

Propuestas de medidas de prevención y control para disminuir los riesgos psicosociales causantes de estrés laboral en los conductores profesionales de camionetas de transporte

Proposals for prevention and control measures to reduce psychosocial risks causing occupational stress in professional transport truck drivers

Propostas de medidas de prevenção e controle para reduzir os riscos psicossociais que causam estresse ocupacional em motoristas profissionais de caminhão de transporte

Monta Morales, Ricardo José
Escuela Politécnica Nacional
ricardo.monta@epn.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0009-8896-5918>



Zapata Hidalgo, Daniel Roberto
Escuela Politécnica del Ejercito
drzapata@espe.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-9017-0710>



Pérez Guamanzara, Jady Paulina
Escuela Politécnica Nacional
jady.perez@epn.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-1512-2732>



DOI / URL: <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v5/nE3/316>

Como citar:

Monta Morales, R. J., Zapata Hidalgo, D. R., Pérez Guamanzara, J. P. (2024). Propuestas de medidas de prevención y control para disminuir los riesgos psicosociales causantes de estrés laboral en los conductores profesionales de camionetas de transporte. *Código Científico Revista de Investigación*, 5(E3), 184-224.

Recibido: 19/02/2024

Aceptado: 17/03/2024

Publicado: 30/04/2024

Resumen

El objetivo de este proyecto fue establecer propuestas de prevención y control de riesgos psicosociales que provocan estrés en los conductores de camionetas de alquiler de la compañía El Mirador Yaruqueño. Los peligros psicosociales que provocan estrés en los conductores según el cuestionario OIT-OMS son: tecnología (100 %) y clima organizacional (89 %). El método FPSICO identificó: carga de trabajo (41 %), participación - supervisión (41 %), desempeño del rol (47 %) y tiempo de trabajo (41 %). La evaluación de los riesgos psicosociales que causan estrés en el trabajo según el cuestionario OIT-OMS, el 76 % tienen un "bajo nivel de estrés". El método FPSICO 4.0 evaluó los riesgos psicosociales en estado crítico: "inseguridad laboral" con el factor interés por trabajo/compensación (58,8 %) y "trabajo emocional" con el factor demandas psicológicas (35,3 %). En estado medianamente crítico se encuentra el riesgo "violencia laboral" con el factor relaciones y apoyo social (41,2 %). Para reducir el nivel de riesgo se ejecutaron en un período de 60 días las siguientes acciones: capacitación del manejo de aplicaciones móviles para comunicación y geolocalización, capacitación respecto servicio al cliente, ejecución de pausas activas, concientización de los efectos del alcoholismo, programación de turnos de trabajo. Los índices de seguimiento de la compañía, evaluaron la eficacia de medidas propuestas en tres escenarios, antes, durante y después de la implementación, en períodos bimensuales entre 15 de septiembre del 2021 al 15 de febrero del 2022. Al comparar el primero y segundo escenario, se obtuvo una disminución bimensual del 25 % en reclamos por mal servicio, 33 % en infracciones de tránsito y 0,88 % en ausentismo del personal, mientras que el índice incidente se duplicó, respecto a los meses anteriores. La comparación del segundo y tercer escenario, muestran la reducción del, 50 % en incidentes de tránsito y 5,9 % en ausentismo del personal, mientras que reclamos por mal servicio e infracciones de tránsito se mantuvieron en el mismo valor bimensual. En el programa de intervención psicosocial las acciones propuestas, para el corto plazo, se implementaron en su totalidad, 66,6 % de mediano plazo y 15,3 % de largo plazo.

Palabras clave: Estrés laboral, Tecnología, Liderazgo, Gestión del estrés.

Abstract

The objective of this project was to establish proposals for the prevention and control of psychosocial risks that cause stress in the drivers of rental vans of the company El Mirador Yaruqueño. The psychosocial hazards that cause stress in drivers according to the ILO-WHO questionnaire are: technology (100%) and organizational climate (89%). The FPSICO method identified: workload (41 %), participation - supervision (41 %), role performance (47 %) and working time (41 %). The assessment of psychosocial risks causing stress at work according to the ILO-WHO questionnaire, 76 % have a "low level of stress". The FPSICO 4.0 method assessed the psychosocial risks in a critical state: "job insecurity" with the factor job interest/compensation (58.8 %) and "emotional work" with the factor psychological demands (35.3 %). The risk of "workplace violence" with the factor relationships and social support (41.2 %) is in a medium-critical state. To reduce the level of risk, the following actions were implemented over a period of 60 days: training in the use of mobile applications for communication and geolocation, training in customer service, implementation of active breaks, awareness of the effects of alcoholism, and scheduling of work shifts. The company's monitoring indexes evaluated the effectiveness of proposed measures in three scenarios, before, during and after implementation, in bimonthly periods between September 15, 2021 and February 15, 2022. Comparing the first and second scenarios, a bimonthly decrease of 25% in complaints for poor service, 33% in traffic violations and 0.88% in staff absenteeism was obtained, while the incident rate doubled compared to previous months. The comparison of the second and third scenarios shows a reduction of 50% in traffic incidents and 5.9% in staff absenteeism, while complaints for poor service and traffic violations remained at the same

bimonthly value. In the psychosocial intervention program, the actions proposed for the short term were fully implemented, 66.6% for the medium term and 15.3% for the long term.

Keywords: Work stress, Technology, Leadership, Stress management.

Resumo

O objetivo desse projeto foi estabelecer propostas para a prevenção e o controle dos riscos psicossociais que causam estresse nos motoristas de vans de aluguel da empresa El Mirador Yaruqueño. Os riscos psicossociais que causam estresse nos motoristas, de acordo com o questionário da OIT-OMS, são: tecnologia (100%) e clima organizacional (89%). O método FPSICO identificou: carga de trabalho (41%), participação - supervisão (41%), desempenho da função (47%) e tempo de trabalho (41%). Na avaliação dos riscos psicossociais que causam estresse no trabalho, de acordo com o questionário da OIT-OMS, 76% têm um "baixo nível de estresse". O método FPSICO 4.0 avaliou os riscos psicossociais em um estado crítico: "insegurança no trabalho" com o fator interesse/compensação no trabalho (58,8%) e "trabalho emocional" com o fator demandas psicológicas (35,3%). O risco "violência no trabalho", com o fator relacionamentos e apoio social (41,2%), está em um estado médio crítico. Para reduzir o nível de risco, as seguintes ações foram implementadas em um período de 60 dias: treinamento no uso de aplicativos móveis para comunicação e geolocalização, treinamento em atendimento ao cliente, implementação de pausas ativas, conscientização sobre os efeitos do alcoolismo, agendamento de turnos de trabalho. Os índices de monitoramento da empresa avaliaram a eficácia das medidas propostas em três cenários, antes, durante e depois da implementação, em períodos bimestrais entre 15 de setembro de 2021 e 15 de fevereiro de 2022. Comparando o primeiro e o segundo cenários, obteve-se uma redução bimestral de 25% nas reclamações de mau atendimento, 33% nas infrações de trânsito e 0,88% no absenteísmo da equipe, enquanto a taxa de incidentes dobrou em relação aos meses anteriores. A comparação do segundo e do terceiro cenários mostra uma redução de 50% nos incidentes de trânsito e de 5,9% no absenteísmo da equipe, enquanto as reclamações sobre serviços ruins e infrações de trânsito permaneceram com o mesmo valor bimestral. No programa de intervenção psicossocial, as ações propostas para o curto prazo foram totalmente implementadas, 66,6% para o médio prazo e 15,3% para o longo prazo.

Palavras-chave: Estresse no local de trabalho, Tecnologia, Liderança, Gerenciamento de estresse.

Introducción

El estrés laboral representa un desafío significativo para la salud y el bienestar de los trabajadores en diversos sectores, incluido el transporte profesional. Este fenómeno, reconocido por su capacidad para afectar tanto la integridad física como psicológica de los individuos, emerge como un elemento crítico de exposición que demanda atención (Yassi, 2002). La Asociación Chilena de Seguridad (2013) describe los factores de riesgo laboral como situaciones, elementos o conductas con el potencial de provocar incidentes o daños al estado de salud del trabajador. En este contexto, el peligro se identifica como cualquier origen

potencial capaz de deteriorar la salud y causar lesiones, subrayando la importancia de reconocer las situaciones peligrosas y los contextos con potencial de exposición (Organización Internacional de Normalización, 2018).

La evaluación de los riesgos laborales incorpora dos componentes fundamentales: la naturaleza del daño potencial y la intensidad o fuerza del mismo (CEPRT, 2013). Específicamente, el riesgo laboral se entiende como la combinación de la probabilidad de ocurrencia de sucesos peligrosos en el entorno laboral y la gravedad de las lesiones o deterioro de la salud que estos pueden provocar (Organización Internacional de Normalización, 2018).

Al integrar las definiciones de peligro y riesgo, se establece una distinción clara entre el factor psicosocial de riesgo, entendido como cualquier fuente, factor de exposición o conducta que pueda perjudicar la salud del empleado, y el riesgo psicosocial, que se refiere a la probabilidad y severidad del daño resultante. La consecuencia de no atender a la prevención de estos factores es el daño psicosocial, resaltando la importancia de abordar proactivamente los factores de riesgo para prevenir efectos adversos en la salud de los trabajadores (Unión General de Trabajadores, 2006).

Metodología

Este estudio adoptó un enfoque cualitativo y experimental para explorar la efectividad de diversas estrategias de prevención y control del estrés laboral en conductores profesionales de transporte. El diseño experimental se basó en la implementación de intervenciones dirigidas a mitigar los riesgos psicosociales identificados en el entorno laboral de los participantes. Se compararon los niveles de estrés antes y después de las intervenciones para evaluar su impacto.

La muestra estuvo compuesta por conductores profesionales de transporte, seleccionados mediante un muestreo intencional para garantizar que los participantes reflejaran una amplia gama de experiencias en el sector. Los criterios de inclusión fueron: ser conductor

profesional de transporte con al menos dos años de experiencia y haber experimentado síntomas de estrés laboral en los últimos seis meses. Se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes antes de su inclusión en el estudio.

La recopilación de datos se llevó a cabo a través de entrevistas semiestructuradas, observaciones directas en el lugar de trabajo, y diarios de estrés mantenidos por los participantes durante un período de cuatro semanas. Las entrevistas se enfocaron en las experiencias personales de los conductores con el estrés laboral y sus percepciones sobre la efectividad de las intervenciones implementadas. Las observaciones y los diarios proporcionaron información adicional sobre las condiciones de trabajo y los cambios en la experiencia del estrés a lo largo del tiempo.

El análisis de datos se realizó utilizando un enfoque de teoría fundamentada para identificar temas clave en las transcripciones de las entrevistas, observaciones y diarios. Se empleó el software FPISCO 4.0 para facilitar la codificación y el análisis temático. La comparación pre y post-intervención de los niveles de estrés se evaluó a través del análisis de contenido cualitativo, buscando patrones y cambios en las percepciones y experiencias de los participantes respecto al estrés laboral.

Resultados

Evaluación del estrés

La valoración del estrés en los conductores de camionetas de alquiler el Mirador Yaruqueño se realizó con el método de la OIT-OMS, se realizaron actividades para la estimación del estrés en el trabajo según el método de la OIT-OMS, para ello se aplicó un cuestionario en Google forms en la primera y segunda semana del mes de septiembre del 2021, a 17 conductores, 16 hombres y 1 mujer. El cuestionario se aplicó de forma personal en las paradas y oficinas de la compañía, con el uso de una computadora portátil o celulares

personales, los resultados fueron tabulados y procesados, durante la aplicación de los cuestionarios la conducta de los conductores fue amable y participativa si se toma en consideración que fueron aplicados durante la pandemia.

La evaluación de los estresores laborales reveló que el 76% de los conductores, equivalentes a 13 miembros del personal, experimentan un "nivel de estrés bajo". En contraste, tres conductores se encuentran en un "nivel intermedio de estrés", y un conductor adicional, quien divide su jornada entre tareas administrativas matutinas en una empresa de manufactura y funciones de conducción por las tardes hasta tarde en la noche, se identifica con un "nivel de estrés" más elevado debido a las exigencias específicas de sus responsabilidades.

Para ilustrar la distribución del estrés en función de distintos factores, se ha creado la Figura 1, basada en el porcentaje de participantes que seleccionaron "NUNCA ES FUENTE DE ESTRÉS" como respuesta. Esta opción se interpreta como indicativa de ausencia de estrés, mientras que las otras seis opciones se consideran indicativas de presencia de estrés. A partir de esta diferenciación, se calculó la media aritmética para cada factor de estrés, facilitando así su análisis comparativo.

Los hallazgos muestran que el aspecto relacionado con la "Tecnología" registra el mayor índice de estrés, atribuido principalmente a la falta de familiaridad con el uso de dispositivos móviles y las aplicaciones de comunicación y geolocalización empleadas por la empresa para definir las rutas de entrega de carga ligera.

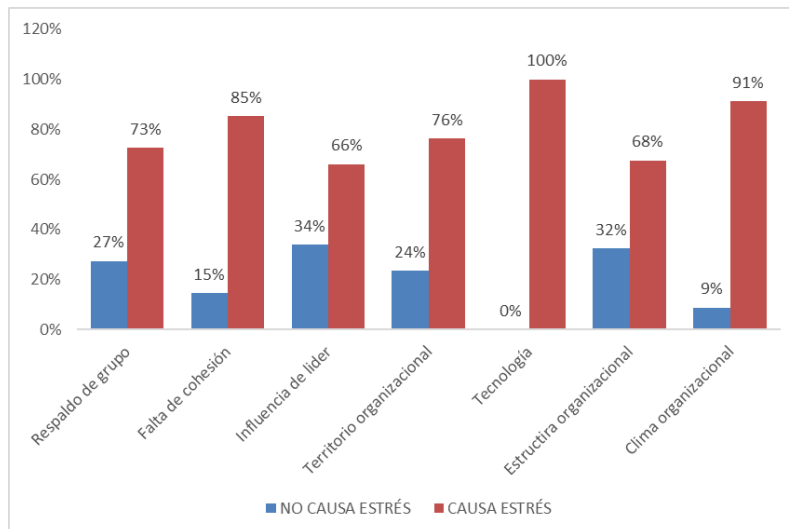
Por otro lado, el "Influencia del líder" se señala como el factor con el menor índice de estrés, lo cual se explica por la ausencia de un supervisor o jefe directo para los conductores. A pesar de esto, los trabajadores perciben un alto nivel de representación, respeto y preocupación por su bienestar personal de parte de sus superiores.

La variación porcentual entre los distintos factores evaluados señala la importancia de dirigir esfuerzos específicos hacia aquellos aspectos que más contribuyen al estrés laboral

dentro de la empresa, con el objetivo de implementar medidas que ayuden a reducir estos niveles de estrés.

Figura 1

Referencias de estrés



Nota: Autores (2023)

Evaluación de los factores de riesgos psicosociales identificados

Los resultados del cuestionario FPSICO permitieron valorar los factores de riesgos psicosociales identificados, como requisito indispensable se solicitó la autorización al gerente de la compañía para realizar la ejecución del cuestionario de forma confidencial, previamente se tomó las medidas de distanciamiento social y uso de mascarilla, situación necesaria por el estado actual de pandemia. A los conductores, en una sesión extraordinaria de la compañía, se les indicó en forma general las actividades a realizar y se evitó facilitar detalles del estudio para no tergiversar los resultados de estos, la Tabla 1 Factores priorizados por nivel de riesgo muy elevados, muestra los resultados arrojados durante la aplicación del estudio.

Tabla 1

Factores priorizados por nivel de riesgo muy elevados

Factores de riesgos psicosociales	Riesgo Muy Elevado
ITC: Interés por el trabajador/Compensación	58,8 %
CT: Carga de trabajo	41,1 %
DP: Demandas Psicológicas	35,3 %

RAS: Relaciones y apoyo social	35,3 %
PS: Participación/Supervisión	17,7 %
VC: Variedad/Contenido	17,7 %
TT: Tiempo de trabajo	11,7 %
DR: Desempeño de rol	11,7 %
AU: Autonomía	0,0 %

Nota: Autores (2023)

El método FPSICO 4.0 evaluó los riesgos psicosociales que se encuentran en estado crítico: “inseguridad laboral” con el factor interés por trabajo/compensación (58,8 %) y “trabajo emocional” con el factor demandas psicológicas (35,3%). En estado medianamente crítico se encuentra el riesgo “violencia laboral” con el factor relaciones y apoyo social (41,2%).

Evaluación de la eficacia de las medidas de prevención y control propuestas

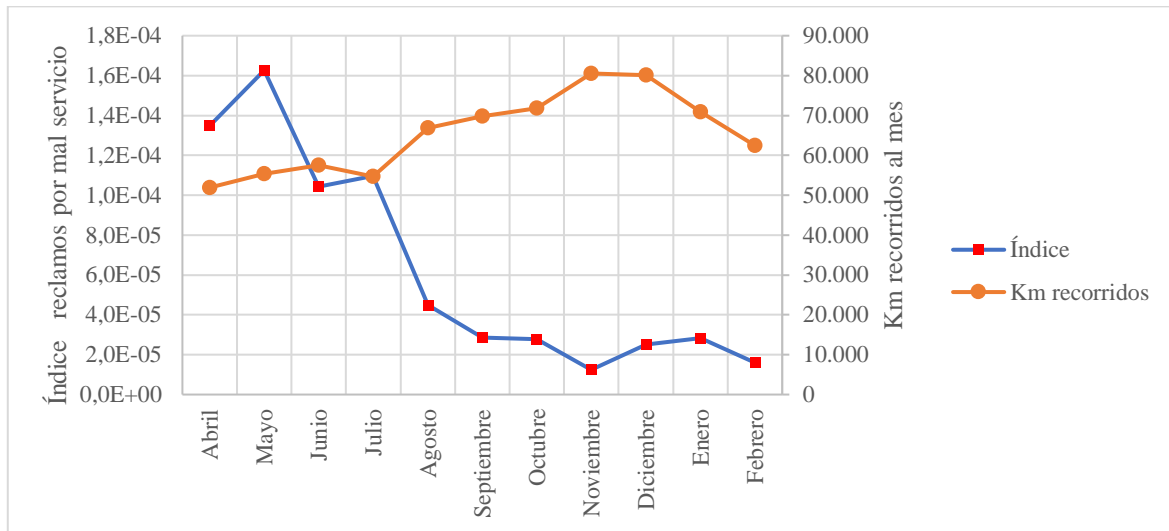
Las actividades se implementaron, durante un período de prueba (60 días) y se evaluaron con el uso de índices por kilómetros recorridos al mes, estos fueron: reclamos de mal servicio, infracciones de tránsito, incidentes o accidentes de tránsito y ausentismo del personal. La compañía realiza el seguimiento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

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

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

Figura 2

Reclamos por mal servicio

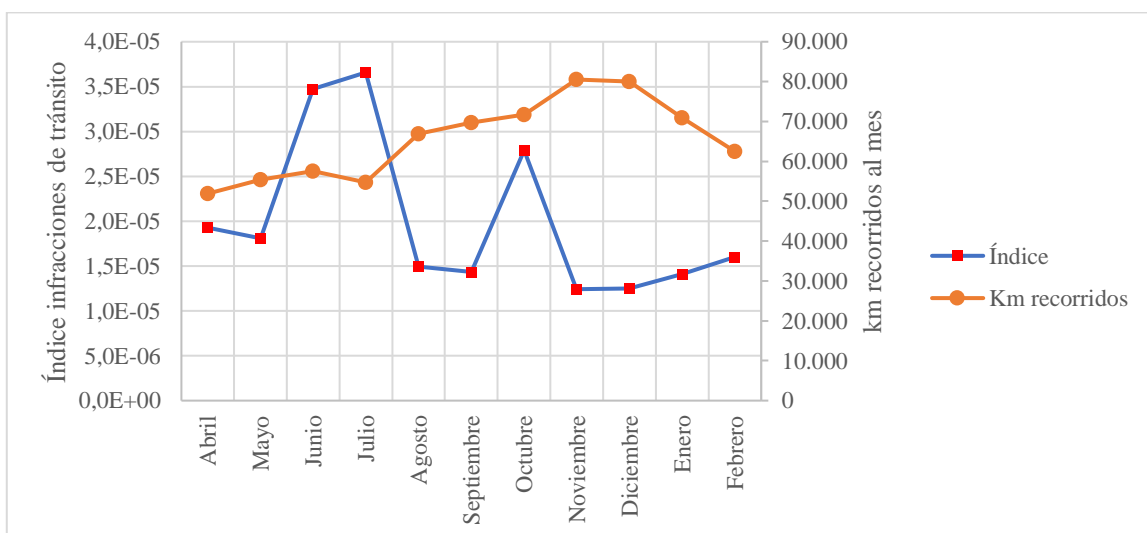


Nota: Autores (2023)

En la figura 2 se observa una tendencia decreciente en la curva, así como también un punto de inflexión negativo en el mes de noviembre a pesar de que es mes donde existe mayor cantidad de kilómetros recorridos, esto podría haber sucedido por la aplicación de tarifarios acordes a la oferta-demanda del servicio de alquiler de camionetas, capacitaciones respecto al servicio al cliente, trabajo en equipo y manejo de emociones.

Figura 3

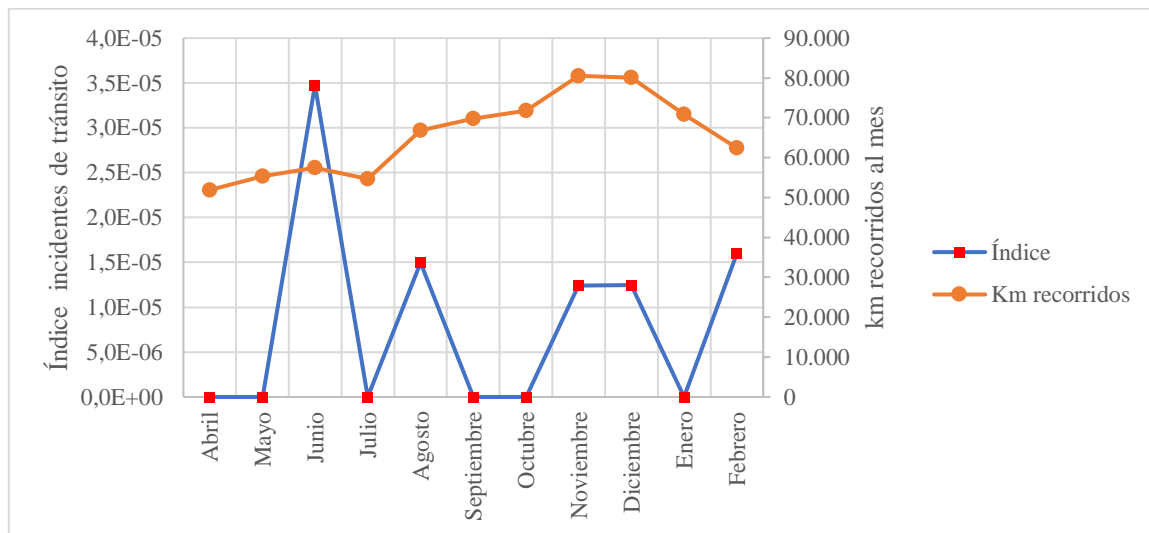
Infracciones de tránsito



Nota: Autores (2023)

La figura 3 representa las infracciones, se puede observar que hay una tendencia de estabilidad en la curva al finalizar los últimos meses y los kilómetros recorridos disminuyen en valor, esta mejora que considera lo citado anteriormente, podría haber sucedido por las capacitaciones realizadas y seguimiento acerca de los efectos del alcoholismo.

Figura 4
Incidentes de tránsito

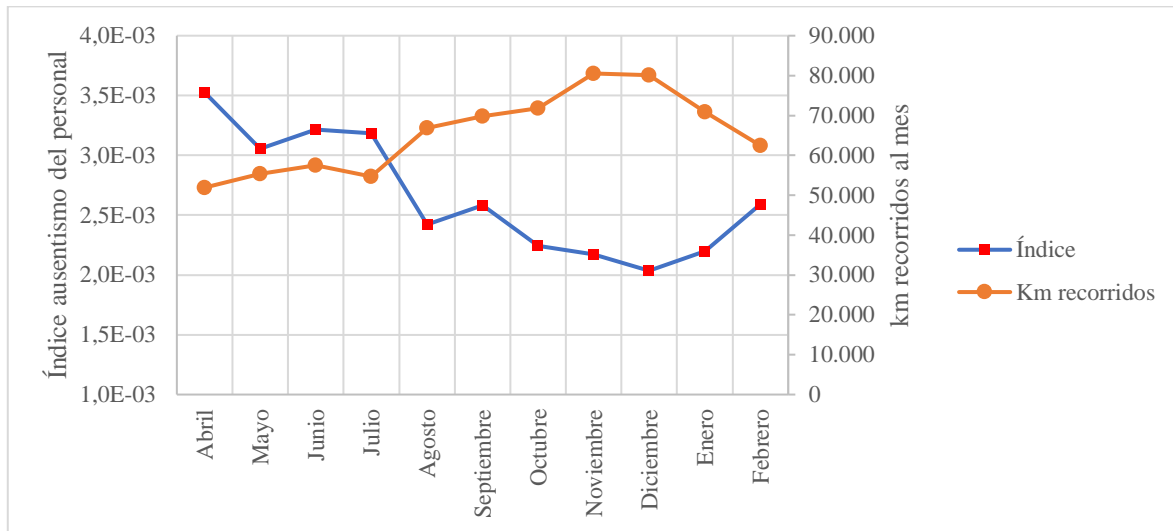


Nota: Autores (2023)

La figura 4 muestra varios picos en los cuales su tendencia no es regular, debido a que posiblemente los aspectos que considera el índice no están relacionados directamente con la meta del presente estudio, sin embargo, las capacitaciones planteadas en el programa de intervención podrían relacionarse con la mejora de este índice.

Figura 5

Ausentismo del personal



Nota: Autores (2023)

La figura 5 muestra que en los días en los que se ausenta el personal tienen una tendencia con varios puntos de inflexión negativos y positivos, los cuales son variables en el tiempo, no obstante, entre los meses de noviembre a enero la tendencia de los días de ausentismo disminuyó, debido a que son meses festivos, en los que aumenta la contratación del servicio de alquiler y el kilometraje recorrido.

Los índices de seguimiento de la compañía evaluaron la eficacia de medidas propuestas en tres escenarios, antes, durante y después de la implementación, en períodos bimensuales entre 15 de septiembre del 2021 al 15 de febrero del 2022. Al comparar el primero y segundo escenario, se obtuvo una disminución bimensual del 34 % en reclamos por mal servicio, 41 % en infracciones de tránsito y 13 % en ausentismo del personal, mientras que el índice incidente se duplicó, respecto a los meses anteriores. La comparación del segundo y tercer escenario, muestran la reducción del 50 % solo en incidentes de tránsito, mientras que reclamos por mal servicio incidentes de tránsito e infracciones de tránsito se mantuvieron en el mismo valor bimensual.

Tabla 2

Respaldo de grupo

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

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

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

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

Nota: Autores (2023)

En la tabla 2, presenta que mayor parte de los conductores tienen estrés rara vez u ocasionalmente por el escaso resguardo del equipo de trabajo, por demandas laborales injustas, este resultado podría indicar que los conductores se sienten respaldados por sus compañeros o que no se han generado demandas laborales. Con respecto a la ayuda técnica que brinda el equipo de trabajo, el 65 % de los conductores se sienten estresados rara vez u ocasionalmente, debido al estrés por desconocimiento de cómo usar las aplicaciones de los celulares para el trabajo de transporte en la compañía.

Tabla 3

Falta de cohesión

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

Pregunta 7.- No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha

Pregunta 9.- Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización

Pregunta 18.- Mi equipo se encuentra desorganizado.

Pregunta 21.- Mi equipo me presiona demasiado.

Nota: Autores (2023)

En la Tabla 3, puede evidenciar también que el 88 % de los conductores se estresan cuando su equipo no disfruta del reconocimiento en la empresa, esto posiblemente se debe a que algunos clientes han hecho reclamos por mal servicio a los conductores, por lo que se sienten desprestigiados por esta causa. Cuando se trata de evaluar si el equipo está desorganizado, más del 59 % de los conductores manifiesta tener un grado de estrés, debido a que no tienen turnos de trabajo en las paradas y los roles de sus integrantes no están definidos. En lo que respecta a si el equipo le presiona demasiado, alto porcentaje de conductores se estresan debido a conflictos laborales entre compañeros de trabajo.

Tabla 4

Influencia del líder

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

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

Pregunta 6.- Mi supervisor no me respeta.

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

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

Nota: Autores (2023)

En la tabla 4, se presenta que un alto porcentaje de conductores se estresan nunca y algunas veces, cuando su supervisor o jefe no se pone al frente por ellos ante los jefes. Esto se debe a que los conductores no tienen supervisores o jefe, sino directivos o representantes. En

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

Tabla 5

Territorio organizacional

Territorio organizacional				
Opción de respuesta	Pregunta 3	Pregunta 15	Pregunta 22	Promedio
Nunca	18 %	53%	0 %	24 %
Rara vez	59 %	35 %	18 %	37 %
Ocasionalmente	6 %	12 %	29 %	16 %
Algunas veces	12 %	0 %	18 %	10 %
Frecuentemente	6 %	0 %	6 %	4 %
Generalmente	0 %	0 %	29 %	10 %
Siempre	0 %	0 %	0 %	0 %
Pregunta 3.- No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo				
Pregunta 15.- No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo				
Pregunta 22.- Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo				

Nota: Autores (2023)

En la tabla 5, se observa que la mayoría de los conductores no se estresan por esta causa debido a que cada conductor tiene una propia unidad de transporte y no se comparten vehículos. Mas del 75% de los conductores se estresan de alguna forma por trabajar con miembros de otras unidades de trabajo, y esto se presenta cuando compiten por fletes con otras compañías de transporte en la propia parroquia y no son tomados en cuenta por la diferencia de precios en el servicio de alquiler.

Tabla 6

Tecnología

Tecnología				
Opción de respuesta	Pregunta 4	Pregunta 14	Pregunta 25	Promedio
Nunca	0 %	0 %	0 %	0 %
Rara vez	0 %	6 %	12 %	6 %
Ocasionalmente	18 %	0 %	0 %	6 %
Algunas veces	6 %	6 %	6 %	6 %
Frecuentemente	24 %	18 %	6 %	16 %

Generalmente	24 %	24 %	29 %	25 %
Siempre	29 %	47 %	47 %	41 %

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

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

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

Nota: Autores (2023)

La tabla 6, muestra que todos los conductores se estresan a causa de la tecnología, esto se debe a que no pueden usar correctamente las aplicaciones de los celulares que la compañía ha dispuesto para la comunicación interna y el traslado a ubicaciones solicitadas por el cliente. Este factor es el que mayor estrés causa a los conductores, por lo que su intervención ayudará a bajar el grado de estrés en el personal.

Tabla 7

Estructura organizacional

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

Pregunta 2.- La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.

Pregunta 12.- Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.

Pregunta 16.- La estructura formal tiene demasiado papeleo.

Pregunta 24.- La cadena de mando no se respeta.

Nota: Autores (2023)

La tabla 7, refleja que el 65 % de los conductores rara vez, ocasionalmente y algunas veces indican que tienen poco control sobre su trabajo, esto se da posiblemente por la inestabilidad de los fletes que se realizan, y la dependencia de la demanda que realicen los clientes. Al preguntar si la estructura formal de la compañía tiene demasiados papeleos, existe un mínimo estrés entre los conductores, ya que rara vez y ocasionalmente se estresan.

Tabla 8

Clima organizacional

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

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

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

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

Pregunta 20.- La organización carece de dirección y objetivo

Nota: Autores (2023)

En la tabla 8, se identifica que la estrategia de la organización y las políticas organizacionales no están bien comprendidas por los conductores debido al posible desconocimiento de esta o porque no está definido dentro de la organización. Debido a que la mayoría de los conductores (89 %) manifiestan que la compañía carece de dirección y objetivos, esto se debe que existe desorganización en los turnos de trabajo, no existe planificación y por varias ocasiones ha recibido multas por organismos de control, por no estar al día en documentos legales que la directiva debe presentar.

Tabla 9

Índice de masa corporal

Variable	Rangos	Hombres		Mujeres	
		Cantidad	%	Cantidad	%
Índice De Masa Corporal (IMC)	Normal	4	24 %	-	-
	Sobrepeso	8	47 %	1	6 %
	Obesidad tipo I	4	24 %	-	-
	Total	16	94 %	1	6 %

Nota: Autores (2023)

La tabla 9 presenta información sobre los pesos en relación a los índices de masa corporal registrados, obteniendo que el nivel de sobrepeso y obesidad tipo I, que tienen los conductores en conjunto, suman el 76 % del total de personal, por lo que esta condición física a futuro puede perjudicar el estado de salud de cada uno. Según la OMS (2022) las principales consecuencias comunes del sobrepeso y la obesidad son: diabetes, enfermedades cardiovasculares, disfunción del aparato musculo esquelético y varios tipos de carcinomas.

Tabla 10

Sobre la calidad de vida y lo general

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

Nota: Autores (2023)

Tabla 11

Aspectos emocionales

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

Nota: Autores (2023)

En la tabla 10 y tabla 11 se trata el estilo de vida en relación a aspectos generales y emocionales de los conductores, de dicha información se obtiene que en cuanto a la relación de pareja, el 47 % indica que se siente “regular”, esto debido a que dos colaboradores están

separados de su pareja sentimental y los seis restantes atraviesan problemas con sus parejas, esta información se recogió de las entrevistas realizadas.

Tabla 12

Problemas de salud en base a ENETS 20009-2010

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

Nota: Autores (2023)

Tabla 13

Dolores físicos

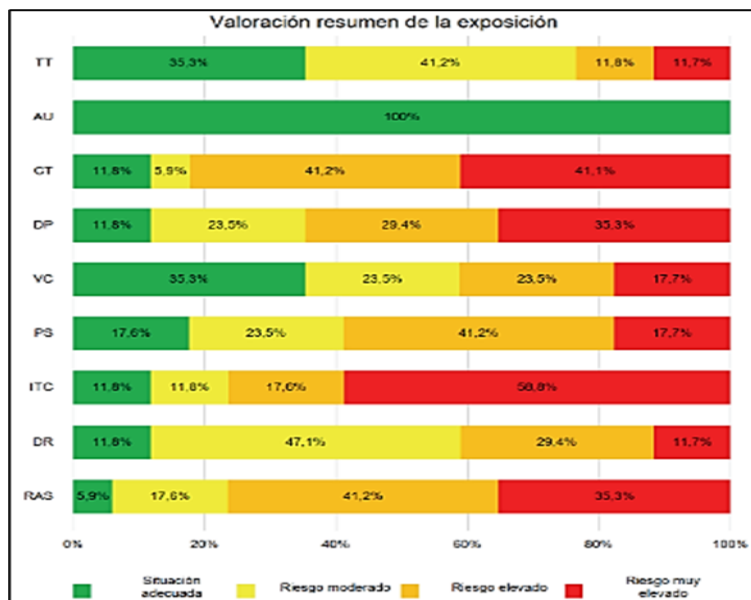
En los últimos 12 meses, ¿Usted ha tenido dolores permanentes o recurrentes en alguna de las siguientes partes del cuerpo?	Si	%	No	%
El cuello	8	47 %	9	53 %
Espalda	11	65 %	6	35 %
Zona Lumbar	9	53 %	8	47 %
Hombros	10	59 %	7	41 %
Brazos	4	24 %	13	76 %
Manos	4	24 %	13	76 %
Estómago	8	47 %	9	53 %
Piernas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

Nota: Autores (2023)

En la tabla 12 y tabla 13, se presenta que existe alguna relación con las dificultades de salud que indican en los conductores de camionetas, puesto que, problemas de sueño, dolores de cabeza, dolores en espalda, hombros y zona lumbar, están presentes en más del 50 % del personal de la compañía.

Figura 6

Resultados FPSICO 4.0



Nota: Autores (2023)

Tabla 14

Factores de riesgo y niveles

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

Nota: Autores (2023)

En la figura 6 y en relación la tabla 14 se identifica que la intervención debe ser inmediata en los factores psicosociales interés por el trabajador ITC (58,8 %) y carga del trabajo CT (41,1%) debido a que en el primer caso afecta a 10 conductores y en el segundo caso a 7 conductores respectivamente, esto representa un número alto para la cantidad de personal de la compañía.

Tabla 15

Factores de riesgo y niveles

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

Nota: Autores (2023)

Tabla 16

Factores de riesgo y niveles

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

Nota: Autores (2023)

Tabla 17
Factores de riesgo y niveles

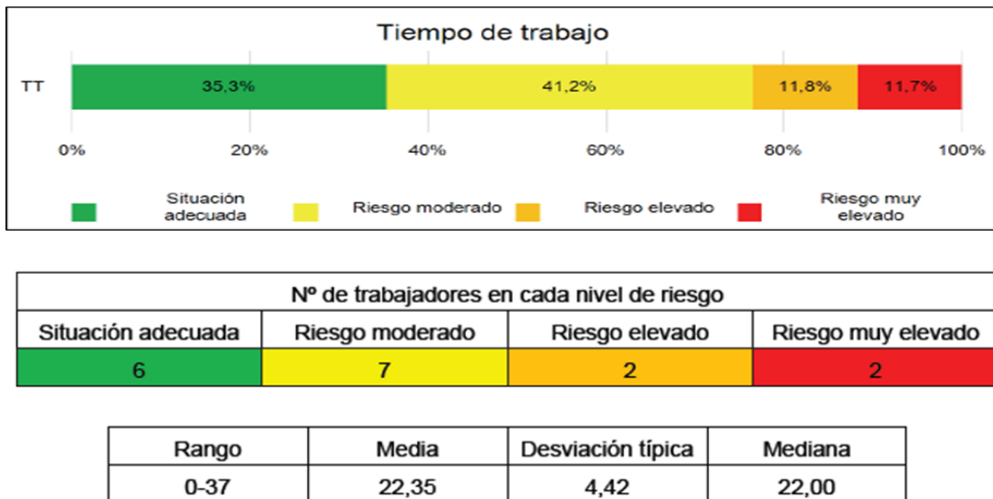
Factores de riesgos psicosociales	Riesgo Adecuado
AU: Autonomía	100,0 %
VC: Variedad/Contenido	35,5 %
TT: Tiempo de trabajo	35,3 %
PS: Participación/Supervisión	17,6 %
ITC: Interés por el trabajador/Compensación	11,8 %
DP: Demandas Psicológicas	11,8 %
DR: Desempeño de rol	11,8 %
CT: Carga de trabajo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

Nota: Autores (2023)

En la tabla 15 los tres factores tienen el mismo porcentaje de riesgo igual al 41,2 % y la intervención se deberá realizar a corto plazo. Entre las causas del nivel de riesgo elevado del factor participación/supervisión se presentan lo siguiente, la información de aspectos como elaboración de normas del trabajo, la supervisión de la directiva respecto a los métodos, planificación y ritmo de trabajo es insuficiente en estos ámbitos, la tabla 16 da a conocer que la intervención será a largo plazo con la meta de mejorar si es posible. El factor desempeño del rol tiene el 47,1 % debido a que los métodos, procedimientos y protocolos de trabajos de los conductores no están claramente definidos para su función y tabla 17 menciona sobre el factor autonomía tiene un nivel de riesgo igual al 100 %, esto se debe a que los conductores tienen la posibilidad de abandonar momentáneamente el trabajo, pueden determinar el ritmo y distribuir pausas a lo largo de su jornada.

Figura 7

Tiempo de trabajo - indicadores estadísticos

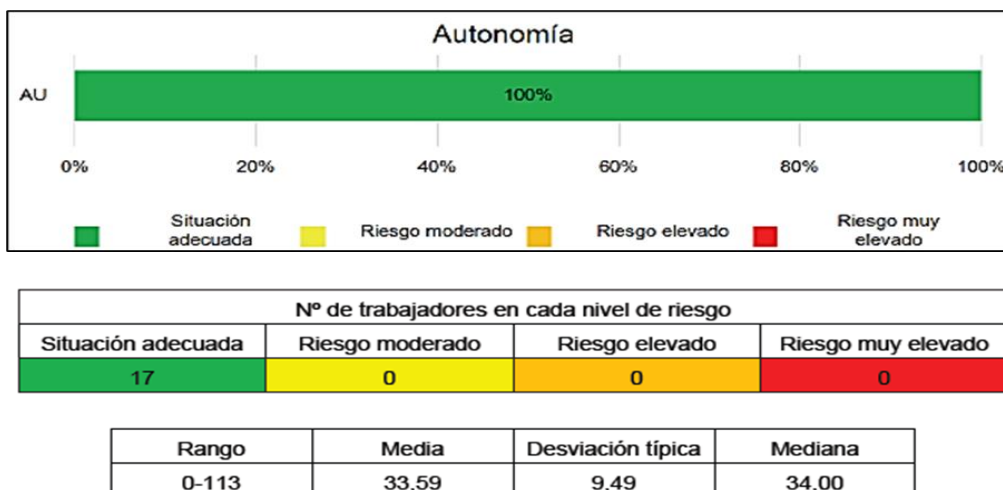


Nota: Autores (2023)

La figura 7 muestra, la estimación del perfil tiempo de trabajo es apropiado en un 35,3% y la calificación moderada representa un 41,2%, lo que muestra el hallazgo de aspectos mejorables.

Figura 8

Autonomía- indicadores estadísticos

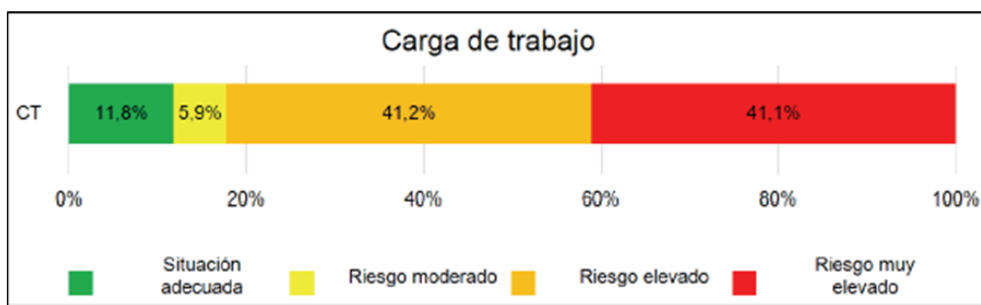


Nota: Autores (2023)

La figura 8 indica la estimación del perfil Autonomía es apropiado en un 100 %, el trabajador siempre o casi siempre puede manejar y decidir acerca de su ritmo laboral y puede distribuir sus periodos de descansos.

Figura 9

Carga de trabajo - indicadores estadísticos



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

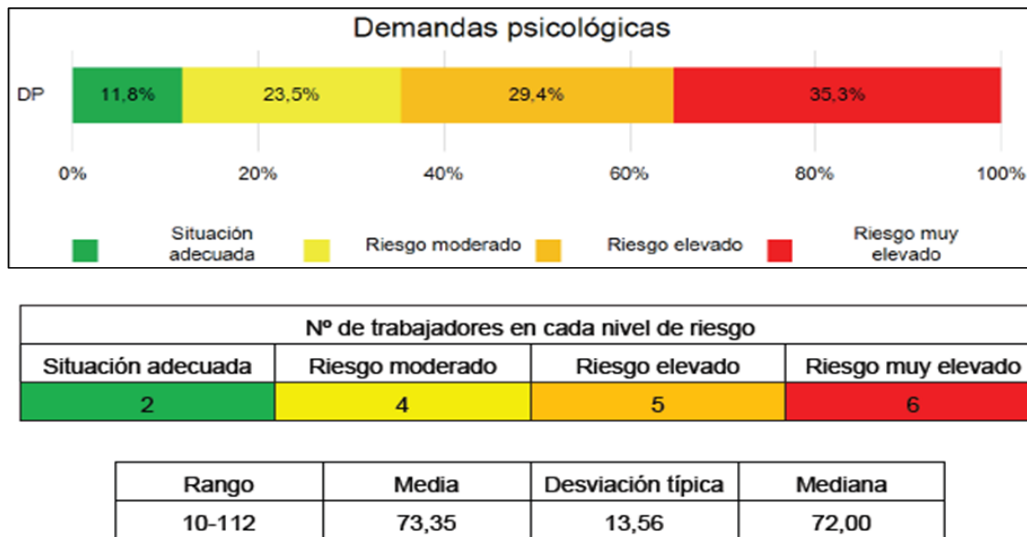
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	57,94	6,57	58,00

Nota: Autores (2023)

La figura 9 presenta que la valoración del perfil carga del trabajo es adecuada solo en 11,8 %. El 41,2 % está en estado elevado de riesgo y el 41,1 % está en estado muy elevado de riesgo, esto indica que el factor está en estado crítico y necesita intervención inmediata y necesaria.

Figura 10

Demandas psicológicas - indicadores estadísticos

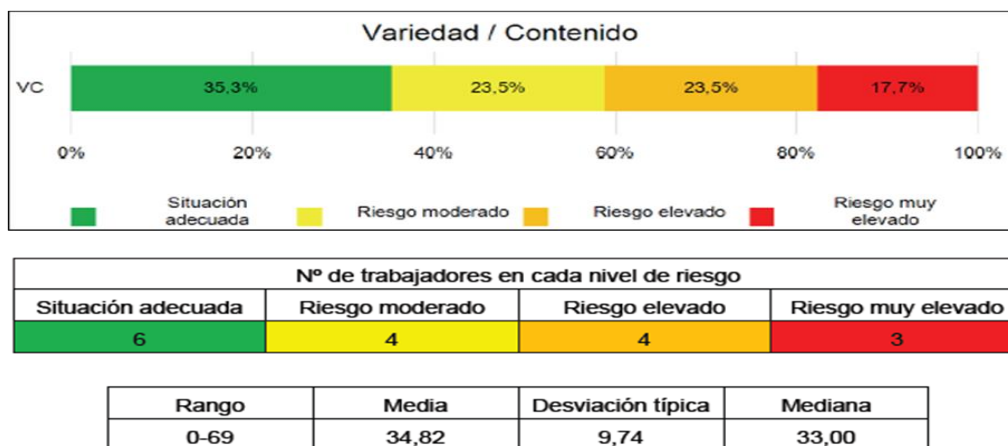


Nota: Autores (2023)

La figura 10, muestra en situación adecuada al 11,8 % de los conductores, mientras que el 29,4 % se encuentra en un estado elevado de riesgo, y el 35,3 % está en estado muy elevado de riesgo, estos resultados indican que siempre y a menudo tienen que ocultar sus emociones cuando tratan a los clientes.

Figura 11

Variedad/contenido - indicadores estadísticos

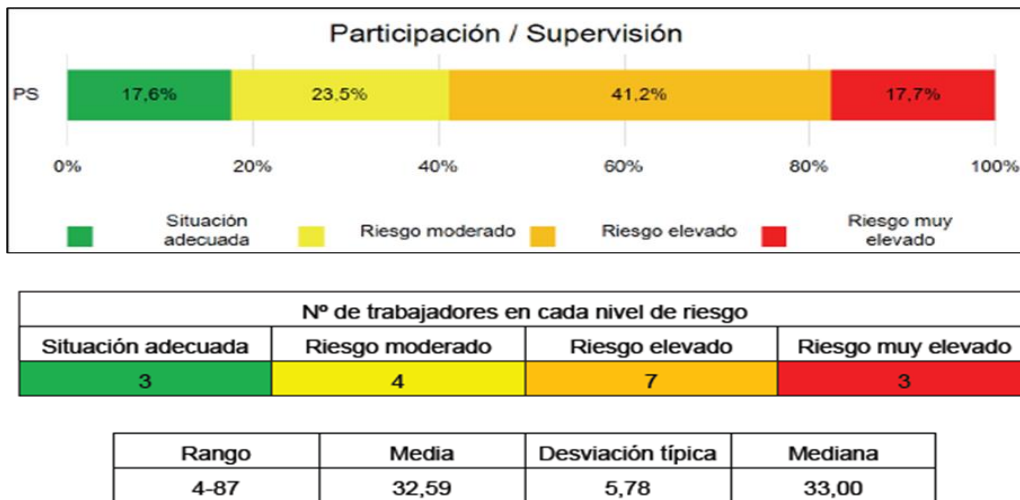


Nota: Autores (2023)

La figura 11 presenta sobre la valoración del factor Variedad-Contenido es adecuada, en un 35,3 % de los conductores se encuentra en un estado apropiado, mientras que en riesgo elevado están el 23,5 % y en riesgo muy elevado están 17,7 %.

Figura 12

Participación/supervisión - indicadores estadísticos

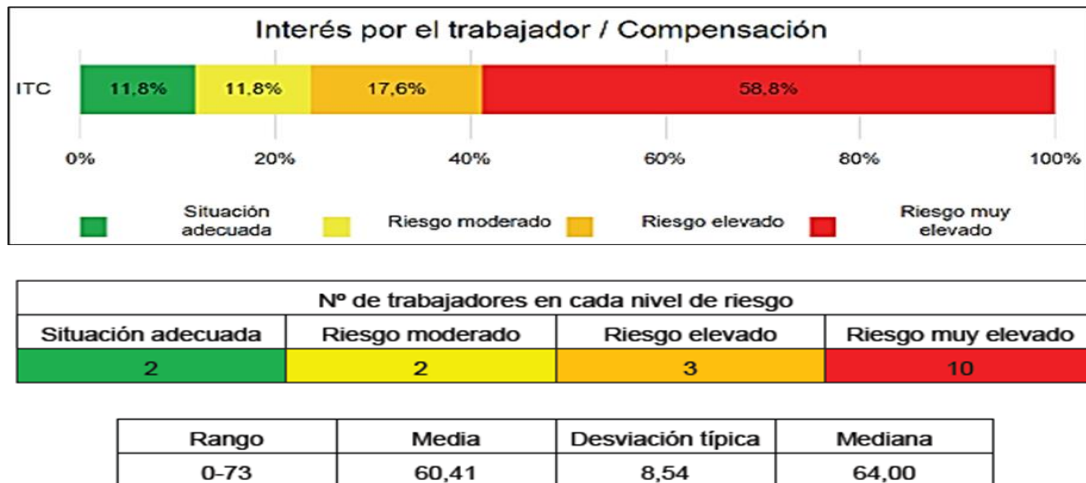


Nota: Autores (2023)

La figura 12 muestra que el resultado del factor participación/supervisión es adecuado en 17,6 % mientras que en riesgo elevado están 41,2 % y en riesgo muy elevado están 17,7 %. La forma organizativa les causa los niveles de riesgos anteriores a los conductores debido a que no pueden decidir aspectos como implantación de cambio en equipos y materiales, modificación en los métodos de trabajo, lanzamiento de servicios mejorados; sin embargo, si pueden decidir en aspectos de elección y cambios de la directiva.

Figura 13

Trabajador/compensación - indicadores estadísticos

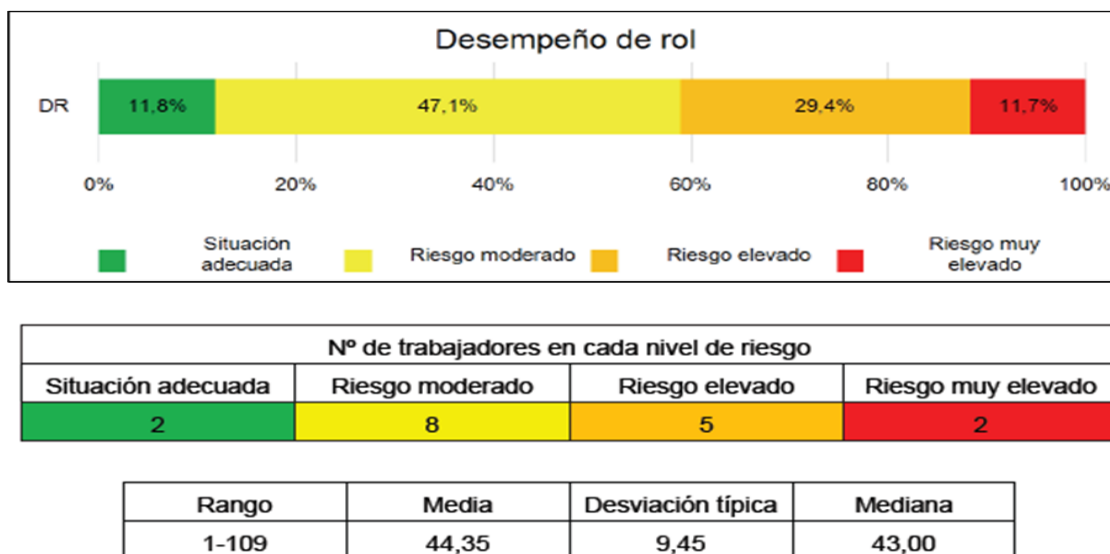


Nota: Autores (2023)

La figura 13 menciona sobre el factor anterior, el cual es adecuado en 11,8 % mientras que en nivel de riesgo muy elevado están 58,8 %, esto representa estado crítico y su intervención es inmediata. La mayoría de los conductores perciben que la compañía se despreocupa por su vida familiar o personal, y no consideran el desarrollo profesional.

Figura 14

Desempeño de rol - indicadores estadísticos

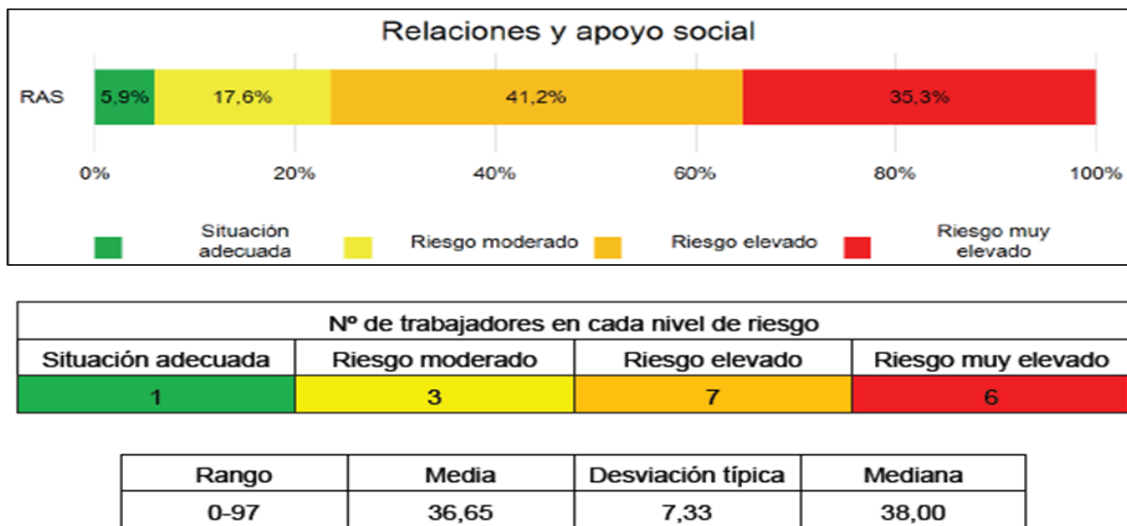


Nota: Autores (2023)

En la figura 14 se muestra que el factor desempeño del rol es adecuado en 11,8 % mientras que en un nivel de riesgo moderado están el 47,1 %, estos resultados muestran que es posible mejorar la información brindada por la compañía en aspectos del trabajo como funciones, competencias, métodos de trabajo, cuantía de trabajo, calidad del trabajo y tiempo determinado al trabajo.

Figura 15

Relaciones y Apoyo social - indicadores estadísticos



Nota: Autores (2023)

En la figura 15 se muestra la valoración del factor relaciones y apoyo social es adecuado en un porcentaje de 5,3%, mientras que el 41,2% está en el estado elevado de riesgo y el 35,3% se encuentra en estado muy elevado de riesgo, la intervención es necesaria en este factor, debido a que los conductores han tenido conflictos interpersonales y violencias psicológicas, que afectan a las relaciones laborales y el servicio al cliente.

Propuestas de medidas de prevención y control

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

indicadores del plan de intervención. Los periodos de tiempo de intervención se realizaron de acuerdo con la tabla 18.

Tabla 18

Plazos de intervención de las medidas

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

Nota: Autores (2023)

Tabla 19

Programa de Intervención Psicosocial

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

			cambio para evitar su consumo
			Realizar controles semestrales sobre el consumo de cerveza y licor en los conductores de la compañía
	Fpsico: Interés por el trabajador/compensación OIT-OMS: Respaldo de grupo	No existe oportunidad de crecimiento profesional dentro de la compañía	Informar los estatutos de la compañía y las posiciones de trabajo que pueden tener los socios.
	Fpsico: Interés por el trabajador/compensación	Existe disconformidad respecto a esfuerzos y recompensas por el trabajo	Promover una caja de ahorros para ser retirada en fin de mes o año
Prevenir y controlar los riesgos psicosociales causantes de estrés laboral en los conductores profesionales de camionetas	Fpsico: Tecnología OIT-OMS: Tecnología	Desconocimiento del uso de aplicaciones del celular para comunicación y traslado a ubicaciones específicas	Inducción y Evaluación anual acerca del manejo de Google Maps y WhatsApp como herramienta de geolocalización y comunicación de los conductores de la compañía
	Fpsico: Interés por el trabajador/compensación		Realizar pausas activas acordes al puesto de conductor de camionetas una vez por semana
	Fpsico: Carga de trabajo Fpsico: Interés por el trabajador/compensación	Cuando conducen deben conservar una alta atención frente al volante, lo que provoca cansancio y fatiga	Elaborar un tríptico de pausas activas aplicable a la posición de conductor de camionetas
	Fpsico: Participación/Supervisión OIT-OMS: Falta de cohesión	Los conductores de la compañía trabajan de forma desordenada y sin mejorar sus ingresos económicos	Programación de turno de trabajo en la parada que priorizará, horarios picos para mejorar beneficio

	Fpsico: Demandas psicológicas Fpsico: Interés por el trabajador/compensación	Reprimen sentimientos y emociones para dar el tratamiento correcto a los clientes	económicos a los socios Capacitación respecto al manejo de emociones y estrés en el trabajo Capacitación respecto a servicio al cliente en el transporte de bienes y servicios
	Fpsico: Relaciones y apoyo social Fpsico: Interés por el trabajador/compensación	Los conductores no son ayudados por sus pares y directivos para el establecimiento de precios de los fletes no comunes de transporte de personas y/o bienes	Establecer un tarifario para toda la compañía de los fletes de rutas conocidas y desconocidas. Elaborar códigos de buena convivencia para mantener las buenas relaciones con todos los conductores de la compañía Capacitación de trabajo en equipo a los conductores de la compañía Socialización de las metas a futuro, de la compañía a los conductores de camionetas
Prevenir y controlar los riesgos psicosociales causantes de estrés laboral en los conductores profesionales de camionetas	Fpsico: Relaciones y apoyo social OIT-OMS: Falta de Cohesión, Respaldo de grupo OIT-OMS: Clima organizacional	Existen conflictos interpersonales respecto a las decisiones estratégicas de la compañía Los conductores desconocen la misión, objetivos estratégicos de la compañía de camionetas	Establecer el conductor del mes en la compañía para valorar el desempeño laboral que toma en cuenta reclamos, infracciones de tránsito y
	Fpsico: Variedad/Contenido	Los conductores de camionetas sienten que no son reconocidos y valorados dentro de la compañía	

Prevenir y controlar los riesgos psicosociales causantes de estrés laboral en los conductores profesionales de camionetas	Fpsico: Desempeño del rol Fpsico: Tiempo de trabajo Fpsico: Interés por el trabajador/compensación	No está definido las funciones y responsabilidades de conductor de camionetas Para generar más ingresos económicos, el conductor labora jornadas extensas de trabajo			cumplimiento de obligaciones económicas Diseñar el perfil de conductor de camionetas para establecer sus funciones y responsabilidades Socializar las funciones y responsabilidad de los directivos de la compañía de camionetas Establecer una campaña de marketing para mejorar la contratación del servicio,
Medidas preventivas y de control	Plazo de implementación	Responsable de la implementación	Recursos Materiales	Recursos Económicos	Métrica del plan de intervención
Disertación "Introducción a los riesgos psicosociales y prevención en base a lo legal	Mediano plazo	Técnico de Seguridad	Proyector Computador	-	# conductores capacitados/ # conductores planificados* 100 %
Disertación de las conclusiones del proyecto	Mediano plazo	Técnico de seguridad	Proyector Computador	-	# conductores capacitados/ # conductores planificados* 100 %
Asistir a webinar sobre alimentación saludable cada semestre	Largo plazo	Técnico de seguridad Gerente de la compañía	Afiches Proyector Computador	-	Webinars realizados/webinars planificados * 100 %
Realizar mañanas deportivas un día en cada mes	Mediano plazo	Técnico de seguridad Comisión de asuntos sociales	-	30	# conductores asistentes mañana deportiva mes/ # conductores planificados mes* 100 %
Realizar controles anuales de peso en los conductores	Largo plazo	Técnico de seguridad Comisión de asuntos sociales	-	-	% de Conductores que redujeron la obesidad
Difusión semanal por medios digitales de videos del	Corto Plazo	Gerente Técnico de seguridad	Videos	-	Número de mensajes de compromiso de cambio que envían los conductores al grupo de

alcoholismo y retroalimentación de mensajes de compromiso de cambio para evitar su consumo					WhatsApp por semana / Número de conductores planificados para enviar mensajes al grupo
Realizar encuestas semestrales para medir cuanto consumen de alcohol los conductores de la compañía	Largo plazo	Técnico de seguridad Comisión de asuntos sociales	-	-	% de Conductores que disminuyeron el nivel de alcohol
Informar los estatutos de la compañía acerca de los cargos que pueden tener los socios dentro de la organización	Largo plazo	Presidente Técnico de seguridad	Proyector Computador	-	(Nro. Conductores capacitados/ Conductores planificados) x 100 %
Promover una caja de ahorros para ser retirada en fin de mes o año	Largo plazo	Gerente Técnico de seguridad	Computador	-	# socios que ahorran por mes
Inducción y Evaluación anual acerca del manejo de Google maps y WhatsApp como herramienta de geolocalización y comunicación de los conductores de la compañía	Corto Plazo	Comisario Técnico de seguridad	infografía	-	- (Nro. Conductores capacitados/ Conductores planificados) x 100 % - % de conductores que manejan el Google Maps y WhatsApp
Realizar pausas activas acordadas al puesto de conductor de camionetas una vez por semana	Largo plazo	Técnico de seguridad	Afiches	-	# Conductores semanales que se verifica realización de pausas activas / # conductores planificados
Elaborar un tríptico de pausas activas aplicable a la posición de conductor de camionetas	Corto Plazo	Técnico de seguridad	Tríptico	-	# Conductores capacitados/ # conductores planificados

Programación de turno de trabajo en la parada que prioriza los horarios picos para mejorar beneficios económicos a los socios	Mediano plazo	Gerente Técnico de seguridad	Computador -	Días de turno cumplido por todos los socios en la parada por mes/ Días de turno planificado por mes
Capacitación respecto al manejo de emociones y estrés en el trabajo	Largo plazo	Gerente Técnico de seguridad	Proyector 150 Computador	(# Conductores capacitados/ # Conductores planificados) x 100 %
Capacitación respecto a servicio al cliente en el transporte de bienes y servicios	Corto Plazo	Gerente Técnico de seguridad	Proyector 150 Computador	(# Conductores capacitados/ # Conductores planificados) x 100 %
Establecer un tarifario para toda la compañía de los fletes de rutas frecuentes y poco frecuentes.	Mediano plazo	Gerente Técnico de seguridad	Proyector - Computador	Elaboración tarifaria 2022 de fletes por km o ruta
Elaborar códigos de buena convivencia para mantener las buenas relaciones con todos los conductores de la compañía	Largo plazo	Técnico de seguridad	Ejemplares de los códigos -	Elaboración de código de buenas convivencias
Capacitación de trabajo en equipo a los conductores de la compañía	Largo plazo	Gerente Técnico de seguridad	Proyector - Computador	(# Conductores capacitados/ # Conductores planificados) x 100 %
Socialización de las metas importantes de la compañía a los conductores de camionetas	Mediano plazo	Técnico de seguridad	Afiches - Proyector Computador	# conductores que asisten a la reunión/ # conductores totales
Establecer el conductor del mes en la compañía para valorar el desempeño laboral que toma	Largo plazo	Gerente Técnico de seguridad	Proyector - Computador	Conductor del mes elegido por el menor valor de reclamos, infracciones de tránsito y cumplimiento de obligaciones

en cuenta reclamos, infracciones de tránsito y cumplimiento de obligaciones económicas				
Diseñar el perfil de conductor de camionetas para establecer sus funciones y responsabilidades	Mediano plazo	Presidente Técnico de seguridad	Proyector Computador -	Elaboración del perfil de conductor
Socializar las funciones y responsabilidad de los directivos de la compañía de camionetas	Mediano plazo	Técnico de seguridad	Afiches Proyector - Computador	# conductores que asisten a la reunión/ # conductores totales
Establecer una campaña de marketing para mejorar la contratación del servicio,	Largo plazo	Gerente Técnico de seguridad	Proyector Computador -	Campaña anual de marketing del servicio de alquiler de camionetas

Nota: Autores (2023)

Los recursos materiales y económicos que se usaron en implementar las medidas preventivas y de control se plantearon considerando el mínimo gasto para facilitar la ejecución.

La tabla 18 indica el Programa de Intervención Psicosocial.

Evaluación de medidas de presión y control

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

De acuerdo con los directivos de la compañía El Mirador Yaruqueño (2021) estos índices sirven para poder mejorar el servicio de transporte y a futuro poder tomar decisiones

estratégicas en la organización. Para usarlos en este proyecto fue importante saber qué aspectos toman en cuenta cada uno, la tabla 19 muestra estas definiciones:

Tabla 20

Aspectos que relacionan los índices mensuales de la compañía

Índice x km	Aspectos que toma en cuenta el índice	Unidad de medición
Reclamos por mal servicio	Por precio exagerado de los fletes	Número de reclamos por mal servicio
	Por falta de ayuda en el descargue de objetos del balde de la camioneta por parte del conductor	
	Por unidades sucias interna y externamente	
	Por actitud grosera del conductor	
	Por demora en el tiempo de llegada de la unidad a su destino	
Infracciones de tránsito	Citaciones de agentes/policías	Número de infracciones de tránsito
Incidentes de tránsito	Rozones (Vehículo)	Número de incidentes de tránsito
	Golpes leves (Vehículo o Conductor)	
	Roturas de accesorios (Vehículos)	
Accidentes de tránsito	Daños materiales y daños a personas se presentan de manera violenta, inesperada y son de considerable envergadura	Número de accidentes de tránsito
Ausentismo del personal	Sumatorio del número de días que los conductores de camionetas no acuden a las diferentes paradas de la compañía	Número de días

Nota: Autores (2023)

Se realizó la evaluación de las actividades propuestas y estas se representan en la tabla 20, así como los indicadores y resultados de cumplimiento de cada una de las propuestas.

Tabla 21

Evaluación del programa de intervención

Medidas preventivas y de control	Implementado	Indicador de cumplimiento	Resultado de la evaluación de cumplimiento
Capacitación de "Introducción a los riesgos psicosociales y prevención desde lo legal"	Si	# conductores capacitados/ # conductores planificados* 100 %	88 %
Exposición de los resultados obtenidos en el proyecto	Si	# conductores capacitados/ # conductores planificados* 100 %	88 %

Asistir a webinar sobre alimentación saludable cada semestre	No	Webinars realizados/webinars planificados * 100 %	0 %
Realizar mañanas deportivas un día en cada mes	Parcialmente	# conductores asistentes mañana deportiva mes/ # conductores planificados mes* 100%	88 % *hasta febrero 2022
Realizar controles anuales de peso en los conductores	No	% de Conductores que redujeron la obesidad	0 %
Difusión semanal por medios digitales de videos del alcoholismo y retroalimentación de mensajes de compromiso de cambio para evitar su consumo	Si	Número de mensajes de compromiso de cambio que envían los conductores al grupo de WhatsApp por semana / Número de conductores planificados para enviar mensajes al grupo	100 % * hasta febrero 2022
Realizar encuestas semestrales para cuantificar el consumo de alcohol en los conductores de la compañía	No	% de Conductores que disminuyeron el nivel de alcohol	0 %
Informar los estatutos de la compañía acerca de los cargos que pueden tener los socios dentro de la organización	Si	(Nro. Conductores capacitados/ Conductores planificados) x 100 %	88 %
Promover una caja de ahorros para ser retirada en fin de mes o año	No	# socios que ahorran por mes	0 %
Inducción y Evaluación anual acerca del manejo de Google maps y WhatsApp como herramienta de geolocalización y comunicación de los conductores de la compañía	Si	- (Nro. Conductores capacitados/ Conductores planificados) x 100 % - % de conductores que manejan el Google Maps y WhatsApp	94 %
Realizar pausas activas acordadas al puesto de conductor de camionetas una vez por semana	Parcialmente	# Conductores semanales que se verifica realización de pausas activas / # conductores planificados	100 % * hasta febrero 2022

Elaborar un tríptico de pausas activas aplicable a la posición de conductor de camionetas	Si	# Conductores capacitados/ # conductores planificados	94 %
Programación de turno de trabajo en la parada que prioriza los horarios picos para mejorar beneficios económicos a los socios	Parcialmente	Días de turno cumplido por los conductores en la parada por mes/ Días de turno planificado por mes	80 % *hasta febrero 2022
Capacitación respecto al manejo de emociones y estrés en el trabajo	No	(# Conductores capacitados/ # Conductores planificados) x 100 %	0 %
Capacitación respecto a servicio al cliente en el transporte de bienes y servicios	Si	(# Conductores capacitados/ # Conductores planificados) x 100 %	94 %
Establecer un tarifario para toda la compañía de los fletes comunes y no comunes	Si	Elaboración tarifaria 2022 de fletes por km o ruta	100 %
Elaborar códigos de buena convivencia para mantener las buenas relaciones con todos los conductores de la compañía	No	Elaboración de código de buena convivencia	0 %
Capacitación de trabajo en equipo a los conductores de la compañía	No	(# Conductores capacitados/ # Conductores planificados) x 100 %	0 %
Socialización de las metas importantes, políticas organizacionales de la compañía a los conductores de camionetas	Si	# conductores que asisten a la reunión/ # conductores totales	88 %
Establecer el conductor del mes en la compañía para valorar el desempeño laboral que toma en cuenta reclamos, infracciones de tránsito y cumplimiento de obligaciones económicas	No	Conductor del mes elegido por el menor valor de reclamos, infracciones de tránsito y cumplimiento de obligaciones	0 %
Diseñar el perfil de conductor de camionetas para establecer	Parcialmente	Elaboración del perfil de conductor	20 %

sus funciones y responsabilidades			
Socializar las funciones y responsabilidad de la directiva de la compañía de camionetas	Si	# conductores que asisten a la reunión/ # conductores totales	88 %
Establecer una campaña de marketing para mejorar la contratación del servicio,	No	Campaña anual de marketing del servicio de alquiler de camionetas	0 %

Nota: Autores (2023)

Discusión

Los resultados de este estudio indican que el factor tecnológico, específicamente el desconocimiento en el uso de dispositivos móviles y aplicaciones de comunicación y geolocalización, es la principal fuente de estrés para los conductores de la compañía. Este hallazgo resalta la creciente relevancia de la competencia digital en el entorno laboral moderno, un aspecto que se ha intensificado con la digitalización de numerosas funciones y procesos empresariales. La literatura previa subraya cómo la falta de capacitación y adaptación a las nuevas tecnologías puede generar ansiedad y estrés entre los empleados, lo que coincide con las observaciones de este estudio (Fidalgo, 2000).

En contraste, la "Influencia del líder" se identifica como el factor menos estresante para los conductores, lo cual sugiere una percepción positiva del liderazgo dentro de la organización. Este resultado apunta a la importancia de un liderazgo efectivo que fomente un entorno de trabajo basado en el respeto, la representatividad y la preocupación por el bienestar de los empleados. Estudios previos han demostrado que un liderazgo comprensivo y participativo puede mitigar significativamente el estrés laboral, al promover un clima de seguridad y apoyo entre los trabajadores (LaDou, 2007).

La diferenciación en los niveles de estrés asociados a cada factor identificado en este estudio subraya la necesidad de adoptar enfoques personalizados para la gestión del estrés laboral. Es crucial que la compañía implemente programas de formación y actualización tecnológica para sus empleados, asegurando que todos posean las competencias necesarias para manejar eficazmente las herramientas tecnológicas requeridas en su trabajo. Asimismo, los hallazgos refuerzan la importancia de mantener y potenciar las prácticas de liderazgo que contribuyen a un ambiente laboral positivo y de apoyo.

Finalmente, este estudio contribuye a la comprensión del estrés laboral en el contexto específico de los conductores profesionales, un grupo ocupacional que enfrenta desafíos únicos en su entorno laboral. Sin embargo, se reconoce la necesidad de investigaciones futuras que exploren más a fondo la relación entre estos y otros factores psicosociales y el bienestar de los empleados, permitiendo así el desarrollo de estrategias más efectivas y dirigidas para el manejo del estrés en el lugar de trabajo.

Conclusión

A partir de estos resultados, se concluye que es esencial para la empresa adoptar un enfoque holístico en la gestión del estrés laboral, que no solo aborde las competencias tecnológicas de los empleados, sino que también fortalezca las cualidades de liderazgo dentro de la organización. Estas acciones no solo mejorarán el bienestar y la satisfacción laboral de los conductores, sino que también potenciarán la eficiencia operativa y la calidad del servicio al cliente.

La investigación también sugiere que la diferenciación en los niveles de estrés asociados a diversos factores psicosociales ofrece una oportunidad valiosa para diseñar intervenciones específicas que aborden las necesidades particulares de los empleados. Esto implica la importancia de realizar evaluaciones regulares del ambiente laboral y de los riesgos

psicosociales, para identificar y mitigar proactivamente los estresores que afectan negativamente a los trabajadores.

Este estudio aporta evidencia significativa sobre los factores que contribuyen al estrés laboral entre los conductores profesionales, proporcionando una base sólida para el desarrollo de estrategias efectivas que mejoren la salud y el bienestar en el lugar de trabajo. Se enfatiza la necesidad de futuras investigaciones que continúen explorando la dinámica del estrés laboral en diferentes contextos y grupos ocupacionales, con el objetivo de promover entornos de trabajo saludables y productivos.

Referencias bibliográficas

Acevedo, G., Sánchez, J., Farías, M., y Fernández, A. (2015), Riesgos psicosociales en el equipo de salud de hospitales públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina. *Ciencia y Trabajo* (48), 140-147.

Asamblea Nacional República el Ecuador. (2017) Ley Orgánica Reformatoria A La Ley Orgánica Del Servicio Público Y Al Código Del Trabajo Para Prevenir El Acoso Laboral, Recuperado de <https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/2010/1/33.%20Ley%20Org%C3%A1nica%20Reformatoria%20para%20prevenir%20el%20Acoso%20Laboral.pdf>

Asociación Chilena de Seguridad. (2013), Descubre cuál es la diferencia entre riesgo, peligro e incidente, ¡identifícalos en tu trabajo!, Recuperado de https://www.achs.cl/portal/ACHS-Corporativo/newsletters/pymes-achs-al-dia/Paginas/identificar_peligros_y_riesgos.aspx.

Asociación española de calidad. (2022), Indicadores, Recuperado de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/indicadores>

Beltrán, J. (1998), Indicadores de gestión: Herramientas para lograr la competitividad.

Cañada, J., Díaz, I., Medina, J., Puebla, M., Mata, J., y Soriano. (2016), Manual para el profesor de seguridad y salud en el trabajo. Centro de Prevención de Riesgos Laborales (CPRL). Jaén: Junta de Andalucía.

Centro de Prevención de Riesgo del Trabajo CEPRT. (2013), Prevención de Riesgo laborales, Recuperado de http://www.essalud.gob.pe/downloads/ceprit/BoletinCPR03_.pdf

Fidalgo, 2000, Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación, INSHT, Recuperado de

https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_704.pdf/9a205bee-9bd7-4221-a1ae-39b737974768#:~:text=Fase%20de%20quemado,del%20SQT%20tiene%20car%C3%A1cter%20c%C3%ADlico.

Fidalgo, M., Gallego, Y., Ferrer, R., Nogareda, C., Pérez, G., y García, R. (2010), Acoso psicológico en el trabajo: definición (NTP, 854). INSHT: Madrid.

Iniesta, A., (2016), Guía sobre el manejo del estrés laboral desde Medicina del Trabajo, Recuperado de <http://www.sapargestion.com/GuiaManejoEstres/files/downloads/GuiaManejoEstres.pdf%20>

Instituto de Seguridad Laboral de Chile, (2010), Encuesta Nacional De Empleo, Trabajo Salud Y Calidad De Vida De Trabajo, Salud Y Calidad De Vida De Los Trabajadores Y Trabajadoras En Chile 2009 -2010, Recuperado de <https://www.isl.gob.cl/wp-content/uploads/2011/10/PRESENTACION-ENETS-2009-2010-FINAL-INTERINSTITUCIONAL.pdf>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo INSHT. (2000), NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales, Recuperado de https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_703.pdf/2c8e594e-6330-429e-ae3d-f03d590ae087

Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T. (2004), La organización del trabajo y el estrés, Recuperado de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

Llaneza J., (2010), Ergonomía y Psicología Aplicada, Decima Quinta edición

Moreno B. & Báez C. (2010), Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, Universidad Autónoma de Madrid,

Organización Internacional de normalización ISO, (2018), Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo-Requisitos con orientación para su uso

Organización Mundial de la Salud OMS, (2020), Actividad Física OMS, Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/physical-activity>

Sora, Beatriz & otros, (2014), La Inseguridad Laboral Y Sus Consecuencias En Un Contexto De Crisis Económica, Recuperado de <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/2317.pdf>

Unión General de Trabajadoras y Trabajadores de España. (2006). Manual de Riesgos Psicosociales en el Mundo laboral, Aragón, Recuperado en: <http://www.documentacion.edex.es/docs/0908UGTman.pdf>

Yassi A & otros, (2002). Salud Ambiental Básica. La Habana: Unidad de Producciones Gráficas del MINREX; 2000