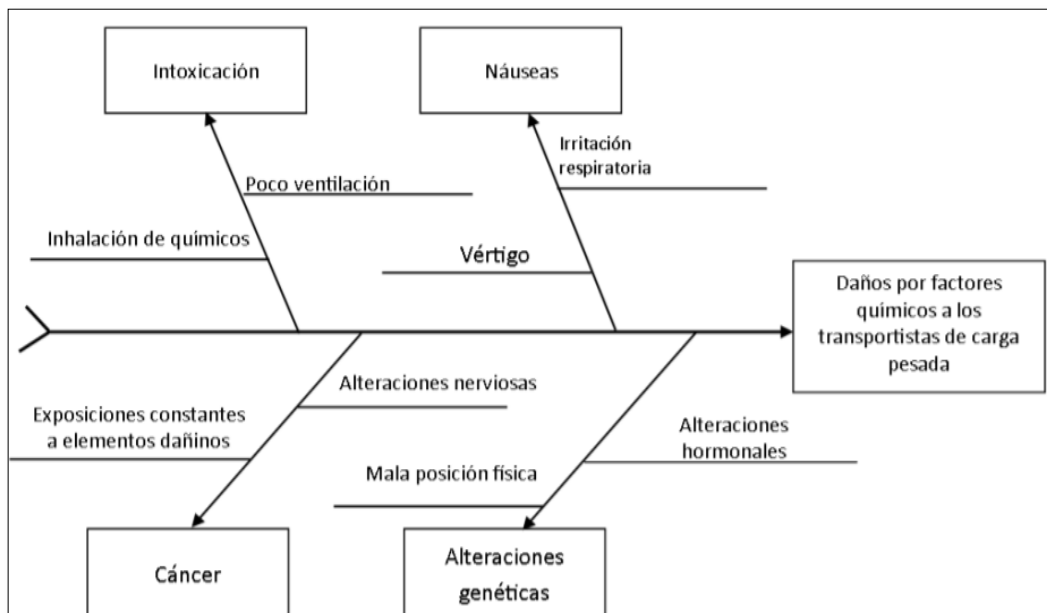
Fuente: (TRANSLOINSA S.A., 2017)
 Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

DIAGRAMA N° 13
DIAGRAMA CAUSA – EFECTO PARATRANSPORTISTAS DE CARGA
EN TRANSLOINSA (RIESGOS FÍSICOS)



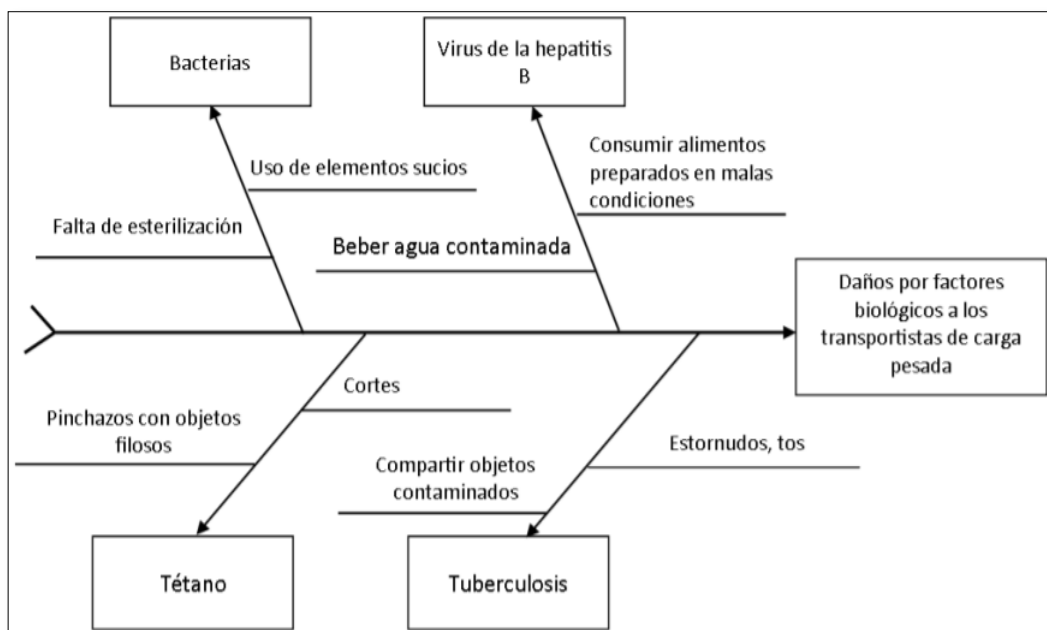
Fuente: (TRANSLOINSA S.A., 2017)
 Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

DIAGRAMA N° 14
DIAGRAMA CAUSA – EFECTO PARATRANSPORTISTAS DE CARGA
EN TRANSLOINSA (RIESGOS QUÍMICOS)



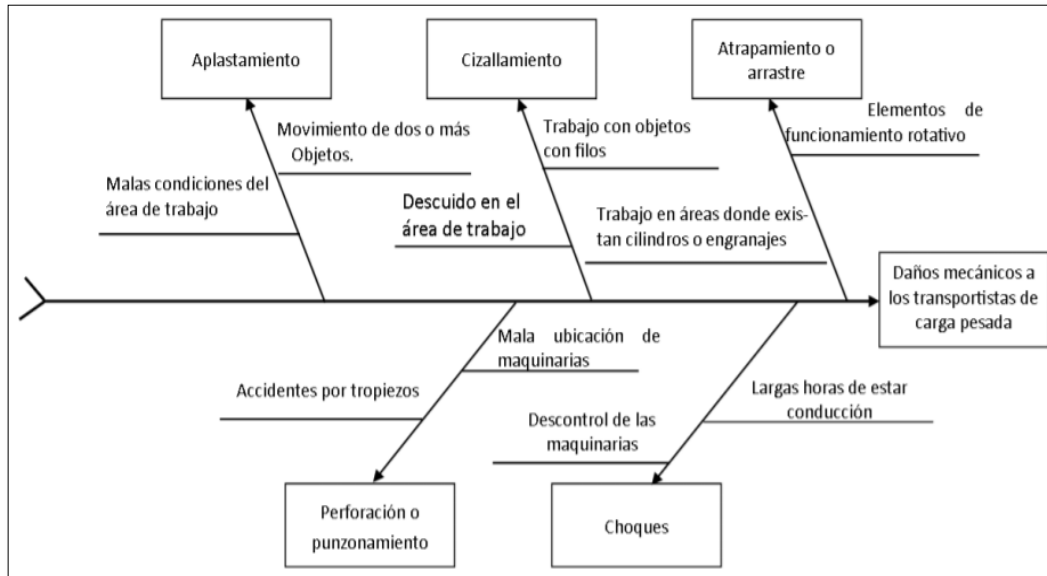
Fuente: (TRANSLOINSA S.A., 2017)
 Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

DIAGRAMA N° 15
DIAGRAMA CAUSA – EFECTO PARATRANSPORTISTAS DE CARGA
EN TRANSLOINSA (RIESGO BIOLÓGICO)



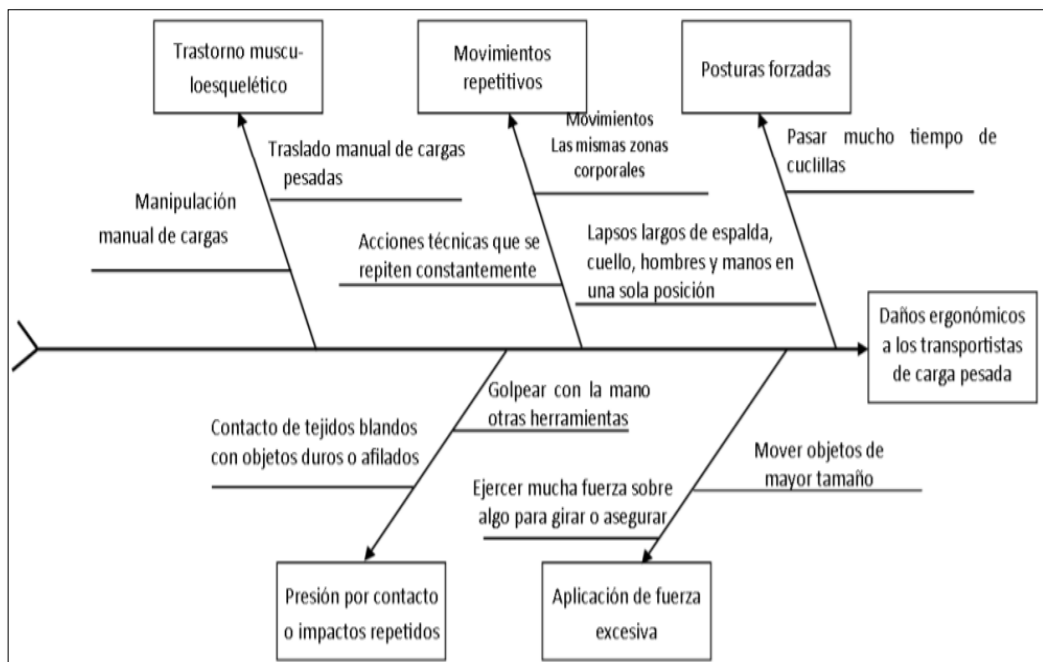
Fuente: (TRANSLOINSA S.A., 2017)
 Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

DIAGRAMA N° 16
DIAGRAMA CAUSA – EFECTO PARATRANSPORTISTAS DE CARGA
EN TRANSLOINSA (RIESGOS MECÁNICOS)



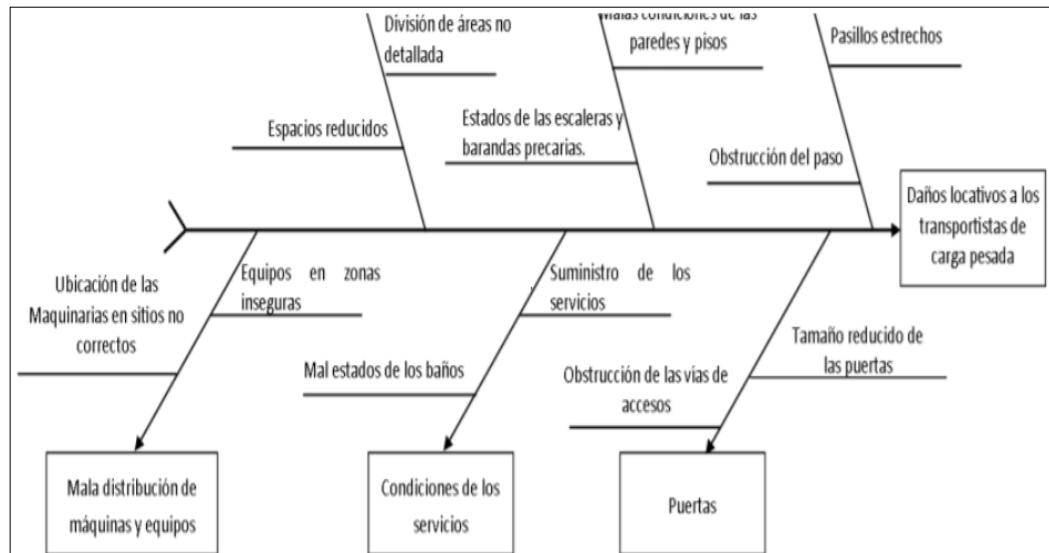
Fuente: (TRANSLOINSA S.A., 2017)
 Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

DIAGRAMA N° 17
DIAGRAMA CAUSA – EFECTO PARATRANSPORTISTAS DE CARGA
EN TRANSLOINSA (RIESGOS ERGONÓMICOS)



Fuente: (TRANSLOINSA S.A., 2017)
 Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

DIAGRAMA N° 18
DIAGRAMA CAUSA – EFECTO PARATRANSPORTISTAS DE CARGA
EN TRANSLOINSA (RIESGOS LOCATIVOS)



Fuente: (TRANSLOINSA S.A., 2017)
 Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

2.6.3. Análisis de los problemas

Tomando como referencia los tipos de riesgos que se han evaluado, es posible determinar la variedad de sus causales, entre los riesgos físicos, químicos, ergonómicos, mecánicos, locativos, químicos y biológicos, sin embargo, haciendo énfasis en los riesgos de carácter psicosociales, la sobrecarga de trabajo, el cansancio y la fatiga, la monotonía, por mencionar algunos, son factores que deben considerarse y corregirse o mitigar con el fin de que la incidencia de sus efectos sean mínimos o lo que es mejor que sean nulos para los transportistas de la empresa, dado a que los resultados de estos, se ven directamente reflejados en el desarrollo de las actividades diarias de los mismos. Estos efectos son tanto en el individuo como en su familia, en la empresa e incluso en la propia comunidad.

En el caso de los riesgos de carácter físico, mecánico y ergonómico, estos son comunes para los transportistas, dado a que por lo

general en el trabajo diario se exponen a factores que repercuten a corto, mediano y largo plazo en su bienestar, como por ejemplo estar durante largas horas en una posición física que los va ocasionando daños, o por objeto de las vibraciones, el ruido, las altas temperaturas entre otros, son factores que repercutirán tarde o temprano en estas personas.

De igual manera los riesgos mecánicos tienen gran incidencia en esta área de trabajo, cuyos resultados más trágicos pueden deberse a los choques o volcamiento de los vehículos.

Los riesgos de carácter biológico y químico tienen menos incidencia en el área de transporte de carga pesada, sin embargo, los transportistas no están del todo ajenos a sufrir sus repercusiones. Mientras que los riesgos de origen locativos también tienen mayor incidencia estando dentro de la empresa debido a que se consideran la condición de sus instalaciones.

A su vez, existen otros tipos de riesgos como los incendios o explosiones que se pueden generar también por factores diversos tanto a nivel de la empresa (interna), como durante las jornadas de transporte de carga pesada que efectúan los transportistas, cuyas afectaciones en el peor de los casos pueden ser catastróficas, sino se cuentan con las medidas de prevención para salir y tratar el siniestro.

2.7. Clasificación de las actividades de trabajo por puestos de trabajo

Para determinar los potenciales riesgos psicosociales que pudieran suscitarse dentro de la empresa, será necesario determinar la clasificación de las actividades con relación a los diferentes cargos que integran la organización “TRANSLOINSA S.A.”; considerando que, a partir de la clasificación detallada de actividades por cargos, se logrará prevenir

situaciones que podrían ocasionar afecciones a la salud del personal asociadas a los factores de riesgo psicosocial.

Así mismo, es importante destacar que la clasificación de actividades permitirá lo siguiente:

- La aplicación de medidas colectivas de evaluación y gestión de riesgos psicosociales, tal como se hace con otro tipo de riesgos laborales;
- La adopción de medidas colectivas e individuales de prevención y control de riesgos psicosociales;
- Disminuir la posibilidad de exposición a riesgos psicosociales por parte de los trabajadores aumentando su control sobre sus actividades laborales;
- Mejorar la comunicación organizacional, permitiendo la participación de los trabajadores en la toma de decisiones asociados a la prevención de riesgos psicosociales;
- La creación de sistemas de apoyo para el personal de la empresa en el lugar de trabajo;
- Facilitará la identificación de la interacción entre las condiciones de trabajo y la calidad de vida del personal de la empresa;
- Mejoramiento del valor que se asigna a la seguridad y la salud dentro de la empresa.

2.7.1. Análisis de riesgos psicosociales por puesto de trabajo

Considerando que existen diferentes factores de riesgos psicosociales, que dependen de las funciones y actividades que desempeña cada individuo dentro de la organización “TRANSLOINSA S.A.”, y por lo tanto deben ser identificados y analizados de forma independiente; a continuación se procede a detallar las actividades por cargo según el manual general de funciones:

CUADRO N° 1
RIESGOS PSICOSOCIALES POR PUESTO DE TRABAJO

Cargo	Actividad	N°	Riesgos
Presidente	Representante legal de la empresa	1	Estrés Cansancio mental Conflicto trabajo familia
Vicepresidente	Cumplir las responsabilidades y funciones del Presidente en caso de ausencia, control y supervisión del buen funcionamiento de los diferentes departamentos	1	Estrés Cansancio mental Conflicto trabajo familia
Gerente General	Garantizar el diseño e implementación de estrategias orientadas al desarrollo de la empresa,	1	Estrés Cansancio mental Desgaste profesional
Asesor financiero	Llevar a cabo el respectivo seguimiento a las cuentas y registro financiero,	1	Altos niveles de estrés
Asesor jurídico	Revisar y resolver problemas relacionados a asuntos legales que se susciten en la empresa,	1	Estrés Cansancio físico y mental
Asesor informático	Revisión y mantenimiento preventivo de los sistemas informáticos;	1	Estrés Cansancio mental Desgaste profesional
Subgerente	Ejecutar actividades solicitadas por la gerencia, gestionar la mejora de las relaciones y comunicación con los grupos de interés	1	Estrés Cansancio físico y mental
Contador General	Realizar todos los registros contables y controlar el movimiento financiero	1	Estrés crónico, y el agotamiento emocional y físico.
Departamento de cartera	Gestión de plazos de créditos, gestión de cuentas incobrables, coordinación de la cobranza de cuentas vencidas y presentación de informes de montos recaudados	3	Estrés, trabajo emocional, y el desgaste profesional,
Departamento de recursos humanos	Gestionar el cumplimiento de las políticas internas en relación con la administración del talento humano	4	Desgaste profesional, el trabajo emocional y el cansancio psíquico.
Departamento técnico	Control y la verificación de la documentación y legalización de nuevos socios a la empresa,	10	Estrés
Servicio al cliente	Gestionar las relaciones entre la empresa y clientes, recepción de documentos, y contacto y revisión de proveedores	2	Estrés crónico, y el agotamiento emocional y físico.
Jefe Nacional de transporte	Gestionar el correcto desarrollo las actividades de transporte de carga que se realizan en las regiones	1	Estrés, desgaste profesional, y trabajo emocional.
Coordinadores de transporte	Control de los procesos de transporte en cada una de sus localidades asignadas	2	Estrés y el trabajo emocional
Transportistas	Traslado de carga desde la empresa hasta el destino solicitado por el cliente	70	Estrés, cansancio psíquico y físico, trabajo emocional, conflicto familiar-trabajo, inseguridad contractual, y síndrome de burnout.
Total		100	

Fuente: (TRANSLOINSA S.A., 2017)

Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

2.7.2. Seleccionar el trabajo que se va a analizar por puesto de trabajo

Con base al análisis de riesgos psicosociales por puestos de trabajo, fue posible identificar que a pesar de que los factores de riesgos psicosociales asociados al el estrés y el malestar físico y psíquico pueden presentarse en todos los niveles de la organización y afectar al personal que desempeña los diferentes cargos que conforman la empresa, los transportistas son los más vulnerables a padecer enfermedades asociadas a las cargas de trabajo y el estrés.

Por lo tanto, la identificación de riesgos se realizará con base al cargo de transportistas.

2.7.3. Identificar los riesgos de accidentes potenciales

El cargo de transportista en TRANSLOINSA es un puesto de trabajo que exige mucha atención y profesionalismo en las tareas ejecutadas, no solo por la seguridad de la mercancía trasladada, sino que la integridad del trabajador y de las personas de su entorno se encuentran en riesgo en el ejecútese de sus actividades.

En este aspecto, es conocido que los riesgos mecánicos y químicos favorecen la probabilidad de accidentes dentro y fuera de las instalaciones, no obstante, al ser los riesgos psicosociales el enfoque de la investigación se explica algunos de los accidentes que pueden ocasionar las alteraciones en esta dimensión.

Accidentes en carretera

La falta de horas de descanso, el exceso de trabajo y jornadas prolongadas pueden influir directamente en la concentración que el

trabajador ejerce al volante. Dichos riesgos no deben ser subestimarse sino actuar de tal forma que las probabilidades de que un chofer se quede dormido al volante sea lo más nula posible.

Caso contrario los accidentes ocasionarías heridos, pérdidas de miembros vitales y de serlo la perdida de la vida del trabajador y los autos a su alrededor.

Torceduras, esguinces, golpes.- factores como el estrés, mala disposición y trabajo a presión ocasionan que las actividades sean ejecutadas con premura y disposición mental minimizada.

Esto se reflejaría por tanto en la capacidad de una persona de hacer bien y con calma sus tareas, elevando sus posibilidades de golpearse, tropezar con objetos o personas.

Depresión

Los factores antes mencionados también influyen no solo ocasionan accidentes sino que además enfermedades profesionales como la depresión que afecta el estado emocional y la capacidad de realizar un buen trabajo.

Además, la depresión grave y otros trastornos relacionados pueden llevar a un sujeto al suicidio u homicidio.

Conflicto familia-trabajo

El exceso de horas de trabajo, puede ocasionar que los transportistas tengan menos tiempo disponible para compartir con su familia, generando presión en la familia y en el trabajo; lo que podría ocasionarle estrés, mal humor, y desconformidad profesional.

2.7.4 Matriz de identificación de Riesgos

CUADRO N° 2
MATRIZ DE RIESGOS PARTE 1

INFORMACIÓN GENERAL						FACTORES FÍSICOS														FACTORES MECÁNICOS											FACTORES QUÍMICOS				
ÁREA/DEPARTAMENTO	ACTIVIDADES	Total trabajadores	Discapacitados	Mujeres No.	Hombres No.	temperatura elevada	temperatura baja	iluminación insuficiente	iluminación excesiva	ruido	vibración	radiaciones ionizantes	presiones anormales	ventilación insuficiente (fallas en la renovación de	espacio físico reducido	piso irregular, resbaladizo	obstáculos en el piso	desorden, falta de limpieza	manejo de herramienta cortante y/o punzante	manejo de armas de fuego	circulación de maquinaria y	caída de objetos por derrumbamiento o desprendimiento	caída de objetos en manipulación	proyección de sólidos o superficies o materiales	golpes	quemaduras	gases	vapores	smog (contaminación ambiental)	manipulación de químicos (sólidos o líquidos), pinturas, solventes, materiales de limpieza	emisiones producidas por descomposición				
TRANSPORTISTA	Recepción de carga en andén o bodega	70		-	-	2	2	2		3	3			2		2	1		3		3		2					4	5						
	Estiba de carga		-	-		3	2			2				2	3	3	3		4			4	7				5	5		5					
	Transporte en ruta	70	-	-	70	4	4	5							6							6				5	5	7							
	Revisión de neumáticos y seguridad		-	-				3						3	3		4	3			3		3				3			3					
	Descarga de mercaderías		-	-						3													3												
	Retorno a la empresa		-	-				3																											
		70	0	0	70																														

Fuente: (TRANSLOINSA S.A., 2017)

Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

CUADRO N° 2
MATRIZ DE RIESGOS PARTE 2

FACTORES BIOLÓGICOS	FACTORES ERGONÓMICOS	FACTORES PSICOSOCIALES	CUALIFICACIÓN		
			ESTIMACIÓN DEL RIESGO		
			RIESGO MODERADO	RIESGO IMPORTANTE	RIESGO INTOLERABLE
elementos en descomposición			MD	IP	IT
presencia de vectores (roedores, moscas, cucarachas)			15	5	-
insalubridad - agentes biológicos (microorganismos, hongos, parásitos)			7	9	3
Consumo de alimentos no garantizados			7	7	4
Alergenos de origen vegetal o animal			11	-	-
sobreesfuerzo físico		Turnos rotativos	4	3	-
levantamiento manual de objetos		Trabajo nocturno	4	3	-
movimiento corporal repetitivo		Trabajo a presión	6	6	-
Posición forzada (de pie, sentada, encorvada, acostada)		alta responsabilidad	6	6	-
		sobrecarga mental	6	6	-
		minuciosidad de la tarea	6	6	-
		trabajo monótono	6	6	-
		relaciones interpersonales inadecuadas o deterioradas	6	6	-
		desmotivación	6	6	-
		agresión o maltrato (palabra y obra)	6	6	-
		amenaza delincuencia	6	6	-
			45	27	7

Fuente: (TRANSLOINSA S.A., 2017)

Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

2.7.5 Análisis de riesgos (Matriz)

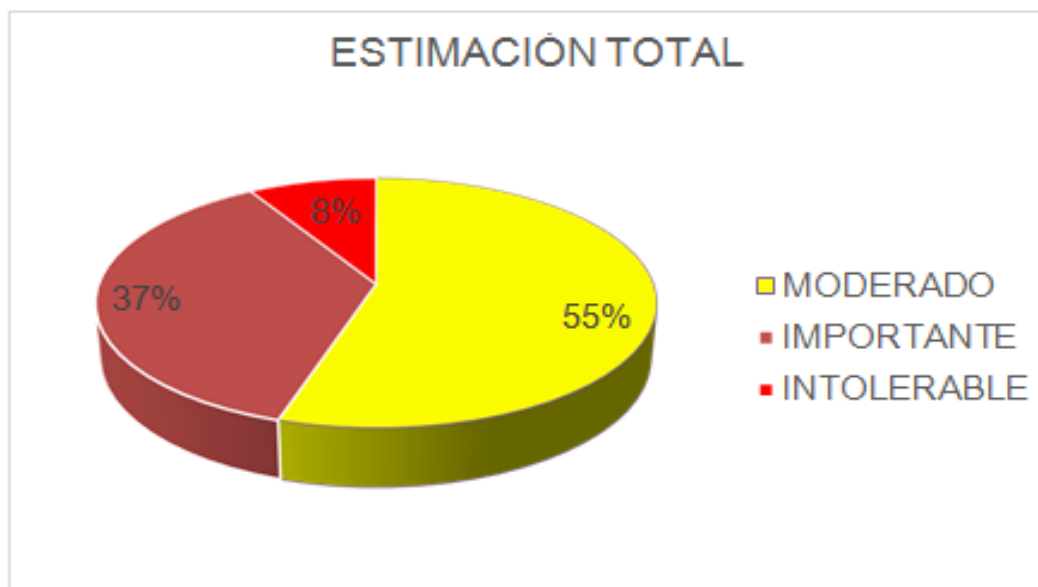
CUADRO N° 3
PROPORCIÓN DE RIESGOS IDENTIFICADOS

	MODERADO	IMPORTANTE	INTOLERABLE	TOTAL	
FISICOS	9	1	0	10	12%
MECÁNICOS	15	3	2	20	24%
QUIMICOS	3	9	1	13	16%
BIOLOGICOS	2	0	0	2	2%
ERGONOMICOS	6	5	0	11	13%
PSICOSOCIALES	10	12	4	26	32%
TOTAL	45	30	7	82	100%
ESTIMACIÓN TOTAL	55%	37%	9%		

Fuente: (TRANSLOINSA S.A., 2017)

Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

GRÁFICO N° 1
ESTIMACIÓN DE LOS RIESGOS



Fuente: (TRANSLOINSA S.A., 2017)

Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

2.7.6 Valoración de los Riesgos por puestos de trabajo: Decidir si los riesgos son tolerables

CUADRO N° 4
VALORACIÓN DE RIESGOS

CUALIFICACIÓN O ESTIMACIÓN CUALITATIVA DEL RIESGO - METODO TRIPLE CRITERIO - PGV											
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			GRAVEDAD DEL DAÑO			VULNERABILIDAD			ESTIMACION DEL RIESGO		
BAJA	ME DIA	AL TA	LIG ER AM EN TE DA ÑA ÑO	DA ÑA ÑO	EX TR EM AD AM EN TE DA ÑA ÑO	ME DIA NA GE STIPu ÓNntu (acale cios, negisl adas)	INC IPI EN TE GE STI ÓN (pr ote son cci al) ón	NI NG UN A GE STI ÓN	RIE SG O M OD ER AD O	RIE SG O IM PO RT AN TE	RIE SG O INT OL ER AB LE
1	2	3	1	2	3	1	2	3	4 Y 3	6 Y 5	9, 8 Y 7
RIESGO MODERADO			RIESGO IMPORTANTE			RIESGO INTOLERABLE					

Fuente: (TRANSLOINSA S.A., 2017)

Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

La matriz de identificación de riesgos estuvo aplicada a los transportistas de TRANSLOINSA y los riesgos que atraviesan estos trabajadores en sus actividades laborales cotidianas. En ella se indican los riesgos físicos, químicos, biológicos, mecánicos, ergonómicos y psicosociales. En total se identificaron 79 riesgos de los cuales 45 fueron de riesgo moderado, 25 de riesgo tolerable y 7 de riesgo intolerable.

Cada uno de los riesgos enlistados en la matriz se valoraron del 3 al 9, es decir de moderado a intolerable tras los cual se identificó que el 53% de estos se concentra en riesgos moderados el 37% en importantes y el 9% en intolerables. Siendo las ultimas 2 categorías de mayor preocupación en la seguridad y salud de los transportistas.

2.8 Evaluación de riesgo Psicosocial mediante método ISTAS 21

La metodología original creada para el estudio y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas fue creada en Dinamarca en el año 2000 bajo el nombre de COPSOQ, de este se encuentra el CoPsoQ-istas21 creado en Barcelona, España con dos versiones; uno para empresas con menos de 25 trabajadores conocido como versión corta y otro para los que superen esta cifra como versión media.

Herramientas utilizadas

En este proyecto se utilizará el CoPsoQ-istas21 versión media numero 2 creada en el 2014, el mismo que es un instrumento gratuito bajo las normas de uso indicada por los autores y que se diseñó exclusivamente para el análisis de estos factores de riesgo. (Ver anexo #3). Posteriormente, se ingresaron las respuestas en el software proporcionado por los autores, el cual arroja datos sobre la gravedad del problema para elaborar el informe de resultados.

CUADRO N° 5
DIMENSIONES PSICOSOCIALES PARA LA EVALUACIÓN

Grupo	Dimensiones Psicosociales para la versión COPSOQ (ISTAS21)	Cantidad de preguntas
	Dimensiones	
Ritmo de trabajo	Exigencias Cuantitativas	4
	Exigencias Cognitivas	4
	Exigencias emocionales Psicológicas	3
	Exigencias de esconder emociones	2
	Exigencias sensoriales	4
Influencia y desarrollo de habilidades	Influencia en el trabajo	4
	Posibilidades de desarrollo	4
	Control sobre el tiempo	4
	Sentido del trabajo	3
	Integración en la empresa	4
Apoyo social y calidad de liderazgo	Previsibilidad	2
	Claridad de Rol	4
	Conflicto de rol	4
	Calidad de liderazgo	4
	Refuerzo	2
	Apoyo social	4
	Posibilidades de relación social	2
	Sentimiento de grupo	3
Compensaciones	Inseguridad Estima	4
		4
Doble presencia	Doble presencia	4

Fuente: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud ISTAS, (2014)

Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

2.9 Evaluación del riesgo

Una vez recopiladas las respuestas de los transportistas de TRANSLOINSA, se las ingresó en el software proporcionado por ISTAS 21 quien arroja como resultado un informe preliminar, diagnosticando la exposición y gravedad de los riesgos psicosociales. La figura muestra las 20 dimensiones del cuestionario, comenzando por aquellas que afectan a más cantidad de trabajadores; mientras que los números en cada cuadro son el porcentaje de empleados expuestos en una escala de verde a rojo siendo el más desfavorable para la salud y bienestar.

CUADRO N° 7
EXPOSICIONES EN TRANSLOINSA

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
MÁS PROBLEMÁTICAS	Ritmo de trabajo	100	0	0
	Exigencias de esconder emociones	100	0	0
	Apoyo social de compañeros	100	0	0
	Apoyo social de superiores	100	0	0
	Inseguridad sobre el empleo	100	0	0
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	100	0	0
	Doble presencia	78,6	21,4	0
	Exigencias emocionales	18,6	80	1,4
	Sentimiento de grupo	7,1	52,9	40
	Exigencias cuantitativas	0	15,7	84,3
MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES	Influencia	0	42,9	57,1
	Posibilidades de desarrollo	0	97,1	2,9
	Sentido del trabajo	0	0	100
	Claridad de rol	0	100	0
	Conflicto de rol	0	5,7	94,3
	Calidad de liderazgo	0	0	100
	Previsibilidad	0	0	100
	Reconocimiento	0	0	100
	Confianza vertical	0	0	100
	Justicia	0	0	100

Rojo: tercil más desfavorable para la salud, **Amarillo:** tercil intermedio, **Verde:** tercil más favorable para la salud

Fuente: Informe preliminar de la evaluación de riesgos psicosociales en TRANSLOINSA (2017)
Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

El ritmo de trabajo es la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo. En TRANSLOINSA el 100% de los trabajadores está expuesto a la situación más desfavorable, ya que indicaron que en su jornada de trabajo se debe mantener un ritmo alto constante.

Las exigencias a esconder emociones, es decir mantener una apariencia neutral sin importar las circunstancias afecta al 100% de los trabajadores encuestados, ya que la mayoría de las veces el trabajo requiere que se trate a todo el mundo por igual, ser amable y callar la opinión personal para proteger el buen ambiente y profesionalidad.

La ayuda entre compañeros, fue otro factor al que están expuestos desfavorablemente el 100% de los transportistas ya que la ayuda de sus compañeros y el apoyo moral para la escucha de los problemas personas no puede darse todo el tiempo y solo algunas ocasiones.

De igual forma el apoyo social de los superiores, afecta psicosocialmente a los trabajadores de esta área ya que, si bien los jefes están dispuestos a ayudar y orientar, no se puede esperar que resuelvan constantemente los problemas o intervengan cuando una situación se puede resolver por autonomía del trabajador.

En cuanto a la inseguridad sobre el empleo el 100% de estos encuestados están preocupados en buena medida por mantener su trabajo y en caso de ser despedidos no tienen una perspectiva positiva del entorno laboral, puesto que afirman lo difícil que sería encontrar empleo en las circunstancias actuales en las que se encuentra el sector laboral.

Por otra parte, la doble presencia que hace referencia a la preocupación por situaciones del hogar en horarios laborales afecta en una situación más desfavorable al 78.6% y al 23.4% en un grado intermedio ya que muchos de ellos afirmaron que su trabajo les consume energía que podría ser utilizada con su familia.

En la siguiente dimensión sobre exigencia emocional un 18,6% de trabajadores/as de TRANSLOINSA está expuesto a la situación más desfavorable, un 80% a la intermedia y un 1,4% a la más favorable para la

salud. Es un diagnóstico intermedio ya que las situaciones desgastadoras se dan algunas veces y los trabajadores indicaron que se sienten afectados en cierta medida manejable.

Luego, al señalar el sentimiento de grupo Un 7,1% de trabajadores de TRANSLOINSA está expuesto a la situación más desfavorable, un 52,9% a la intermedia y un 40% a la más favorable para la salud. Esto se refiere al sentimiento de formar parte de un colectivo, en este aspecto se puede ver que no existen problemas ya que los transportistas sienten que tienen un buen ambiente de trabajo y trato entre compañeros.

A partir de este punto y la dimensión de exigencias cuantitativas, los problemas psicosociales se dejan de ubicar en la situación más desfavorable para pasar a niveles menos preocupantes, de los cuales se destacan los siguientes como más riesgosos:

Un 0% de trabajadores/as de TRANSLOINSA está expuesto a la situación más desfavorable, un 42,9% a la intermedia y un 57,1% a la más favorable para la salud respecto a la Influencia que es el margen de decisión que tiene la persona que realiza el trabajo que se le ha asignado.

Un 0% de trabajadores/as de TRANSLOINSA está expuesto a la situación más desfavorable, un 97,1% a la intermedia y un 2,9% a la más favorable para la salud respecto a las posibilidades de desarrollo. Es decir que los transportistas no se encuentran en una posición que les permita desarrollar nuevos conocimientos y habilidades.

Un 0% de trabajadores/as de TRANSLOINSA está expuesto a la situación más desfavorable, un 100% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto a la Claridad de rol. Finalmente, aunque los trabajadores saben cuáles son sus tareas concretas y responsabilidades Es un riesgo de nivel moderado ya que el margen de

autonomía no está claro por lo que respondieron negativamente a esta interrogante.

Luego en la figura 8, se muestran los puestos de trabajo que se enlistaron en la encuesta, a pesar de que es fue estudio dirigido al puesto de transportista fue necesario considerar otros cargos ya que por conocimiento previo se obtuvo que en determinadas fechas los transportistas deben realizar las tareas de estibadores o coordinadores para cubrir la demanda y acelerar procesos.

CUADRO N° 8
EXPOSICIONES EN TRANSLOINSA 1

Dep arta men	Puestos																				
		Exigencias cuantitativas	Ritmo de trabajo	Exigencias emocionales	Exigencias de esconder	Doble presencia	Influencia	Posibilidades de desarrollo	Sentido del trabajo	Claridad de rol	Conflicto de rol	Apoyo social de compañeros	Sentimiento de grupo	Apoyo social de superiores	Calidad de liderazgo	Previsibilidad	Reconocimiento	Inseguridad sobre el empleo	Inseguridad sobre las	Confianza vertical	Justicia
	Transportista																				
	Coordinador de transporte																				
	Estibador																				
	Bodeguero																				
	Montacarguista																				
	Logística y transporte																				

Fuente: Informe preliminar de la evaluación de riesgos psicosociales en TRANSLOINSA (2017)
Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

Ante esta figura se observa que los factores marcados en rojo, es decir aquellos con mayor exposición en los transportistas, son: ritmo de

trabajo, exigencias de esconder las emociones, doble presencia, apoyo social de los compañeros, apoyo de los superiores, inseguridad sobre el empleo e inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

2.9.1 Indicadores de gestión de cumplimiento de la seguridad industrial

Con el propósito de garantizar el cumplimiento de la seguridad industrial en la empresa “TRANSLOINSA S.A.”, se procede a formular y establecer indicadores que les permita a los directivos conocer una situación determinada y las tendencias a nivel de riesgos y seguridad laboral que se presentan dentro de la empresa.

En este contexto, los indicadores servirán como herramientas esenciales para la evaluación de riesgos, la correspondiente toma de decisiones y la implementación de medidas preventivas que permitan a la empresa los niveles de exposición a riesgos psicosociales y otro tipo de riesgos a los cuales se encuentra expuesto el personal.

Partiendo de esta perspectiva, se recomienda que la aplicación de los indicadores que se exponen a continuación, se realice de forma constante, considerando variables de tiempo, individuos y áreas dentro de la empresa.

Por lo tanto, de acuerdo a parámetros internacionales, los siguientes indicadores de seguridad industrial, permitirán identificar el nivel de compromiso de la empresa con la salud del personal y a su vez facilitará la implementación de políticas y programas orientados a prevenir accidentes laborales, sean estos de carácter psicosocial o se encuentren asociados a otro tipo de riesgos.

En este caso, se consideran cuatro tipos de indicadores:

- Indicadores de resultados: Permitirá a los evaluadores, identificar el número de accidentes y enfermedades profesionales suscitados dentro de la empresa, el total del personal afectado por riesgos laborales o psicosociales, y el total de días laborales perdidos.
- Indicadores de capacidad y competencia: Permitirá identificar el total de empleados que colaboran con la empresa en la identificación de riesgos laborales.
- Indicadores de actividades: Permitirá identificar el nivel del personal capacitado para hacer frente a los riesgos laborales, total de acciones emprendidas por la empresa para garantizar el cumplimiento de la seguridad industrial, y el total de requisitos cumplidos por la empresa.
- Indicadores reactivos: Permitirá identificar a nivel estadístico el índice de accidentabilidad dentro de la empresa “TRANSLOINSA S.A.”.

Indicadores de capacidad y competencia

Capacidad y competencia =

$$\frac{\text{Nº de trabajadores que reportan incidentes peligrosos}}{\text{Nº de trabajadores de la empresa}}$$

En este caso, a partir de la aplicación de este indicador, se obtuvo el siguiente resultado:

$$\text{Capacidad y competencia} = \frac{15}{100} = 0.15 = 15\%$$

Indicadores de resultado

Acerca de los Indicadores de resultados:

CUADRO N° 9 INDICADORES DE RESULTADO

Indicadores de Resultados			
Nombre del indicador	Procedimiento de cálculo	Cálculo	Unidad de medida
Accidentes	(N° de accidentes / año)	(5/1 año)	5
Accidentes mortales	(N° de accidentes mortales / año)	(0/1)	0
Días sin accidentes	(N° de días sin accidentes/ año)	(355/1)	355
Días perdidos por accidentes	(N° de días perdidos por accidentes/año)	(5/1)	5
Enfermedades ocupacionales reportadas	(N° de enfermedades ocupacionales reportadas/año)	(2/1)	2
Días perdidos por enfermedades	(N° de días perdidos por enfermedades ocupacionales/año)	(3/1)	3
Enfermedades relacionadas al trabajo	(N° de trabajadores con enfermedades asociadas al trabajo/ N° de trabajadores)	(2/1)	2
Índice de enfermedades laborales	(N° de situaciones patológicas/ N° de trabajadores)*100	(5/70*100)	7%
Exámenes ocupacionales	(N° de trabajadores aptos con restricciones/ N° de trabajadores evaluados)	(2/70)	0.03
Exámenes ocupacionales	(N° de trabajadores no aptos/ N° de trabajadores evaluados)	(1/70)	0.01
Exámenes ocupacionales	(N° de trabajadores aptos/ N° de trabajadores evaluados)	(70/70)	1

Fuente: (RIMAC, 2016)

Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

Indicadores de actividades

CUADRO N° 10 INDICADORES DE ACTIVIDADES

Indicadores de actividades			
Nombre del indicador	Procedimiento de cálculo		Unidad de medida
Capacitación	(N° de capacitaciones realizadas en salud y seguridad laboral / N° de capacitaciones planificadas)	2/ planifican 2	1
Capacitación/conocimiento	(N° de personas aprobadas / N° de personas evaluadas)	(70 persona aprobadas/20 personas evaluadas)	3.5
Controles operacionales	(N° de parámetros incumplidos/ N° parámetros totales)	(3 parametros /20 parametros totales)	0.15
Requisitos legales	(N° de requisitos legales en seguridad y salud laboral cumplidos/ N° de requisitos legales en seguridad y salud laboral vigentes)	(70 Requisitos legales en seguridad/ 70 Requisitos legales vigentes)	1

Fuente: (RIMAC, 2016)

Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

Indicadores reactivos

CUADRO N° 11
INDICADORES REACTIVOS

Indicadores Reactivos			
Nombre del indicador	Procedimiento de cálculo		Unidad de medida
Índice de frecuencia de accidentes	(N° de accidentes incapacitantes en el mes * 1000000 / horas-hombre trabajadas en el mes)	1 accidentes cada 3 meses * 1000000 / 18	0.02
Índice de gravedad de accidentes	(N° de días perdidos por accidentes incapacitantes en el mes * 1000000 / Horas-hombre trabajadas en el mes)	10 * 1000000 / 18	0.56
Índice de incidencia	(Índice de frecuencia * Índice de gravedad / 100)	(0.02 * 0.56 / 100)	1.12%

Fuente: (RIMAC, 2016)

Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

2.10 Diagnóstico situacional

Con base al análisis previamente realizado, se logró identificar que en la actualidad en la empresa “TRANSLOINSA S.A.” se han desarrollado pocas capacitaciones en seguridad y salud laboral; de las cuales, la mayoría se realiza en la matriz de la empresa que opera en la ciudad de Cayambe, lo que impide que el personal pueda asistir en su totalidad.

Así mismo, según el análisis realizado en cada puesto de trabajo, se identificó que a pesar de que, dentro de la empresa, el personal se encuentra expuesto a diferentes tipos de riesgos laborales que podrían afectar su integridad física, son los riesgos psicosociales los que han recibido menos atención por parte de los directivos. Por lo que se considera necesaria una mejor comprensión del concepto de riesgos psicosociales y sus riesgos asociados, debido a que la mayoría de las tareas asignadas a los diferentes puestos de trabajo, podrían ocasionar

afectaciones de carácter psicosocial. En este contexto, es necesario entender cómo evaluarlos y reducirlos efectivamente.

Los hallazgos sugieren que los riesgos laborales tienden a ser manejados usando un enfoque coherente, basado en políticas internas; sin embargo, a nivel de riesgos psicosociales existen algunas medidas preventivas que muy rara vez se utilizan en algunas sucursales de la empresa “TRANSLOINSA S.A.”. Así, mientras que el enfoque sistemático de la directiva sobre la gestión de los riesgos se encuentra más orientado a la acción sobre los riesgos laborales en general, será necesario garantizar que todas las sucursales de la empresa implementen una amplia gama de acciones preventivas en todos los tipos de riesgos, incluyendo los riesgos psicosociales.

Adicionalmente, se identificó que el enfoque sistemático para tratar con la gestión del riesgo psicosocial dentro de la empresa no es el adecuado; todo ello sugiere que los factores de contexto, como los estilos, la cultura organizacional y la capacidad organizativa desempeñan un papel importante y deben implementarse medidas como una ruta potencial para mejorar el lugar de trabajo.

2.11 Impacto económico de problemas detectados

Los riesgos laborales detectados con base a la evaluación realizada generan un impacto económico para la empresa “TRANSLOINSA S.A.”, considerando que inciden de manera indirecta en los niveles de productividad laboral, rendimiento individual del personal, e incluso podrían acarrear costes asociados a la asistencia médica, hospitalizaciones, e indemnizaciones en situaciones de mayor gravedad, lo que podrían representar una pérdida para la empresa, en caso de no tomar las medidas preventivas necesarias.

A nivel general, de acuerdo a los hallazgos encontrados, abordando el impacto económico para la empresa de las enfermedades profesionales y las lesiones, así como la rentabilidad (o beneficios) del análisis de las medidas preventivas y la evaluación, es posible determinar los siguientes costos inherentes a los problemas detectados en “TRANSLOINSA S.A.”:

- **Costos directos:** Dentro del impacto económico que ocasiona los problemas detectados a nivel de riesgos laborales, se destacan los costes directos, asociados a la seguridad social, atención sanitaria, hospitalizaciones, que debe cubrir la empresa cuando el personal ha sufrido algún percance a su salud, atribuido a una inadecuada gestión de los riesgos laborales. En este caso, los riesgos psicosociales podrían generar complicaciones a la salud del personal, y dependiendo de su nivel de gravedad, el empleado afectado podría necesitar varios días de para, además de la atención correspondiente.
- **Costos salariales:** En lo que respecta al impacto económico asociado a los costos salariales para la empresa, se atribuyen a los días de para obligatoria que tendrá el personal que haya sufrido algún accidente laboral o haya visto afectada su salud por la carga de trabajo. En estos casos, la empresa debe cancelar sueldo por los días en que el personal no ha laborado.
- **Costos por pérdidas:** En caso de presentarse algún tipo de accidente por el uso de equipos o materiales, que pudiera además de afectar al personal, generar daños materiales para los activos de la empresa, serán percibidos como costos por pérdida o daños materiales, y deberán ser cubiertos por la empresa.
- **Costos indirectos:** El impacto económico asociado a costos indirectos, se percibe con base al rendimiento del personal, considerando que en casos de exposición a riesgos laborales que afecten la salud o integridad del personal, los niveles de productividad se verán

reducidos, lo que a su vez podrá incidir en la productividad general de la compañía, ocasionando pérdidas económicas.

- Costos por responsabilidad civil: En los casos en que se presenten afectaciones de gravedad a la salud o integridad del personal, la empresa podría estar expuesta a demandas, lo que involucra gastos en representación legal, procesos civiles e indemnizaciones.
- Costos por sanciones: Las instituciones y organizaciones que regulan la seguridad de los trabajadores y la legislación laboral, podrían imponer sanciones económicas para la empresa, en caso de que no se implementen las medidas pertinentes que permitan gestionar de forma eficiente los riesgos laborales dentro de “TRANSLOINSA S.A.”.

2.12 Evaluación general de los riesgos y control de riesgos

El informe obtenido a partir de la evaluación de riesgos laborales en la empresa “TRANSLOINSA S.A.”, proporcionó información con respecto a la prevalencia de los riesgos psicosociales a los cuales se encuentra expuesto el personal de la empresa; así como también permitió analizar la relación existente entre dichos riesgos y la seguridad y salud de los trabajadores. Con base a esta perspectiva, y de acuerdo al análisis de los riesgos por puestos de trabajo, se identificó que el área más vulnerable dentro de la empresa corresponde a los transportistas, puesto que son los que se encuentran más expuestos a riesgos psicosociales.

En este contexto, la primera conclusión importante que se debe señalar es que hay cambios sustanciales en las condiciones de salud entre los diferentes cargos dentro de la empresa, aunque las distribuciones de los resultados relacionados con la salud son muy similares en los cargos administrativos. En segundo lugar, los efectos de las condiciones de trabajo dependen de los diferentes resultados relacionados con la salud del personal.

En este caso, se puede determinar que las condiciones de trabajo y las características del trabajo tienen una profunda influencia en la salud de los trabajadores. Los síntomas auto-informados de salud se ven afectados por una variedad de factores relacionados con el trabajo. La atmósfera de ayuda mutua y el control sobre el ritmo de trabajo son dos factores importantes que afectan tanto en los niveles de estrés, como el cansancio físico y mental a los cuales están expuestos los trabajadores.

A nivel de control de riesgos, si bien la empresa se preocupa por esto, las capacitaciones en relación a estos temas no se realizan en todas las sucursales. Por lo que se considera necesario que además de incluir la gestión de riesgos de carácter psicosocial, se realicen capacitaciones en todas las sucursales; así como también deberán implementarse medidas que permitan hacer frente a la situación de la empresa.

CAPÍTULO III

PROPUESTA

3.1. Estructura de la propuesta: alternativas de solución

Esta propuesta tiene como objetivo primordial actuar como medida preventiva para las exposiciones a riesgos psicosociales que tienen los transportistas de TRANSLOINSA S.A. de esta forma se pretende atacar y reducir la incidencia de estos factores sobre la salud mental y física de los trabajadores.

Cabe recalcar que la intervencion sobre la seguridad y salud en las empresas generalmente se ha vinculado a tomar medidas correctivas o preventivas mediante la disposicion de manuales, señales físicas, adquisición de protecciones y otras clases de normas técnicas, no obstante al tratarse sobre los riesgos psicosociales, se requiere de acciones diferentes y con resultados visibles a mediano o largo plazo. Además en todos los casos la efectividad del 100% de las soluciones estan sujetas a comprobacion, puesto que la reaccion humana es un tema complejo al manipular.

Para esta intervención se tomaron en cuenta los resultados arrojados por la evaluacion mediante Método ISTAS 21, los cuales indican una concentracion más desfavorable sobre factores como ritmo de trabajo, reprimir emociones, apoyo social,e inseguridad de las condiciones.

Por tanto algunas de las soluciones propuestas son las siguientes:

3.1.1. Riesgo laborales por ritmo de trabajo

Fortalecer la evaluación psicológica de futuras incorporaciones a la flota de transportistas para detectar anomalías en su perfil y seleccionar solo a quienes sean capaces de no desencadenar pleitos o entornos agresivos por sus características en personalidad.

3.1.2. Riesgo laborales por estrés

Efectuar entrevistas personalizadas, privadas y bajo acuerdo de confidencialidad a los transportistas para detectar conflictos personales a los que son vulnerables o estén sucediendo sobre cada uno de ellos. Esto debe ser organizado con el departamento de Talento Humano y el apoyo de expertos que impartan charlas o actividades eficaces.

3.1.3. Problemas interpersonales con los transportistas

Reducir el estrés laboral mediante cursos grupales e integraciones, en donde se realicen actividades recreativas pero con la aplicación de técnicas especializadas en favorecer el apoyo mutuo y contribuir a un mejor ambiente laboral en próximas situaciones que lo ameriten.

3.1.4. Riesgo psicosocial

- Capacitar a los transportistas sobre las causas y consecuencias de los riesgos psicosociales, así como también la manera en la que pueden detectar si están en situación vulnerable para su salud integral. En este aspecto también se propone dar énfasis en que los hábitos de vida saludables como una buena alimentación y ejercicio influyen sobre el estado mental de las personas que laboran en la empresa.

- Llevar a cabo cada año, actividades de entretenimiento en los que se agasaje a todo el personal por su buena gestión y compromiso a los objetivos empresariales. De esta forma se crea un vínculo empresa-empleado con mayor valor y beneficioso en ambos sentidos.
- Reestructurar los ritmos de trabajo, según la distancia y estado de carreteras. Además acompañarlo con incentivos de km recorridos a fin dar seguridad y motivación debido a la tarea de permanecer al volante bajo situaciones adversas como el tiempo y la distancia del hogar.
- Proporcionar un buzón de comentarios y sugerencias interno en el que los empleados puedan manifestar peticiones, que por su grado de controversia no sería posible obtenerlas de manera directa.
- A partir de esta lista de soluciones propuestas los transportistas podrían realizar sus funciones con un nivel de seguridad psicosocial más favorable, asegurando que las consecuencias como desgaste profesional, depresión, inconformidad e incluso accidentes en carretera no se ocasionen ligando así buena salud mental para este grupo valioso en TRANSLOINSA S.A.
- En el cuadro se muestra el resumen de las acciones propuesta a fin de mejorar las situaciones más desfavorables de exposición.

En la primera columna se encuentra la dimensión psicosocial identificada con riesgo, luego en la segunda columna se encuentran las posibles causas por las que TRANSLOINSA tiene estos problemas en el estado psicosocial de sus transportistas, y finalmente, en la tercera se da la solución propuesta para prevenir o minimizar la exposición a los diferentes tipos de riesgos identificados.

CUADRO N° 12

VALOR DE LOS FACTORES DE RIESGOS

Factores de riesgos psicosociales	Actividades a realizar	Costo
Riesgo laborales por estrés	Efectuar entrevistas personalizadas, privadas y bajo acuerdo de confidencialidad a	600
Problemas interpersonales con los transportistas	Reducir el estrés laboral mediante cursos grupales e integraciones, en donde se realicen actividades recreativas pero con la aplicación de técnicas especializadas	300
Riesgo psicosocial	Llevar a cabo cada año, actividades de entretenimiento en los que se agasaje a todo el personal por su buena gestión y compromiso a los objetivos empresariales.	1000
	Reestructurar los ritmos de trabajo, según la distancia y estado de carreteras. Además acompañarlo con incentivos de km recorridos a fin dar seguridad y motivación	600
	Proporcionar un buzón de comentarios y sugerencias interno en el que los empleados puedan manifestar peticiones	100
Total		2600

Fuente: Investigación

Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

CUADRO N° 13

PLAN DE INTERVENCIÓN

PLAN DE INTERVENCIÓN		
Dimensión más desfavorable	Causas para la intervención	Acción de intervención
Ritmo de trabajo	Relacionada a las exigencias cuantitativas del trabajo	Reestructuración de rutas y tiempos, incentivos.
Exigencia de esconder emociones	Mantener la buena imagen de la empresa en el trato con clientes y encargados.	Entrevistas individuales
Apoyo social de compañeros	Personal con demasiadas cargas individuales para apoyarse mutuamente.	Actividades recreativas al personal
Apoyo social de superiores	Falta de principios y de procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo.	Cursos grupales e integraciones.
Inseguridad sobre condiciones de trabajo	Incertidumbre sobre la empleabilidad en el mercado laboral de residencia.	Buzón de sugerencias
Exigencias emocionales	Naturaleza de las tareas, conflictos, problemas personales, tiempo personal.	Capacitación en temas de cuidado físico y emocional

Fuente: Investigación

Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

Una vez dadas estas actividades o estrategias de intervención, en la siguiente tabla se expone el objetivo general de cada una de las soluciones y se explica brevemente lo que será necesario para su ejecución.

CUADRO N° 14
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

	Acción de intervención	Objetivo	Descripción de actividad
1	Reestructuración de rutas, tiempos e incentivos.	Determinar acciones viables para que los transportistas realicen su trabajo con seguridad, sin riesgo de daño físico y mental mediante la consideración de las rutas con más complicación y a la vez generar un programa de incentivos que premie la buena conducción de la carga por períodos extensos.	*Llevar a cabo una reunión general o regional con los transportistas para intercambiar criterios y evaluar las rutas, días y clientes que requieren una carga mental más grande. *Diseñar un plan de recompensas para los conductores que acumulen largas horas de conducción en periodos que necesitan más esfuerzo.
2	Entrevistas individuales	Analizar la carga emocional que enfrenta el trabajador frecuentemente para dar atención profesional a su caso.	* Con la ayuda de profesionales en psicología se debe analizar el perfil individual y grupal de los empleados para que el resto de actividades den alivio concreto a los hallazgos.
3	Actividades recreativas al personal	Fomentar el compañerismo y tolerancia entre las distintas personalidades del área.	*Alquiler de un espacio recreacional para el desarrollo de juegos (fútbol, boley, natación)
4	Cursos grupales e integraciones	Promover el trabajo en equipo en los transportistas desde los líderes de área.	* Se propone implementar sesiones de integración entre jerarquías con la asistencia de profesionales que diseñen dinámicas de relación laboral y cooperación.
5	Buzón de sugerencias	Recopilar opiniones anónimas más sinceras de los malestares psicosociales.	*Se elaborarán formularios cortos de opinión para recopilarlos en cada una de las agencias.
6	Capacitación en temas de cuidado físico y emocional	Dar pautas claves que ayuden a los empleados a tener hábitos que les de fortaleza física y mental para sus labores.	*Capacitación en manejo del estrés. *Técnicas de pausas en el trabajo. *Relación intrapersonal e interpersonal. *Prevención de enfermedades derivadas del estrés.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

3.2. Programación para puesta en marcha

Se propone que el conjunto de estas soluciones sean implementadas durante los primeros 8 meses del año 2018, exceptuando el mes de enero por ser etapa de inicio de año y concretar todo lo necesario para la ejecución de actividades. Esto se extiende hasta septiembre para la puesta en marcha de actividades recreativas en las cuales el clima permite realizar actividades al aire libre.

3.2.1. Planificación y cronograma de implementación

CUADRO N° 15
CRONOGRAMA DE PROPUESTA

ACTIVIDADES	2018							
	F	M	A	M	J	J	A	S
	E	A	B	A	U	U	G	E
	B	R	R	Y	N	L	O	P
Reestructuración de rutas y tiempos, incentivos.								
Entrevistas individuales								
Actividades recreativas al personal								
Cursos grupales e integraciones.								
Buzón de sugerencias								
Capacitación en temas de cuidado físico y emocional								

Fuente: Investigación

Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

3.2.2. Costos de alternativas de solución

En lo que respecta a los costos para brindar la solución, y de esta forma conocer la factibilidad del proyecto, de la misma forma se puede implementar haciéndolos realidad mediante la actividad económica. Por tal motivo para su ejecución se debe utilizar recursos materiales y de talento humano los mismos que se describen a continuación:

- 75 carpetas a utilizar para cada transportista, en la cual se archivarán los cuestionarios y resultados de cada evaluado.
- 3 resmas de papel para uso de la prueba.
- 1 fotocopiadora para sacar copia de lo que se necesite.
- 2 cartuchos de tinta negra para imprimir los cuestionarios respectivos con cada trabajador.
- 2 cajas de grapas y 1 grapadora.
- 2 paquetes de bolígrafos
- 2 psicólogos industriales para que desarrollen la propuesta.

CUADRO N° 16

COSTO DE MATERIALES Y MANO DE OBRA

Materiales y recurso humano			
Cantidad	Recurso	Costo Unitario	Costo Total
75	Carpetas	\$ 1.80	\$ 135.00
3	Resmas de papel	\$ 5.50	\$ 16.50
1	Fotocopiadoras (Administración)	\$ 0.00	\$ 0.00
2	Cartuchos de tinta negra	\$ 45.00	\$ 90.00
1	Grapadora	\$ 2.80	\$ 2.80
2	Cajas de grapas	\$ 1.50	\$ 3.00
4	Cajas de bolígrafos de 24 unidades	\$ 4.80	\$ 19.20
2	Profesionales en psicología	\$ 1,200.00	\$ 2,400.00
Total			\$ 2,666.50

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

CUADRO N° 17

INVERSIÓN TOTAL

Actividades de propuesta		
Actividades	Costo unitario	Costo total
Formación al área médica en temas psicológicos. *Aplicación de pruebas psicológicas. Capacitación al personal en temas de vida saludable. *Diabetes *Colesterol y triglicéridos *HIV *Ergonomía	\$25 (La hora)	\$ 600
Realización de actividades recreativas para el personal. *Juegos de campo (Fútbol, Volley)	\$1000	\$ 1,000
Capacitación dirigida para los conductores que presenten patrones de conductas desajustadas. *Relaciones personales. *Atención al público. *Estrés laboral.	\$25 (La hora)	\$ 600
Colocación de un buzón de sugerencias para que el personal de conductores realice sus comentarios.	100	\$ 100
Total		\$ 2,600
Inversión total		
Materiales y Recurso Humano		\$ 2,666.50
Actividades propuestas		\$ 2,600.00
Gastos varios (bonificaciones, liquidaciones por despidos, etc.		\$ 18,000.00
Inversión total		\$ 23,266.50

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

CUADRO N° 18
CRONOGRAMA Y VALORES DE LA CAPACITACIÓN

Capacitación	Cronograma			
	Enero	Febrero	Marzo	Total
Capacitaciones al personal en temas de vida saludable. *Diabetes *Colesterol y triglicéridos *HIV *Ergonomía	6 6 H H			\$ 300.00
Capacitación dirigida para los conductores que presenten patrones de conductas desajustadas. *Relaciones personales *Atención al público *Estrés laboral		4 4 4 H H H	4 4 H H	4 H
Total				\$ 900.00

Fuente: Investigación de campo
 Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

Luego de que se realizó la propuesta se deberá los resultados el cual servirá de consulta para el personal autorizado por la sub gerencia de recurso humano, la misma que debe ser custodiado por la misma área.

3.3. Análisis Beneficio Costo

Por lo consiguiente para el analisis del costo beneficio se procede a realizar una ecuacion muy sencilla, en la cual, se obtendra el valor del costo que se efectua la suma de los seguros por los 70 transportistas la misma que tiene como valor unitario \$10.000 que da en total el valor de \$70.000 mientras el valor de los costos corresponden a los que podrian mejorar las actividades reduciendo los problemas de accidentes el cual tiene como total el valor de \$23,266.50.

Costo: \$23,266.50

Beneficio: \$70,000

Coeficiente beneficio / costo = $\frac{70,000}{23,266.50}$

Coeficiente beneficio / costo = \$2.39

Se considera el valor obtenido de \$2.39 de acuerdo al criterio de decision, se puede decir que se justifica el proyecto de la tesis.

3.4. Plan de inversión y financiamiento

En lo que respecta el plan de inversión y financiamiento lleva a identificar que los valores serán responsabilizados por la empresa, ya que estas se encuentra en condiciones de cubrir con los recursos necesarios para que la aplicación se obtenga un resultado satisfactorio.

3.5. Resultados

Como resultado de la estructuración de esta propuesta queda establecido que la intervencion sobre las exposiciones psicosociales de los transportistas tendrá una duración de 8 meses ya que se necesita de un periodo relativamente largo para mejorar la situacion en vista de que se aborda con personas heterogéneas y actividades que se realizan con separación razonable de tiempo, como parte de las iniciativas que contribuyan a la mejora de la Responsabilidad Social Corporativa y a la imagen de marca de la empresa apoyan los beneficios de mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

Al seguir con la propuesta planteada se espera que TRANSLOINSA S.A. logre ver resultados de la mejora psicosocial al finalizar el periodo de intervencion o en los meses consecutivos de finalizacion del año. Por tanto se espera que se minimicen significativamente los riesgos psicosociales y los trabajadores no expongan su salud física y mental.

3.6. Conclusiones

Podemos concluir con el estudio de los riesgos y especialmente los riesgos psicosociales sobre los transportistas

de carga en la empresa TRANSLOINSA por medio de matriz de identificación de riesgos y el cuestionario del método ISTAS 21 se indican lo siguiente.

- La preocupación por los riesgos laborales a lo largo de los años se ha centrado en riesgos físicos, químicos, ambientales, entre otros. Sin embargo se ha destacado la creciente preocupación por los riesgos psicosociales como el estrés, la fatiga, la carga emocional, que en puestos como transportistas en rutas interprovinciales existe un alto grado de exposición, tal como se ha constatado.
- La legislación ecuatoriana, indica en la Resolución CD333 del reglamento para el sistema de Auditoria de Riesgos de trabajo art 9 numeral 2 indica que se es responsabilidad de las empresas medir los riesgos de los puestos de trabajo usando procedimientos reconocidos nacional o internacionalmente. En este caso se usaron matrices y como método principal el método ISTAS 21 que reveló las exposiciones más desfavorables en el caso de estos empleados.
- A través del ingreso de las encuestas al software ISTAS21 se identificó que las dimensiones: ritmo de trabajo, exigencia a esconder las emociones, apoyo social de compañeros, apoyo social de superiores, inseguridad sobre condiciones de trabajo y las exigencias emocionales son a las que están expuestos el 100% de los transportistas.
- Por tratarse de una empresa que demanda de sus trabajadores constantes recorridos en carretera, actividades rutinarias y horarios de trabajo rotativos, los riesgos psicosociales se esperan que aparezcan en cierta medida, pero para ello la medición y propuesta plantea mitigar los efectos adversos a fin de tener empleados más motivados y con sentimiento de valoración en su cargo.
- Se evidenció la falta de guía en el conocimiento de cómo la rutina de trabajo puede afectar mental y físicamente al trabajador por lo que se propuso agregar capacitaciones y guías de expertos en el tema que efectúen la propuesta hacia un nivel más psicológico.

3.7. Recomendaciones

- En vista de la incidencia de los riesgos psicosociales sobre el desempeño, salud y seguridad de los trabajadores, es recomendable realizar medición, diagnóstico e intervención sobre dicha problemática al menos una vez cada dos años en la empresa, así como un monitoreo periódico de los factores emergentes.
- Este trabajo se enfocó en el estudio y solución de las exposiciones en los transportistas, no obstante, todo el personal debe ser evaluado en términos psicosociales y generar la información suficiente para que en cada departamento se tomen las medidas necesarias.
- La capacitación, motivación y control no invasivo son los ejes claves para contar con empleados equilibrados en estos términos por lo que se recomienda generar estrategias complementarias enfocadas a cada departamento y de ser necesario el ajuste de programas con la asesoría de profesionales en salud emocional y mental.
- Las políticas de la empresa deberían ser revisadas a fin de implementar nuevos términos y acciones determinantes a mitigar la aparición de efectos por riesgos psicosociales.
- Se sugiere también la formación de líderes de grupo que mantengan un grupo de trabajo estable y productivo. En este sentido se debe abandonar el concepto de jefe autoritario e inaccesible y optar por nuevas recomendaciones empresariales.

ANEXOS

ANEXO N° 1

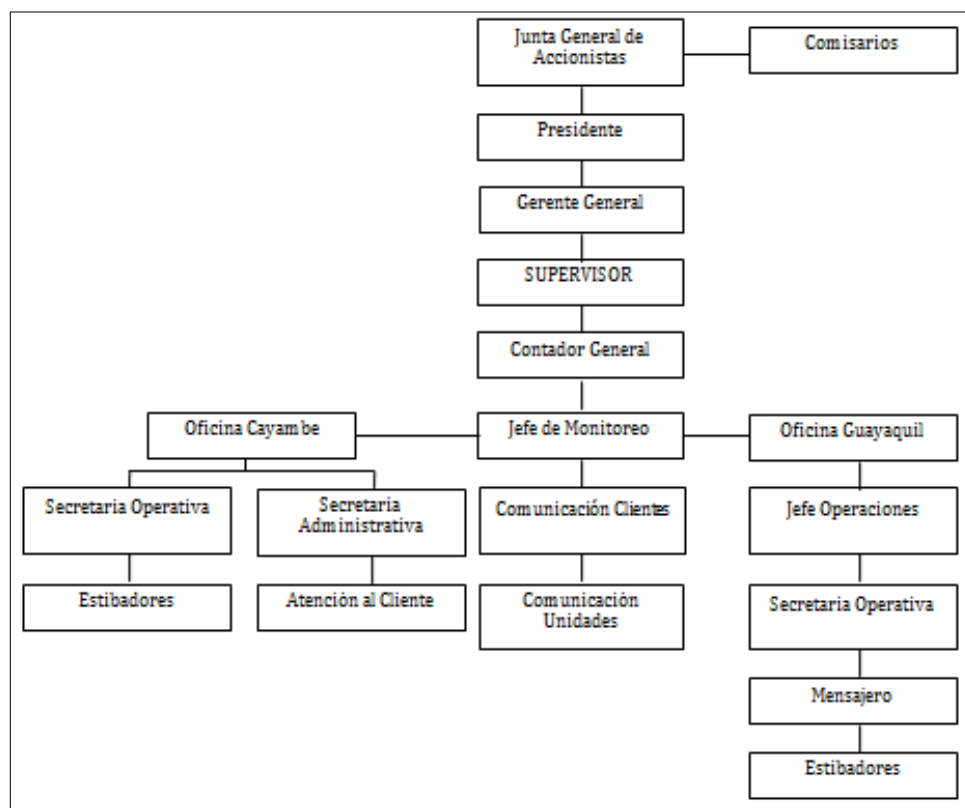
UBICACIÓN DE LA EMPRESA EN GUAYAQUIL



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

ANEXO N° 2

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Manuales internos

- Código de ética de la empresa: dentro de este se pueden observar las normativas, valores éticos y el compromiso que la empresa espera de sus empleados, esto con la finalidad de que se realicen siempre prácticas de negocios honradas y justas, así como de la fidelidad y confianza del empleado hacia la empresa y viceversa, procurando mantener el prestigio de la empresa. En este manual se detalla la misión, visión, valores, estándares de conducta y objetivos éticos de la empresa para que todos los empleados puedan encaminarse a cumplir los mismos objetivos.
- Manual de control interno: En este manual se detallan la forma en la que se va a controlar todas las actividades que han sido planificadas por la gerencia, para esto se realiza un FODA, el cual permite que se defina la filosofía de la empresa a base a las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene en relación al mercado, establece

las políticas de confidencialidad, mejoras continuas y capacitación del personal; además de los grupos de interés los cuales están claramente definidos y divididos en cliente, personal, proveedores y sociedad en general. Se encuentra el diseño de la cadena de valor y las estrategias que se utilizaran, esto con el objetivo de que se cumplan los objetivos empresariales.

- Manual de reclutamiento y contratación: Aquí se detalla los parámetros del reclutamiento tanto interno como externo que realiza la compañía “TRANSLOINSA” S.A., para poder contar con nuevos integrantes en la empresa, se basa en un marco jurídico (Constitución política del Ecuador, Código de trabajo y reglamento interno de la compañía), se establece la forma y procedimiento de reclutamiento y se determina las habilidades que serán evaluadas en torno a pruebas psicológicas y de conocimiento, las que permitirán que una persona ingrese a la empresa, se determinan detalles de la elaboración del contrato, la integración del nuevo empleado, las evaluaciones de desempeño y decisiones en torno al nuevo empleado.
- Manual de funciones: este manual tiene por objetivo el regular las funciones que se le han asignado a cada uno de los empleados y la relación que existen entre ellas. Se estructura y se detalla las funciones y el objetivo que debe cumplir el empleado de acuerdo al cargo que ocupa, este es un manual establecido para que los empleados puedan conocer cuáles son las actividades que deben realizar que se encuentran bajo su responsabilidad y la forma en la que se relaciona con toda la organización para poder tener una correcta comunicación entre los diversos departamentos de la empresa. A manera de ficha se encuentran detalladas las funciones por el cargo que tiene asignado cada empleado, es muy útil ya que permite que no existan confusiones entre las actividades que debe ejecutar el empleado.
- Manual de seguridad: La finalidad de este manual es que todos los empleados y jefes de departamentos conozcan las normas de seguridad mínimas para prevenir y contrarrestar un riesgo de seguridad

que se puede dar debido a la naturaleza del trabajo, para que puedan realizar de forma tranquila sus funciones. Se enseña a los funcionarios como reaccionar frente a situaciones provocados por la fuerza humano o de la naturaleza y las cuales pueden causar daños físicos o materiales. Entre las funciones básicas de este manual esta la elaboración de planes de rutas que permitan que los transportistas mantengan contacto permanente con las autoridades de la Policía Nacional, contar con números de bomberos, talleres mecánicos, defensa civil, etc. también establece los tiempos de descanso y los lugares que son autorizados para que puedan tener la debida seguridad los transportista puesto que llevan mercadería y pueden estar propensos a robos. Así mismo, se detalla la forma en la que se debe revisar el vehículo antes de emprender una ruta, coberturas mediante GPS y las obligaciones del transportista.

A. Presidente

El presidente de “TRANSLOINSA S.A.”, al ser el representante legal de la empresa, desempeña actividades de dirección de toda la compañía a nivel interno y a su vez gestiona las relaciones con los diferentes grupos de interés para la empresa a nivel externo. Entre las principales actividades y funciones asignadas a este cargo, se destacan las siguientes: seguimiento y control de la compañía a través de la organización de reuniones con la Junta de Accionistas y el personal de la empresa, ejecutar las acciones pertinentes en defensa de los intereses de la empresa, mantenerse al tanto de las actividades que se realizan en los diferentes departamentos de la empresa y tomar decisiones en caso de requerirse. Con base a estas actividades, al ser uno de los cargos de mayor responsabilidad y exigencia a nivel de horas de trabajo, los riesgos psicosociales más comunes que pudieran afectar al Presidente de la empresa “TRANSLOINSA S.A.”, se asocian a los niveles de estrés y cansancio psíquico, conflicto familia-trabajo, y el síndrome de Burnout,

factores que a su vez pueden desencadenar otras condiciones médicas más agudas de no tomarse medidas adecuadas.

B. Vicepresidente

El Vicepresidente de la empresa, desempeña actividades de dirección proporcionando apoyo al Presidente de la compañía; en este caso, se identifican entre sus principales funciones las siguientes: cumplir las responsabilidades y funciones del Presidente en caso de ausencia, control y supervisión del buen funcionamiento de los diferentes departamentos que integran la empresa, dirección y evaluación del trabajo de otros líderes ejecutivos como el Gerente y los Jefes de departamentos. En este caso, a pesar de no ser la autoridad máxima, al ser el segundo al mando se le atribuye una responsabilidad significativa y autoridad dentro de la empresa “TRANSLOINSA S.A.”; por lo que se encuentra expuesto a riesgos asociados a los niveles de estrés y cansancio psíquico, conflicto familia-trabajo.

C. Gerente General

El Gerente General de la empresa “TRANSLOINSA S.A.”, desempeña actividades de control internos, a su vez debe reportar a sus superiores (Presidente y Vicepresidente); entre las principales funciones atribuidas a su puesto de trabajo, se mencionan las siguientes: supervisar las operaciones que se desarrollan en los diferentes departamentos que conforman la empresa, garantizar el diseño e implementación de estrategias orientadas al desarrollo de la empresa, presentar informes a los directivos sobre los resultados clave obtenidos por los diferentes departamentos y por la empresa en general.

Considerando que el Gerente General, debe estar al tanto de las operaciones de todos los departamentos de la empresa, y a su vez debe

coordinar el correcto desarrollo de los procesos internos; la responsabilidad atribuida a su cargo involucra no solo la interacción con todos los jefes de departamentos, sino también con sus superiores, lo que podría generar al igual que otros cargos administrativos altos niveles de estrés, cansancio psíquico y físico, el desgaste profesional.

D. Asesor financiero

Las funciones principales designadas al cargo de Asesor Financiero, involucran lo siguiente: llevar a cabo el respectivo seguimiento a las cuentas y registro financiero, proporcionar asesoría en caso de presentarse cualquier inconveniente financiero en la empresa, y finalmente controlar que toda la información financiera de la empresa sea real y eficiente para la toma de decisiones. Por tratarse de un cargo, asociado al manejo de información financiera o económica, se atribuyen riesgos asociados a altos niveles de estrés, los cuales podrían agudizarse principalmente en casos en los que se haya presentado algún percance o inconveniente económico provocando incluso el síndrome de Burnout.

E. Asesor jurídico

Entre las tres principales funciones designadas al puesto de Asesor jurídico, se destacan las siguientes: proporcionar asesoramiento jurídico en todas las acciones legales que deba ejecutar la empresa “TRANSLOINSA S.A.”, revisar y resolver problemas relacionados a asuntos legales que se susciten en la empresa, y realización de trámites que deban ejecutarse en la Agencia Nacional de Tránsito. Este tipo de actividades involucran la movilización a diferentes entidades legales en caso de que se presente algún inconveniente o se requiere realizar algún tipo de trámite de materia legal, por lo que los riesgos psicosociales además de estrés pueden estar asociados al cansancio físico.

F. Asesor informático

El Asesor Informático de la empresa “TRANSLOINSA S.A.”, tiene atribuidas funciones relacionadas con: la revisión y mantenimiento preventivo de los sistemas informáticos; y la gestión, mantenimiento y actualización del sitio web de la empresa. Estas actividades se consideran menos exigentes, por lo que se podría determinar que la exposición a riesgos psicosociales de este cargo es leve. Sin embargo, en caso de que exista algún tipo de error o inconveniente que inhabilite el funcionamiento de los sistemas de la empresa, los niveles de estrés del Asesor Informático podrían incrementarse, exponiéndolo a otras enfermedades asociadas.

G. Subgerente

El Subgerente de la empresa “TRANSLOINSA S.A.”, de acuerdo al Manual de Funciones de la empresa, es el encargado de proporcionar asistencia al Gerente General de la empresa. Entre sus principales funciones se destacan las siguientes: ejecutar actividades solicitadas por la gerencia, gestionar la mejora de las relaciones y comunicación con los grupos de interés (clientes, socios, transportistas), capacitar a los transportistas de la empresa en actividades relacionadas al cobro, pago de los fletes y liquidaciones. Con base a las funciones atribuidas a este cargo, es posible que los riesgos psicosociales estén asociados al cansancio psíquico, además de involucrar el trabajo emocional, es decir relacionado con el autocontrol de las emociones en situaciones negativas que podrían ocasionar niveles de estrés laboral.

H. Contador General

El Contador General de la empresa “TRANSLOINSA S.A.”, tiene a su cargo la responsabilidad de realizar todos los registros contables y controlar el movimiento financiero que se lleve a cabo durante cada período contable. Al igual que en el caso del Asistente Financiero, la

actividad atribuida a este puesto de trabajo involucra la exposición a altos niveles de estrés, que en situaciones adversas podría desencadenar el burnout o estrés crónico, y el agotamiento emocional y físico.

I. Departamento de Cartera

El encargado del Departamento de Cartera, tiene a cargo funciones relacionadas con la gestión de plazos de créditos, gestión de cuentas incobrables, coordinación de la cobranza de cuentas vencidas y presentación de informes de montos recaudados. En este caso, los riesgos psicosociales atribuidos a este cargo, se asocian principalmente al estrés, trabajo emocional, y el desgaste profesional, considerando que debe supervisar el contacto con los clientes deudores.

J. Departamento de Recursos Humanos

El representante del Departamento de Recursos Humanos, tiene como principal función la de gestionar el cumplimiento de las políticas internas en relación con la administración del talento humano, desempeñar actividades de reclutamiento y selección de nuevo personal y garantizar el buen entorno laboral para garantizar el adecuado desarrollo de las actividades internas. En este caso, considerando que el representante de este cargo debe gestionar velar por el personal de la empresa, y consecuentemente debe mantenerse en contacto con los diferentes departamentos a fin de solucionar cualquier inconveniente que pudiera surgir en materia de talento humano, es posible que se encuentre expuesto a riesgos psicosociales asociados a el desgaste profesional, el trabajo emocional y el cansancio psíquico.

K. Departamento Técnico

El encargado del Departamento Técnico, tiene a su cargo actividades relacionadas con el control y la verificación de la

documentación y legalización de nuevos socios a la empresa, gestionar la base de datos de los socios y accionistas. En este caso, se considera que la exposición a riesgos psicosociales es mínima.

L. Servicio al Cliente

La encargada de este departamento, de acuerdo al Manual de Funciones de la empresa “TRANSLOINSA S.A.”, cumple las funciones de Secretaria General y a su vez tiene la responsabilidad de gestionar las relaciones entre la empresa y clientes, recepción de documentos, y contacto y revisión de proveedores, además de las funciones designadas por su superior inmediato. En este caso, debido a que debe mantenerse en contacto con diferentes grupos de interés (clientes, proveedores), puede encontrarse expuesta a altos niveles de estrés, principalmente en aquellos casos en los que se susciten algún tipo de inconveniente que deba ser solucionado de manera inmediata.

M. Jefe Nacional de Transporte

El Jefe Nacional de Transporte, tiene la responsabilidad de gestionar el correcto desarrollo las actividades de transporte de carga que se realizan en las regiones donde opera la empresa “TRANSLOINSA S.A.” para la presentación de informes a los directivos de la empresa, la asignación de turnos, y la organización de rutas; para lo cual debe mantenerse en contacto permanente con los Coordinadores regionales y los Coordinadores de cuentas clave. En este caso, se considera que los principales riesgos psicosociales a los cuales se encuentra expuesto, se asocian a los niveles de estrés, desgaste profesional, y trabajo emocional.

N. Coordinadores Regionales y Coordinadores de Cuentas Clave

Los Coordinadores Regionales y Coordinadores de Cuentas Clave, desempeñan funciones de control de los procesos de transporte en cada

una de sus localidades asignadas, así como también la verificación de los documentos y guías de transporte, y la elaboración de facturas a los clientes. En este caso, los riesgos asociados al cargo de trabajo, se relacionan principalmente con el estrés y el trabajo emocional, puesto que se requiere del autocontrol de emociones en caso en los que se susciten inconvenientes con los tiempos de entrega de carga, rutas, entre otros.

O. Transportistas

Los transportistas, son los encargados de llevar a cabo los procesos de traslado de carga desde la empresa hasta el destino solicitado por el cliente. Considerando que su trabajo involucra varias horas de conducción del vehículo puede ser considerado como el grupo más vulnerable dentro de la empresa. En este caso, se considera que los riesgos psicosociales a los cuales están expuestos, están relacionados con: altos niveles de estrés, cansancio psíquico y físico, trabajo emocional, conflicto familiar-trabajo, inseguridad contractual, y finalmente síndrome de burnout.

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

ANEXO N° 3

FORMATO DE ENCUESTAS SEGÚN EL ISTAS 21



**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**

DIRIGIDA A: TRANSPORTISTAS DE CARGA PESADA

Empresa: TRANSLOINSA

Fecha: _____

**INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS
ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO DEL MÉTODO
(www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y
CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.**

Indicaciones

El cuestionario que tiene en sus manos, es una herramienta de evaluación de los riesgos psicosociales a los que está expuesto en su puesto de trabajar. El objetivo principal de este es identificar, ubicar y medir todos los factores potencialmente riesgosos para la salud del trabajador. El resultado que arroje el mismo servirá para mejorar las condiciones existentes.

Se garantiza la confidencialidad y anonimato de todas las respuestas plasmadas y la o las personas a cargo de su análisis utilizarán dicha información para fines profesionales. En el informe de los resultados no constará el nombre de ningún empleado.

El registro de respuestas es de carácter individual, por lo tanto, se solicita absoluta sinceridad en cada una de ellas sin la consulta, apoyo o debate entre colegas de trabajo, solo acogiéndose a o escrito en cada pregunta.

Algunas preguntas cuentan con varias opciones de respuesta, por lo que se pide la elección de solo una de ellas. También es primordial que todas las preguntas sean respondidas ya que se encuentran relacionadas y es posible que la ausencia de respuestas anule la contestación de otras afectando así los resultados.

Muchas gracias por su colaboración

I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar

1) ¿Qué edad tienes?

- ☐ 1 Menos de 31 años
- ☐ 2 Entre 31 y 45 años
- ☐ 3 Más de 45 años

I. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en TRANSLOINSA y tus condiciones de trabajo.

2) Indica en que departamento(s) ó sección(es) has trabajado durante los últimos 0 meses. Si has trabajado en dos o más departamentos señálalos.

- ☐ Logística y transporte

3) Señala el o los puestos de trabajo que has ocupado en los últimos 0 meses. Si has ocupado dos o más puestos señálalos.

- ☐ 1 Transportista
- ☐ 2 Coordinador de transporte
- ☐ 3 Estibador
- ☐ 4 Bodeguero
- ☐ 5 Montacarguista

4) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- ☐ 1 Generalmente no
- ☐ 2 Si, generalmente de nivel superior
- ☐ 3 Si, generalmente de nivel inferior
- ☐ 4 Si, generalmente del mismo nivel
- ☐ 5 Si, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- ☐ 6 No lo sé

5) En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

- ☐ 1 Siempre
- ☐ 2 Muchas veces
- ☐ 3 Algunas veces
- ☐ 4 Sólo alguna vez
- ☐ 5 Nunca

6) ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?

- ☐ 1 Sí
- ☐ 2 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)
- ☐ 3 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)
- ☐ 4 No lo sé

7) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en TRANSLOINSA?

- ☐ 1 Menos de un año
- ☐ 2 1 año
- ☐ 3 2 a 5 años
- ☐ 4 6 a 10 años
- ☐ 5 más de 10 años

8) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con TRANSLOINSA?

- ☐ 1 Fijo por contrato
- ☐ 2 Temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)
- ☐ 3 Temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)
- ☐ 5 Soy funcionario
- ☐ 7 Soy un/a trade (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)
- ☐ 9 Trabajo sin contrato

9) Desde que entraste en TRANSLOINSA ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- ☐ 1 No
- ☐ 2 Sí, una vez
- ☐ 3 Sí, dos veces
- ☐ 4 Sí, tres o más veces

10) Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

- ☐ 1 Ninguno
- ☐ 2 Alguno excepcionalmente
- ☐ 3 Un sábado al mes
- ☐ 4 Dos sábados
- ☐ 5 Tres ó más sábados al mes

11) Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

- ☐ 1 Ninguno
- ☐ 2 Alguno excepcionalmente
- ☐ 3 Un domingo al mes
- ☐ 4 Dos domingos
- ☐ 5 Tres ó más domingos al mes

12) ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- ☐ 1 Jornada regular
- ☐ 2 Turno fijo de mañana
- ☐ 3 Turno fijo de tarde
- ☐ 4 Turno fijo de noche
- ☐ 5 Turnos rotatorios excepto el de noche
- ☐ 6 Turnos rotatorios con el de noche

13) ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

- ☐ 1 No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- ☐ 2 Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- ☐ 3 Tengo hasta 30 minutos de margen
- ☐ 4 Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- ☐ 5 Tengo más de una hora de margen

14) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?

- ☐ 1 Siempre
- ☐ 2 Muchas veces
- ☐ 3 Algunas veces
- ☐ 4 Sólo alguna vez
- ☐ 5 Nunca

15) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

- ☐ 1 Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
- ☐ 2 Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- ☐ 3 Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- ☐ 4 Sólo hago tareas muy puntuales
- ☐ 5 No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

16) ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?

- ☐ 1 Siempre
- ☐ 2 Muchas veces
- ☐ 3 Algunas veces
- ☐ 4 Sólo alguna vez
- ☐ 5 Nunca

17) Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para TRANSLOINSA?

- ☐ 1 30 horas o menos
- ☐ 2 De 31 a 35 horas
- ☐ 3 De 36 a 40 horas
- ☐ 4 De 41 a 45 horas
- ☐ 5 Más de 45 horas

18) Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?

- ☐ 1 Ninguno
- ☐ 2 Algún día excepcionalmente
- ☐ 3 De 1 a 5 días al mes
- ☐ 4 De 6 a 10 días al mes
- ☐ 5 11 o más días al mes

19) Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) En tu departamento o sección falta personal	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
b) La planificación es realista	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

20) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- ☐ 1 Siempre
- ☐ 2 Muchas veces
- ☐ 3 Algunas veces
- ☐ 4 Sólo alguna vez
- ☐ 5 Nunca

21) Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

- ☐ 1 300 euros o menos
- ☐ 2 Entre 301 y 450 euros
- ☐ 3 Entre 451 y 600 euros
- ☐ 4 Entre 601 y 750 euros
- ☐ 5 Entre 751 y 900 euros
- ☐ 6 Entre 901 y 1.200 euros
- ☐ 7 Entre 1.201 y 1.500 euros
- ☐ 8 Entre 1.501 y 1.800 euros
- ☐ 9 Entre 1.801 y 2.100 euros
- ☐ 10 Entre 2.101 y 2.400 euros
- ☐ 11 Entre 2.401 y 2.700 euros
- ☐ 12 Entre 2.701 y 3.000 euros
- ☐ 13 Más de 3.000 euros

22) Tu salario es:

- ☐ 1 Fijo
- ☐ 2 Una parte fija y otra variable
- ☐ 3 Todo variable (a destajo, a comisión)

23) Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo.
 Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.
 ¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) tienes que trabajar muy rápido?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
l) hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
m) sientas que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
n) sientas que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
o) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
q) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

24) Continuando con las exigencias y contenidos de tu trabajo, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
b) tus tareas tienen sentido?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
c) las tareas que haces te parecen importantes?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
d) tu trabajo te afecta emocionalmente?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
g) te sientes comprometido con tu profesión?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
i) tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

25) Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
b) tu trabajo tiene objetivos claros?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
i) tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

26) Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
f) os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

27) Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Estás preocupado/a por ...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
c) si te cambian de tareas contra tu voluntad?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
d) si te despiden o no te renuevan el contrato?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
e) si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

28) Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo es valorado por la dirección?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
b) la dirección te respeta en tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
c) recibes un trato justo en tu trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
d) confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
e) te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
f) se solucionan los conflictos de una manera justa?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
g) se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
h) la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
j) se distribuyen las tareas de una forma justa?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
l) tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
m) tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
n) tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción

29) En general ¿dirías que tu salud es?

- ☐ 1 Excelente
☐ 2 Muy buena
☐ 3 Buena
☐ 4 Regular
☐ 5 Mala

30) Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) te has sentido agotado/a?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
b) te has sentido físicamente agotado/a?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
c) has estado emocionalmente agotado/a?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
d) has estado cansado/a?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
e) has tenido problemas para relajarte?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
f) has estado irritable?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
g) has estado tenso/a?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
h) has estado estresado/a?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

31) Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) has estado muy nervioso/a?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
c) te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
d) te has sentido desanimado/a y triste?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
e) te has sentido feliz?	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

32) ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? Elige UNA SOLA RESPUESTA.

- ☐ 1 Muy satisfecho/a
- ☐ 2 Satisfecho/a
- ☐ 3 Insatisfecho/a
- ☐ 4 Muy insatisfecho/a

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!

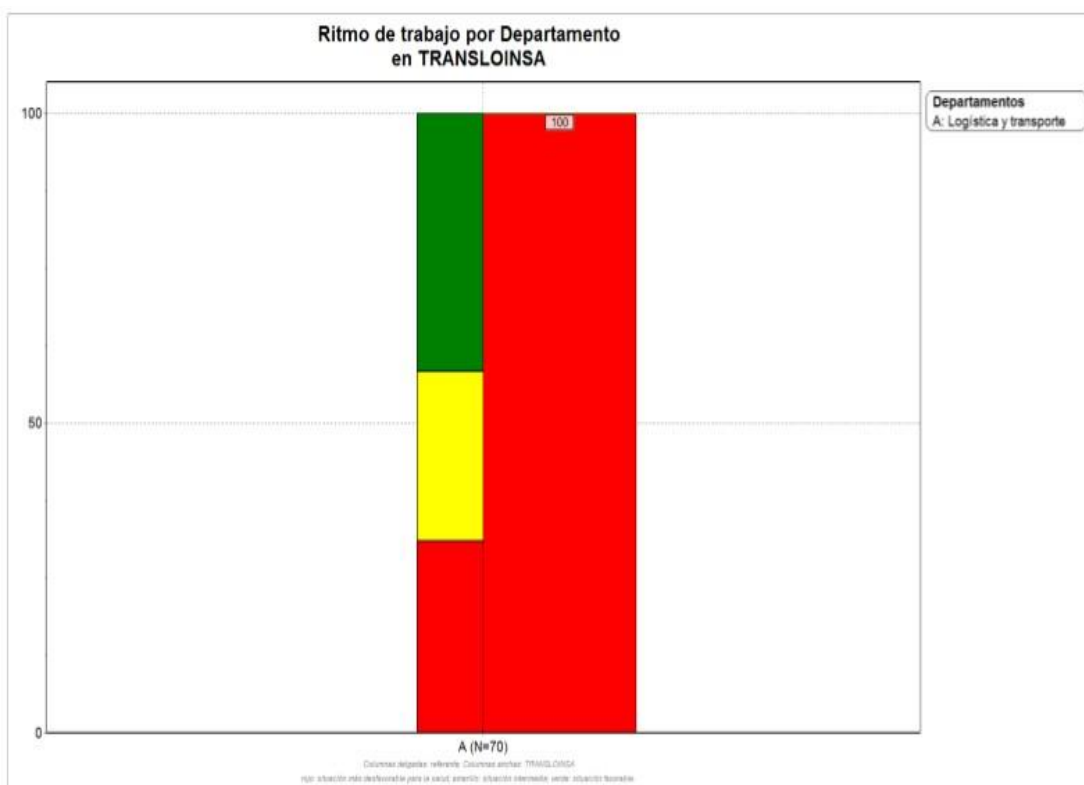
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

ANEXO N° 4

RESULTADOS DE ENCUESTA DIMENSIÓN A DIMENSIÓN

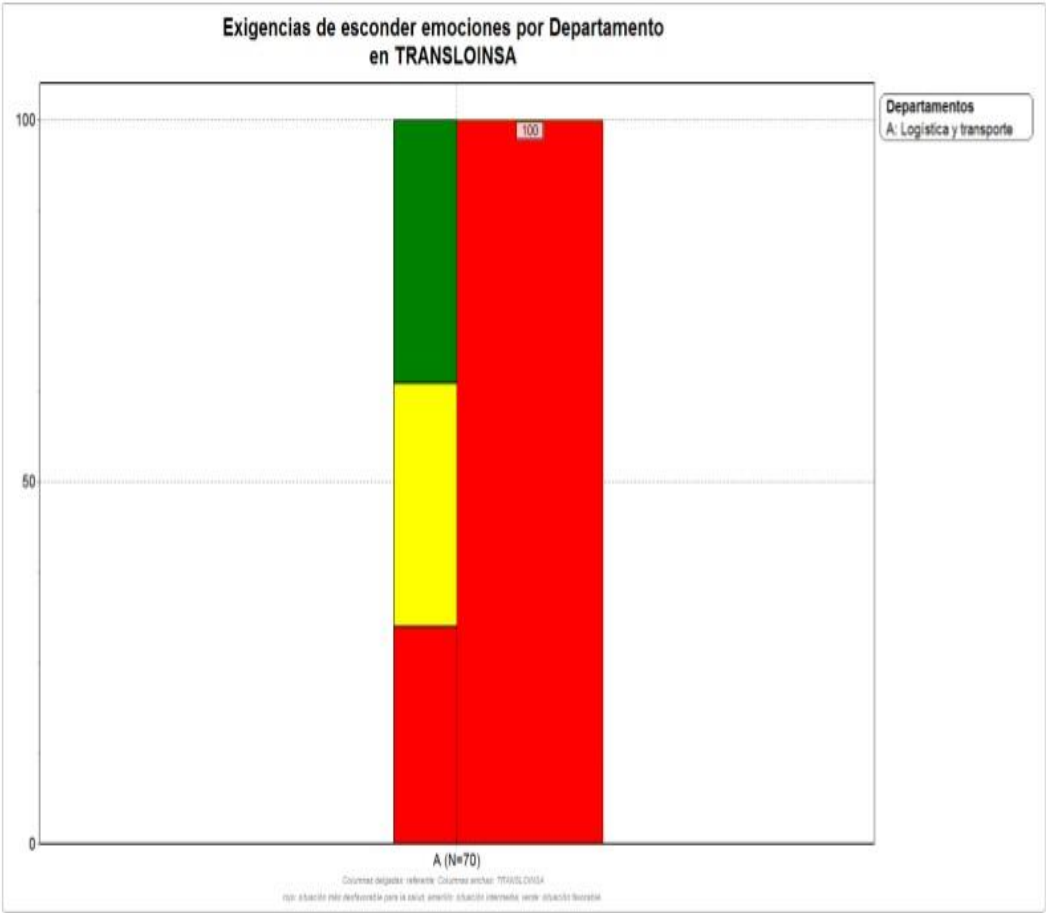
4.1. Ritmo de trabajo

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tienes que trabajar muy rápido?	100,0 [N=70]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	51,4 [N=36]	48,6 [N=34]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	81,4 [N=57]	18,6 [N=13]	0,0 [N=0]	[N=0]



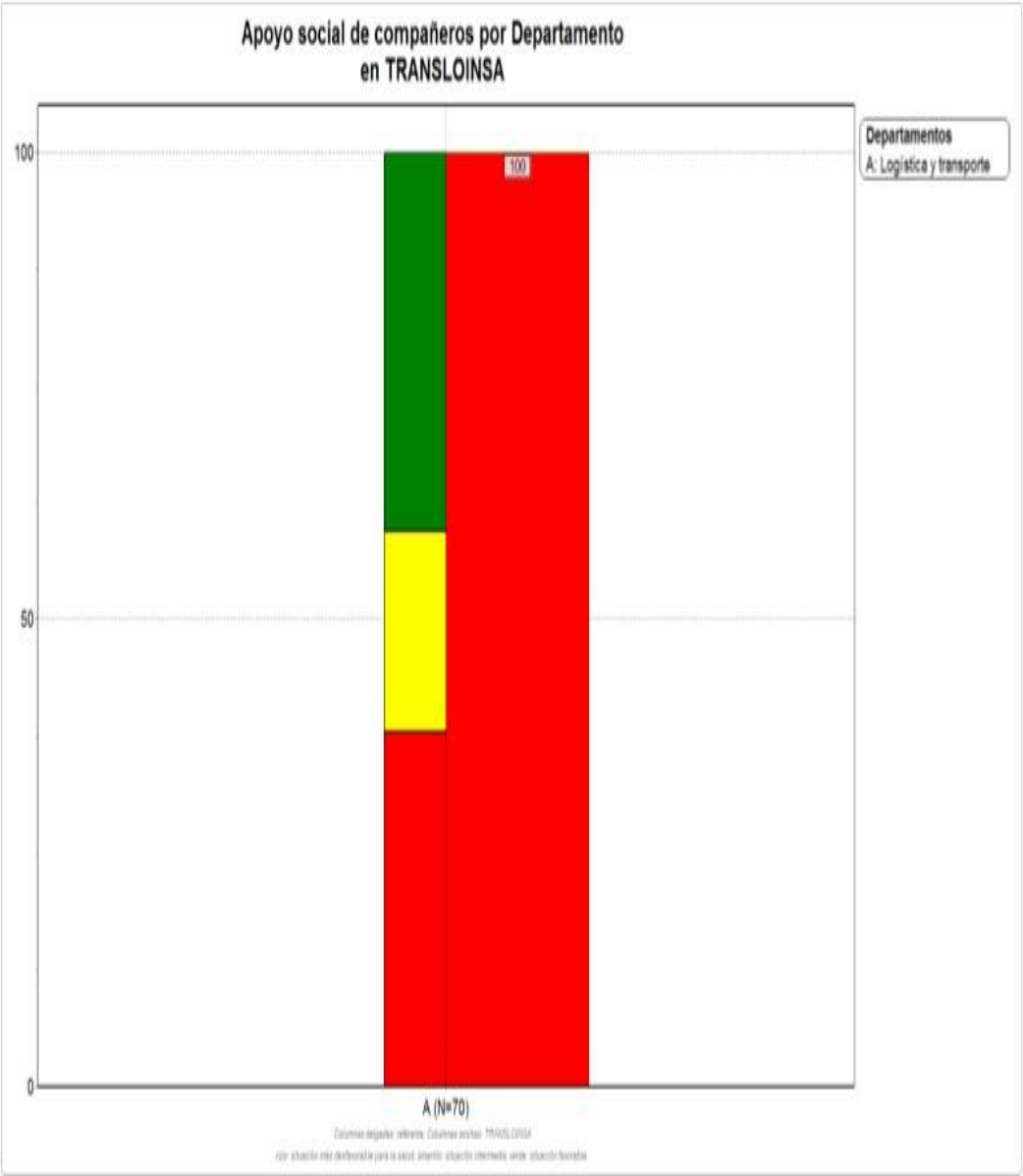
4.2. Exigencias de esconder emociones

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	100,0 [N=70]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	100,0 [N=70]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]
	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	80,0 [N=56]	20,0 [N=14]	0,0 [N=0]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	100,0 [N=70]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]



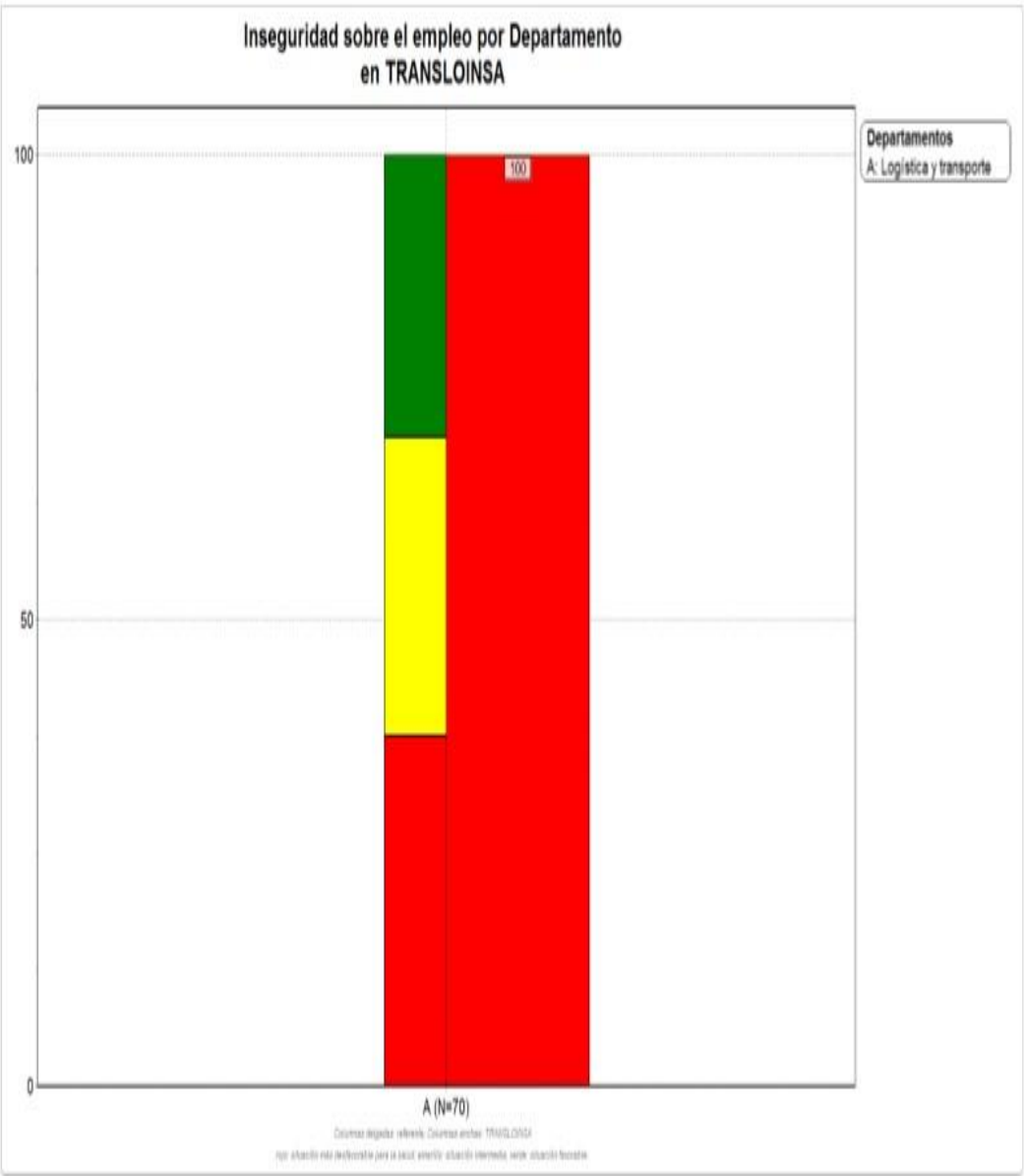
4.3. Apoyo social de compañeros

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	0,0 [N=0]	37,1 [N=26]	62,9 [N=44]	[N=0]
¿tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	0,0 [N=0]	100,0 [N=70]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	100,0 [N=70]	[N=0]



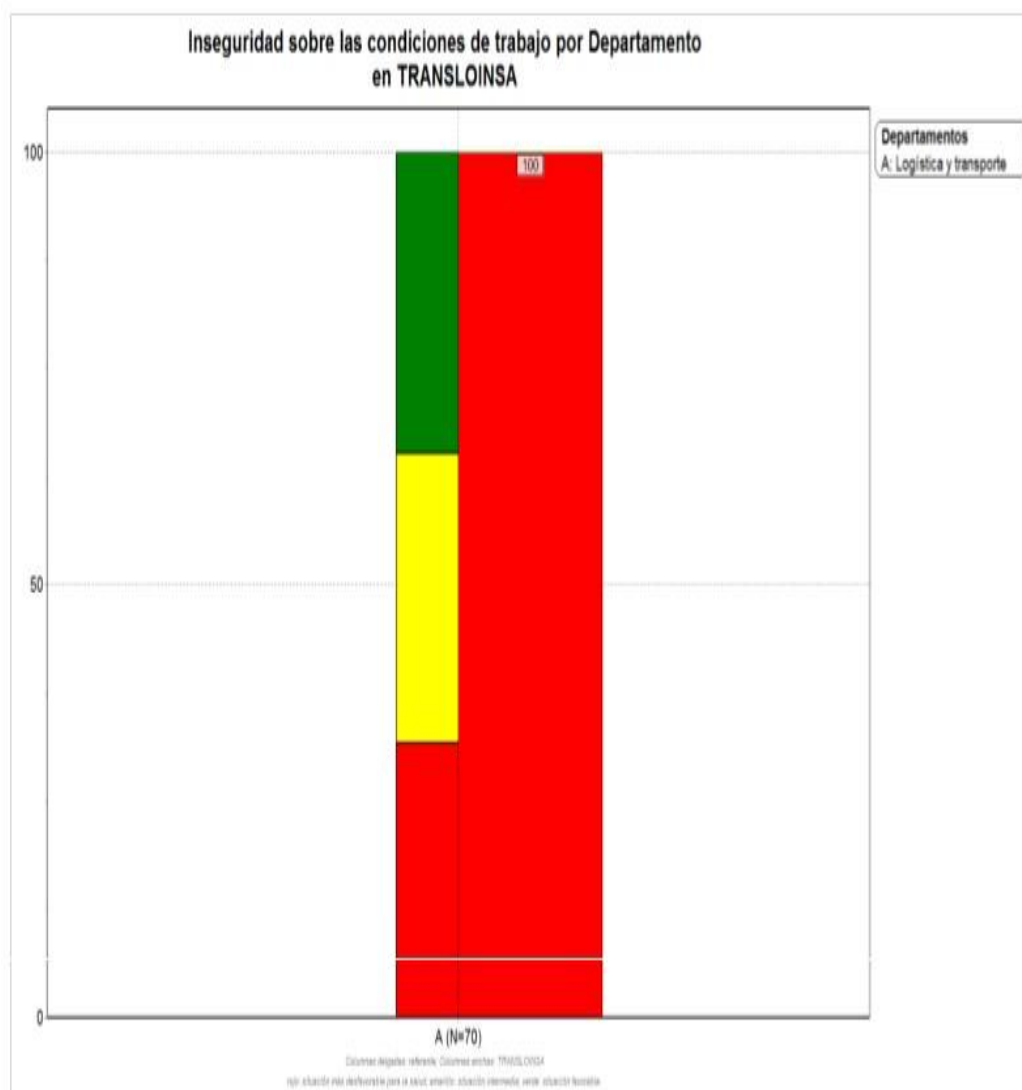
4.5. Inseguridad sobre el empleo

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿si te despiden o no te renuevan el contrato?	100,0 [N=70]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	100,0 [N=70]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]



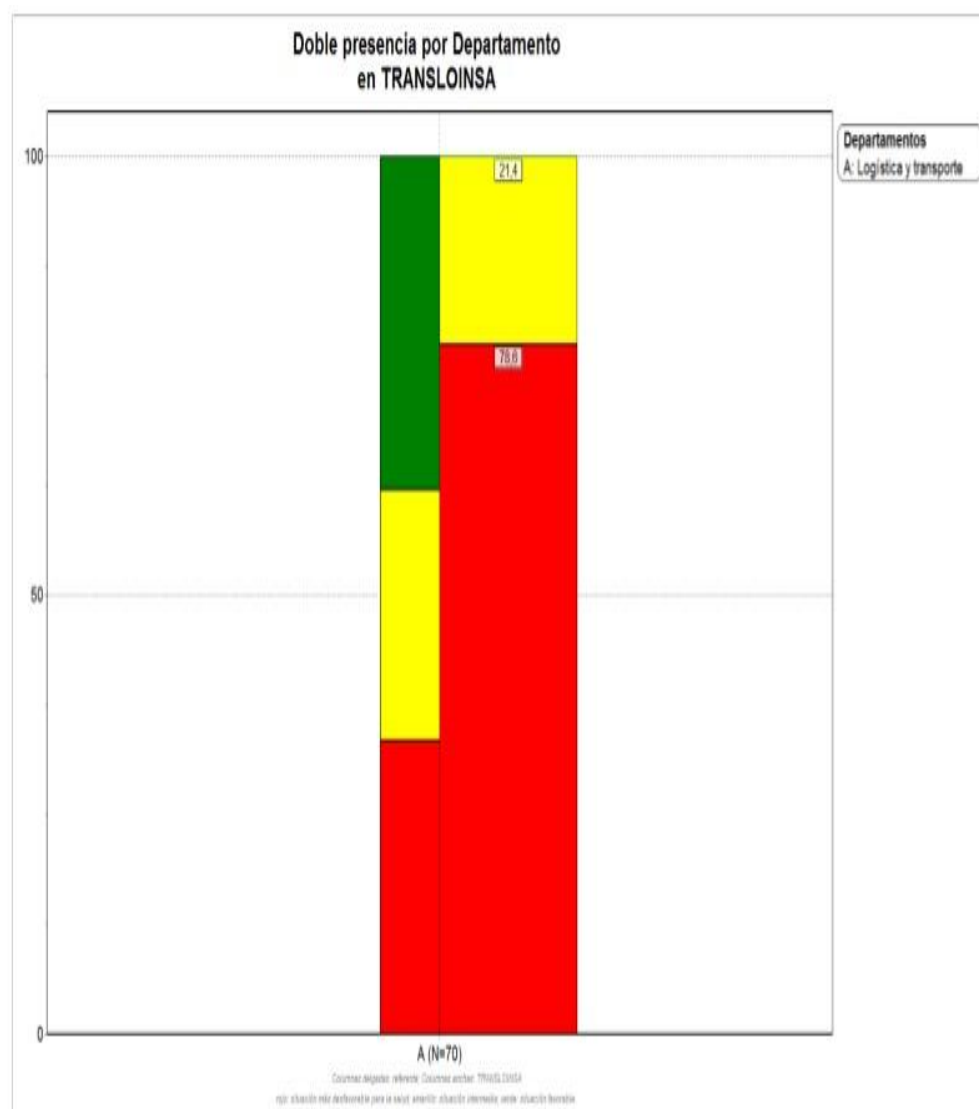
4.6. Inseguridad sobre condiciones de trabajo

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	50,0 [N=35]	50,0 [N=35]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	100,0 [N=70]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿si te cambian de tareas contra tu voluntad?	0,0 [N=0]	61,4 [N=43]	38,6 [N=27]	[N=0]
si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	100,0 [N=70]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]



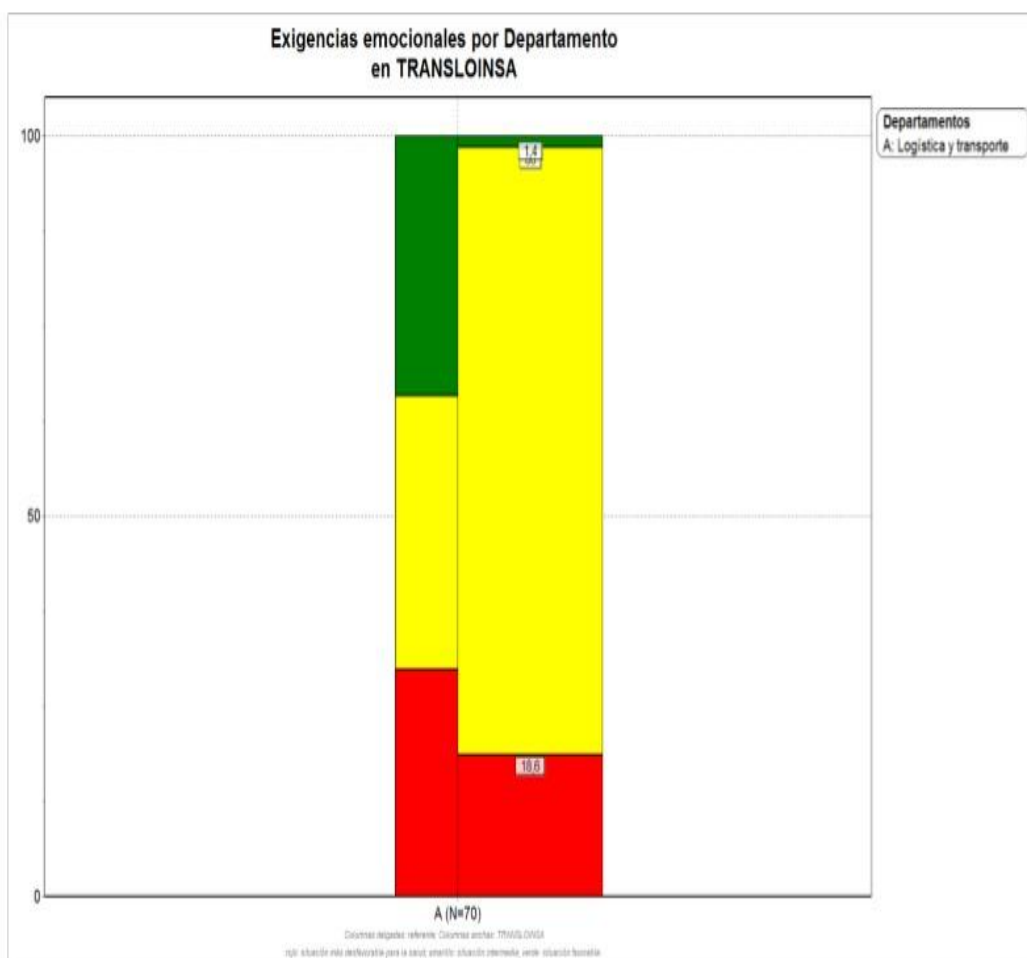
4.7. Doble presencia

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	1,4 [N=1]	35,7 [N=25]	62,9 [N=44]	[N=0]
¿hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	15,7 [N=11]	15,7 [N=11]	68,6 [N=48]	[N=0]
¿sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	70,0 [N=49]	18,6 [N=13]	11,4 [N=8]	[N=0]
¿sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	70,0 [N=49]	18,6 [N=13]	11,4 [N=8]	[N=0]



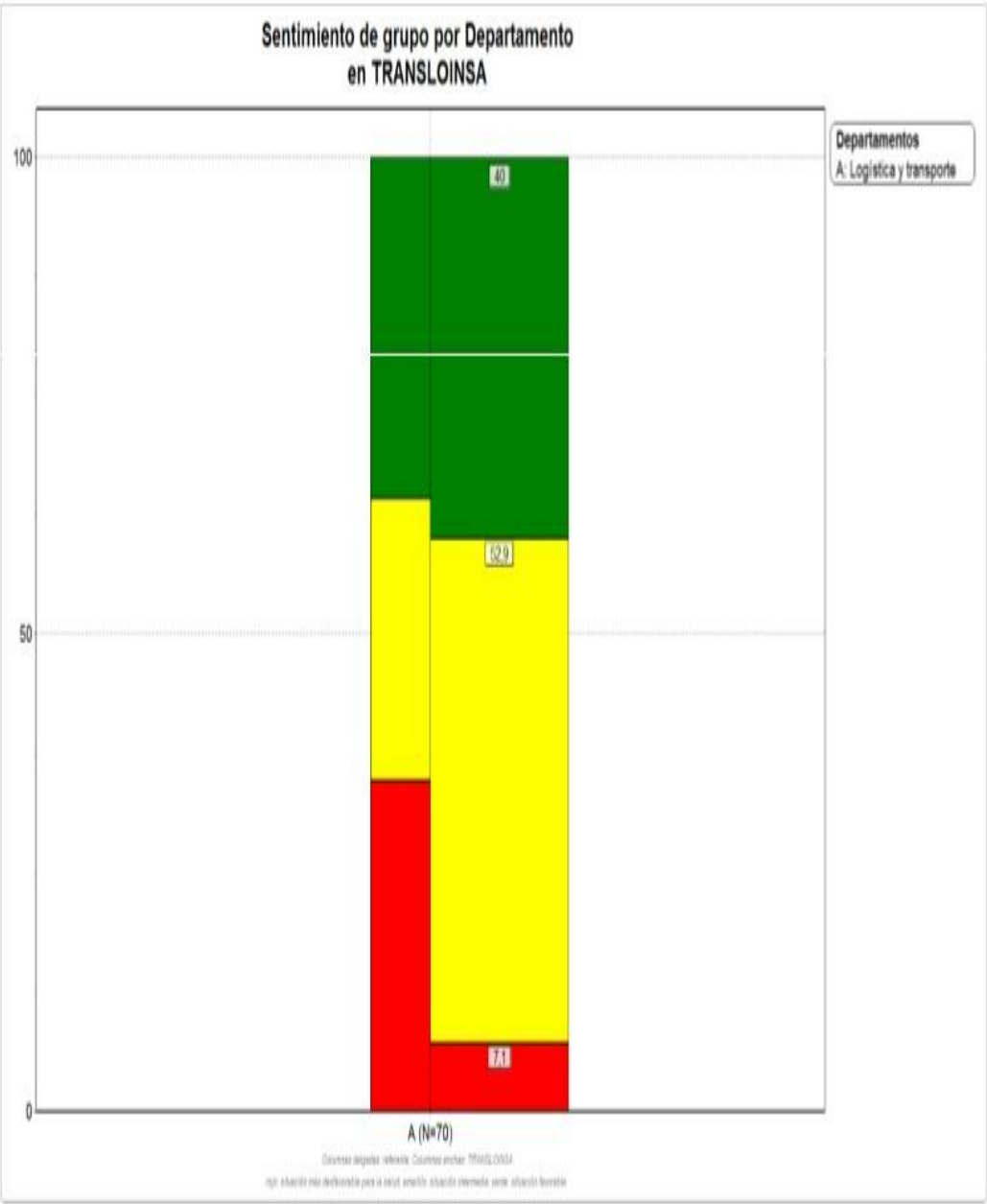
4.8. Exigencias emocionales

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	27,1 [N=19]	48,6 [N=34]	24,3 [N=17]	[N=0]
¿en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	100,0 [N=70]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo te afecta emocionalmente?	10,0 [N=7]	52,9 [N=37]	37,1 [N=26]	[N=0]
¿tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	0,0 [N=0]	75,7 [N=53]	24,3 [N=17]	[N=0]



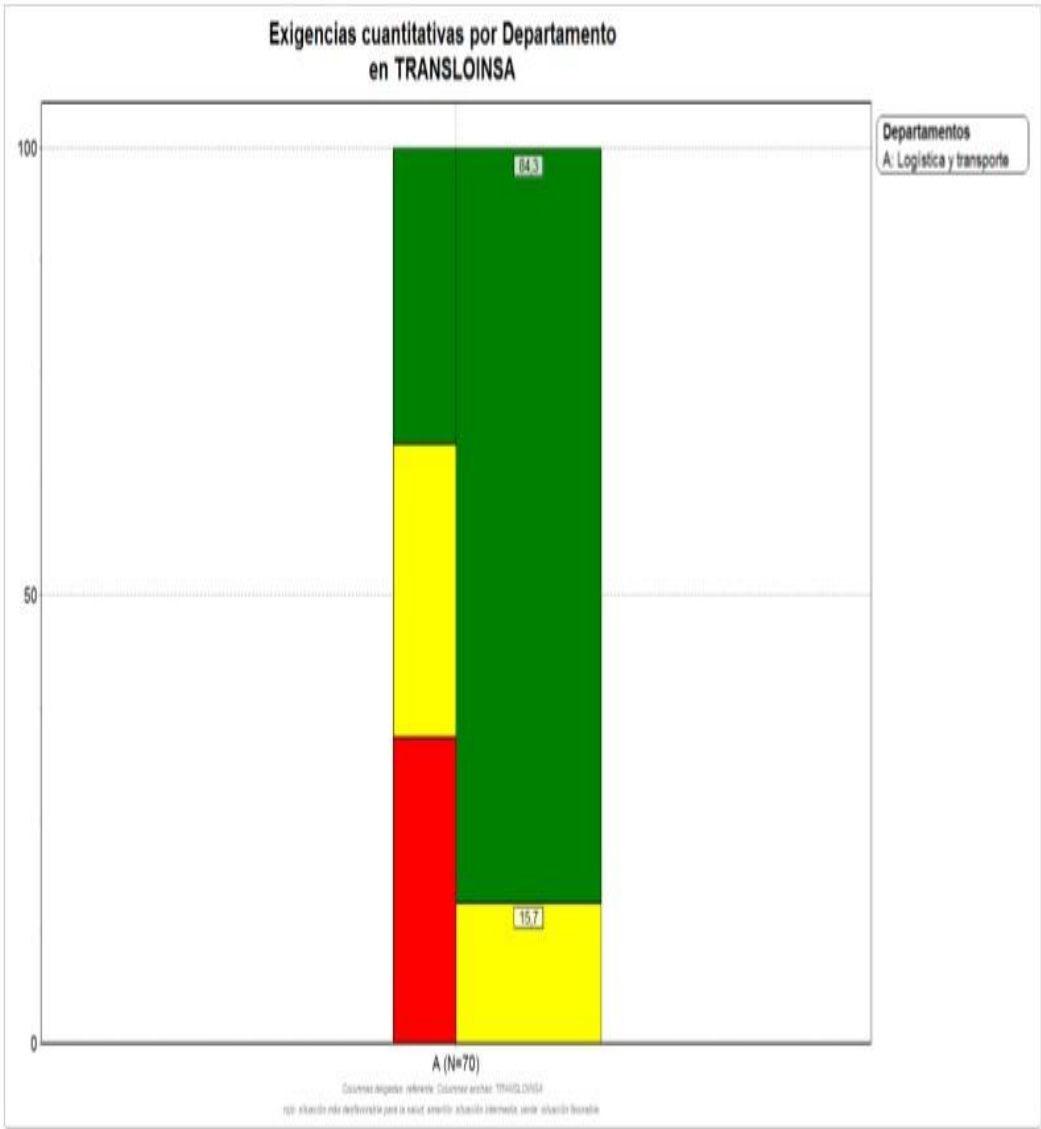
4.9. Sentimiento de grupo

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	100,0 [N=70]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	74,3 [N=52]	25,7 [N=18]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	40,0 [N=28]	60,0 [N=42]	0,0 [N=0]	[N=0]



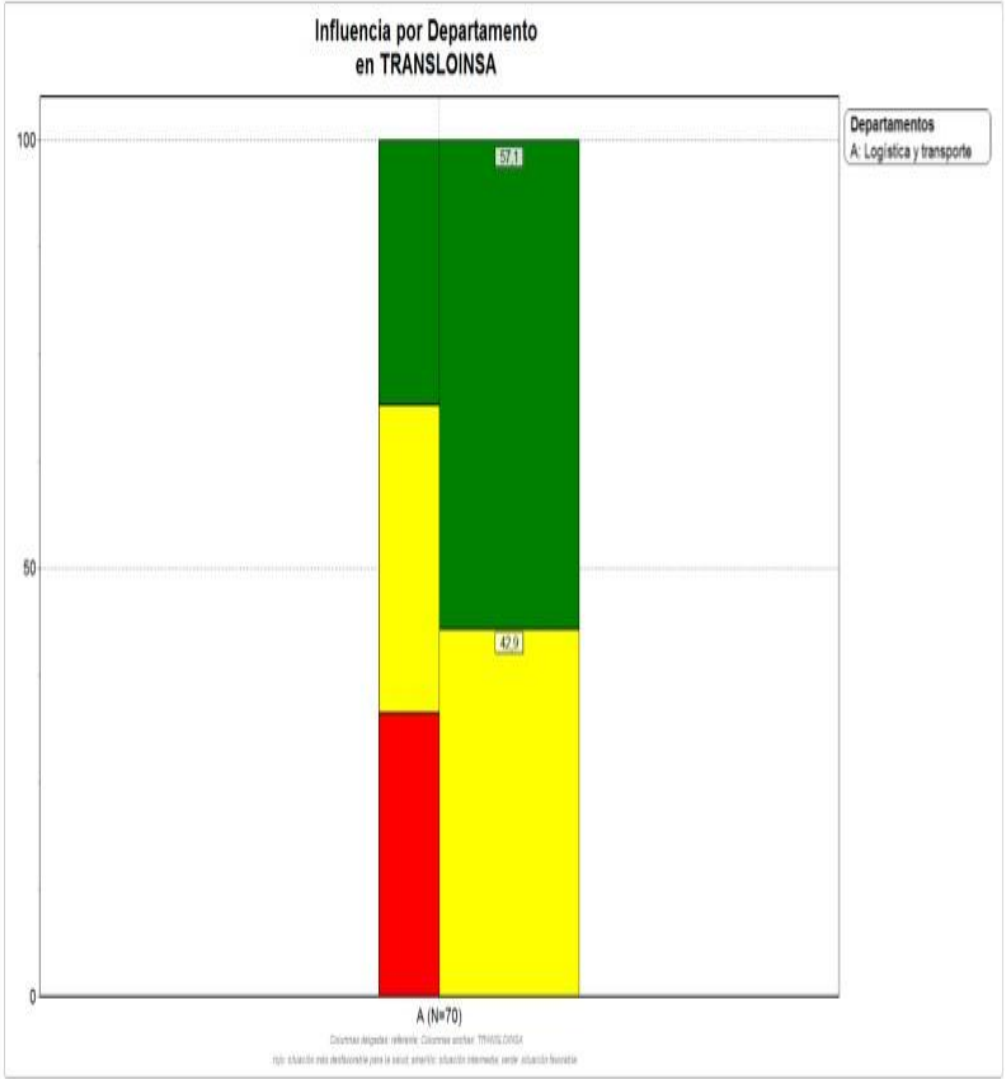
4.10. Exigencias cuantitativas

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	1,4 [N=1]	4,3 [N=3]	94,3 [N=66]	[N=0]
¿te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	100,0 [N=70]	[N=0]
¿te retrasas en la entrega de tu trabajo?	0,0 [N=0]	7,1 [N=5]	92,9 [N=65]	[N=0]
¿tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	100,0 [N=70]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]



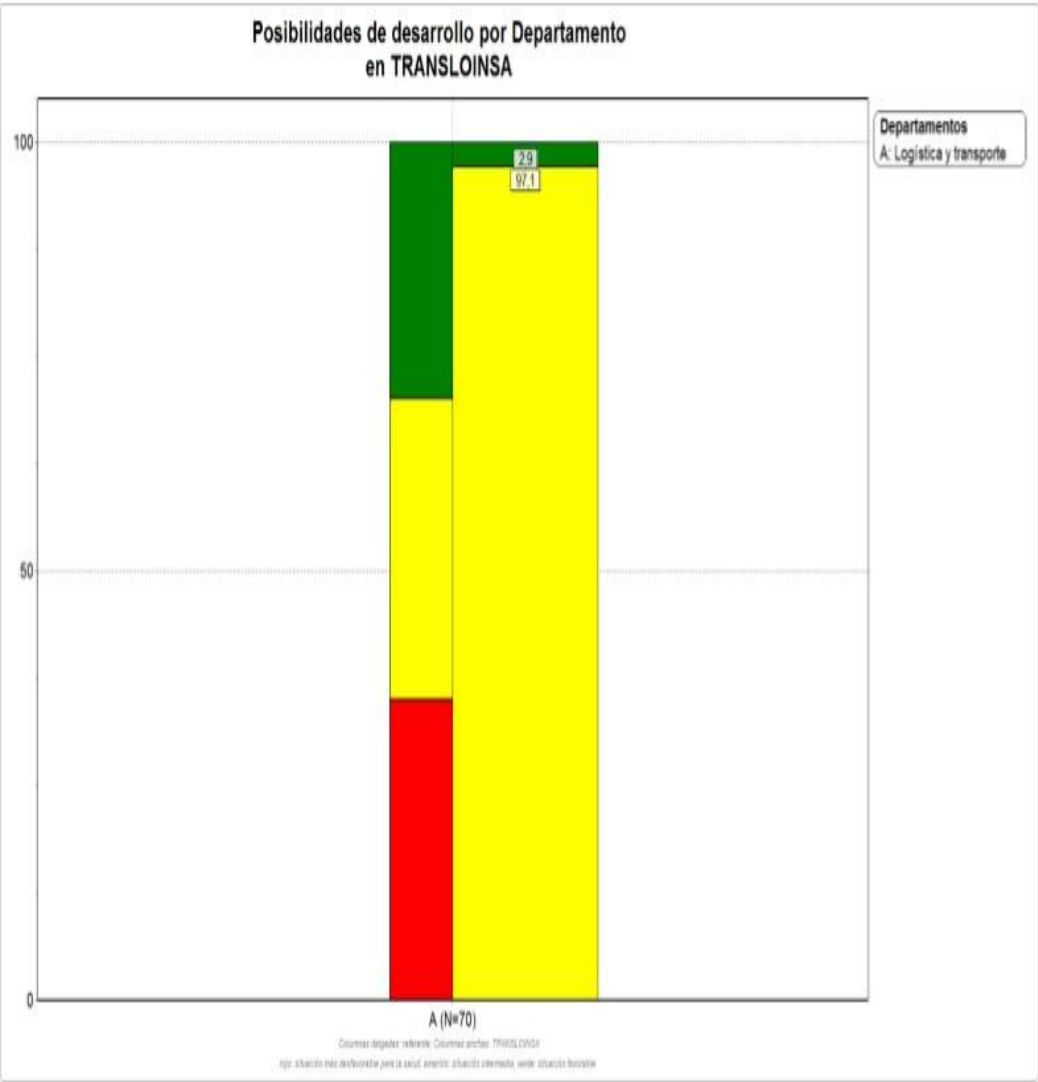
4.11. Influencia

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	82,9 [N=58]	17,1 [N=12]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	100,0 [N=70]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	0,0 [N=0]	42,9 [N=30]	57,1 [N=40]	[N=0]
¿tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	67,1 [N=47]	32,9 [N=23]	0,0 [N=0]	[N=0]



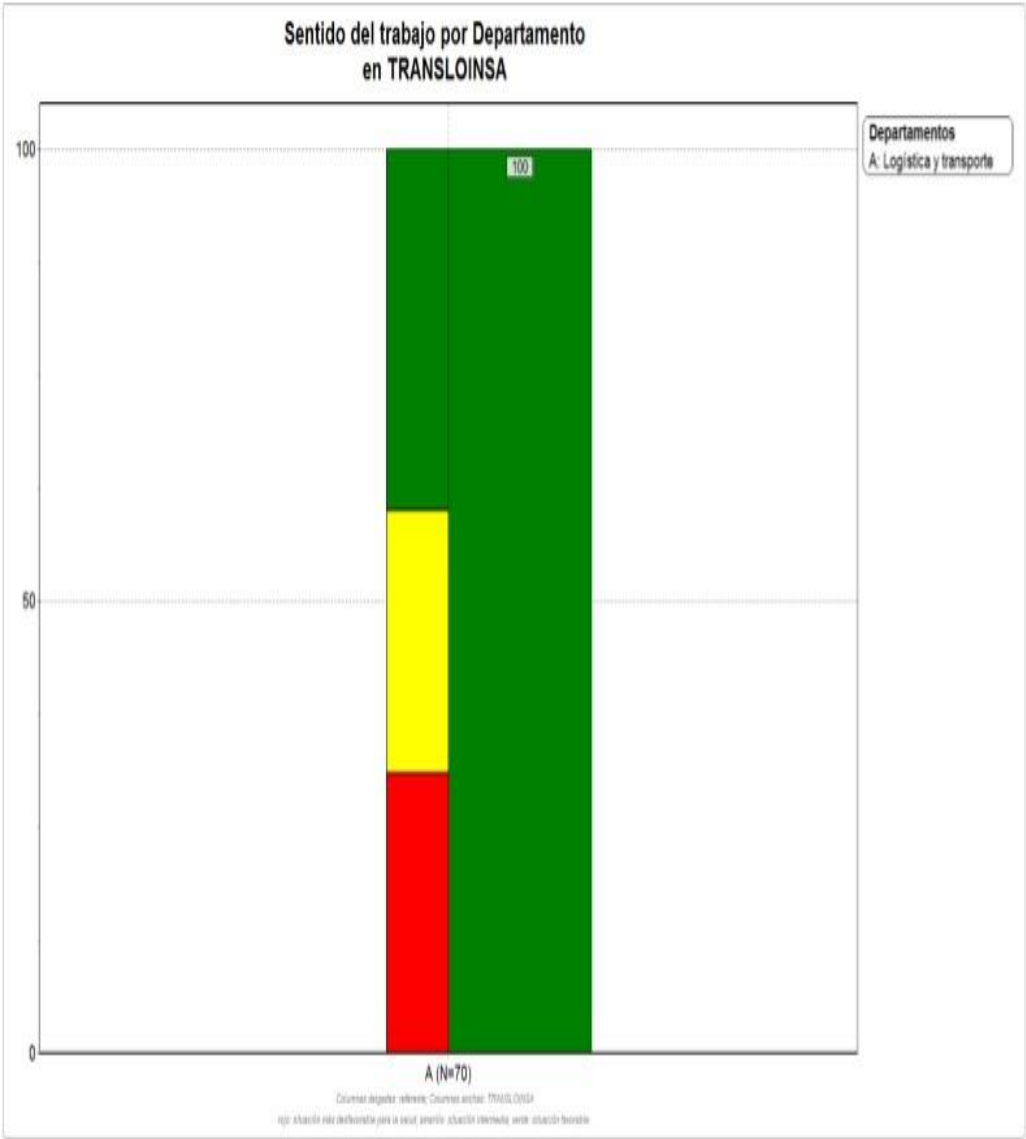
4.12. Posibilidades de desarrollo

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	61,4 [N=43]	38,6 [N=27]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	0,0 [N=0]	61,4 [N=43]	38,6 [N=27]	[N=0]
¿tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	50,0 [N=35]	50,0 [N=35]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	87,1 [N=61]	12,9 [N=9]	0,0 [N=0]	[N=0]



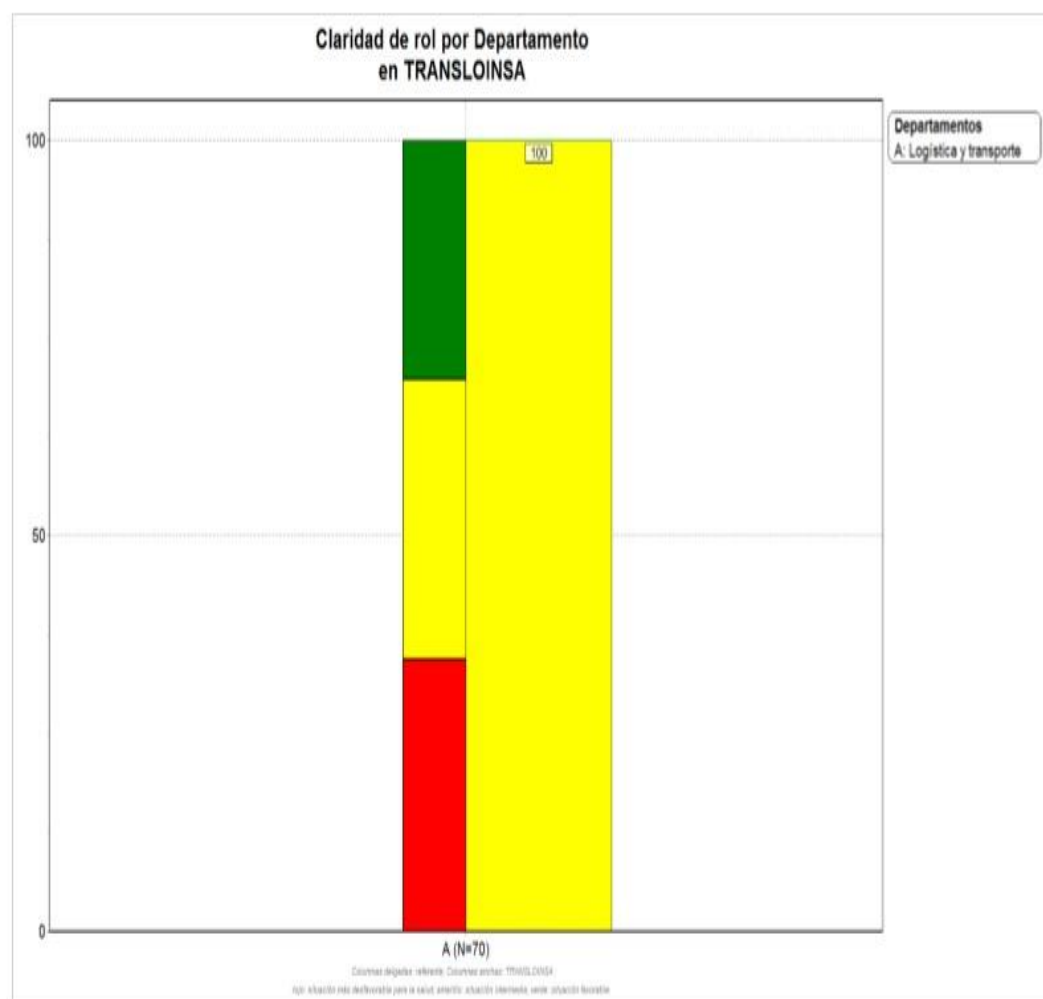
4.13. Sentido del trabajo

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tus tareas tienen sentido?	100,0 [N=70]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿las tareas que haces te parecen importantes?	100,0 [N=70]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿te sientes comprometido con tu profesión?	100,0 [N=70]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]



4.14. Claridad de rol

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo tiene objetivos claros?	100,0 [N=70]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	100,0 [N=70]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	100,0 [N=70]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	[N=0]
¿sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	100,0 [N=70]	[N=0]



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Zambrano Velásquez Yuly Mariuxi

BIBLIOGRAFÍA

Blakman, T. (2014). Cómo afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la empresa de transporte MAMUT ANDINO. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Cantú, L., & Roque, M. d. (2014). Comunicación para ingenieros. México, D.F.: Grupo Editorial Patria.

CEOE. (1 de agosto de 2017). Confederación Española de Organizaciones Empresariales. Obtenido de <http://ppl.ceoe.es/en/contenido/internacionalizacion/Ecuador/Ecuador-riesgos-psicosociales>

IVÁN, B. B. (2014). En B. B. IVÁN, COMO AFECTAN LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE MAMUT ANDINO (págs. 6, 7). guayaquil.

RIMAC. (2016). Indicadores de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Lima: RIMAC.

Transloinsa. (1 de Enero de 2016). Quiénes somos: Transloinsa. Recuperado el 31 de julio de 2017, de <http://www.transloinsa.com/nosotros.html>

TRANSLOINSA S.A. (2017). Información de la empresa. Guayaquil: "TRANSLOINSA S.A.".

