



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS
MAESTRÍA

**ESTUDIO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL PRESENTES EN
EL TRABAJO DE CONDUCTORES Y AYUDANTES Y SU RELACIÓN CON LOS
ACCIDENTES LABORALES OCURRIDOS EN EL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN
“CALDERÓN” DE UNA COMPAÑÍA DE BEBIDAS GASEOSAS EN EL PRIMER
SEMESTRE DEL 2014**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al Grado de
Magister en Seguridad y Prevención De Riesgos Laborales

Autor:

Mauricio Xavier Carrera Castillo

Directora:

Dra. María Aguirre

Quito – Abril – 2015

CARTA DE AUTENTICACIÓN

Yo, Mauricio Xavier Carrera Castillo, declaro que el trabajo aquí descrito es de mí autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

.....
Mauricio Xavier Carrera Castillo
1715831887

CARTA DE APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

El presente trabajo de investigación de fin de carrera, “ESTUDIO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL PRESENTES EN EL TRABAJO DE CONDUCTORES Y AYUDANTES Y SU RELACIÓN CON LOS ACCIDENTES LABORALES OCURRIDOS EN EL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN “CALDERÓN” DE UNA COMPAÑÍA DE BEBIDAS GASEOSAS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2014”, realizado por el estudiante MAURICIO XAVIER CARRERA CASTILLO como requisito para la obtención del título de MAGISTER EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

Ha sido dirigido por DRA. MARÍA ELIZABETH AGUIRRE BENÍTEZ, quien considera que constituye un trabajo original de su autor.

.....
DRA. MARÍA ELIZABETH AGUIRRE BENÍTEZ
DIRECTOR DE TESIS

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a toda mi familia, por apoyarme y guiarme, por ser los pilares que me ayudaron a forjarme como persona, amigo, profesional y llegar hasta aquí.

A mi esposa Ana María y mi bella hija Antonella Valentina que han sido motor e impulso para alcanzar nuevos retos cada día.

Todos ustedes han sido parte fundamental y principales protagonistas para culminar este gran reto.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco infinitamente a mis maestros y cuerpo docente de la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL, que con profesionalismo inculcaron grandes conocimientos y con sabiduría supieron guiar al éxito a sus estudiantes.

A la empresa para la cual trabajo que me abrió sus puertas y me permitió aplicar los conocimientos adquiridos, me brindó todo el apoyo y la colaboración necesaria para concluir el presente trabajo con éxito.

A mis compañeros, jefes, y amigos por su confianza y apoyo incondicional, en cada momento.

Y por supuesto a Dios que me llenó de fortaleza y sabiduría ante los obstáculos, y me ha otorgado grandes bendiciones para culminar este logro.

Índice General

CARTA DE AUTENTICACIÓN	ii
CARTA DE APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPITULO I.....	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Introducción	1
1.2 Antecedentes.....	3
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos	4
1.4 Justificación	4
CAPITULO II.....	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1 Marco teórico institucional	7
2.1.1 Identificación General de la Empresa.....	7
2.1.2 Ubicación geográfica	7
2.1.3 Estructura administrativa	8
2.1.4 Filosofía de la empresa	9
2.2 Marco teórico conceptual y Legal	10
2.2.1 Gestión de la Seguridad y Salud en los Centros de Trabajo	10

2.2.2 De los derechos y obligaciones de los trabajadores.....	11
2.2.3 Clasificación internacional de los factores de riesgo	12
2.2.4 Gestión técnica.....	13
2.2.5 Factor o agente de riesgo.....	14
2.2.6 Riesgos psicosociales	16
2.2.7 Principales métodos de evaluación de riesgos psicosociales	17
2.2.8 Aspectos legales de los accidentes laborales	22
2.2.9 Prevención de riesgos del trabajo	23
CAPITULO III.....	26
MARCO METODOLÓGICO	26
3.1 Métodos y técnicas empleadas.....	26
3.1.1 Tipo de Investigación.....	26
3.1.2 Población de estudio.	26
3.1.3 Métodos de Investigación.....	26
3.1.4 Técnicas e Instrumentos	28
Las técnicas e instrumentos que se emplearán en el presente estudio son:	28
3.1.5 Población y muestra	28
3.2 Hipótesis.....	29
CAPITULO IV.....	31
RESULTADOS.....	31
4.1 Análisis de los puestos de trabajo	31
4.1.1 Descripción de funciones de los puestos de trabajo: conductores y ayudante	32
4.1.2 Elaboración de diagramas de procesos operativos	42
4.1.2.1 Diagrama de procesos del área comercial.....	42

4.1.2.2 Diagrama del proceso de venta del producto.....	44
4.1.3 Identificación y Evaluación de factores de riesgos psicosociales.....	47
4.1.3.1 Objetivos.....	47
4.1.3.2 Método INSHT para la identificación de riesgos.....	47
4.1.3.3 Factores de riesgos psicosociales del proceso de conductores....	49
4.1.3.4 Factores de riesgos psicosociales del proceso del ayudante.....	51
4.1.4 Gestión preventiva de factores de riesgos psicosociales.....	53
4.1.4.1 Objetivos.....	53
4.1.4.2 Gestión preventiva.....	53
4.1.4.3 Protección personal.....	54
4.1.4.4 Protección colectiva.....	55
4.1.4.5 Definición de controles.....	55
4.1.4.6 Matriz de gestión preventiva de riesgos psicosociales.....	56
4.1.4.7 Establecimiento de normas de prevención de riesgos psicosociales.	56
4.1.4.8 Acciones preventivas específicas.....	58
4.1.4.8.1 Acciones preventivas del cargo ayudante.....	58
4.1.4.8.2 Acciones preventivas del cargo conductor.....	60
4.2 Análisis de los factores de riesgos psicosociales con el instrumento	
FPSICO.....	66
4.2.1 Objetivo del Método FPSICO.....	67
4.2.2 Medición de los riesgos Psicosociales mediante método FPSICO.....	68
4.2.2.1 Puesto: Ayudantes de ventas.....	72
4.2.2.2 Puesto: Conductores.....	89
4.3 Nivel de accidentes del primer semestre del 2014 en los dos puestos de	
trabajo.....	120
4.4 Comprobación de hipótesis.....	121

CAPITULO V	122
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	122
5.1 Conclusiones	122
5.2 Recomendaciones	124
Bibliografía	125

Índice de Figuras

Figura N° 2.1. Ubicación de la agencia Arca Ecuador S.A	8
Figura N° 2.2. Estructura administrativa	8
Figura N° 2.3. Gestión técnica.....	14
Figura N° 4.1. Diagrama CO-0 comercialización 1	42
Figura N° 4.2. Diagrama CO-0 comercialización 2	43
Figura N° 4.3 Diagrama CO2 venta de producto	44
Figura N° 4.4. Diagrama CO2.1 preventa y entrega.....	45
Figura N° 4.5. Diagrama CO2.1.4.1 entregar pedidos.....	46
Figura N° 4.6 Riesgos psicosociales	50
Figura N° 4.7. Riesgos sociales.....	52
Figura N° 4.8. Señalética preventiva	55
Figura N° 4.9. Señalética de obligación.....	55

Índice de tablas

Tabla N° 3.1. Técnicas e Instrumentos	28
Tabla N° 3.2 “Población y muestra de la investigación”	28
Tabla N° 3.3 Variables	30
Tabla N° 4.1. Conductores.....	32
Tabla N° 4.2. Ayudante de ventas	38
Tabla N° 4.3. Factores de riesgo de los conductores	49
Tabla N° 4.4. Factores de riesgo del ayudante	51
Tabla N° 4.5. Acciones preventivas del cargo ayudante4.6.....	58
Tabla N° 4.7 Acciones preventivas del cargo conductor.....	60
Tabla N° 4.8. Factores de riesgos psicosociales	67
Tabla N° 4.9. Marco muestral: 90 ayudantes de ventas	72
Tabla N° 4.10 Factores de FPSICO considerados en la matriz	73
Tabla N° 4.11. Marco muestral: 45 conductores	89
Tabla N° 4.12. Resultados generales conductores y ayudantes.....	104
Tabla N° 4.13. Número de accidentes registrados en el primer semestre del 2014.....	120

Índice de anexos

Anexo N° 1. Cuestionario FPSICO	127
Anexo N° 2. Matriz riesgos conductor	136
Anexo N° 3. Matriz riesgos ayudante	138
Anexo N° 4. Matriz acciones preventivas especificas.....	140

RESUMEN

La finalidad de la presente investigación es determinar los factores de riesgos psicosociales presentes en el trabajo de conductores y ayudantes de ventas y su relación con los accidentes laborales ocurridos en el área de comercialización de la empresa Arca Continental en el primer semestre del 2014. Con este propósito se identificó los riesgos que tienen estos dos puestos ocupacionales, como fundamento de la gestión técnica, para medir y evaluar así como para establecer las medidas correctivas tendientes a prevenir y minimizar accidentes de trabajo. La identificación de riesgos psicosociales se realizó utilizando la matriz de identificación y evaluación de riesgos INSHT, mediante la cual se valoró los riesgos psicosociales de los dos puestos ocupacionales. Las acciones preventivas para un mejor desempeño de la seguridad y salud ocupacional del talento humano que ocupa estos dos cargos se realizaron aplicando la matriz de gestión preventiva en la que se destacan las acciones más relevantes a considerar que interactúen en la prevención de los accidentes analizando y controlando los riesgos psicosociales. Para determinar el diagnóstico psicosocial que actualmente tiene la empresa en el área comercial específicamente en los puestos ocupacionales de chofer y ayudante se aplicó el método FPSICO como herramienta para identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial (9 factores). De los resultados encontrados de la identificación de riesgos psicosociales y los accidentes reportados por la empresa en el año 2014 en el área de comercialización y ventas, se determina que estos no se originaron por agente causal que corresponda a factores psicosociales.

ABSTRACT

The purpose of this research is to identify the psychosocial risk factors present in the work of drivers and sales assistants and their relationship to labor accidents in the area of marketing company Arca Continental in the first half of 2014. With this purpose the risks that these two occupational positions as the basis for the technical management to measure and evaluate as well as to establish to prevent and minimize accidents identified corrective measures. The identification of psychosocial risks was performed using matrix identification and risk assessment INSHT by which psychosocial occupational risks of the two positions was assessed. Preventive actions for improved performance of occupational safety and health of human talent that takes these two counts were performed by applying the preventive management matrix that highlights the most relevant actions to be considered to interact in the prevention of accidents and analyzing controlling psychosocial risks. To determine the psychosocial diagnosis that currently has the company in the commercial area specifically in occupational positions the driver and assistant FPSICO method was applied as a tool for identifying and evaluating psychosocial risk factors (9 factors). The results of the identification of psychosocial risks and accidents reported by the company in 2014 in the area of marketing and sales, it is determined that these did not originate by causal agent corresponding to psychosocial factors.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Introducción

“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” (OSHA, 2002).

Las industrias hasta hace poco priorizaron a la máquina, el tiempo y el movimiento dentro del engranaje productivo con el fin de incrementar sus beneficios, sin tomar en cuenta la relación hombre- máquina. “El trabajo taylorizado se preocupó del rendimiento humano, tratando al individuo como una máquina y explotando al máximo sus energías, sin considerarlo como ser humano y pensante. La mayoría de veces el modelo organizativo de la empresa no corresponde a sus objetivos y va en contra de los intereses del hombre, que prefiere seguridad y no riesgo”. (Cavassa, 2005)

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 (OSHA, Annual Report 2007, 2007).

Es así que para enfrentar a estos posibles riesgos, de una forma mucho más eficiente y eficaz, es necesario e imprescindible indagar en las relaciones que pueden tener en la seguridad en el trabajo.

El proyecto de investigación se estructuró para realizar el estudio de los factores de riesgo psicosociales presentes en el trabajo de conductores y ayudantes y su relación con los accidentes laborales ocurridos en el área de distribución Calderón de la empresa de bebidas gaseosas Arca Continental en el primer semestre del 2014.

Para conseguirlo se han planteado las siguientes interrogantes:

¿Se relacionan los factores de riesgo psicosocial presentes en el trabajo de conductores y ayudantes con los accidentes laborales ocurridos en el área de distribución “Calderón” de una compañía de bebidas gaseosas en el primer semestre del 2014?

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial del trabajo que realizan conductores y ayudantes del área de distribución “Calderón” de una compañía de bebidas gaseosas en el primer semestre del 2014?

¿Cuál es el nivel de los factores de riesgo psicosocial al que están expuestos los conductores y ayudantes del área de distribución “Calderón” de una compañía de bebidas gaseosas en el primer semestre del 2014?

¿Qué factores de riesgo están presente en los accidentes suscitados en el área de distribución “Calderón” de una compañía de bebidas gaseosas en el primer semestre del 2014?

Es así que con el fin de dar respuesta a las inquietudes planteadas se aplicaron los principios de los reglamentos, parámetros, normativas que rige el Ministerio de Relaciones Laborales y el Seguro General de Riesgos del Trabajo IESS, que son instituciones que participan en forma directa en las aprobaciones, regulación, control y auditorias de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, de los reglamentos de prevención de riesgos y los planes mínimos de prevención de riesgos que se implementan en las unidades económicas sean estas de producción o de servicios en el país.

Además se realizó la identificación, valoración de los riesgos psicosociales a través de los métodos FPSICO y el modelo INSHT del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del trabajo de España, con las respectivas matrices de identificación de riesgos psicosociales y la matriz de prevención de riesgos, que son los que están validados por el Ministerio de Relaciones Laborales y el Seguro General de Riesgos del Trabajo IESS, mismos que adaptados a los componentes de gestión técnica y a los contextos organizativos nos permitan establecer la relación que existe entre los factores de riesgo psicosociales y los accidentes de trabajo que ocurren en conductores y ayudantes de la empresa Arca Continental.

Para cumplir con el objeto de la investigación se establecieron objetivos específicos que tienen como resultados: la identificación de los factores de riesgos psicosociales de los dos puestos de trabajo: conductores y ayudantes, evaluación de los factores de riesgos psicosociales de los dos puestos de trabajo: conductores y ayudantes, estructurar la matriz de gestión preventiva de los riesgos psicosociales de los dos puestos de trabajo: conductores y ayudantes y el

estudio de los factores de riesgos psicosociales mediante el instrumento FPSICO a conductores y ayudantes en relación a los accidentes de trabajo.

La investigación se ha dividido en siete apartados: en el primero corresponde a la introducción en el que se incluye el problema, objetivos, justificación de la investigación, el segundo en el que se incluye marco teórico, en el tercero se establece el marco metodológico, las hipótesis y sistema de variables, en el cuarto se incluye los resultados, en el quinto las conclusiones y recomendaciones, finalmente la bibliografía y los anexos.

1.2 Antecedentes

“Las situaciones de riesgo que se originan en el trabajo se deben a la existencia de factores de riesgo, cuyas consecuencias pueden ser accidentes, enfermedades profesionales o enfermedades relacionadas con el trabajo” (Cabaleiro, 2010).

La VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, respecto a la relación que existe entre los riesgos psicosociales y los accidentes laborales, afirma:

“El 70,9% de los trabajadores encuestados señaló que estaba expuesto a riesgo de accidentes de trabajo. El análisis de las causas de accidentes reveló que las principales causas de los riesgos se debían a distracciones, descuidos, despistes o falta de atención (45%), trabajar muy rápido (19,4%), y al cansancio o fatiga (17,8%)” (INSHT, 2008).

En Ecuador de acuerdo a estadísticas oficiales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de los 7905 accidentes ocurridos en este año, el 27% corresponden a la industria manufacturera. (IESS., 2011). Sector donde se encuentra la población que es objeto del presente estudio. No existe información relacionada a las causas básicas de los accidentes.

Estos datos reafirman la necesidad de investigar los riesgos de la actividad laboral para gestionarlos y ser partícipes de los “resultados tangibles en la reducción de los accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo y accidentes industriales mayores, así como mejoras en las condiciones de trabajo insatisfactorias”. (International Labour Office, 2004).

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Identificar los factores de riesgos psicosociales presentes en el trabajo que realizan conductores y ayudantes y su relación con los accidentes laborales en una empresa de bebidas.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los factores de riesgos psicosociales de los dos puestos de trabajo: conductores y ayudantes.
- Evaluar los factores de riesgos psicosociales de los dos puestos de trabajo: conductores y ayudantes.
- Realizar la matriz de gestión preventiva de los riesgos psicosociales de los dos puestos de trabajo: conductores y ayudantes.
- Realizar el estudio de los factores de riesgos psicosociales mediante el instrumento FPSICO a conductores y ayudantes en relación a los accidentes de trabajo.

1.4 Justificación

El documento pretende exponer conceptos técnicos relevantes en el entorno de factores psicosociales y de los métodos y técnicas habituales de identificación, valoración, prevención, considerando que es una parte importante en los sistemas de seguridad y salud en el trabajo, específicamente el componente gestión técnica, así como en los Reglamentos de Seguridad y Salud en el Trabajo y en los Planes Mínimos de Prevención de Riesgos, enmarcado en principios internacionales y nacionales dentro de los procedimientos que exige el Ministerio de Relaciones Laborales, el Seguro General de Riesgos del Trabajo del IESS y las normativas de Seguridad y Salud en el Trabajo que se aplican en el país.

En este documento se describen los modelos de evaluación de riesgos psicosociales: FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo, con las respectivas matrices de identificación de riesgos psicosociales y la matriz de prevención de riesgos, cumpliendo con los estándares de calidad científica, metodológica y profesional que deben aplicarse.

El presente estudio sobre los factores de riesgo psicosocial, se llevará a cabo en la empresa Arca Continental de bebidas gaseosas de la ciudad de Quito, la misma que está dedicada a la producción, distribución y venta de bebidas no alcohólicas, así como de snacks en México, Ecuador y Estados Unidos, con una destacada trayectoria de más de 88 años. Esta empresa una de las más importantes del mundo. La empresa atiende a una población de más de 53 millones en la región norte y occidente de México, así como en Ecuador y en la región norte de Argentina.

El ámbito de la investigación de los factores de riesgos psicosociales está enmarcado en el área comercial de esta empresa, la misma que cuenta con un grupo de conductores y ayudantes, cuyas condiciones laborales implican; trabajar en horarios extendidos, cumplir con cuotas de entrega de los productos a los clientes asignados en su sector, cumplir con exigencias de clientes y estándares de la empresa. Así mismo históricamente el centro “Calderón” ha presentado altos índices de accidentabilidad, ya que el 61% de ellos ocurren en conductores y ayudantes, siendo atribuible de ese porcentaje, a causas relacionadas con la conducta humana el 83%, según datos proporcionados por la empresa Arca Continental.

Estas condiciones “relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo” (Sauter, 1998)(Sauter, 1998), dan origen a la presencia de factores de riesgo psicosocial en conductores y ayudantes, lo que generalmente si no son controlados y analizados ocurren accidentes laborales en el personal que desarrolla las actividades de conducción de los vehículos y sus ayudantes.

Es importante que los factores de riesgo psicosociales sean identificados, medidos, evaluados, para encontrar la correlación con los accidentes laborales que actualmente tiene la empresa en estos dos puestos de trabajo (conductor y ayudante)

Desde el punto de vista organizacional los resultados que se obtengan del estudio de los factores de riesgo psicosociales proveerá información respecto a la relación existente entre los riesgos psicosociales presentes en el trabajo de los conductores y ayudantes y la accidentabilidad lo cual permitirá a la compañía

tomar las decisiones respecto al cumplimiento de las medidas preventivas que se tienen que aplicar a los factores de riesgo psicosociales identificados.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Marco teórico institucional

2.1.1 Identificación General de la Empresa

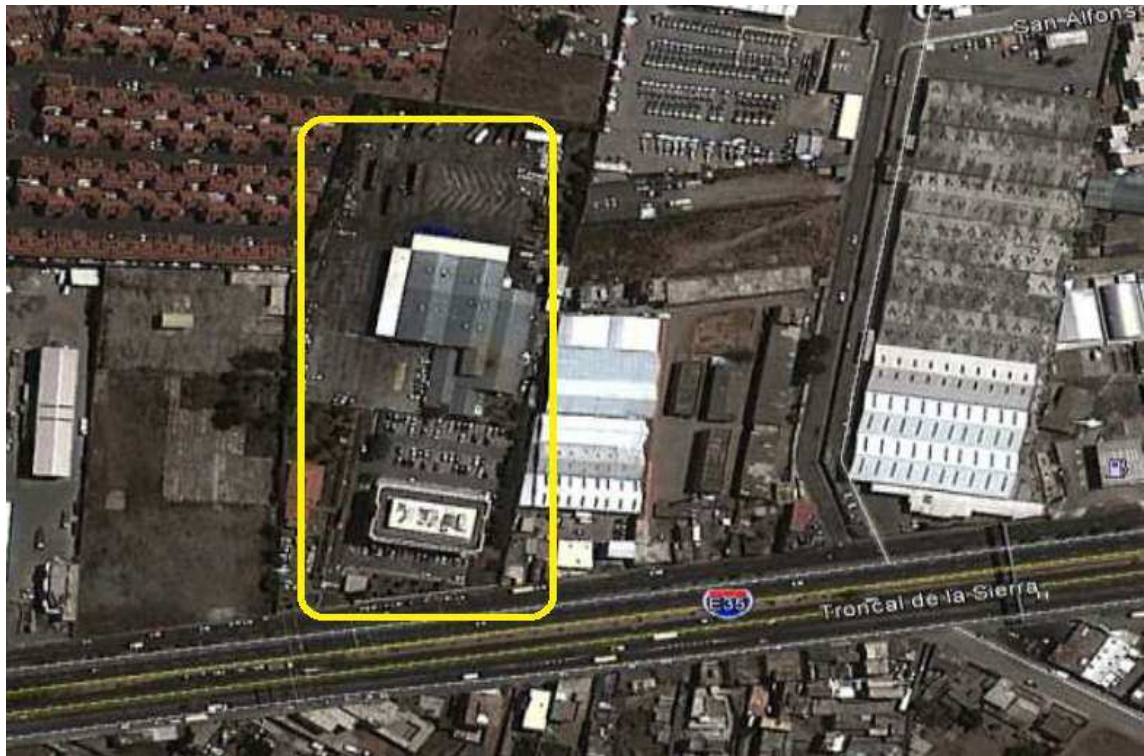
Arca Continental es una empresa dedicada a la producción, distribución y venta de bebidas no alcohólicas de las marcas propiedad de The Coca-Cola Company. Tras la integración en el 2011 de Embotelladoras Arca y Grupo Continental, nuestra compañía se constituyó en el segundo embotellador de Coca-Cola más grande de América Latina y uno de los más importantes en el mundo. Basados en Monterrey, México, refrescamos con un amplio portafolio de productos a más de 53 millones de personas en la región norte y occidente de la República Mexicana, así como Ecuador y la región norte de Argentina. Arca Continental también produce y distribuye botanas saladas y golosinas bajo la marca Bokados.

Se encuentra distribuida en 32 Centros de Distribución ubicados en todo el territorio de Ecuador. Es una empresa con 2554 empleados, de los cuales 187 son administrativos y 2367 operativos. El centro de Distribución Calderón cuenta con 528 trabajadores, de los cuales 49 son conductores y 153 son ayudantes.

2.1.2 Ubicación geográfica

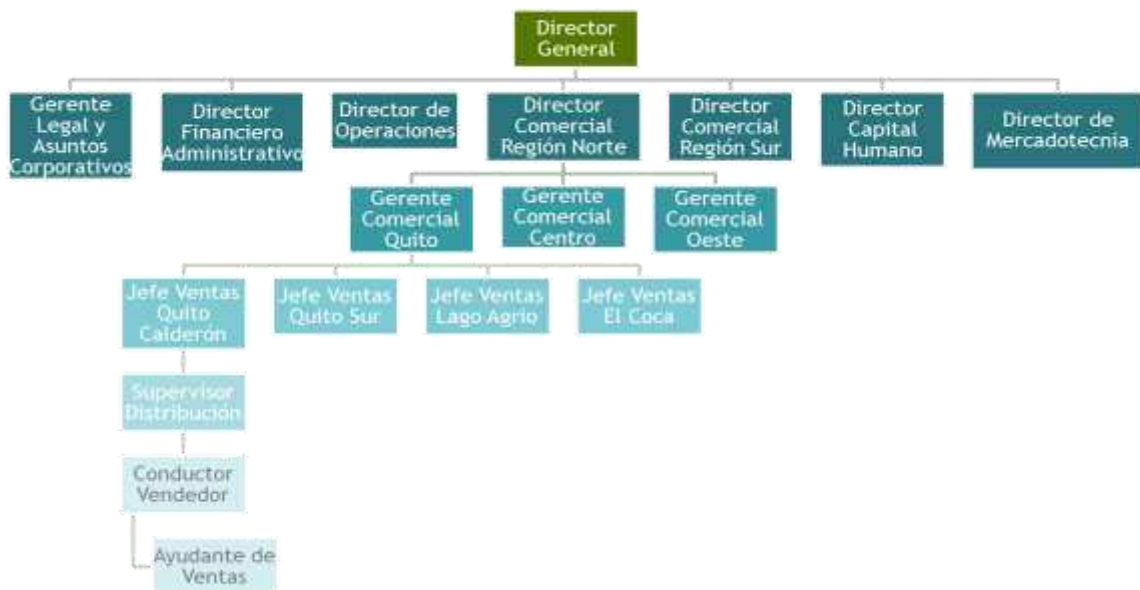
La Agencia Calderón de Arca Ecuador S.A se encuentra ubicada en la ciudad de Quito; Panamericana Norte Km. 14 ½ vía Calderón, las coordenadas UTM son: latitud 0784582, longitud 9988289.

Figura N° 2.1. Ubicación de la agencia Arca Ecuador S.A



2.1.3 Estructura administrativa

Figura N° 2.2. Estructura administrativa



Los cargos Conductor y Ayudante de Ventas, objeto del presente estudio se encuentran estructuralmente bajo la Jefatura de Ventas del centro de Distribución Calderón, que a su vez pertenece a la Gerencia de Ventas de Quito, cuyo reporte se encuentra en la Dirección Comercial Región Norte y que su vez reporta a la Dirección General.

2.1.4 Filosofía de la empresa

La compañía ha definido su Misión, Visión y Valores que permitan alcanzar su plan estratégico de negocio.

Misión:

Generar el máximo valor para nuestros clientes, colaboradores, comunidades y accionistas satisfaciendo en todo momento y con excelencia las expectativas de nuestros consumidores.

Visión:

Ser líderes en todas las ocasiones de consumo de bebidas y alimentos en los mercados donde participamos, de forma rentable y sustentable.

Valores:

Orientación al cliente:

Nos comprometemos a atender las necesidades de nuestros clientes y consumidores, impulsados por la vocación y el deseo permanente de satisfacer y superar sus expectativas, ofreciendo un servicio de excelencia.

Integridad Sustentada en Respeto y Justicia

Mantenemos un compromiso permanente con la verdad. Actuamos en consecuencia siendo congruentes entre lo que hacemos, pensamos y decimos. Preservamos el patrimonio de la empresa, colaboradores y comunidad. Reconocemos y aceptamos la diversidad como característica de nuestros tiempos.

Desarrollo Integral del Capital Humano

Fomentamos un ambiente de alta motivación, productividad y reconocimiento, que nos impulsa hacia el éxito. Apoyamos las aspiraciones profesionales y metas personales, alentando a que cada persona decida con sus acciones cuánto desea crecer. Las oportunidades de crecimiento y desarrollo son consecuencia directa de nuestros resultados.

Sustentabilidad y Responsabilidad Social

Estamos profundamente convencidos del papel que jugamos en la transformación de nuestro entorno. En el diario quehacer, asumimos el compromiso por satisfacer las necesidades actuales sin comprometer a las generaciones futuras, regidos por un Gobierno Corporativo que nos orienta a la búsqueda continua de una mejor calidad de vida para todos.

Es comentario del investigador que la Misión, Visión y Valores de la compañía están estratégicamente definidos para motivar las metas y objetivos institucionales y permitir que la cadena de valor haga que el negocio destaque de la competencia. En la Compañía los aspectos relacionados a la Seguridad y Salud Ocupacional están definidos claramente en el Valor de Sustentabilidad y Responsabilidad Social ya que se orienta a buscar una mejor calidad de vida para todos. El presente estudio se enlazará con la filosofía de la empresa ya que al identificar, medir, evaluar y proponer medidas de control a aquellos riesgos cuyo nivel de exposición pudiera tener como consecuencia accidentes o enfermedades laborales, aportará herramientas que en la medida de su aplicación dotará de una mejor calidad de vida al capital humano de la Organización.

2.2 Marco teórico conceptual y Legal

2.2.1 Gestión de la Seguridad y Salud en los Centros de Trabajo

La decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Comunidad Andina de Naciones (2005), en su capítulo III, art. 11 menciona: “En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deben basarse para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial, para tal fin las empresas elaboraran planes integrales de prevención de riesgos que comprenderán al menos las siguientes acciones”:

- a) Formular política empresarial
- b) Identificar y evaluar los riesgos (para planificar adecuadamente acciones preventivas)

- c) Combatir y controlar los riesgos en su origen, en el medio de transmisión y en el trabajador
- d) Programar la sustitución progresiva y con la brevedad posible de los procedimientos, técnicas y medios.
- e) Diseñar una estrategia para las medidas de prevención
- f) Mantener un sistema de registro y notificación de los accidentes de trabajo, incidentes y enfermedades profesionales.
- g) Investigar y analizar los accidentes, incidentes y enfermedades de trabajo
- h) Informar a los trabajadores por escrito y por cualquier otro medio sobre los riesgos laborales a los que están expuestos y capacitarlos a fin de prevenirlos, minimizarlos y eliminarlos
- i) Establecer los mecanismos necesarios para garantizar que solo aquellos trabajadores que han recibido la capacitación adecuada puedan acceder a las áreas de alto riesgo
- j) Designar según el número de trabajadores y la naturaleza de sus actividades un delegado de seguridad, un comité de seguridad y salud y establecer un servicio de salud en el trabajo
- k) Fomentar la adaptación del trabajo y de puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores

El plan integral de prevención de riesgos deberá ser revisado y actualizado periódicamente con la participación de los empleadores y trabajadores.

2.2.2 De los derechos y obligaciones de los trabajadores

La decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Comunidad Andina de Naciones (2005), en su capítulo IV, art. 18, menciona que: “Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales que garanticen su salud, seguridad y bienestar”, adicional el art. 19 de este mismo capítulo manifiesta que “los trabajadores tienen derecho a estar informados sobre los riesgos laborales vinculados a las actividades que realiza.”

De la misma forma art. 24 del capítulo IV de los derechos y obligaciones de los trabajadores hace hincapié en las obligaciones que tienen los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales.

- a) Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de Seguridad y Salud en el Trabajo que se aplique en la empresa
- b) Cooperar en el cumplimiento de las obligaciones que compete al empleador
- c) Usar adecuadamente los instrumentos y materiales de trabajo así como los equipos de protección individual y colectiva
- d) No operar o manipular equipos, maquinarias, herramientas u otros elementos para los cuales no hayan sido autorizados y en caso de ser necesario capacitados.
- e) Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe por motivos razonables un peligro para la vida o salud de los trabajadores
- f) Cooperar y participar en el proceso de investigación de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales cuando la autoridad competente lo requiera o cuando a su parecer los datos que conocen ayuden al esclarecimiento de las causas que los originaron.
- g) Velar por el cuidado integral de la salud física y mental así como el de los demás trabajadores que dependan de ellos en el desarrollo de sus labores
- h) Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que haya sido originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo.
- i) Someterse a exámenes médicos a que estén obligados por norma expresa así como a los procesos de rehabilitación integral, y,
- j) Participar en los organismos paritarios, en los programas de capacitación y otras actividades destinadas a prevenir los riesgos laborales que organice su empleador o la autoridad competente.

2.2.3 Clasificación internacional de los factores de riesgo

El Ministerio de Relaciones Laborales (2007) en su Reglamento de Seguridad para la construcción y Obras Públicas clasifica los factores de riesgos en seis grupos, que son los siguientes:

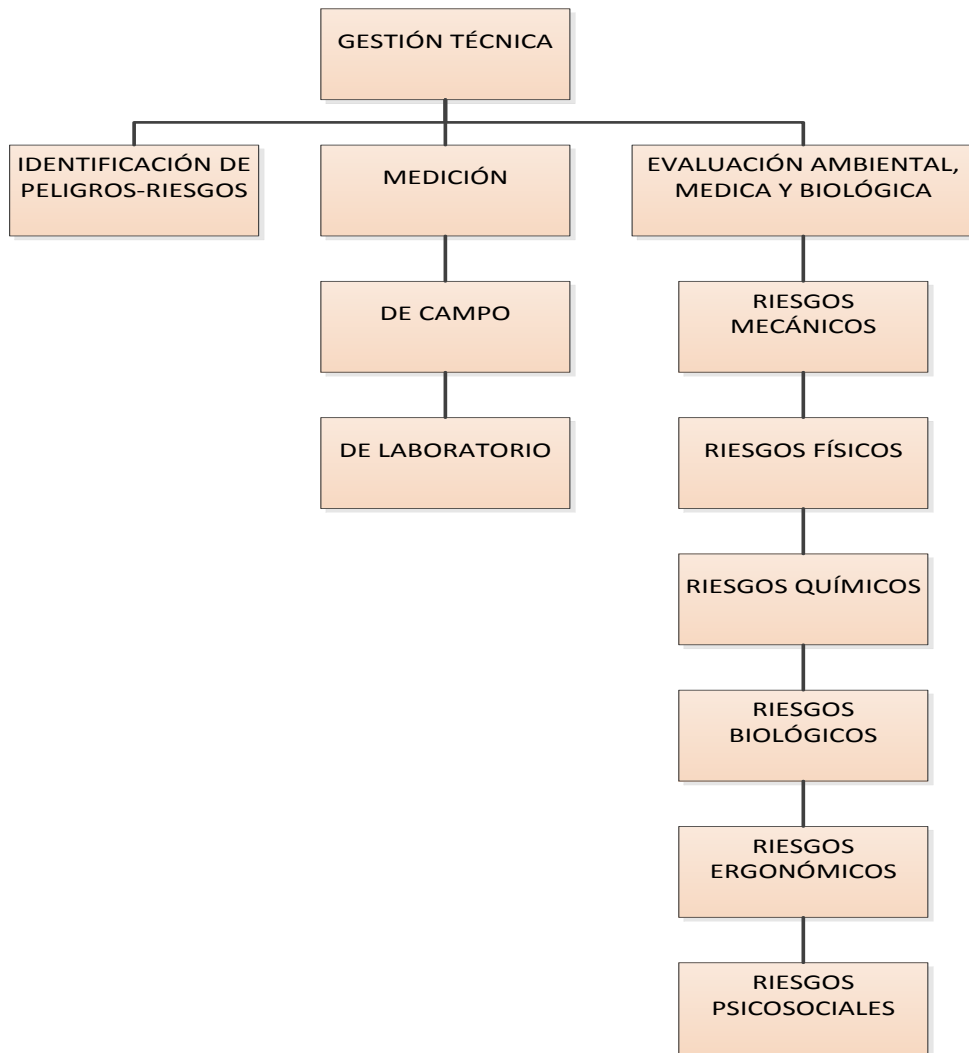
- Físicos: originados por iluminación, ruido, vibraciones, temperatura, humedad, radiaciones, electricidad y fuego.

- Mecánicos: producidos por la maquinaria, herramientas, aparatos de izar, instalaciones, superficies de trabajo, orden y aseo.
- Químicos: originados por la presencia de polvos minerales, vegetales, polvos y humos metálicos, aerosoles, nieblas, gases, vapores y líquidos utilizados en los procesos laborales.
- Biológicos: ocasionados por el contacto de virus, bacterias, hongos, parásitos, venenos y sustancias producidas por plantas y animales, se suman también microorganismos transmitidos por vectores como insectos y roedores.
- Ergonómicos: originados en posiciones incorrectas sobre esfuerzo físico, levantamiento inseguro, uso de herramientas, maquinaria e instalaciones que no se adaptan a quien las usa.
- Psicosociales: los que tienen relación con la forma de organización y control del proceso de trabajo. Pueden acompañar a la automatización, monotonía, repetitividad, parcelación del trabajo, inestabilidad laboral, extensión de la jornada, turnos rotativos y trabajo nocturno, nivel de remuneraciones, tipo de remuneraciones y relaciones interpersonales.

2.2.4 Gestión técnica

Sistema normativo, herramientas y métodos que permite identificar, conocer, medir y evaluar los riesgos del trabajo y establecer las medidas correctivas tendientes a prevenir y minimizar las pérdidas organizacionales por el deficiente desempeño de la seguridad y salud ocupacional (IESS., 2011).

Figura N° 2.3. Gestión técnica



Fuente: (IESS., 2011)

2.2.5 Factor o agente de riesgo

Es el elemento agresor o contaminante sujeto a valoración que actuando sobre el trabajador o los medios de producción hacen posible la presencia del riesgo. Sobre este elemento es que debemos incidir para prevenir los riesgos.

El Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo (2011) en el capítulo I. Generalidades sobre el Seguro de Riesgos del Trabajo en el art. 1. Naturaleza.- De conformidad con lo previsto en el art. 155 de la ley de seguridad social referente a los lineamientos de política el Seguro General de Riesgos del Trabajo, protege al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de riesgos derivados del trabajo, acciones de reparación de los daños derivados de

accidentes de trabajo y enfermedades profesionales u ocupacionales, incluida la rehabilitación física, mental y la reinserción laboral.

En su Art. 3. Principios de la acción preventiva. En materia de riesgos del trabajo la acción preventiva se fundamenta en los siguientes principios:

- a) Eliminación y control de riesgos en su origen
- b) Planificación para la prevención, integrando a ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales.
- c) Identificación, medición, evaluación y control de los riesgos de los ambientes laborales.
- d) Adopción de medidas de control que prioricen la protección colectiva a la individual
- e) Información, formación, capacitación y adiestramiento a los trabajadores en el desarrollo seguro de sus actividades.
- f) Asignación de las tareas en función de las capacidades de los trabajadores
- g) Detección de las enfermedades profesionales u ocupacionales; y,
- h) Vigilancia de la salud de los trabajadores en relación a los factores de riesgo

El Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decisión 584 de la Comunicad Andina de Naciones, en cuyo Capítulo II Política de Prevención de Riesgos Laborales, artículo 4, menciona:

“En el marco de sus Sistemas Nacionales de Seguridad y Salud en el Trabajo, los Países Miembros deberán propiciar el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, a fin de prevenir daños en la integridad física y mental de los trabajadores que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el trabajo” (CAN, 2005).

De igual manera el artículo 4, literal b, señala:

“Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente” (CAN, 2005).

La Constitución Política del Ecuador (2008), en su artículo 326, artículo 5 señala:

“Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

De la misma manera en su artículo 6 señala:

“Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley” (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Mediante el Código de Trabajo en su artículo 410, la legislación ecuatoriana establece que:

“Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para la salud o la vida. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato”.

Mediante el C.D 390 del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en su artículo 6, señala:

“Para efectos de este Reglamento, accidente del trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasione al afiliado lesión corporal o perturbación funcional, o la muerte inmediata o posterior, con ocasión o como consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena. También se considera accidente de trabajo, el que sufre el asegurado al trasladarse directamente desde su domicilio al lugar de trabajo o viceversa”. (IESS., 2011).

2.2.6 Riesgos psicosociales

Factores de Riesgo Psicosocial

Los factores de riesgo psicosociales abarcan el conjunto de exigencias y características del trabajador y su organización y, al coincidir con las capacidades, necesidades, y expectativas del trabajador, inciden en su salud con resultado de un gran absentismo laboral...

Se produce un desequilibrio en el estado del trabajador como consecuencia de la imposibilidad de responder adecuadamente a las demandas del trabajo, al ver frenada sus aspiraciones y expectativas (Creus, 2013).

Los riesgos psicosociales tienen diversos efectos en la persona determinados por algunos factores que pueden ser agrupados en dos grandes grupos, como lo menciona (Fernández, 2010).

Las demandas del trabajo, las cuales hacen referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización, que pueden ser factores desencadenantes del estrés. En ella se incluyen: El contenido de las tareas, El ambiente físico de trabajo, La organización.

Las características de la persona: Ciertas características personales y las relaciones interpersonales aumentan la posibilidad de padecer estrés laboral.

2.2.7 Principales métodos de evaluación de riesgos psicosociales

Existen métodos de evaluación de tipo cuestionario, dirigido a evaluar los riesgos psicosociales en las organizaciones. Los métodos principales de evaluación de riesgos psicosociales son:

a) Método de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO

Este método tiene el objetivo de evaluar las condiciones psicosociales en las organizaciones y la identificación de riesgos. Se fundamenta en teorías de estrés, motivación y satisfacción. El cuestionario en su versión actual consta de 75 preguntas y evalúa 7 factores de la siguiente manera: (CEM. , 2013).

- **Relaciones personales.** Posibilidad de comunicarse, calidad de las relaciones, relaciones de grupo.
- **Carga mental.** Presiones de tiempo, esfuerzo de atención, fatiga mental, cantidad y complejidad de la información, dificultad de la tarea.
- **Autonomía temporal.** Posibilidad de abandono del puesto, distribución de pausa, determinación del propio ritmo, dificultad de la tarea, variación del ritmo.
- **Contenido del trabajo.** Variación de capacidades utilizadas, repetitividad, importancia del trabajo, variedad del trabajo, trabajo rutinario, motivación por el trabajo, importancia del trabajo para otros.

- **Supervisión / participación.** Supervisión, medios de participación, grados de participación.
- **Definición de rol.** Ambigüedad de rol, conflictividad de rol.
- **Interés por el trabajador.** Promoción, formación, medios de información, estabilidad en el empleo.

b) Método PREVENLAB – PSICOSOCIAL

Es un método de evaluación de riesgos psicosociales que se basa en el modelo AMIGO. El Modelo de Análisis Multifacético para la Intervención y Gestión Organizacional plantea una estructura organizacional que consta de una serie de facetas que guían el proceso de evaluación de riesgos psicosociales (CEM. , 2013).

Este proceso parte de un módulo preparatorio en el que se establece el contrato con el cliente. Después tiene lugar el módulo de chequeo general que es descrito como la fase en la que se aplican un instrumento cuantitativo y otro cualitativo que exploran las facetas que recoge el modelo AMIGO. El instrumento cualitativo proporciona información sobre situaciones que generan malestar a través de una pregunta abierta. El cuantitativo explora las diferentes facetas que a continuación se presentan:

- Sistema de trabajo
- Tecnología que se usa en el trabajo
- Estructura de la organización
- Infraestructura y recursos disponibles
- Clima social y comunicación en la organización
- Políticas y prácticas en la gestión de recursos humanos
- Estilos de dirección
- Personas y grupos de trabajo
- Misión y cultura de empresa
- Ambiente de la organización
- Estrategia de la empresa

c) Métodos del Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL)

En este procedimiento se recogen una serie de datos sobre la organización por parte del técnico en prevención. La parte del cuestionario consta de 30 preguntas con la siguiente estructura (CEM. , 2013):

Participación, implicación responsabilidad. Autonomía, trabajo en equipo, iniciativa, control sobre la tarea, control sobre el trabajador, rotación, supervisión, enriquecimiento de tarea.

- **Formación, información, comunicación.** Flujos de comunicación, acogida, adecuación persona/trabajo, reconocimiento, adiestramiento, descripción de puesto de trabajo, aislamiento.
- **Gestión del tiempo.** Ritmo de trabajo, apremio de tiempo, carga de trabajo, autonomía temporal, fatiga.
- **Cohesión del grupo.** Clima social, manejo de conflictos, cooperación, ambiente de trabajo.

d) Método MARC-UV

Es el método de evaluación de riesgos psicosociales y comportamentales elaborado en la Universidad de Valencia, formado por dos baterías que se complementan que se pueden usar por separado. Son la batería Valencia PREVACC y la batería de factores psicosociales de salud laboral (BFPSL) (CEM. , 2013).

Batería de factores psicosociales de salud laboral (BFPSL)

Tiene como objetivo la evaluación de los riesgos psicosociales y factores organizacionales, cuenta con la base teórica habitual a la exploración de los factores psicosociales de riesgo, pero no se precisa cuales son específicamente. La batería consta de más de 150 ítems que recogen variables e indicadores de consecuencias psicológicas de siniestralidad y deseabilidad social, como control de sesgo. La estructura de los factores de estrés es la siguiente (CEM. , 2013):

- **Estrés de rol:** Conflicto de rol, ambigüedad de rol, limitocidad de rol
- **Disfunciones sociales:** mobbing.
- **Factores organizacionales:** liderazgo, comunicación, compromiso organizacional con la calidad, la seguridad y el medio ambiente.

Batería Valencia PREVACC

Esta es la otra batería que compone el método MARC-UV que tiene el objetivo de evaluar los factores psicosociales que se relacionan con accidentes laborales y enfermedades profesionales. Consta de 3 partes: un cuestionario para los trabajadores, un cuestionario para el técnico (investigador de campo) y un cuestionario de información objetiva y subjetiva para el técnico. No es necesario aplicar la batería completa en todas las situaciones pero si existe un núcleo central que es el cuestionario para los trabajadores. Este consta de 6 escalas distribuidas en dos grupos: indicadores de riesgos y las respuestas de seguridad que según el autor son el conjunto de acciones u omisiones que afectan a la probabilidad de accidentes. Las escalas del PREVAC son las siguientes: (CEM, 2013)

- **Indicadores de riesgos:** exposición a riesgos, probabilidad percibida de accidentes.
- **Respuestas de seguridad:** respuesta de seguridad de la empresa, respuesta de seguridad del trabajador, respuesta de seguridad compañeros, respuesta de seguridad supervisores.

e) Método del Instituto de la Ergonomía MAPFRE (INERMAP)

Tiene como objetivo evaluar riesgos psicosociales partiendo de la idea de evaluación de puestos. Para la evaluación se basa en la evaluación subjetiva del trabajador mediante cuestionario pero de igual forma utiliza la evaluación subjetiva de los puestos por parte del técnico. En este método se considera que cada sector profesional difiere en sus riesgos psicosociales por lo que dispone de diferentes versiones: (CEM,2013)

- EDUMAP dirigida a la evaluación de riesgos psicosociales en el sector educativo.
- OFIMAP para la evaluación en trabajos administrativos o de oficina. Cuenta con las modalidades OFIMAP banca y OFIMAP comercial.
- PSICOMAP diseñado para la industria
- SANIMAP para el sector sanitario
- TELEMAT para el trabajo de teleoperadores
- PSICOPYME para empresas con menor envergadura.

Todos estos siguen la siguiente estructura de factores de control del INERMAP:

- **Distribución y diseño:** proxemia ambiental, diseño ergonómico, factores físicos ambientales, diseño de la comunicación, diseño ambiental.
- **Comunicación:** calidad de la comunicación, participación, feedback, formación, diseño de la comunicación.
- **Control y liderazgo:** autonomía, estilo, feedback, participación
- **Carga mental:** contenido del área, atención, cambios tecnológicos, presión de tiempo, percepción del riesgo, percepción del trabajo, definición de rol, autonomía.
- **Turnicidad:** turnicidad
- **Satisfacción social:** desarrollo de carrera, feedback, estabilidad en el empleo.

f) Método ISTAS-21

El ISTAS 21 ha sido desarrollado por un grupo de trabajo formado por especialistas de distintas instituciones. Se elaboró para identificar y medir la exposición a riesgos psicosociales enmarcadas en factores, siguiendo la siguiente estructura (CEM. , 2013):

- **Exigencias psicológicas:** exigencias cuantitativas, exigencias emocionales, exigencias cognitivas, exigencias de esconder emociones.
- **Trabajo activo y desarrollo de habilidades:** influencia en el trabajo, posibilidades de desarrollo, control sobre el tiempo de trabajo, sentido de trabajo, compromiso.
- **Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo:** posibilidades de relación social, calidad de rol, conflicto de rol, calidad de liderazgo, previsibilidad, apoyo social de compañeros, apoyo social de supervisores, sentimientos de grupo.
- **Compensaciones del trabajo:** inseguridad sobre el futuro, estima
- **Doble presencia:** doble presencia.

El método dispone de 3 versiones distintas según sea el tamaño de la empresa y el objetivo que se desee conseguir:

- **Versión corta:** para empresas <30 trabajadores, 38 ítems, evalúa 6 factores: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo, inseguridad, doble presencia y estima.
- **Versión media:** para empresas >30 trabajadores, 124 ítems, concordancia entre versión media/larga
- **Versión larga:** exclusivamente para investigación.

2.2.8 Aspectos legales de los accidentes laborales

Accidentes de trabajo

En el capítulo I. Generalidades sobre el Seguro de Riesgos del Trabajo, en el art. 6. Accidente de trabajo. Es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al afiliado lesión corporal o perturbación funcional o la muerte inmediata o posterior como ocasión o como consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena. También se considera accidente de trabajo el que sufre el asegurado al trasladarse directamente desde su domicilio al lugar de trabajo o viceversa (IESS., 2011).

El Código de Trabajo en su art. 348 define accidente de trabajo como: todo suceso imprevisto que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena. En el art. 349 enfermedad profesional, son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que produce incapacidad.

Eventos calificados como accidentes del trabajo

En el art. 8 del capítulo I. Generalidades sobre el Seguro de Riesgos del Trabajo. Para efectos de la concesión de prestaciones del seguro de riesgos del trabajo, se considera accidente del trabajo (IESS., 2011):

- a) El que se produjere en el lugar de trabajo o fuera del con ocasión o como consecuencia del mismo o por el desempeño de las actividades a las que se dedica el trabajador sin relación de dependencia o autónomo conforme el registro que conste en el IESS.

- b) El que ocurriere en la ejecución del trabajo a órdenes del empleador en misión o comisión de servicio, fuera del propio lugar de trabajo con ocasión o como consecuencia de las actividades encomendadas
- c) El que ocurriere por la acción de terceras personas o por acción del empleador o de otro trabajador durante la ejecución de tareas y que tuviere relación con el trabajo.
- d) El que se sobreviniere durante las pausas o interrupciones de las labores, si el trabajador se hallara a orden o disposición del patrono; y,
- e) El que ocurriere como ocasión o como consecuencia del desempeño de actividades gremiales o sindicales de organizaciones legalmente reconocidas o de información.

Causas y consecuencias de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

Los accidentes se deben a los actos inseguros y condiciones inseguras. Las consecuencias son el resultado de los actos y condiciones inseguros como son accidentes con leves y graves lesiones físicas o mentales, los ejemplos de accidentes más comunes son: cortes en las extremidades, golpes en la cabeza, caídas a nivel y de altura con golpes produciendo incapacidad temporal o permanente debido a instalaciones, edificaciones y maquinarias inadecuadas para su utilización; así como también enfermedades profesionales temporales o crónicas como sordera, pérdida de la audición, problemas lumbares, pérdida gradual de la vista, entre otras, producidas por ruido, acciones repetitivas como agacharse, hacer fuerza extraordinaria, soldar sin protección y no utilizar los equipos de protección adecuados (IESS., 2011).

2.2.9 Prevención de riesgos del trabajo

Cumplimiento de normas

El reglamento del Seguro General de Riesgos de Trabajo, en el capítulo VI art. 50 sostiene que las empresas sujetas al régimen de regulación y control del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, deberán cumplir las normas dictadas en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y medidas de prevención de Riesgos del Trabajo establecidas en la Constitución de la Republica, Convenios y Tratados Internacionales, Ley de Seguridad Social, Código del Trabajo, Reglamentos y Disposiciones de Prevención y Auditorias de Riesgos del Trabajo (IESS., 2011).

Sistema de gestión

Así mismo en el art. 51 del capítulo VI. Prevención de Riesgos del Trabajo. Las empresas deberán implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, como medio de cumplimiento obligatorio de las normas legales o reglamentarias considerando los elementos del sistema (IESS., 2011):

a) Gestión administrativa:

- Política
- Organización
- Planificación
- Integración e implantación
- Verificación / auditoría interna del cumplimiento de estándares e índices de eficacia del plan de gestión
- Control de las desviaciones del plan de gestión
- Mejoramiento continuo
- Información estadística

b) Gestión técnica

- Identificación de factores de riesgo
- Medición de factores de riesgo
- Evaluación de factores de riesgo
- Control operativo integral
- Vigilancia ambiental y de la salud

c) Gestión del talento humano

- Selección de los trabajadores
- Información interna y externa
- Comunicación interna y externa
- Capacitación
- Adiestramiento
- Incentivo, estímulo y motivación de los trabajadores

d) Procedimientos y programas operativos básicos

- Investigación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales
- Vigilancia de la salud de los trabajadores

- Planes de emergencia
- Plan de contingencia
- Auditorías internas
- Inspecciones de seguridad y salud
- Equipos de protección individual y ropa de trabajo
- Mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo

Es comentario del investigador que las normativas que se han desarrollado localmente en materia de gestión de riesgos permiten una adecuada contextualización de cualquier tipo de riesgos y promueve su control mediante acciones específicas en la fuente que es origen del riesgo así como en su transmisión con la utilización de controles colectivos, administrativos y hasta finalmente como último recurso al no ser suficiente las dos instancias anteriores, llegar la persona donde se establecerá el uso de equipos de protección personal. Este principio va de la mano con lo establecido en los acuerdos firmados y ratificados por el Ecuador como de la Comunidad Andina de Naciones, Organización Internacional del Trabajo e incluso concuerda con la Normativa Española que también fue utilizada en la presente investigación.

Sin embargo de aquello el objeto de estudio al ser los factores de riesgo psicosocial no pudo sustentar la metodología de medición en parámetros locales ya que no hay estudios ni normativas al respecto, sin embargo la leyes locales permiten la utilización de metodologías internacionales en ausencia de las locales, por lo cual se optó por utilizar una de las metodologías validadas y establecidas en la Normativa Española las cuales son aceptadas por los organismos de control nacional.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Métodos y técnicas empleadas

3.1.1 Tipo de Investigación

La investigación es de tipo CORRELACIONAL, esto debido a que involucra a la identificación de la relación que existe o no entre los factores de riesgo psicosocial y los accidentes laborales.

Adicional es de tipo TRANSVERSAL, esto debido a que se hará un estudio de los factores de riesgo psicosocial en un momento específico.

Finalmente es de tipo RETROSPECTIVO, esto debido a que se analizará si los conductores y ayudantes estuvieron o no expuestos a los riesgos psicosociales al momento en que sucedió el accidente.

3.1.2 Población de estudio.

La población de estudio, está conformado por 202 conductores y ayudantes y un promedio de 10 administradores del área de comercialización de los productos.

El equipo investigador se conforma de un estudiante egresado de la Maestría en Seguridad y Prevención De Riesgos Laborales y el docente director de tesis.

Los principales beneficiarios del estudio que se llevará a cabo en los meses de enero a junio 2014 , son todos los conductores y ayudantes de la compañía anteriormente citada; pero en forma integral, se beneficiará la compañía, debido a que habrá menos accidentes de trabajo y mayor eficiencia y eficacia en la administración, operación, seguridad y producción de la misma.

3.1.3 Métodos de Investigación

La presente investigación utilizará el método hipotético deductivo, método científico propuesto por Karl Popper, que consiste en “emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con ellas” (Cegarra, 2011)

Se utilizará un instrumento de medición de riesgos psicosociales denominado FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo de España mismo que cuenta con validez y confiabilidad para establecer a ciencia cierta, cual es el promedio de los factores de riesgo que tienen mayor significancia o que más afectan al trabajo del conductor y ayudante. Por otro lado se analizará la información y estadísticas de accidentabilidad del centro de distribución Calderón; para establecer aquellos accidentes que tuvieron su origen en aspectos relacionados con actos inseguros. A dichos accidentes se relacionarán con la media muestral de los factores de riesgo psicosocial a través de encuestas y entrevistas estructuradas, dirigida a los conductores y ayudantes, al personal accidentado y a los administradores de la empresa, respectivamente, para obtener de la fuente misma aquellos factores psicosociales que estuvieron presentes al momento del accidente, datos e informaciones que permitirán inducir la probable relación causa-efecto que se está planteando.

La elaboración de identificación y evaluación de riesgos psicosociales se realizó mediante la matriz de identificación y evaluación de riesgos laborales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo (INSHT), la cual evalúa de manera cualitativa y cuantitativa y se la realiza bajo criterio de un técnico en Seguridad y Salud en el Trabajo y la que actualmente está validada por el Ministerio de Relaciones Laborales y el Seguro General de Riesgos del Trabajo del IESS.

Posterior a la elaboración de la matriz se realiza una matriz de gestión preventiva a través de la cual se indica si se debe realizar un estudio o medición de algunos factores de riesgo. Para este problema en particular se realizara el estudio mediante el instrumento FPSICO, que es un método que se aplica en los factores de riesgo psicosociales y nos permite conocer a fondo la actividad, comportamiento y salud de los trabajadores, mediante el cual se analizara si existe o no relación con los accidentes de trabajo y si son generadas por actos sub estándar o condiciones sub estándar.

3.1.4 Técnicas e Instrumentos

Las técnicas e instrumentos que se emplearán en el presente estudio son:

Tabla N° 3.1. Técnicas e Instrumentos

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Test Factores de riesgo	Matriz Psicosocial FPSICO
	Matriz de identificación de riesgos psicosociales
	Matriz de prevención de riesgos psicosociales

Fuente: Conductores y ayudantes de la Compañía

Elaboración: Mauricio Carrera

3.1.5 Población y muestra

La población involucrada en la presente investigación son 202 conductores ayudantes y 10 administradores de la empresa.

Tabla N° 3.2 “Población y muestra de la investigación”

Personal	Número
Conductores y Ayudantes	202
Administradores/Seguridad	10
Total	212

Fuente: Conductores y ayudantes de la Compañía

Elaboración: Mauricio Carrera

Población de Conductores y ayudantes: 202

Administradores y Seguridad: 10

Para el cálculo de la muestra de aplicará la siguiente fórmula:

Fórmula para el tamaño de la muestra:

$$\frac{N}{E^2 (N-1) + 1}$$

n= Tamaño de la muestra

E= Coeficiente de error (0.05%)

N= Población o universo

El tamaño de la muestra para la población de conductores y ayudantes será con el 5% de margen de error.

$$\frac{202}{(0.05)^2 (202-1) + 1}$$

$$\frac{212}{(0.0025) (201) + 1}$$

$$\frac{202}{1.5025}$$

n= 134

El número de conductores, ayudantes que serán tomados en cuenta para la aplicación de las encuestas son 134.

En relación a la población de administradores y de Seguridad de la Compañía no se aplicará ninguna fórmula por ser el número de miembros de la población muy pequeña, es decir se trabajará con las 10 personas.

3.2 Hipótesis

Los factores de riesgo psicosocial presentes en el trabajo de conductores y ayudantes, se relacionan con los accidentes laborales ocurridos en el área de distribución "Calderón" de una compañía de bebidas gaseosas en el primer semestre del 2014.

Tabla N° 3.3 Variables

Variable independiente	Factores
Riesgos psicosociales	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones personales. Posibilidad de comunicarse, calidad de las relaciones, relaciones de grupo. • Carga mental. Presiones de tiempo, esfuerzo de atención, fatiga mental, cantidad y complejidad de la información, dificultad de la tarea. • Autonomía temporal. Posibilidad de abandono del puesto, distribución de pausa, determinación del propio ritmo, dificultad de la tarea, variación del ritmo. • Contenido del trabajo. Variación de capacidades utilizadas, repetitividad, importancia del trabajo, variedad del trabajo, trabajo rutinario, motivación por el trabajo, importancia del trabajo para otros. • Supervisión / participación. Supervisión, medios de participación, grados de participación. • Definición de rol. Ambigüedad de rol, conflictividad de rol. • Interés por el trabajador. Promoción, formación, medios de información, estabilidad en el empleo.
Variable dependiente	Factores
Accidentes laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Actos sub estándar • Condiciones sub estándar

Elaboración: Mauricio Carrera

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1 Análisis de los puestos de trabajo

El análisis se realizó de los dos puestos de trabajo: conductores y ayudante.

Puesto de trabajo: Conductores

El talento humano que realiza las funciones de conductores tiene una jornada laboral de ocho horas diarias con una pausa de 25 minutos para desayunar y una hora para almorzar. Este personal generalmente permanece sentado durante el 90% de la actividad (conduciendo el vehículo), realizando las operaciones de acuerdo a las funciones establecidas.

Como equipo o maquinaria que está a su cargo es el vehículo de la empresa que está destinado para la comercialización de los productos de la empresa Arca Continental. Las condiciones que tiene la cabina de conducción de estos vehículos son las convencionales en las que consta un sillón recubierto con lona e interiormente con esponja, de igual forma en el espaldar y que puede ser regulado de acuerdo a las condiciones en que se ajuste el conductor.

Puesto de trabajo: Ayudante

El talento humano que realiza las funciones de ayudante tiene como jornada laboral 8 horas diarias, 25 minutos para desayunar y una hora de almuerzo. En los recorridos está sentado en la parte derecha de la cabina del vehículo y realiza los procesos de carga y descarga del producto, conteo físico de los productos que se entregan a los clientes de la empresa.

4.1.1 Descripción de funciones de los puestos de trabajo: conductores y ayudante

Tabla N° 4.1. Conductores

1. Datos de identificación			
Localización	Supervisión de ventas		
Nivel de reporte inmediato	Supervisión de distribución / supervisor de ventas		
4 Misión del cargo			
<ul style="list-style-type: none"> “Cumplir el volumen de ventas (auto venta) implementando las herramientas en el mercado, garantizando la excelencia de ejecución”. “Garantizar el perfeccionamiento de la venta con la entrega al 100% de la preventa realizada, asegurando la excelencia en la ejecución”. 			
5 Colaboradores directos	6 Cargos con los que interactúa		
<ul style="list-style-type: none"> Ayudante de ventas 	<ul style="list-style-type: none"> Administrador de Agencia Prevendedor Operador de Distribución Televendedor (Región Norte) Asistente de Bodega Cajero Liquidador		
7 Organigrama del cargo			
<pre> graph TD A[Supervisor de distribución / Supervisor de ventas] --> B[Vendedor] B --> C[Ayudante de ventas] </pre>			
8 Perfil			
Educación	Formación	Idiomas necesarios	Experiencia
Decimo de Básica (Educación media) Conductores Profesional (Tipo E)	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de venta y servicio al cliente Conocimiento de inocuidad, alimentaria, 	Ninguno adicional	1 año en posiciones o responsabilidades similares

	buenos hábitos de manufactura y conocimiento de prácticas ambientales <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en seguridad industrial y salud ocupacional 		
9 Principales responsabilidades del cargo			
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con el presupuesto de ventas rentablemente (autovendedor) • Asegurar la efectividad de la venta a través de la entrega del producto • Evitar el retorno de producto de acuerdo al estándar • Garantizar la excelencia en ejecución, cumpliendo con coberturas, disponibilidades e inventarios. • Perfeccionar la venta a través de la entrega exacta de pedidos y vender a los clientes asignados en su zona • Manejo de una buena relación y negociación de pedidos con los clientes asignados en su zona • Gestionar eficazmente el cobro de los créditos otorgados a los clientes de su zona • Administrar eficientemente el maestro de clientes • Garantizar la recepción y entrega de la carga en cada uno de sus camiones asignados • Cumplir políticas, procedimientos y valores de Arca Continental. 			
10 Principales Actividades del Cargo			
Actividades diarias			
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión del buen estado del Vehículo • Respetar normas de tránsito y manejo a la defensiva adecuado • Revisión de la carga del camión • Visita al 100% de clientes programados • Ejecución en los puntos de venta • Venta, entrega y cobro de dinero a los clientes (vendedor) • Entrega y cobro de dinero (entregador) • Liquidación de la carga, sin generar faltantes de dinero y/o envases • Depósito de la totalidad del dinero de la venta o entregar la totalidad del dinero al cajero de agencia • Apoyar al revendedor en la recuperación de valores de productos entregados en créditos o consignación a los clientes. • Revisión de cumplimiento de objetivos 			
11 Condiciones de trabajo			
Seguridad y Salud Ocupacional			

- Tiene riesgo importante en:
 - Factor mecánico
 - Desplazamiento en transporte terrestre
 - Proyección de sólidos o líquidos
 - Factores ergonómicos
 - Posición forzada, permanecer de pie o sentado por periodos prolongados
 - Factores psicosociales
 - Alta responsabilidad
 - Trato con clientes y usuarios
 - Amenaza delincinencial

Competencias Fundamentales

1. Trabajo en equipo

Colabora y se compromete con sus compañeros de trabajo para lograr metas y objetivos o solucionar problemas. Crea y mantiene asociaciones.

Capacidades

Liderazgo

- Capacidad de dirigir a su equipo de trabajo en una dirección determinada, logrando los objetivos. Mantiene la motivación y el interés del grupo en situaciones de trabajo prolongado, provee coaching y retroalimentación continua. Es ejemplo ante los demás de apertura, comprensión y escucha.

Impacto e influencia

- Intención de producir un efecto determinado sobre los demás, persuadirlos, convencerlos, influir en ellos o impresionarlos con el fin de lograr determinadas acciones

Accesibilidad

- Empatía con los demás, facilitar que las personas se acerquen y conversen, sentido de paciencia y sensibilidad. Esfuerzo por tranquilizar a los demás siendo cálido, agradable y amable. Capta rápidamente lo que al otro le sucede o necesita.

Comunicación

- Disposición de compartir ideas y sentimientos entre los miembros del equipo, respecto a las ideas de los demás y propiciar el consenso; capacidad de tener contacto con el cliente, hablándole en forma honesta. Aptitud de expresar ideas verbalmente y por escrito en forma clara, efectiva y fluida.

Capacidad de escucha activa

- Capacidad de escucha atenta y activa. Da el tiempo necesario y es paciente al escuchar a la gente y comprender las verdaderas razones detrás de las palabras, participa con preguntas que profundicen o aclaren el tema.

2. Orientación al cliente interno y externo

Valora y entiende a los clientes internos y externos. Cumple y excede los compromisos

contraídos con ellos, siendo a la vez congruente con los valores y políticas, así como con las prioridades y estrategias vigentes del negocio.

Capacidades

Negociación

- Capacidad para generar un ambiente propicio para la colaboración y compromiso entre dos partes de cuando se trata de llegar a un acuerdo de ganar – ganar para ambos. Planea alternativas para lograr los mejores acuerdos, obteniendo concesiones sin dañar la confianza y respeto de la contraparte.

Orientación al servicio

- Sensibilidad de prever necesidades de clientes e iniciativa para proporcionarle soluciones oportunas con los productos y/o servicios adecuados.

3. Desarrollo de capital humano

Participa activamente en el desarrollo integral de las capacidades presentes y futuras, propias y de sus colaboradores, alineado con los intereses particulares de cada integrante y de la organización

Capacidades

Desarrollo del equipo de trabajo

- Implica un esfuerzo constante por mejorar la formación y el desarrollo tanto personales como de los demás, por medio de acciones formativas de personas y equipos, adoptando el rol de facilitador y guía, dando seguimiento a los planes y actividades comprendidas.

Delegación

- Capacidad para establecer objetivos de desempeño, proporcionando la responsabilidad y autoridad para que los cumplan. Aprovecha la heterogeneidad (diversidad) de los integrantes para lograr un valor agregado al equipo mismo y al área.

Aprendizaje personal

- Percepción rápida de la necesidad de un cambio en su comportamiento ya sea personal, interpersonal o gerencial. Abierto a aprender de todos en cualquier circunstancia; es sensible a las peticiones de cambio y responde de acuerdo a la situación. Actúa a favor de su mejora continua personal.

4. Enfoque a la calidad

Ejecuta los procesos de trabajo bajo su responsabilidad, con los más altos estándares de calidad, para garantizar que nuestros productos y servicios excedan las necesidades y expectativas de nuestros clientes y consumidores.

Capacidades

Innovación

- Capacidad para modificar las cosas, incluso partiendo de formas no pensadas con anterioridad, implica idear soluciones nuevas y diferentes ante problemas o

situaciones propias requeridas por el puesto, la empresa o los clientes.
5. Sensibilidad social y ambiental
Son las capacidades en relación a la sensibilidad de las necesidades de las personas y sus comunidades, además del cuidado del medio ambiente y el respeto a la diversidad.
Capacidades
<p>Generosidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se preocupa genuinamente por la gente y sus problemas tanto laborales como personales. Está disponible y listo para ayudar. Es sensible a las dificultades de otros menos afortunados. Muestra una real empatía a las alegrías y aflicciones de los demás. <p>Sensibilidad a lineamientos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprende, respeta y actúa conforme a la cultura y valores organizacionales. Se mantiene al pendiente de las políticas y tendencias del negocio. <p>Congruencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es de convicciones firmes, responsable, busca ser coherente con su escala de valores en circunstancias normales y críticas. Recompensa los valores correctos y desaprueba los demás. Es congruente en lo que hace y dice.
6. Orientación a resultados
Establece y cumple acciones, mayoritariamente proactivas, utilizando los recursos de manera más eficiente y con un alto compromiso hacia el logro de los objetivos estratégicos, a fin de maximizar el valor de la empresa.
Capacidades
<p>Pensamiento estratégico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprender rápidamente los cambios y oportunidades del entorno, las amenazas competitivas y las fortalezas y debilidades de Arca estableciendo las mejores respuestas estratégicas en el largo plazo; capacidad de visualizar nuevas oportunidades de negocio adelantándose a los competidores. <p>Capacidad de planeación y organización</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar eficazmente las metas y prioridades de las tareas o proyectos, estableciendo las acciones, los plazos y los recursos requeridos, administrando mecanismos de seguimiento y verificación de información. <p>Toma de decisiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de elección entre diferentes alternativas, evaluando los aspectos involucrados, reflejando capacidad de juicio y oportunidad.
7. Ejecución
Muestra capacidad para entender la estrategia, a corto, mediano y largo plazo del negocio y habilidad para hacerla realidad: hacer lo que se deba de hacer; de la manera correcta; por quien debe hacerse; cuando deba hacerse; con la rentabilidad óptima y con un alto conocimiento de la operación del negocio.

Capacidades	
Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud continua de adelantarse a las situaciones y a las personas en su accionar, predisposición de actuar en forma proactiva, buscar continuamente nuevas oportunidades o soluciones a los problemas en forma simple y realista. No teme actuar con poca planeación.
Competencias técnico funcionales	
Aplicación Normas de Transito	
Asegura que las normas de tránsito vigentes en el país y de Arca Continental sean cumplidas por su equipo de trabajo y el mismo.	
Manejo de inventarios	
Garantiza que los inventarios de la ruta estén ajustados al producto y al dinero que se recoge	
Seguridad alimentaria	
Conoce y asegura que los sistemas de seguridad alimentaria sean implementados efectivamente en los procesos de la compañía.	
Prácticas ambientales	
Conoce y asegura que las prácticas ambientales sean implementadas efectivamente en los procesos de la compañía.	
Seguridad industrial	
Ejecuta normas de seguridad industrial adecuadas a cada una de las áreas de la organización.	

Elaboración: Mauricio Carrera

Tabla N° 4.2. Ayudante de ventas

1. Datos de identificación			
Localización	Supervisión de ventas		
Nivel de reporte inmediato	Conductor vendedor		
2. Misión del cargo			
“Cumplir con la programación de la entrega de pedidos al 100% en el momento y cantidad adecuada, garantizando el perfeccionamiento de la venta, la ejecución y servicio al cliente”			
3. Colaboradores directos	4. Cargos con los que interactúa		
<ul style="list-style-type: none"> N/A 	<ul style="list-style-type: none"> Prevendedor Operador de Distribución Vendedor Supervisor de ventas 		
5. Organigrama del cargo			
<pre> graph TD A[Vendedor] --> B[Vendedor Junior] </pre>			
6. Perfil			
Educación	Formación	Idiomas necesarios	Experiencia
Séptimo de Básica	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de venta, mercadeo y servicio al cliente Conocimientos en seguridad industrial y salud ocupacional 	Ninguno adicional	6 meses en posiciones o responsabilidades similares
7. Principales responsabilidades del cargo			
<ul style="list-style-type: none"> Perfeccionar la venta con la entrega de los pedidos al 100% de forma oportuna Garantizar información confiable y actualizada Prestar un excelente servicio al cliente Garantizar la excelencia en la ejecución de la venta en su territorio Hacer buen uso de los activos de la compañía Cumplir los estándares de la imagen de la compañía Cumplir al 100% los clientes programados Garantizar la recepción y entrega de la carga en cada uno de sus camiones asignados Cumplir políticas, procedimientos y valores de Arca Continental. 			
8. Principales Actividades del Cargo			
Actividades diarias			
<ul style="list-style-type: none"> Realizar ejecución en el mercado (caja bajada, caja exhibida o refrigerada) mínimo 10 clientes. Visitar a los clientes 			

9. Condiciones de trabajo
Seguridad y Salud Ocupacional
<ul style="list-style-type: none"> • Tiene riesgo importante en: <ul style="list-style-type: none"> ○ Factores físicos <ul style="list-style-type: none"> ▪ Espacio físico reducido ○ Factor mecánico <ul style="list-style-type: none"> ▪ Circulación de vehículos o montacargas en áreas de trabajo ▪ Desplazamiento en transporte terrestre ▪ Trabajo a distinto nivel ▪ Caída de objetos por derrumbamiento o desprendimiento ▪ Caída de objetos en manipulación ▪ Proyección de sólidos o líquidos ○ Factores ergonómicos <ul style="list-style-type: none"> ▪ Levantamiento manual de objetos ▪ Posición forzada, permanecer de pie o sentado por periodos prolongados ○ Factores psicosociales <ul style="list-style-type: none"> ▪ Trato con clientes y usuarios ▪ Amenaza delincencial
Competencias Fundamentales
1. Trabajo en equipo
Colabora y se compromete con sus compañeros de trabajo para lograr metas y objetivos o solucionar problemas. Crea y mantiene asociaciones.
Capacidades
<p>Liderazgo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de dirigir a su equipo de trabajo en una dirección determinada, logrando los objetivos. Mantiene la motivación y el interés del grupo en situaciones de trabajo prolongado, provee coaching y retroalimentación continua. Es ejemplo ante los demás de apertura, comprensión y escucha. <p>Impacto e influencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intención de producir un efecto determinado sobre los demás, persuadirlos, convencerlos, influir en ellos o impresionarlos con el fin de lograr determinadas acciones <p>Accesibilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empatía con los demás, facilitar que las personas se acerquen y conversen, sentido de paciencia y sensibilidad. Esfuerzo por tranquilizar a los demás siendo cálido, agradable y amable. Capta rápidamente lo que al otro le sucede o necesita. <p>Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disposición de compartir ideas y sentimientos entre los miembros del equipo, respecto a las ideas de los demás y propiciar el consenso; capacidad de tener contacto con el cliente, hablándole en forma honesta. Aptitud de expresar ideas verbalmente y por escrito en forma clara, efectiva y fluida. <p>Capacidad de escucha activa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de escucha atenta y activa. Da el tiempo necesario y es paciente al escuchar a la gente y comprender las verdaderas razones detrás de las palabras, participa con preguntas que profundicen o aclaren el tema.
2. Orientación al cliente interno y externo
Valora y entiende a los clientes internos y externos. Cumple y excede los compromisos contraídos con ellos, siendo a la vez congruente con los valores y políticas, así como con las prioridades y estrategias vigentes del negocio.
Capacidades
<p>Negociación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para generar un ambiente propicio para la colaboración y compromiso

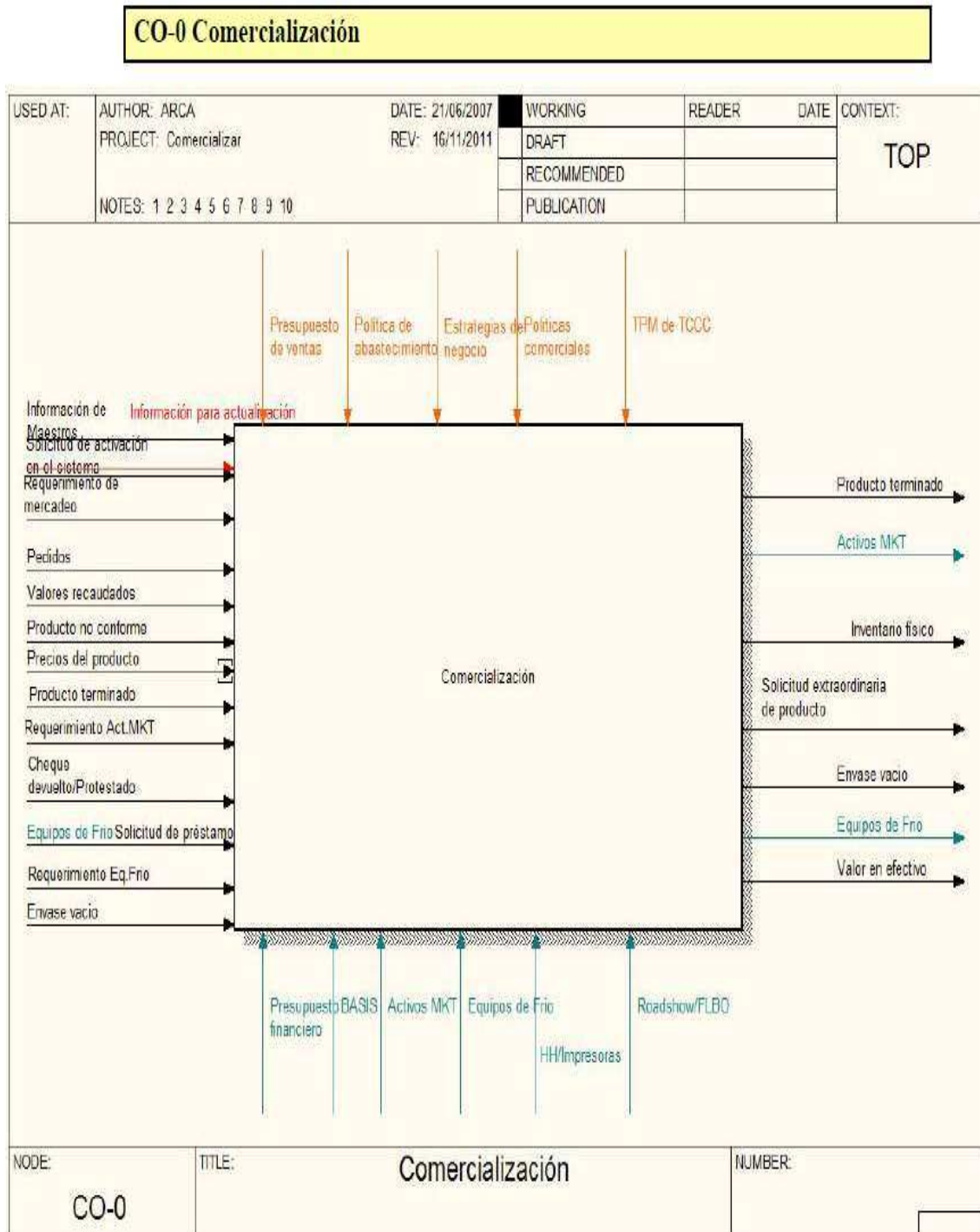
<p>entre dos partes de cuando se trata de llegar a un acuerdo de ganar – ganar para ambos. Planea alternativas para lograr los mejores acuerdos, obteniendo concesiones sin dañar la confianza y respeto de la contraparte.</p> <p>Orientación al servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sensibilidad de prever necesidades de clientes e iniciativa para proporcionarle soluciones oportunas con los productos y/o servicios adecuados.
3. Desarrollo de capital humano
<p>Participa activamente en el desarrollo integral de las capacidades presentes y futuras, propias y de sus colaboradores, alineado con los intereses particulares de cada integrante y de la organización</p>
Capacidades
<p>Desarrollo del equipo de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implica un esfuerzo constante por mejorar la formación y el desarrollo tanto personales como de los demás, por medio de acciones formativas de personas y equipos, adoptando el rol de facilitador y guía, dando seguimiento a los planes y actividades comprendidas. <p>Delegación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para establecer objetivos de desempeño, proporcionando la responsabilidad y autoridad para que los cumplan. Aprovecha la heterogeneidad (diversidad) de los integrantes para lograr un valor agregado al equipo mismo y al área. <p>Aprendizaje personal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percepción rápida de la necesidad de un cambio en su comportamiento ya sea personal, interpersonal o gerencial. Abierto a aprender de todos en cualquier circunstancia; es sensible a las peticiones de cambio y responde de acuerdo a la situación. Actúa a favor de su mejora continua personal.
4. Enfoque a la calidad
<p>Ejecuta los procesos de trabajo bajo su responsabilidad, con los más altos estándares de calidad, para garantizar que nuestros productos y servicios excedan las necesidades y expectativas de nuestros clientes y consumidores.</p>
Capacidades
<p>Innovación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para modificar las cosas, incluso partiendo de formas no pensadas con anterioridad, implica idear soluciones nuevas y diferentes ante problemas o situaciones propias requeridas por el puesto, la empresa o los clientes.
5. Sensibilidad social y ambiental
<p>Son las capacidades en relación a la sensibilidad de las necesidades de las personas y sus comunidades, además del cuidado del medio ambiente y el respeto a la diversidad.</p>
Capacidades
<p>Generosidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se preocupa genuinamente por la gente y sus problemas tanto laborales como personales. Está disponible y listo para ayudar. Es sensible a las dificultades de otros menos afortunados. Muestra una real empatía a las alegrías y aflicciones de los demás. <p>Sensibilidad a lineamientos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprende, respeta y actúa conforme a la cultura y valores organizacionales. Se mantiene al pendiente de las políticas y tendencias del negocio. <p>Congruencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es de convicciones firmes, responsable, busca ser coherente con su escala de valores en circunstancias normales y críticas. Recompensa los valores correctos y desaprueba los demás. Es congruente en lo que hace y dice.
6. Orientación a resultados
<p>Establece y cumple acciones, mayoritariamente proactivas, utilizando los recursos de</p>

manera más eficiente y con un alto compromiso hacia el logro de los objetivos estratégicos, a fin de maximizar el valor de la empresa.
Capacidades
<p>Pensamiento estratégico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprender rápidamente los cambios y oportunidades del entorno, las amenazas competitivas y las fortalezas y debilidades de Arca estableciendo las mejores respuestas estratégicas en el largo plazo; capacidad de visualizar nuevas oportunidades de negocio adelantándose a los competidores. <p>Capacidad de planeación y organización</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar eficazmente las metas y prioridades de las tareas o proyectos, estableciendo las acciones, los plazos y los recursos requeridos, administrando mecanismos de seguimiento y verificación de información. <p>Toma de decisiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de elección entre diferentes alternativas, evaluando los aspectos involucrados, reflejando capacidad de juicio y oportunidad.
7. Ejecución
Muestra capacidad para entender la estrategia, a corto, mediano y largo plazo del negocio y habilidad para hacerla realidad: hacer lo que se deba de hacer; de la manera correcta; por quien debe hacerse; cuando deba hacerse; con la rentabilidad óptima y con un alto conocimiento de la operación del negocio.
Capacidades
<p>Iniciativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actitud continua de adelantarse a las situaciones y a las personas en su accionar, predisposición de actuar en forma proactiva, buscar continuamente nuevas oportunidades o soluciones a los problemas en forma simple y realista. No teme actuar con poca planeación.
Competencias técnico funcionales
Habilidad numérica
Capacidad para aplicar cálculos matemáticos de forma ágil y precisa para el análisis de diversas situaciones operativas.
Manejo de inventarios
Capacidad de organizar y controlar el inventario de materia prima, materiales, producto terminado o material publicitario para lograr una correcta recepción y distribución de los mismos.
Conocimiento de la ciudad
Capacidad para aplicar los conocimientos de ubicación de calles, barrios y rutas de la ciudad para entregar y recoger información de manera rápida y eficiente
Seguridad industrial
Ejecuta normas de seguridad industrial adecuadas a cada una de las áreas de la organización.

4.1.2 Elaboración de diagramas de procesos operativos

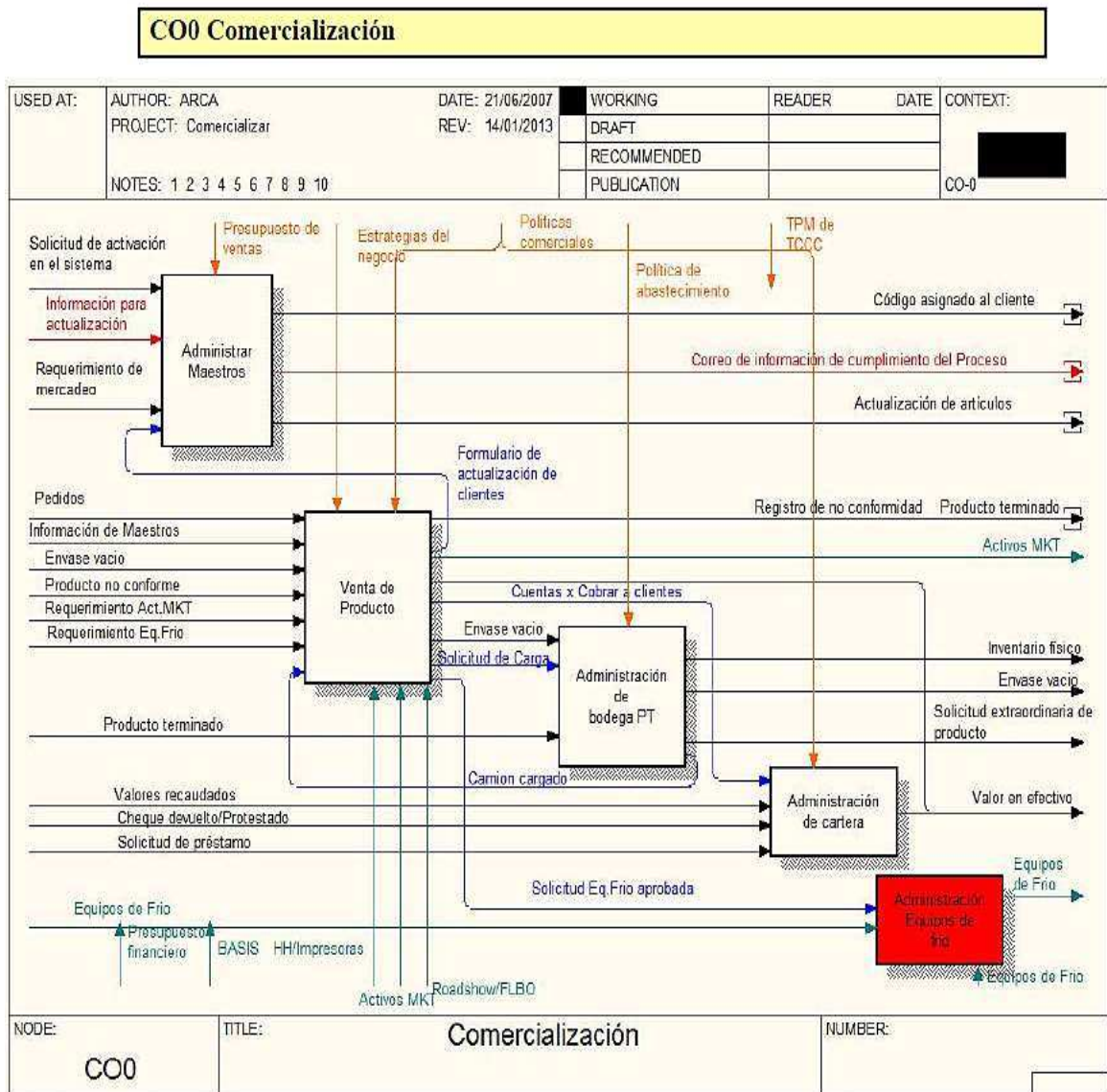
4.1.2.1 Diagrama de procesos del área comercial

Figura N° 4.1. Diagrama CO-0 comercialización 1



Elaborado por: Arca

Figura N° 4.2. Diagrama CO-0 comercialización 2

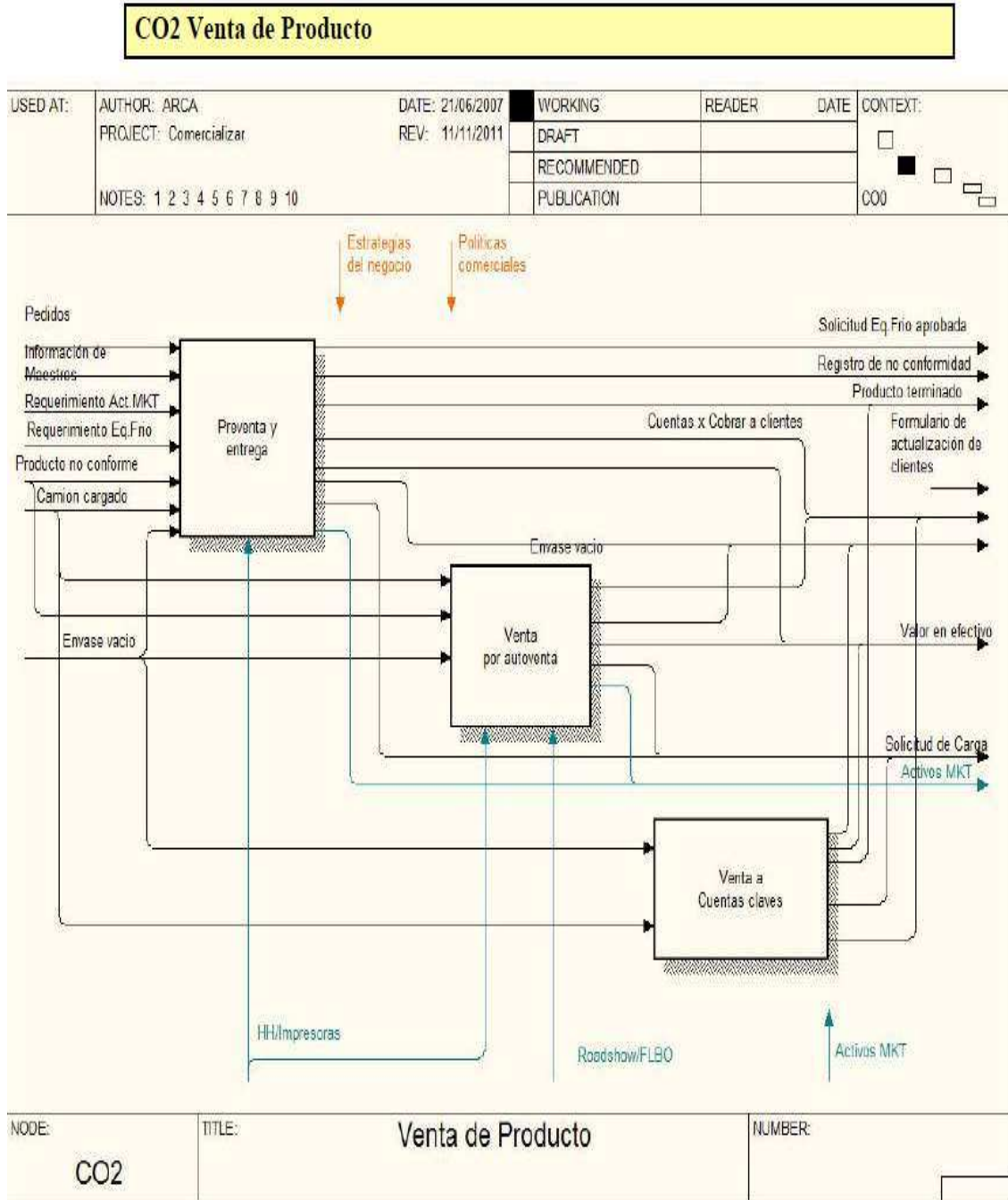


Elaborado por: Arca

El proceso comercial atiende las necesidades de abastecimiento de producto, activos de marketing, equipos de frío, en base a los requerimientos de los clientes, áreas de soporte, objetivos de ventas. Para lograrlo administra el maestro de clientes con los cuales se mantiene relaciones comerciales, así como las ventas y entregas basados en las disponibilidades en las bodegas de producto terminado, y con ello el manejo de la cartera por los negocios ejecutados. En esta dinámica es donde participa el conductor y vendedor, principalmente en el subproceso de venta del producto.

4.1.2.2 Diagrama del proceso de venta del producto

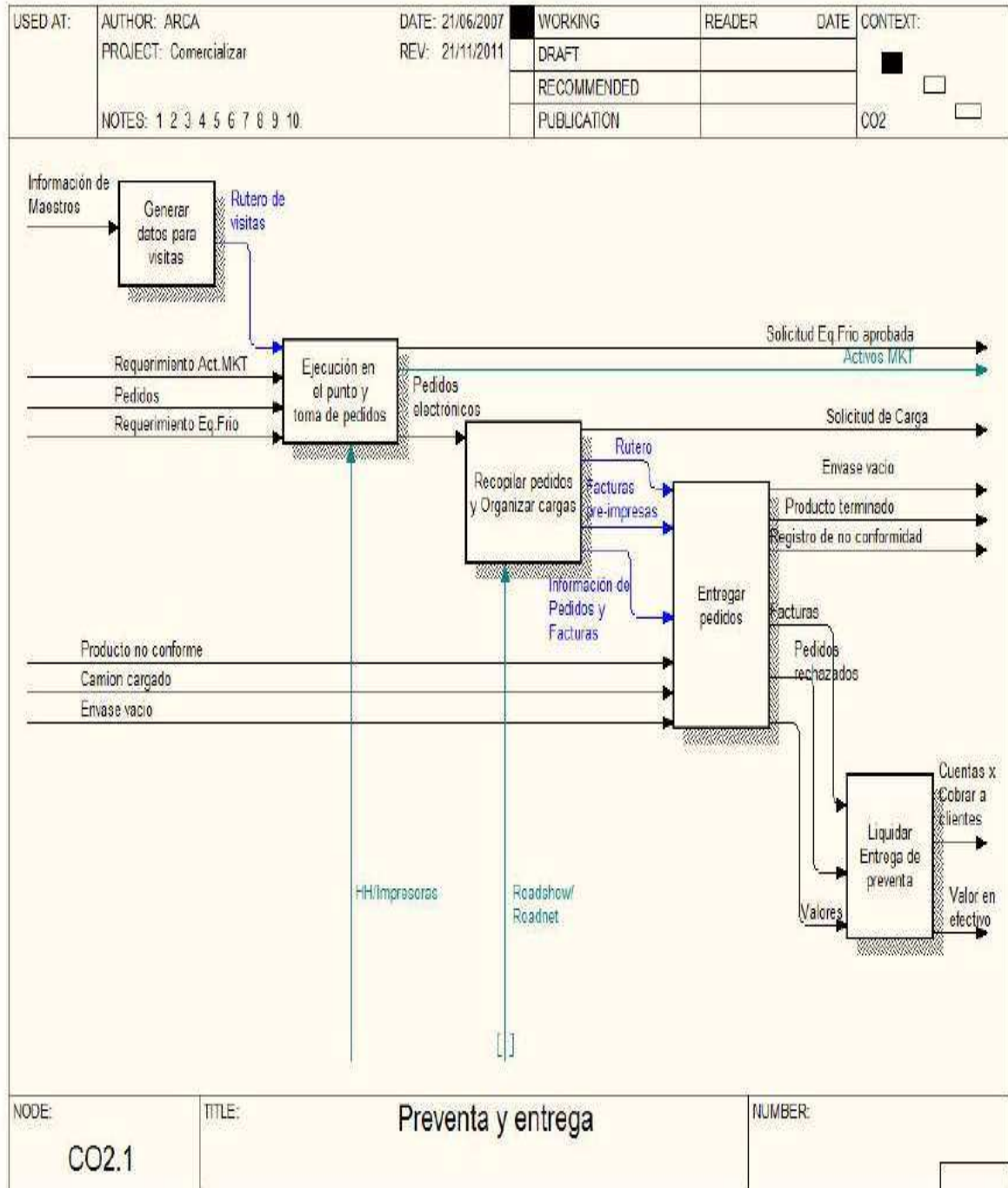
Figura N° 4.3 Diagrama CO2 venta de producto



Elaborado por: Arca

Figura N° 4.4. Diagrama CO2.1 preventa y entrega

CO2.1 Preventa y entrega

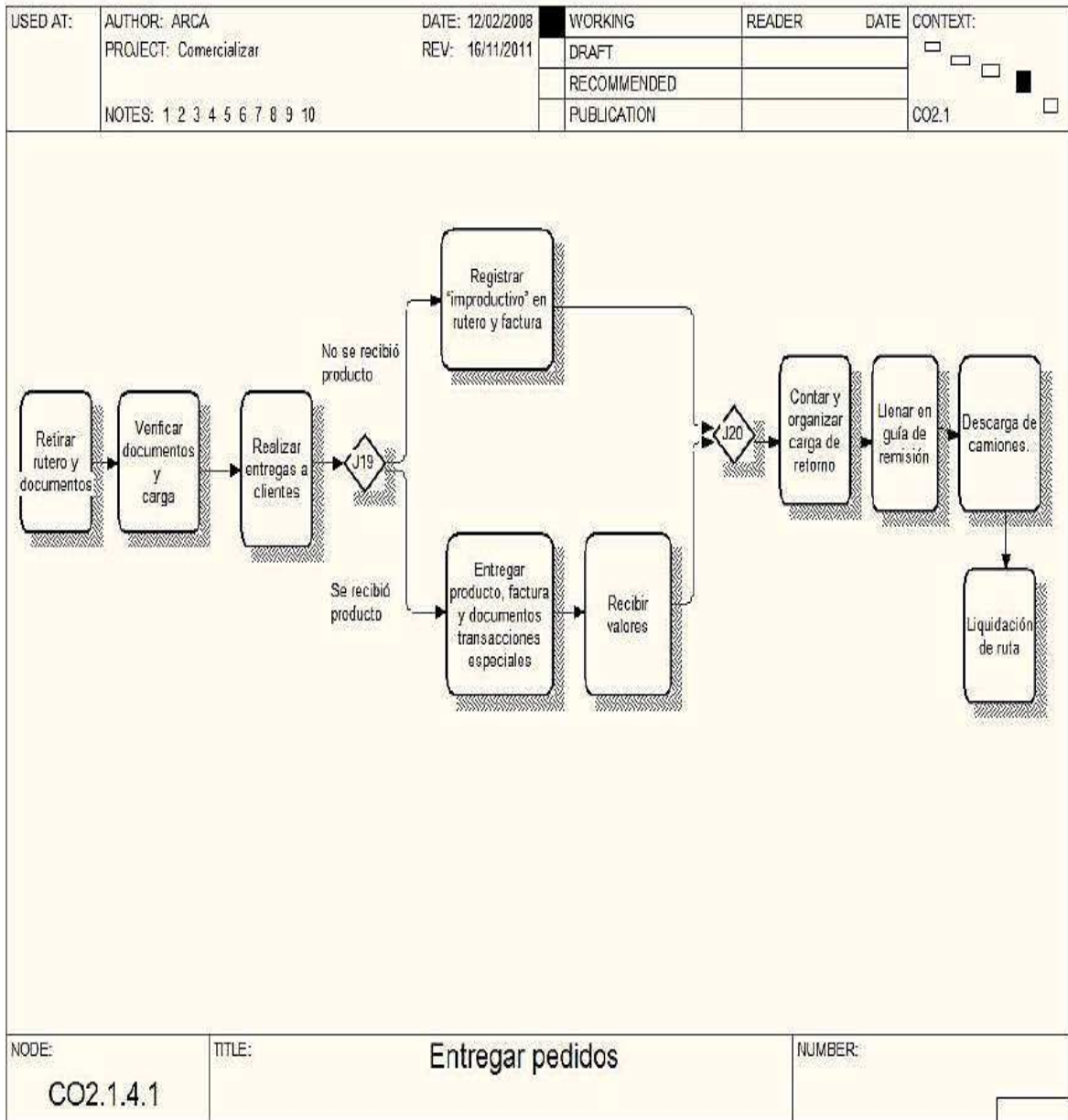


NODE: CO2.1	TITLE: Preventa y entrega	NUMBER:
-----------------------	-------------------------------------	---------

Elaborado por: Arca

Figura N° 4.5. Diagrama CO2.1.4.1 entregar pedidos

CO2.1.4.1 Entregar pedidos



Elaborado por: Arca

Dentro del proceso de Venta de Producto, la participación activa del conductor y vendedor se encuentra en la preventa y entrega, caracterizado por la entrega de los productos a los clientes, recibir los valores de los productos hasta el retorno al centro de distribución para liquidar las ventas del día. Es en este proceso donde la presente investigación obtiene su input respecto a los accidentes laborales que ocurren en su jornada.

4.1.3 Identificación y Evaluación de factores de riesgos psicosociales

El Ministerio de Relaciones Laborales actualmente en los planes de prevención de riesgos, en los reglamentos y en los sistemas de seguridad y salud en el trabajo válida la matriz de medición de riesgos mecánicos, físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales recomendada por el INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e higiene del Trabajo), mediante la cual permite la identificación y evaluación de riesgos en los puestos de trabajo, en este caso en los de conductores y ayudante.

4.1.3.1 Objetivos

- Evaluar los factores de riesgo psicosociales de los dos puestos de trabajo: conductores y ayudante de la empresa Arca Continental.
- Realizar la evaluación cumpliendo los requisitos de la regulación vigente en la identificación, evaluación de factores de riesgos psicosociales.

4.1.3.2 Método INSHT para la identificación de riesgos

En aplicación de las normas de seguridad y salud en el trabajo, vigentes en el país, en el capítulo I. Generalidades Sobre Seguros de Riesgos del Trabajo, en el art. 1. Naturaleza, de conformidad con lo previsto en el art. 155 de la Ley de Seguridad Social, referente a los lineamientos de política, el Seguro General de Riesgos del Trabajo, protege al afiliado y empleador, mediante programas de identificación de riesgos derivados del trabajo. En el art. 14. Parámetros Técnicos de para la Evaluación de Factores de Riesgo se establece los procedimientos y las normas técnicas reconocidas a nivel nacional e internacional respecto a la valoración de riesgos en general y por lo tanto de los psicosociales.

La evaluación de riesgos psicosociales permite a la institución aplicar y adoptar medidas preventivas con la finalidad de:

- Eliminar o reducir el riesgo mediante medidas de prevención en el origen o en la fuente, en el aspecto organizativo, de protección colectiva, de protección individual o de formación e información a los trabajadores.

Controlar periódicamente las condiciones de los puestos de trabajo de la organización, de los métodos y diagramas de flujo de los procesos que se aplican

en estos dos puestos de trabajo y el estado de salud del personal que labora en estos dos cargos.

La evaluación inicial de riesgos psicosociales de estos dos puestos de trabajo se realizaron considerando lo siguiente:

- a) Las condiciones de trabajo existentes en los dos cargos (conductores y ayudante).
- b) Que el trabajador que está ocupando estos cargos dispongan de las competencias específicas y generales y que tenga las características personales de acuerdo a las condiciones previstas en estos cargos.

Las evaluaciones deberán revisarse en forma periódica de acuerdo a lo que exige el Ministerio de Relaciones Laborales en el que sustenta que los planes mínimos de prevención de riesgos, los reglamentos y los sistemas deben actualizarse en forma periódica o según los requerimientos internos de la empresa.

La evaluación de riesgos debe estar documentada para cada puesto de trabajo en este caso específico para el de conductores y ayudante, debiendo reflejarse la necesidad de tomar medidas preventivas para minimizar los riesgos psicosociales.

El método de análisis e identificación de riesgos psicosociales se realizó en dos etapas:

- a) Identificación y análisis del riesgo psicosocial; mediante el cual se identifica los riesgos que tienen los conductores y ayudantes en la aplicación de sus funciones y sus procesos pertinentes a estos dos puestos de trabajo.
- b) Se estimó el riesgo psicosocial valorando la probabilidad y las consecuencias de que se materialice el peligro.

Con estas dos acciones el análisis de riesgo proporciona de qué orden de magnitud es el riesgo.

- c) Valoración del riesgo; con el valor de riesgo obtenido y comparándole con el riesgo tolerable se procedió a emitir un juicio de valor sobre la tolerabilidad de los riesgos psicosociales.

En la matriz se identifica el peligro identificativo, se mide la probabilidad que puede ser bajo (B), medio (M) y alto (A), las consecuencias que pueden ser ligeramente dañino (LD), dañino (D), y extremadamente dañino (ED), luego se

procede a la estimación del riesgo que puede ser trivial (T), tolerable (TO), moderado (M), importante (I) e intolerable (IN).

4.1.3.3 Factores de riesgos psicosociales del proceso de conductores

De la matriz de identificación de riesgos del proceso que interactúa en el puesto de trabajo de conductores, se establece los siguientes riesgos psicosociales como resultados de la matriz de riesgos:

Tabla N° 4.3. Factores de riesgo de los conductores

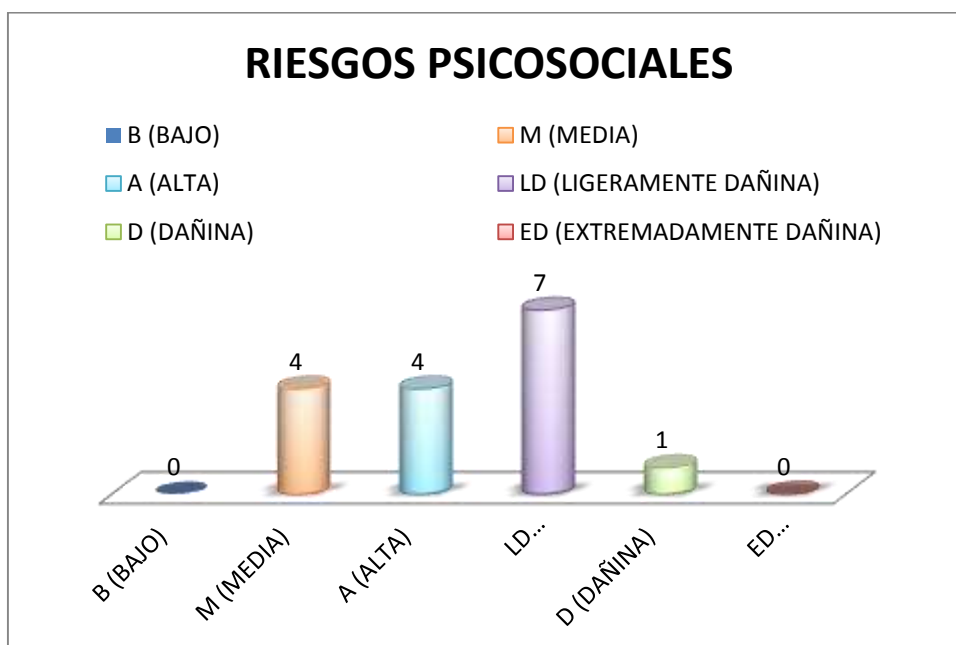
#	Categoría	Peligro Identificativo	Probabilidad			Consecuencias			Estimación del Riesgo				
			B	M	A	LD	D	ED	T	TO	M	I	IN
1	MECÁNICOS	Filos cortantes y puntas	1				1		0	1	0	0	0
2		Golpes cortes por objetos o herramientas		1			1		0	0	1	0	0
3		Circulación de maquinaria y vehículos en áreas de trabajo			1		1		0	0	0	1	0
4		Desplazamiento en transporte (terrestre)			1	1			0	0	1	0	0
5		Caída al mismo y a distinto nivel		1			1		0	0	1	0	0
6		Caída de objetos por derrumbamiento o desprendimiento		1			1		0	0	1	0	0
7		Accidentes viales debido a vías en mal estado		1			1		0	0	1	0	0
8		Accidentes viales provocados por terceros		1				1	0	0	0	1	0
9	FÍSICOS	Ruido		1		1			0	1	0	0	0
10		Radiación no ionizante (exposición al sol)		1		1			0	1	0	0	0
11		QUÍMICOS	Smog		1		1			0	1	0	0
12	BIOLÓGICOS		Consumo de alimentos no garantizados		1		1			0	1	0	0

13	ERGONOMÍCOS	Sobreesfuerzo físico		1		1			0	1	0	0	0
14		Movimiento corporal repetitivo		1			1		0	0	1	0	0
15		Levantamiento manual de cargas		1			1		0	0	1	0	0
16		Posición forzada (sentado)		1			1		0	0	1	0	0
17	PSICOSOCIALES	Trabajo a presión		1		1			0	1	0	0	0
18		Alta responsabilidad			1	1			0	0	1	0	0
19		Trabajo monótono			1	1			0	0	1	0	0
20		Inadecuada supervisión		1		1			0	1	0	0	0
21		Trato con clientes y usuarios		1		1			0	1	0	0	0
22		Repetitividad de tareas			1	1			0	0	1	0	0
23		Autonomía temporal			1	1			0	0	1	0	0
24		Amenaza Delincuencial		1			1		0	0	1	0	0

Elaboración: Mauricio Carrera

Los riesgos psicosociales corresponden al ítem desde el 17 al 24. El nivel de probabilidad de los riesgos psicosociales son los siguientes:

Figura N° 4.6 Riesgos psicosociales



Elaboración: Mauricio Carrera

El 25% de los riesgos psicosociales identificados corresponden a tipo de riesgo medio, el 25% a riesgos psicosociales alta, el 43.75% a riesgo de tipo ligeramente dañino y en riesgos considerados dañinos 6.25%.

4.1.3.4 Factores de riesgos psicosociales del proceso del ayudante

Tabla N° 4.4. Factores de riesgo del ayudante

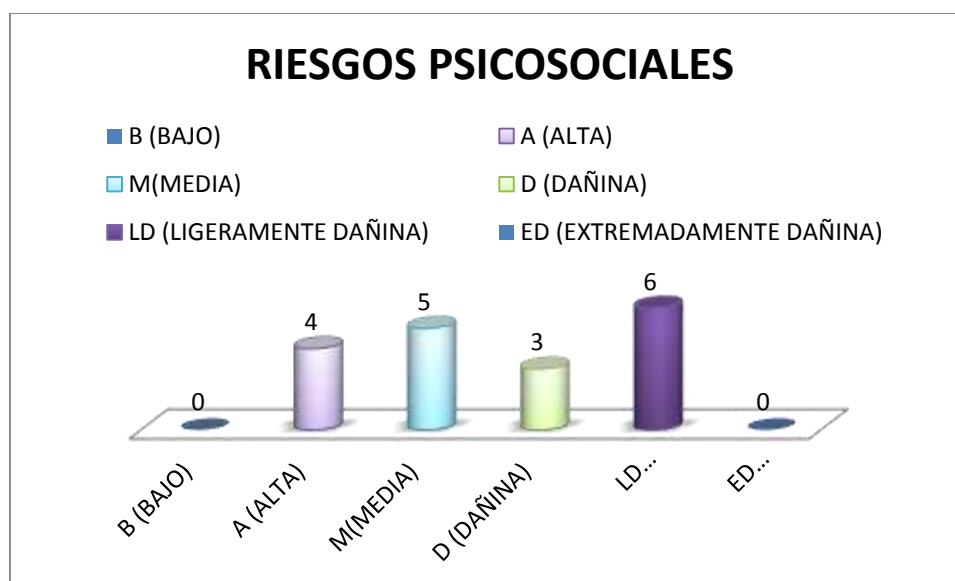
		Peligro Identificativo	Probabilidad			Consecuencias			Estimación del Riesgo				
			B	M	A	LD	D	ED	T	TO	M	I	IN
	MECÁNICOS	Filos cortantes y puntas	1				1		0	1	0	0	0
		Golpes cortes por objetos o herramientas		1			1		0	0	1	0	0
		Circulación de maquinaria y vehículos en áreas de trabajo			1		1		0	0	0	1	0
		Desplazamiento en transporte (terrestre)			1	1			0	0	1	0	0
		Transporte mecánico de cargas		1			1		0	0	1	0	0
		Caída al mismo y a distinto nivel		1			1		0	0	1	0	0
		Caída de objetos por derrumbamiento o desprendimiento		1			1		0	0	1	0	0
		Accidentes viales debido a vías en mal estado		1			1		0	0	1	0	0
		Accidentes viales provocados por terceros		1				1	0	0	0	1	0
0	FÍSICOS	Ruido		1		1			0	1	0	0	0
1		Radiación no ionizante (sol)		1		1			0	1	0	0	0
2	QUÍMICOS	Smog		1		1			0	1	0	0	0
3	BIOLÓGICOS	Consumo de alimentos no garantizados		1		1			0	1	0	0	0
4	ERGONÓMICOS	Sobreesfuerzo físico		1			1		0	0	1	0	0
5		Levantamiento manual de objetos			1		1		0	0	0	1	0
6		Movimiento corporal repetitivo		1			1		0	0	1	0	0
7		Posiciones incorrectas			1		1		0	0	0	1	0
8		Posición forzada (de pie, encorvada)		1			1		0	0	1	0	0
9		Sobrecarga		1			1		0	0	1	0	0

0	PSICOSOCIALES	Relaciones interpersonales inadecuadas o deterioradas		1	1		0	0	1	0	0
1		Trabajo a presión		1		1	0	0	1	0	0
2		Inadecuada Supervisión		1		1	0	1	0	0	0
3		Definición del rol			1	1	0	0	1	0	0
4		Interés por el trabajo		1		1	0	1	0		
5		Trato con clientes y usuarios		1		1	0	1	0	0	0
6		Repetitividad de tareas			1	1	0	0	1	0	0
7		Autonomía temporal			1		1	0	0	0	1
8		Amenaza delincuencia		1			1	0	0	1	0

Elaboración: Mauricio Carrera

Los riesgos psicosociales que corresponden al ítem desde el 20 al 28 tienen el siguiente nivel de probabilidad.

Figura N° 4.7. Riesgos sociales



Elaboración: Mauricio Carrera

El 27,77% de los riesgos psicosociales identificados corresponden a tipo de riesgo medio, el 22,22% a riesgos psicosociales alta, el 33,33% a riesgo de tipo ligeramente dañino y en riesgos considerados dañinos el 16,66%.

4.1.4 Gestión preventiva de factores de riesgos psicosociales

4.1.4.1 Objetivos

- Realizar la matriz general de gestión preventiva de riesgos psicosociales de los dos puestos ocupacionales: conductores y ayudante de la empresa Arca Continental.
- Desarrollar las acciones preventivas específicas y complementarias de los dos puestos ocupacionales: conductores y ayudante.
- Definir los controles, protección personal y colectiva

4.1.4.2 Gestión preventiva

La gestión preventiva debe formar parte del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional de la empresa, y está compuesto por un conjunto de medidas adoptadas con el fin de evitar que las condiciones de trabajo que tiene el talento humano de la empresa al desempeñar estos dos cargos, constituyan un riesgo para la salud de este personal.

El proceso de prevención y control de riesgos psicosociales estará determinado a desarrollar e implementar estrategias y acciones con la finalidad de eliminar o reducir a niveles aceptables la presencia de agentes o factores que sean nocivos en los puestos de trabajo y que afecten a la salud del talento humano que cumple la función en estos dos cargos. La prevención de riesgos tendrá como finalidad lograr disminuir la peligrosidad y repercusión de las condiciones de riesgo psicosocial: condiciones externas y condiciones internas.

Las condiciones externas están manifestadas por:

- Condiciones socioeconómicas
- Organización del trabajo
- Número de horas o tiempo de trabajo
- Las pausas
- Remuneraciones
- Clima organizacional
- Comunicación
- Aspectos sociales.
- Las condiciones internas tienen relación a:

- Constitución física
- Estado de salud
- Capacidad sensorial
- Conocimientos y aplicación de las competencias específicas y generales para los puestos de trabajo
- Motivación
- Nivel de satisfacción o insatisfacción
- Estado emocional.

4.1.4.3 Protección personal

El equipo de protección básico que debe tener el talento humano que desempeña estos dos puestos de trabajo comprende todos aquellos dispositivos, accesorios y vestimentas de diversos diseños que se emplea para proteger contra posibles lesiones en este tipo de trabajo. Los equipos de protección personal deben constituirse en los elementos básicos de seguridad de trabajo que debe ofertar la empresa a este personal. Los equipos y la vestimenta deberán tomar en cuenta como requisito proporcionar confort y que este compatible con los movimientos que son necesarios para cumplir los procesos de estos dos puestos de trabajo.

Los elementos son los siguientes:

- Zapatos con punta de acero con planta antideslizante
- Para el conductores y el ayudante una camisa jean y pantalón jean
- Para el ayudante guantes recubiertos con *latex kleenguard 640* de la talla apropiada
- chaleco de señalización para el conductor y ayudante

4.1.4.4 Protección colectiva

Entre las medidas de protección colectiva se deberá considerar las siguientes:

- Señalética preventiva

Figura N° 4.8. Señalética preventiva



- Señalética de obligación

Figura N° 4.9. Señalética de obligación



Otras medidas preventivas son:

- Mantener orden y limpieza en la cabina y en el área de carga y descarga
- Contar con extintores en el patio de maniobras de la empresa según las recomendaciones que consten en el Reglamento y en Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Disponer de extintor en la cabina de los vehículos que realizan los procesos de comercialización de los productos de la empresa.

4.1.4.5 Definición de controles

Se definirá el proceso de control para el cumplimiento de las acciones preventivas específicas y complementarias de estos dos puestos de trabajo, por lo cual será necesario inspeccionar en forma semestral para detectar algún tipo de no

conformidad o anomalía en las medidas preventivas que se aplican para estos dos puestos de trabajo. Para que el control tenga un enfoque sistémico se utilizará las siguientes políticas:

- Todo el personal que trabaja en estos dos puestos ocupacionales, tendrá la obligatoriedad de utilizar las medidas de protección personal y acatar las medidas de protección colectiva.
- Todos los trabajadores de estos dos puestos ocupacionales dispondrán de la ropa de protección adecuada y otros elementos acordados en las medidas preventivas.
- Cada seis meses se dotara de vestimenta de trabajo al talento humano de estos dos puestos de trabajo.
- Que los guantes de los ayudantes estén en buenas condiciones; desechando los guantes que se encuentren rasgados o impregnados con materiales de otra naturaleza.

4.1.4.6 Matriz de gestión preventiva de riesgos psicosociales

Se procedió a estructurar la matriz de gestión preventiva, instrumento que actualmente tiene validado el Ministerio de Relaciones Laborales para la presentación de planes mínimos de prevención de riesgos, reglamentos o sistemas de seguridad y salud en el trabajo que este Ministerio aprueba, supervisa y evalúa a través del Seguro General de Riesgos del Trabajo del IESS.

4.1.4.7 Establecimiento de normas de prevención de riesgos psicosociales.

- Todo el personal que cumpla las funciones del proceso de conductores y ayudante de ventas deberán conocer y cumplir con todos los puntos establecidos en la gestión preventiva específicas psicosociales, para evitar accidentes y minimizar los riesgos, bajo supervisión del departamento de seguridad y salud de la empresa.
- En las actividades de control se deberá tomar en cuenta el nivel de seguridad del personal, de los vehículos, equipos, de ello dependerá la calidad del trabajo en las actividades de los procesos correspondientes a estos dos cargos, por lo que será necesario incluir:

- a) Política de prevención de riesgos psicosociales
- b) Identificación, medición, evaluación y control de los riesgos psicosociales
- c) Planificación de actividades preventivas
- d) Control de acciones preventivas y correctivas
- e) Gestión de equipos de protección de personal
- f) Control de investigación de incidentes y accidentes de riesgos psicosociales
- g) Identificación y registro de requisitos de seguridad
- h) Aplicación de la normativa existente en el Ministerio de Relaciones Laborales en torno a la identificación y evaluación de riesgos psicosociales.

Aplicación de reglas específicas

- a) Comunicar y suministrar información en forma semanal antes del inicio de las actividades al personal que ocupa estos dos cargos sobre los factores de riesgos psicosociales y las medidas preventivas que aplicará la empresa, para lo cual se deberá incluirse las reglas específicas como:
 - Que el personal use la ropa de trabajo adecuada y los dispositivos personal
 - Cumplir con las medidas preventivas establecidas
 - Usar el cinturón de seguridad sin excepción alguna en los vehículos de la empresa
 - Prohibido fumar en los puntos de trabajo
 - Prohibido portar y usar armas de fuego y objetos cortopunsantes.
 - Los trabajadores deberán ajustarse a los acápites que tiene el sistema de seguridad y salud en el trabajo de la empresa.

4.1.4.8 Acciones preventivas específicas

4.1.4.8.1 Acciones preventivas del cargo ayudante

Tabla N° 4.5. Acciones preventivas del cargo ayudante 44.6

FACTORES DE RIESGO IDENTIFICADOS	ACCIONES PREVENTIVAS ESPECIFICAS			
	FUENTE acciones de sustitución y control en el sitio de generación	MEDIO DE TRANSMISIÓN acciones de control y protección interpuestas entre la fuente generadora y el trabajador	TRABAJADOR mecanismos para evitar el contacto del factor de riesgo con el trabajador, EPPs, adiestramiento, capacitación	COMPLEMENTO apoyo a la gestión: señalización, información, comunicación, investigación
Relaciones interpersonales inadecuadas o deterioradas	Se debe determinar las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo. Fomentar una cultura organizacional basada en respeto, derechos y obligaciones, a la vez crear programas que busquen incentivar o motivara al personal que labora para la empresa.			Reuniones, programas donde se interactúe, se conozcan y genere diversión. Pequeños eventos que pueden organizarse en horarios de trabajo. Charlas motivacionales.
Trabajo a presión	Se debe realizar un cronograma de trabajo semanal o mensual en el que se distribuya las actividades y tareas en cada puesto de trabajo		Realizar pausas activas de 5 min a media mañana y media tarde. Para efectuar movimientos de relajación.	Charlas de Seguridad y Salud Ocupacional
Inadecuada Supervisión	Se debe realizar un cronograma de trabajo semanal o mensual en el que se distribuya las actividades y tareas en cada puesto de trabajo. A demás se definirán las funciones de cada puesto de trabajo y se dará a conocer a todos los trabajadores pertinentes.			Charlas de relaciones humanas y motivacionales

Definición del rol	Debe estar establecido las funciones de cada puesto de trabajo y esta deben ser conocidas por el trabajador, además de sus derechos y responsabilidades en la empresa.			Cursos de capacitación y adiestramiento.
Interés por el trabajo	Adecuar las condiciones y ambiente del puesto de trabajo. Realizar planes o programas que incentiven y le hagan sentir importante al trabajador.	Mantener una buena comunicación interna, dar a conocer toda la información necesaria a los trabajadores y de igual manera socializar acontecimientos o datos importantes.	Incentivar a realizar ejercicios y tener una alimentación sana	Realizar charlas y cursos que promuevan a la superación personal o motivación de los trabajadores.
Trato con clientes y usuarios	Realizar planes o programas que motiven al trabajador.			Cursos de capacitación en ventas y relaciones humanas
Repetitividad de tareas			Realizar pausas activas de 5 min a media mañana y media tarde. Para efectuar movimientos de relajación.	
Autonomía temporal	Establecer horarios que puedan adaptarse los trabajadores, adaptar posibilidades de abandono momentáneos, en ciertos tipos de actividades se puede determinar el propio ritmo de trabajo o rangos de tiempo donde se puedan distribuir pausas que faciliten cubrir esas necesidades del individuo.			
Amenaza delincuencia		Mantener la calma asegurarse y anticiparse ante cualquier situación de riesgo que se pueda generar por persecución de vehículos o		Charlas y procedimientos de seguridad

		volcamiento en la carretera. Dar aviso inmediatamente a las autoridades competentes.		
--	--	---	--	--

Elaboración: Mauricio Carrera

4.1.4.8.2 Acciones preventivas del cargo conductor

Tabla N° 4.7 Acciones preventivas del cargo conductor

FACTORES DE RIESGO PRIORIZADOS	ACCIONES PREVENTIVAS ESPECIFICAS			
	FUENTE acciones de sustitución y control en el sitio de generación	MEDIO DE TRANSMISIÓN acciones de control y protección interpuestas entre la fuente generadora y el trabajador	TRABAJADOR mecanismos para evitar el contacto del factor de riesgo con el trabajador, EPPs, adiestramiento, capacitación	COMPLEMENTO apoyo a la gestión: señalización, información, comunicación, investigación
Filos cortantes y puntas		Se debe usar las maquinas o herramientas de corte con los resguardas de seguridad propios, el lugar debe estar libre de obstáculos que impiden o restrinjan el movimiento o que provoque una caída. Estos elementos quedan prohibidos usar para otros fines y se debe evitar bromas.	USAR EPP	Charlas de Seguridad y Salud en el Trabajo
Golpes cortes por objetos o herramientas		Tener en orden los apilamientos y las estanterías, estas deben estar delimitadas, descritas y señalizadas, se prohíbe jugar y realizar bromas pesadas en el área de trabajo.	USAR EPP	

Circulación de maquinaria y vehículos en áreas de trabajo		Se delimitará la zona de transporte. Mantener señalizado las zonas de precaución, peligro, paso cebra, etc. El vehículo que ingrese deberá tener sonido intermitente de parqueo o dará sonidos que pongan en aviso de su paso.	USAR EPP	
Desplazamiento en transporte (terrestre)	El vehículo debe encontrarse en óptimas condiciones para el desplazamiento dentro y fuera de la ciudad. Se debe elegir rutas seguras y evitar el exceso de velocidad.	Asegurarse de que el automotor se encuentre bien estacionado con freno de mano y los respectivos anclamientos en las llantas, para poder subir y bajar elementos del balde.		Charlas de Seguridad y Salud en el Trabajo- Manejo defensivo.
Transporte mecánico de cargas		Tener en cuenta el momento de manipular los sacos, cajas, estanterías que el apilamiento se encuentre firme para evitar el desprendimiento y caída de estos. En caso de bultos o desechos pesados y en subidas por rampas se debe realizar con la ayuda de otra persona.	USAR EPP	
Caída al mismo y a distinto nivel	Colocar pisos o cintas antideslizantes.	El lugar de trabajo se debe mantener libre de obstáculos y uniforme, para ello se debe delimitar la zona de material y señalar el área de puesto de trabajo y tránsito. Se debe mantener limpio y seco los pisos de tránsito.	Usar EPP	Charlas de Seguridad en el Trabajo

Caída de objetos por derrumbamiento o desprendimiento		Estar sujetas y delimitar las alturas de apilado de elementos (cajas, sacos, empaques etc.). Mantener ordenado y limpio el lugar de trabajo. Cumplir con los procedimientos de las tareas que debe realizar.	Usar EPP	Charlas de Seguridad en el Trabajo
Accidentes viales debido a vías en mal estado	Anticiparse y asegurarse de las condiciones de las vías para poder transitar y evitar riesgos que se puedan generar. Recorrer a una velocidad moderada.	Para conducir no debe estar bajo efectos de alcohol o sustancias que puedan generar sueño.	Usar el cinturón de seguridad	Charlas básicas de manejo defensivo
Accidentes viales provocados por terceros	Concentrarse, asegurarse y anticiparse ante cualquier situación de riesgo que se pueda generar con otros vehículos que se encuentren en tránsito por la misma vía.	Para conducir no debe estar bajo efectos de alcohol o sustancias que puedan generar sueño.	Usar el cinturón de seguridad	Charlas básicas de manejo defensivo
Ruido				Charlas básicas sobre Seguridad y Salud Ocupacional
Radiación no ionizante (sol)			Usar gorras, cremas o elementos que protejan contra la radiación solar	Charlas básicas sobre Seguridad y Salud Ocupacional
Smog		Mantener ventanas cerradas esporádicamente en sitios o paradas en las que e encuentren cerca de autobuses, camiones u otros vehículos que desprendan humo.		Charlas básicas sobre Seguridad y Salud Ocupacional
Consumo de alimentos no garantizados		Buscar y escoger un proveedor o restaurante donde los alimentos sean garantizados, que tengan buena higiene y que sean		

		preparado con la menor cantidad de grasa o ingredientes que puedan generar malestar a la persona.		
Sobreesfuerzo físico		Según la OIT una persona adulta puede levantar un peso máximo de 25kg. De tal manera se deben efectuar levantamientos compartidos si se sobrepasan el peso límite estandarizado por la OIT.	Usar EPP	Charlas en métodos ergonómicos de trabajo. Indicaciones de posturas y levantamiento de pesos
Levantamiento manual de objetos		Se debe evitar posiciones incómodas y cargas pesadas, reducir los movimientos de inclinación. Según la OIT una persona adulta puede levantar un peso máximo de 25kg. De tal manera se deben efectuar levantamientos compartidos si se sobrepasan el peso límite estandarizado por la OIT.	Usar EPP	Charlas en métodos ergonómicos de trabajo. Indicaciones de posturas y levantamiento de pesos
Movimiento corporal repetitivo			Realizar pausas activas de 5 min a media mañana y media tarde. Para efectuar movimientos de relajación.	Charlas en métodos ergonómicos de trabajo. Indicaciones de posturas y levantamiento de pesos
Posiciones incorrectas		Se debe evitar posiciones incómodas y cargas pesadas, reducir los movimientos de inclinación. El levantamiento de sacos, cajas, pacas, jabas, perchas pesadas se debe realizar	Usar EPP. Realizar pausas activas de 5 min a media mañana y media tarde. Para efectuar movimientos de relajación.	Charlas en métodos ergonómicos de trabajo. Indicaciones de posturas y levantamiento de pesos

		entre dos personas para distribuir el peso. Según la OIT una persona adulta puede levantar un peso máximo de 25kg.		
Posición forzada (de pie, encorvada)			Realizar pausas activas de 5 min a media mañana y media tarde. Para efectuar movimientos de relajación.	Charlas en métodos ergonómicos de trabajo. Indicaciones de posturas y levantamiento de pesos
Sobrecarga		Según la OIT una persona adulta puede levantar un peso máximo de 25kg. De tal manera se deben efectuar levantamientos compartidos si se sobrepasan el peso límite estandarizado por la OIT. Se debe usar levantamiento mecánico de cargas.	Usar EPP	Charlas en métodos ergonómicos de trabajo. Indicaciones de posturas y levantamiento de pesos
Relaciones interpersonales inadecuadas o deterioradas	Se debe determinar las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo. Fomentar una cultura organizacional basada en respeto, derechos y obligaciones, a la vez crear programas que busquen incentivar o motivar al personal que labora para la empresa.			Reuniones, programas donde se interactúe, se conozcan y genere diversión. Pequeños eventos que pueden organizarse en horarios de trabajo. Charlas motivacionales.
Trabajo a presión	Se debe realizar un cronograma de trabajo semanal o mensual en el que se distribuya las actividades y tareas en cada puesto de trabajo		Realizar pausas activas de 5 min a media mañana y media tarde. Para efectuar movimientos de relajación.	Charlas de Seguridad y Salud Ocupacional

Inadecuada Supervisión	Se debe realizar un cronograma de trabajo semanal o mensual en el que se distribuya las actividades y tareas en cada puesto de trabajo. Además se definirán las funciones de cada puesto de trabajo y se dará a conocer a todos los trabajadores pertinentes.			Charlas de relaciones humanas y motivacionales
Definición del rol	Debe estar establecido las funciones de cada puesto de trabajo y esta deben ser conocidas por el trabajador, además de sus derechos y responsabilidades en la empresa.			Cursos de capacitación y adiestramiento.
Interés por el trabajo	Adecuar las condiciones y ambiente del puesto de trabajo. Realizar planes o programas que incentiven y le hagan sentir importante al trabajador.	Mantener una buena comunicación interna, dar a conocer toda la información necesaria a los trabajadores y de igual manera socializar acontecimientos o datos importantes.	Incentivar a realizar ejercicios y tener una alimentación sana	Realizar charlas y cursos que promuevan a la superación personal o motivación de los trabajadores.
Trato con clientes y usuarios	Realizar planes o programas que motiven al trabajador.			Cursos de capacitación en ventas y relaciones humanas
Repetitividad de tareas			Realizar pausas activas de 5 min a media mañana y media tarde. Para efectuar movimientos de relajación.	
Autonomía temporal	Establecer horarios que puedan adaptarse los trabajadores, adaptar posibilidades de abandono momentáneos, en ciertos tipos de actividades se			

	puede determinar el propio ritmo de trabajo o rangos de tiempo donde se puedan distribuir pausas que faciliten cubrir esas necesidades del individuo.			
Amenaza delincidencial		Mantener la calma asegurarse y anticiparse ante cualquier situación de riesgo que se pueda generar por persecución de vehículos o volcamiento en la carretera. Dar aviso inmediatamente a las autoridades competentes.		Charlas y procedimientos de seguridad

Elaboración: Mauricio Carrera

4.2 Análisis de los factores de riesgos psicosociales con el instrumento FPSICO

A través del método FPSICO se aplicó un cuestionario para obtener un análisis de los nueve factores de riesgo, en términos estadísticos de los dos puestos de trabajo.

La escala de valoración de riesgos psicosociales FPSICO, consta de 86 ítems agrupados en 9 factores que son: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad / contenido del trabajo, participación / supervisión, interés por el trabajador / compensación, desempeño de rol y relaciones y apoyo social.

Para el levantamiento de la información de los riesgos psicosociales y la valoración utilizando el modelo FPSICO se aplicó el instrumento de recolección de información normalizado y validado para este tipo de investigación. El formato consta de los siguientes factores e ítems.

Tabla N° 4.8. Factores de riesgos psicosociales

Factores FPSICO	No. de ítems	Ítems o preguntas
Tiempo de trabajo	4	1, 2, 5 y 6
Autonomía	12	3, 7, 8, 9, 10 a-h
Carga de trabajo	11	4, 23, 24, 25, 28, 29, 30, 31, 32, 33 y 34.
Demandas psicológicas	12	35 a, 35b, 35d, 35e, 35f, 35h, 36 a-d, 37 y 38
Variedad/contenido del trabajo	7	39, 40, 41, 42 a-d
Participación / supervisión	11	11 a-g, 12 a-d
Interés por el trabajador / compensación	8	13 a –d, 44, 45, 46 y 47
Desempeño de rol	11	14 a-f, 15 a-e
Relaciones y apoyo social	10	156 a-d, 17, 18 a-d y 20

Elaboración: Mauricio Carrera

El formato FPSICO fue llenado en forma directa con cada uno de las personas que cumplen los cargos ocupacionales de conductores y ayudante de ventas de la empresa Arca Continental.

Una vez aplicado las encuestas a los 90 ayudantes de ventas de la empresa Arca Continental y a los 45 conductores se establece la evaluación utilizando el programa FPSICO el cual permitió tener los resultados de los dos puestos ocupacionales: ayudantes de ventas y conductores, y medir los factores de riesgo FPSICO (9 factores): el rango, la media, la desviación típica y la mediana.

4.2.1 Objetivo del Método FPSICO

El objetivo principal de la aplicación del método FPSICO es la identificación y evaluación de los factores psicosociales aportando información a manera de diagnóstico, psicosocial de los dos puestos de trabajo de la empresa Arca Continental y así tener información estadística relevante de las actuales condiciones psicosociales del talento humano que ocupa estos dos cargos en la organización.

Otra de las finalidades es localizar las fuentes de problemas para sustentar medidas preventivas y correctivas, cambios en la organización para solucionar problemas psicosociales encontrados. Con la información obtenida mediante la aplicación del FPSICO a los dos grupos de trabajadores se podrá hacer comparaciones y valorar la evolución de las condiciones psicosociales de trabajo en el tiempo y establecer las diferencias que tienen estos dos grupos de trabajadores.

4.2.2 Medición de los riesgos Psicosociales mediante método FPSICO

En el programa se desarrolla la descripción de datos encontrados, para describir cada uno de ellos, mediante estas medidas de tendencia central aplicando la estadística descriptiva para agrupar en una forma significativa y organizada la distribución de frecuencias y presentar en forma de resultados en tablas de frecuencias.

Los aspectos evaluados son los siguientes:

a) Tiempo de Trabajo: Este factor FPSICO hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana del puesto ocupacional ayudante de ventas. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

b) Autonomía: Bajo este factor FPSICO se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

Autonomía Temporal: Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales.

Autonomía Decisional: La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias.

c) Carga de Trabajo: Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Presiones de Tiempo: La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.

Esfuerzo de atención: Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se le preste una cierta atención, Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.

Cantidad y dificultad de la tarea: La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas.

d) Demandas Psicológicas: Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados,...

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc...)

Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

e) Variedad Contenido de Trabajo: Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Este factor es medido mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

f) Participación supervisión: Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Así, la “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

g) Interés por el trabajador Compensación: El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

h) Desempeño del rol: Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

- la claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
- el conflicto de rol; hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

i) Relaciones y Apoyo Social: El factor Relaciones Interpersonales se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno

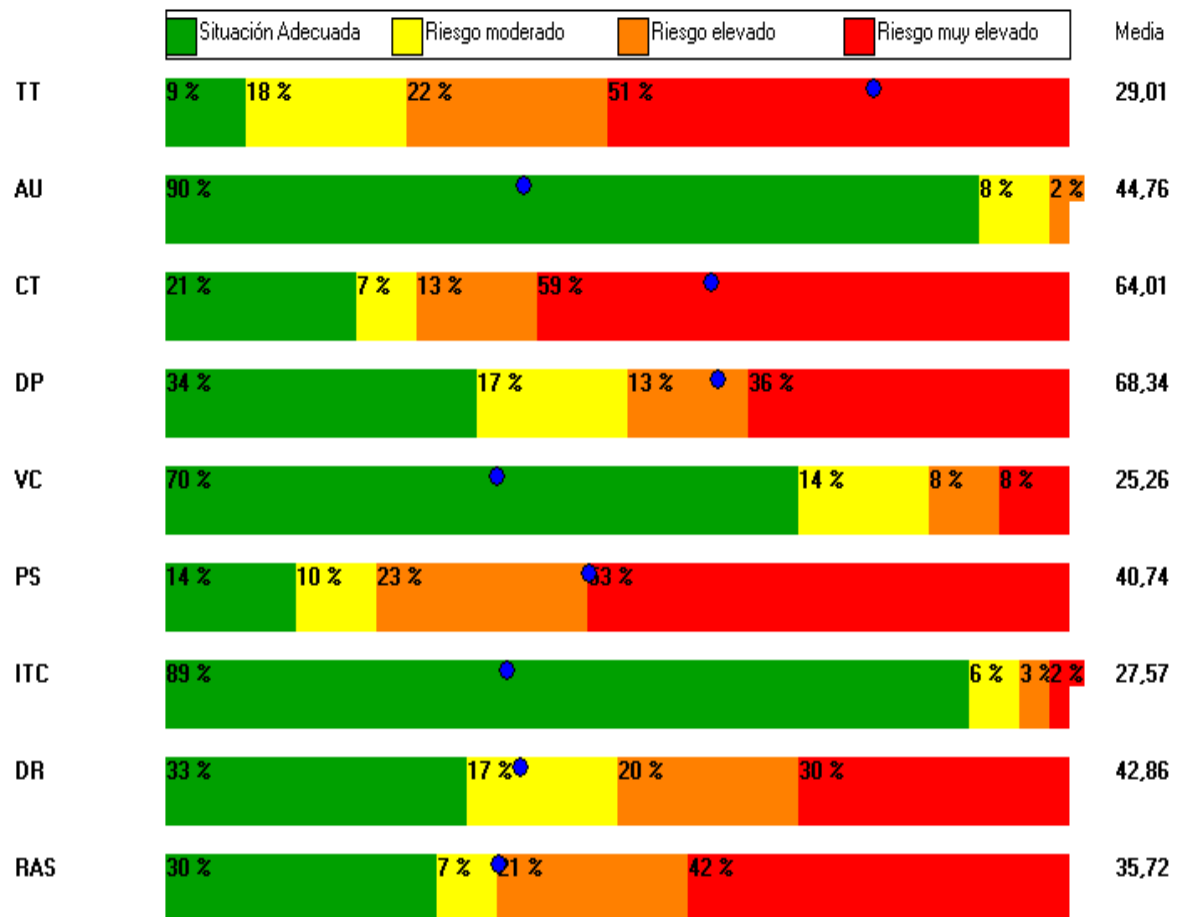
de trabajo (jefes, compañeros,...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales,..., ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

En base a las variables descritas, se muestran los resultados pertinentes.

4.2.2.1 Puesto: Ayudantes de ventas

Tabla N° 4.9. Marco muestral: 90 ayudantes de ventas



Elaboración: Mauricio Carrera

Factores de FPSICO

Los factores de FPSICO que se consideran en la matriz son los siguientes:

Tabla N° 4.10 Factores de FPSICO considerados en la matriz

Nombre del factor	Simbología
Tiempo de trabajo	TT
Autonomía	AU
Carga de trabajo	CT
Demandas psicológicas	DP
Variedad / contenido del trabajo	VC
Participación / supervisión	PS
Interés por el trabajador / compensación	ITC
Desempeño de rol	DR
Relaciones y apoyo social	RAS

Elaboración: Mauricio Carrera

En la tabla de interacción compuesta establece la relación de los factores FPSICO y la calificación del tipo de riesgo que está en el orden de: situación adecuada, riesgo moderado, riesgo elevado y riesgo muy elevado, con sus respectivos colores. Así se establece en el análisis del primer factor tiempo de trabajo (TT), los resultados son: 9% situación adecuada, 18% riesgo moderado, 22% riesgo elevado y el 51% riesgo muy elevado, obteniéndose una media de 29.01%. A continuación se establece detalles estadísticos por cada factor FPSICO obtenido a través de las encuestas.

1. Tiempo de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	29,01	5,88	31,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
8	16	20	46

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

Trabajo en sábados (Ítem 1)

siempre o casi siempre	94 %
a menudo	4 %
a veces	1 %
nunca o casi nunca	0 %

Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

siempre o casi siempre	33 %
a menudo	12 %
a veces	52 %
nunca o casi nunca	2 %

Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

siempre o casi siempre	7 %
a menudo	17 %
a veces	21 %
nunca o casi nunca	53 %

Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

siempre o casi siempre	12 %
a menudo	15 %
a veces	35 %
nunca o casi nunca	36 %

2. Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	44,76	18,12	40,50

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
81	7	2	0

- Autonomía temporal.

Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	4 %
a veces	46 %
nunca o casi nunca	46 %

– Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

siempre o casi siempre	18 %
a menudo	13 %
a veces	48 %
nunca o casi nunca	18 %

– Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

siempre o casi siempre	7 %
a menudo	12 %
a veces	44 %
nunca o casi nunca	35 %

– Determinación del ritmo (Ítem 9)

siempre o casi siempre	48 %
a menudo	25 %
a veces	18 %
nunca o casi nunca	6 %

- Autonomía decisional.

Siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

- Actividades y tareas (Ítem 10 a)

siempre o casi siempre	38 %
a menudo	32 %
a veces	18 %
nunca o casi nunca	10 %

- Distribución de tareas (Ítem 10 b)

siempre o casi siempre	28 %
a menudo	36 %
a veces	24 %
nunca o casi nunca	10 %

- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

siempre o casi siempre	22 %
a menudo	38 %
a veces	26 %
nunca o casi nunca	12 %

- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

siempre o casi siempre	30 %
a menudo	44 %
a veces	22 %
nunca o casi nunca	3 %

– Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

siempre o casi siempre	38 %
a menudo	28 %
a veces	27 %
nunca o casi nunca	4 %

– Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

siempre o casi siempre	35 %
a menudo	50 %
a veces	12 %
nunca o casi nunca	2 %

– Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

siempre o casi siempre	26 %
a menudo	38 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	3 %

– Distribución turnos (ítem 10h)

siempre o casi siempre	1 %
a menudo	3 %
a veces	3 %
nunca o casi nunca	4 %
No trabajo a turnos	87 %

3. Carga de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	64,01	19,11	67,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
19	6	12	53

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- Presiones de tiempos.

Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

siempre o casi siempre	26 %
a menudo	21 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	21 %

- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

siempre o casi siempre	41 %
a menudo	27 %
a veces	24 %
nunca o casi nunca	6 %

- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

siempre o casi siempre	57 %
a menudo	22 %
a veces	15 %
nunca o casi nunca	4 %

- Esfuerzo de atención.

Los ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

- Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo

siempre o casi siempre	23 %
a menudo	15 %
a veces	32 %
nunca o casi nunca	28 %

- Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo

muy alta	54 %
alta	25 %
media	13 %
baja	5 %
muy baja	1 %

- Atención múltiples tareas (Ítem 27)

siempre o casi siempre	31 %
a menudo	26 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	13 %

- Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

siempre o casi siempre	7 %
a menudo	24 %
a veces	42 %
nunca o casi nunca	25 %

- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

siempre o casi siempre	12 %
a menudo	25 %
a veces	46 %
nunca o casi nunca	15 %

- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

siempre o casi siempre	30 %
a menudo	23 %
a veces	36 %
nunca o casi nunca	10 %

- Cantidad y dificultad de la tarea.

El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

- Cantidad de trabajo (Ítem 26)

excesiva	47 %
elevada	31 %
adecuada	13 %
escasa	4 %
muy escasa	3 %

- Dificultad del trabajo (Ítem 28)

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	21 %
a veces	42 %
nunca o casi nunca	16 %

- Necesidad de ayuda (Ítem 29)

siempre o casi siempre	18 %
a menudo	15 %
a veces	45 %
nunca o casi nunca	20 %

- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

siempre o casi siempre	50 %
a menudo	20 %
a veces	17 %
nunca o casi nunca	12 %

4. Demandas psicológicas

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	68,34	19,46	66,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo elevado muy
31	15	12	32

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de aprendizajes(Ítem 33 a)

siempre o casi siempre	43 %
a menudo	31 %
a veces	23 %
nunca o casi nunca	2 %

- Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

siempre o casi siempre	30 %
a menudo	36 %
a veces	27 %
nunca o casi nunca	5 %

- Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

siempre o casi siempre	44 %
a menudo	32 %
a veces	17 %
nunca o casi nunca	5 %

- Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

siempre o casi siempre	52 %
a menudo	33 %
a veces	14 %
nunca o casi nunca	0 %

- Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

siempre o casi siempre	53 %
a menudo	25 %
a veces	17 %
nunca o casi nunca	3 %

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

siempre o casi siempre	55 %
a menudo	25 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	5 %

- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

siempre o casi siempre	40 %
a menudo	22 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	7 %
No tengo, no trato	1 %

- Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

siempre o casi siempre	26 %
a menudo	20 %
a veces	23 %
nunca o casi nunca	15 %
No tengo, no trato	14 %

- Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

siempre o casi siempre	28 %
a menudo	13 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	21 %
No tengo, no trato	5 %

- Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

siempre o casi siempre	27 %
a menudo	20 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	15 %
No tengo, no trato	5 %

- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

siempre o casi siempre	22 %
a menudo	27 %
a veces	35 %
nunca o casi nunca	14 %

- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

siempre o casi siempre	16 %
a menudo	23 %
a veces	44 %
nunca o casi nunca	15 %

5. Variedad / Contenido del trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	25,26	12,46	25,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
63	13	7	7

Los ítems que comprendes este factor son:

- Trabajo rutinario (Ítem 37)

no	23 %
a veces	26 %
bastante	30 %
mucho	20 %

- Sentido del trabajo (Ítem 38)

mucho	66 %
bastante	23 %
poco	7 %
nada	2 %

- Contribución del trabajo (Ítem 39)

no es muy importante	24 %
es importante	42 %
es muy importante	26 %
no lo sé	6 %

- Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

siempre o casi siempre	27 %
a menudo	18 %
a veces	35 %
nunca o casi nunca	14 %
No tengo, no trato	3 %

- Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

siempre o casi siempre	30 %
a menudo	26 %
a veces	27 %
nunca o casi nunca	13 %
No tengo, no trato	2 %

- Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

siempre o casi siempre	21 %
a menudo	21 %
a veces	36 %
nunca o casi nunca	11 %
No tengo, no trato	10 %

- Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

siempre o casi siempre	47 %
a menudo	25 %
a veces	15 %
nunca o casi nunca	4 %
No tengo, no trato	6 %

6. Participación / Supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	40,74	17,05	37,50

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
13	8	21	48

Los ítems que comprendes este factor son:

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Puedo decidir	17 %
Se me consulta	30 %
Sólo recibo información	31 %
Ninguna participación	21 %

- Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Puedo decidir	17 %
Se me consulta	25 %
Sólo recibo información	38 %
Ninguna participación	17 %

- Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Puedo decidir	15 %
Se me consulta	24 %
Sólo recibo información	48 %
Ninguna participación	11 %

- Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Puedo decidir	11 %
Se me consulta	25 %
Sólo recibo información	42 %
Ninguna participación	21 %

- Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Puedo decidir	16 %
Se me consulta	18 %
Sólo recibo información	36 %
Ninguna participación	27 %

- Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Puedo decidir	12 %
Se me consulta	18 %
Sólo recibo información	30 %
Ninguna participación	38 %

- Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Puedo decidir	12 %
Se me consulta	17 %
Sólo recibo información	34 %
Ninguna participación	35 %

- Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

no interviene	17 %
insuficiente	24 %
adecuada	46 %
excesiva	11 %

- Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

no interviene	10 %
insuficiente	25 %
adecuada	55 %
excesiva	8 %

- Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

no interviene	17 %
insuficiente	15 %
adecuada	53 %
excesiva	13 %

Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

no interviene	10 %
insuficiente	23 %
adecuada	52 %
excesiva	14 %

7. Interés por el trabajador / Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	27,57	16,65	28,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
80	5	3	2

Los ítems que comprendes este factor son:

- Información sobre la formación (Ítem 13 a)

no hay información	18 %
insuficiente	28 %
es adecuada	52 %

- Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

no hay información	15 %
insuficiente	41 %
es adecuada	43 %

- Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

no hay información	15 %
insuficiente	33 %
es adecuada	51 %

- Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

no hay información	7 %
insuficiente	27 %
es adecuada	64 %

- Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

adecuadamente	36 %
regular	43 %
insuficientemente	10 %
no existe posibilidad de desarrollo profesional	10 %

- Valoración de la formación (Ítem 42)

muy adecuada	33 %
suficiente	40 %
insuficiente en algunos casos	20 %
totalmente insuficiente	6 %

- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

muy adecuada	31 %
suficiente	35 %
insuficiente en algunos casos	27 %
totalmente insuficiente	5 %

- Satisfacción con el salario (Ítem 44)

muy satisfecho	24 %
satisfecho	41 %
insatisfecho	24 %
muy insatisfecho	10 %

8. Desempeño de rol

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	42,86	18,63	44,50

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo elevado muy
30	15	18	27

El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

- Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

muy clara	38 %
clara	51 %
poco clara	8 %
nada clara	1 %

- Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

muy clara	37 %
clara	47 %
poco clara	14 %
nada clara	0 %

- Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

muy clara	32 %
clara	42 %
poco clara	21 %
nada clara	4 %

- Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

muy clara	32 %
clara	41 %
poco clara	22 %
nada clara	4 %

- Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

muy clara	23 %
clara	32 %
poco clara	23 %
nada clara	21 %

- Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

muy clara	34 %
clara	38 %
poco clara	24 %
nada clara	2 %

- Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

siempre o casi siempre	13 %
a menudo	23 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	34 %

- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

siempre o casi siempre	8 %
a menudo	23 %
a veces	40 %
nunca o casi nunca	27 %

- Conflictos morales (Ítem 15 c)

siempre o casi siempre	11 %
a menudo	22 %
a veces	41 %
nunca o casi nunca	25 %

- Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

siempre o casi siempre	12 %
a menudo	30 %
a veces	34 %
nunca o casi nunca	23 %

- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

siempre o casi siempre	15 %
a menudo	22 %
a veces	32 %
nunca o casi nunca	30 %

9. Relaciones y apoyo social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	35,72	16,39	36,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
27	6	19	38

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)

16 a ¿puedes contar con tus jefes?

siempre o casi siempre	21 %
a menudo	14 %
a veces	50 %
nunca o casi nunca	11 %
No tengo, no hay otras personas	3 %

16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

siempre o casi siempre	35 %
a menudo	23 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	8 %
No tengo, no hay otras personas	1 %

16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

siempre o casi siempre	15 %
a menudo	17 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	12 %
No tengo, no hay otras personas	23 %

16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

siempre o casi siempre	15 %
a menudo	13 %
a veces	27 %
nunca o casi nunca	18 %
No tengo, no hay otras personas	24 %

- Calidad de las relaciones (Ítem 17)

buenas	58 %
regulares	32 %
malas	7 %
no tengo compañeros	1 %

- Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

raras veces	55 %
con frecuencia	15 %
constantemente	10 %
no existen	18 %

- Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

raras veces	23 %
con frecuencia	10 %
constantemente	15 %
no existen	51 %

- Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

raras veces	27 %
con frecuencia	15 %
constantemente	18 %
no existen	37 %

- Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

raras veces	13 %
con frecuencia	10 %
constantemente	8 %
no existen	67 %

- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	34 %
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	33 %
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	18 %
no lo sé	13 %

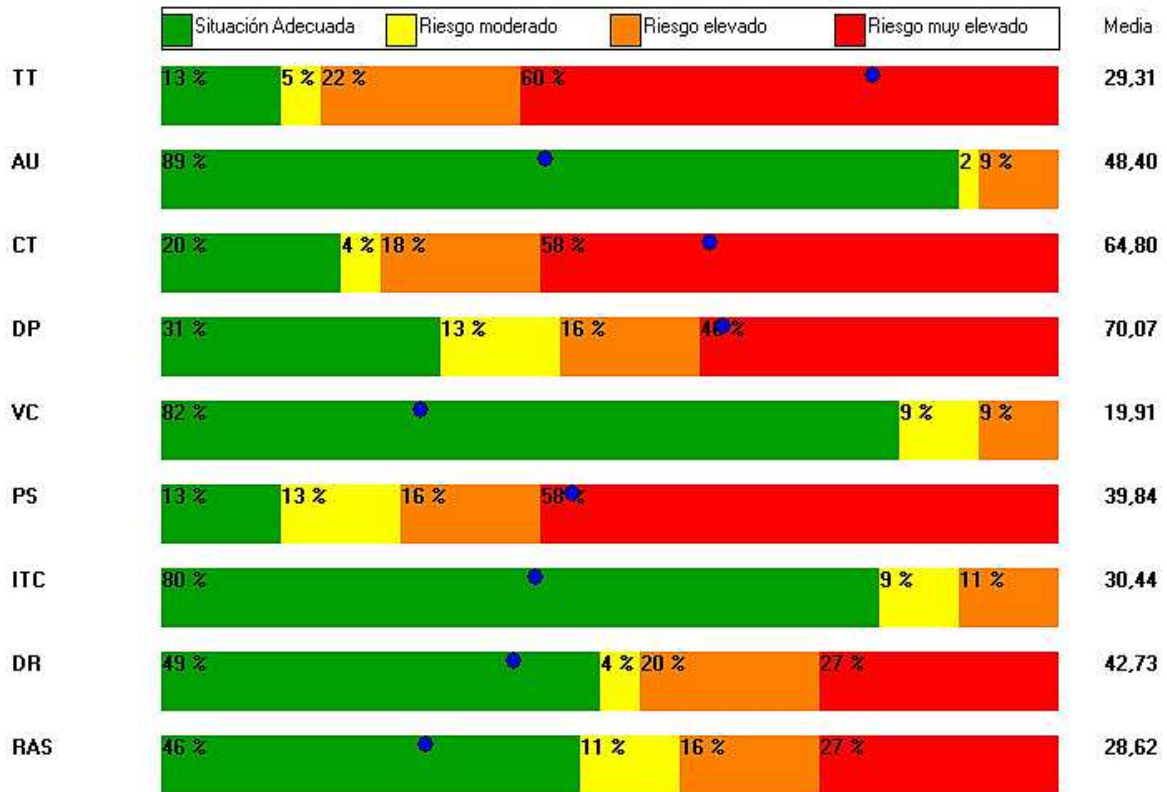
- Exposición a discriminación (Ítem 20)

siempre o casi siempre	13 %
a menudo	11 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	55 %

4.2.2.2 Puesto: Conductores

Marco muestral: 45 conductores

Tabla N° 4.11. Marco muestral: 45 conductores



Elaboración: Mauricio Carrera

1. Tiempo de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	29,31	6,88	31,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo elevado muy
6	2	10	27

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

Trabajo en sábados (Ítem 1)

siempre o casi siempre	86 %
a menudo	11 %
a veces	2 %
nunca o casi nunca	0 %

Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

siempre o casi siempre	33 %
a menudo	11 %
a veces	51 %
nunca o casi nunca	4 %

Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

siempre o casi siempre	11 %
a menudo	6 %
a veces	17 %
nunca o casi nunca	64 %

Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	6 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	44 %

2. Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	48,40	20,22	48,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo elevado muy
40	1	4	0

El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

- Autonomía temporal.

Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

siempre o casi siempre	13 %
a menudo	4 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	53 %

- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

siempre o casi siempre	17 %
a menudo	8 %
a veces	62 %
nunca o casi nunca	11 %

- Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

siempre o casi siempre	6 %
a menudo	4 %
a veces	48 %
nunca o casi nunca	40 %

- Determinación del ritmo (Ítem 9)

siempre o casi siempre	48 %
a menudo	26 %
a veces	22 %
nunca o casi nunca	2 %

- Autonomía decisional.

El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

- Actividades y tareas (Ítem 10 a)

siempre o casi siempre	37 %
a menudo	24 %
a veces	33 %
nunca o casi nunca	4 %

- Distribución de tareas (Ítem 10 b)

siempre o casi siempre	24 %
a menudo	42 %
a veces	22 %
nunca o casi nunca	11 %

- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

siempre o casi siempre	15 %
a menudo	33 %
a veces	42 %
nunca o casi nunca	8 %

- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

siempre o casi siempre	24 %
a menudo	53 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	8 %

- Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

siempre o casi siempre	48 %
a menudo	11 %
a veces	17 %
nunca o casi nunca	22 %

- Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

siempre o casi siempre	48 %
a menudo	11 %
a veces	24 %
nunca o casi nunca	15 %

- Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

siempre o casi siempre	28 %
a menudo	26 %
a veces	35 %
nunca o casi nunca	8 %

- Distribución turnos (ítem 10h)

siempre o casi siempre	11 %
a menudo	2 %
a veces	8 %
nunca o casi nunca	8 %
No trabajo a turnos	68 %

3. Carga de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	64,80	17,99	62,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
9	2	8	26

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- **Presiones de tiempos.**

. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

siempre o casi siempre	48 %
a menudo	17 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	2 %

- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

siempre o casi siempre	44 %
a menudo	33 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	2 %

- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

siempre o casi siempre	73 %
a menudo	26 %
a veces	0 %
nunca o casi nunca	0 %

- Esfuerzo de atención.

Los ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

- Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo

siempre o casi siempre	35 %
a menudo	15 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	20 %

- Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo

muy alta	55 %
alta	17 %
media	22 %
baja	4 %
muy baja	0 %

- Atención múltiples tareas (Ítem 27)

siempre o casi siempre	42 %
a menudo	24 %
a veces	17 %
nunca o casi nunca	15 %

- Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	15 %
a veces	40 %
nunca o casi nunca	24 %

- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	28 %
a veces	26 %
nunca o casi nunca	24 %

- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

siempre o casi siempre	33 %
a menudo	17 %
a veces	46 %
nunca o casi nunca	2 %

- Cantidad y dificultad de la tarea.

El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

- Cantidad de trabajo (Ítem 26)

excesiva	33 %
elevada	42 %
adecuada	20 %
escasa	4 %
muy escasa	0 %

- Dificultad del trabajo (Ítem 28)

siempre o casi siempre	24 %
a menudo	17 %
a veces	37 %
nunca o casi nunca	20 %

- Necesidad de ayuda (Ítem 29)

siempre o casi siempre	22 %
a menudo	13 %
a veces	46 %
nunca o casi nunca	17 %

- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

siempre o casi siempre	55 %
a menudo	11 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	20 %

4. Demandas psicológicas

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	70,07	22,02	70,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
14	6	7	18

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de aprendizajes(Ítem 33 a)

siempre o casi siempre	62 %
a menudo	8 %
a veces	26 %
nunca o casi nunca	2 %

- Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

siempre o casi siempre	44 %
a menudo	28 %
a veces	24 %
nunca o casi nunca	2 %

- Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

siempre o casi siempre	46 %
a menudo	33 %
a veces	17 %
nunca o casi nunca	2 %

- Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

siempre o casi siempre	60 %
a menudo	20 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	0 %

- Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

siempre o casi siempre	68 %
a menudo	20 %
a veces	8 %
nunca o casi nunca	2 %

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

siempre o casi siempre	55 %
a menudo	17 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	13 %

- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

siempre o casi siempre	35 %
a menudo	15 %
a veces	26 %
nunca o casi nunca	13 %
No tengo, no trato	8 %

- Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	22 %
a veces	17 %
nunca o casi nunca	35 %
No tengo, no trato	4 %

- Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

siempre o casi siempre	22 %
a menudo	20 %
a veces	40 %
nunca o casi nunca	13 %
No tengo, no trato	4 %

- Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

siempre o casi siempre	28 %
a menudo	11 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	33 %
No tengo, no trato	6 %

- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

siempre o casi siempre	42 %
a menudo	24 %
a veces	24 %
nunca o casi nunca	8 %

- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

siempre o casi siempre	35 %
a menudo	28 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	15 %

5. Variedad / Contenido del trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	19,91	11,35	20,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo elevado muy
37	4	4	0

Los ítems que comprendes este factor son:

- Trabajo rutinario (Ítem 37)

no	31 %
a veces	40 %
bastante	15 %
mucho	13 %

- Sentido del trabajo (Ítem 38)

mucho	68 %
bastante	24 %
poco	0 %
nada	6 %

- Contribución del trabajo (Ítem 39)

no es muy importante	13 %
es importante	33 %
es muy importante	53 %
no lo sé	0 %

- Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

siempre o casi siempre	42 %
a menudo	17 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	11 %
No tengo, no trato	0 %

- Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

siempre o casi siempre	40 %
a menudo	28 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	8 %
No tengo, no trato	2 %

- Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

siempre o casi siempre	24 %
a menudo	33 %
a veces	33 %
nunca o casi nunca	6 %
No tengo, no trato	2 %

- Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

siempre o casi siempre	55 %
a menudo	20 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	2 %
No tengo, no trato	2 %

6. Participación / Supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	39,84	15,05	38,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
6	6	7	26

Los ítems que comprendes este factor son:

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Puedo decidir	20 %
Se me consulta	33 %
Sólo recibo información	35 %
Ninguna participación	11 %

- Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Puedo decidir	20 %
Se me consulta	28 %
Sólo recibo información	22 %
Ninguna participación	28 %

- Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Puedo decidir	17 %
Se me consulta	20 %
Sólo recibo información	53 %
Ninguna participación	8 %

- Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Puedo decidir	11 %
Se me consulta	28 %
Sólo recibo información	44 %
Ninguna participación	15 %

- Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Puedo decidir	8 %
Se me consulta	24 %
Sólo recibo información	46 %
Ninguna participación	20 %

- Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Puedo decidir	22 %
Se me consulta	6 %
Sólo recibo información	40 %
Ninguna participación	31 %

- Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Puedo decidir	17 %
Se me consulta	17 %
Sólo recibo información	31 %
Ninguna participación	33 %

- Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

no interviene	26 %
insuficiente	28 %
adecuada	42 %
excesiva	2 %

- Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

no interviene	17 %
insuficiente	20 %
adecuada	60 %
excesiva	2 %

- Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

no interviene	24 %
insuficiente	26 %
adecuada	40 %
excesiva	8 %

- Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

no interviene	20 %
insuficiente	15 %
adecuada	51 %
excesiva	13 %

7. Interés por el trabajador / Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	30,44	17,76	33,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
36	4	5	0

Los ítems que comprendes este factor son:

- Información sobre la formación (Ítem 13 a)

no hay información	24 %
insuficiente	33 %
es adecuada	42 %

- Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

no hay información	28 %
insuficiente	33 %
es adecuada	37 %

- Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

no hay información	26 %
insuficiente	35 %
es adecuada	37 %

- Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

no hay información	8 %
insuficiente	44 %
es adecuada	46 %

- Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

adecuadamente	44 %
regular	31 %
insuficientemente	17 %
no existe posibilidad de desarrollo profesional	6 %

- Valoración de la formación (Ítem 42)

muy adecuada	46 %
suficiente	31 %
insuficiente en algunos casos	15 %
totalmente insuficiente	6 %

- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

muy adecuada	35 %
suficiente	33 %
insuficiente en algunos casos	28 %
totalmente insuficiente	2 %

- Satisfacción con el salario (Ítem 44)

muy satisfecho	26 %
satisfecho	33 %
insatisfecho	31 %
muy insatisfecho	8 %

8. Desempeño de rol

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	42,73	21,17	38,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo elevado muy
22	2	9	12

El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

- Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

muy clara	51 %
clara	20 %
poco clara	26 %
nada clara	2 %

- Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

muy clara	28 %
clara	46 %
poco clara	20 %
nada clara	4 %

- Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

muy clara	31 %
clara	42 %
poco clara	24 %
nada clara	2 %

- Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

muy clara	46 %
clara	26 %
poco clara	22 %
nada clara	4 %

- Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

muy clara	42 %
clara	15 %
poco clara	35 %
nada clara	6 %

- Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

muy clara	44 %
clara	28 %
poco clara	8 %
nada clara	17 %

- Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

siempre o casi siempre	11 %
a menudo	17 %
a veces	37 %
nunca o casi nunca	33 %

- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

siempre o casi siempre	13 %
a menudo	22 %
a veces	26 %
nunca o casi nunca	37 %

- Conflictos morales (Ítem 15 c)

siempre o casi siempre	11 %
a menudo	17 %
a veces	35 %
nunca o casi nunca	35 %

- Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

siempre o casi siempre	24 %
a menudo	24 %
a veces	35 %
nunca o casi nunca	15 %

- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

siempre o casi siempre	22 %
a menudo	13 %
a veces	37 %
nunca o casi nunca	26 %

9. Relaciones y apoyo social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	28,62	14,66	27,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo elevado muy
21	5	7	12

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)

16 a ¿puedes contar con tus jefes?

siempre o casi siempre	44 %
a menudo	8 %
a veces	44 %
nunca o casi nunca	2 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

siempre o casi siempre	46 %
a menudo	13 %
a veces	37 %
nunca o casi nunca	2 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

siempre o casi siempre	28 %
a menudo	20 %
a veces	35 %
nunca o casi nunca	4 %
No tengo, no hay otras personas	11 %

16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	6 %
a veces	33 %
nunca o casi nunca	22 %
No tengo, no hay otras personas	17 %

- Calidad de las relaciones (Ítem 17)

buenas	77 %
regulares	22 %
malas	0 %
no tengo compañeros	0 %

- Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

raras veces	55 %
con frecuencia	17 %
constantemente	4 %
no existen	22 %

- Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

raras veces	17 %
con frecuencia	8 %
constantemente	11 %
no existen	62 %

- Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

raras veces	20 %
con frecuencia	13 %
constantemente	11 %
no existen	55 %

- Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

raras veces	8 %
con frecuencia	2 %
constantemente	8 %
no existen	80 %

- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	37 %
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	37 %
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	15 %
no lo sé	8 %

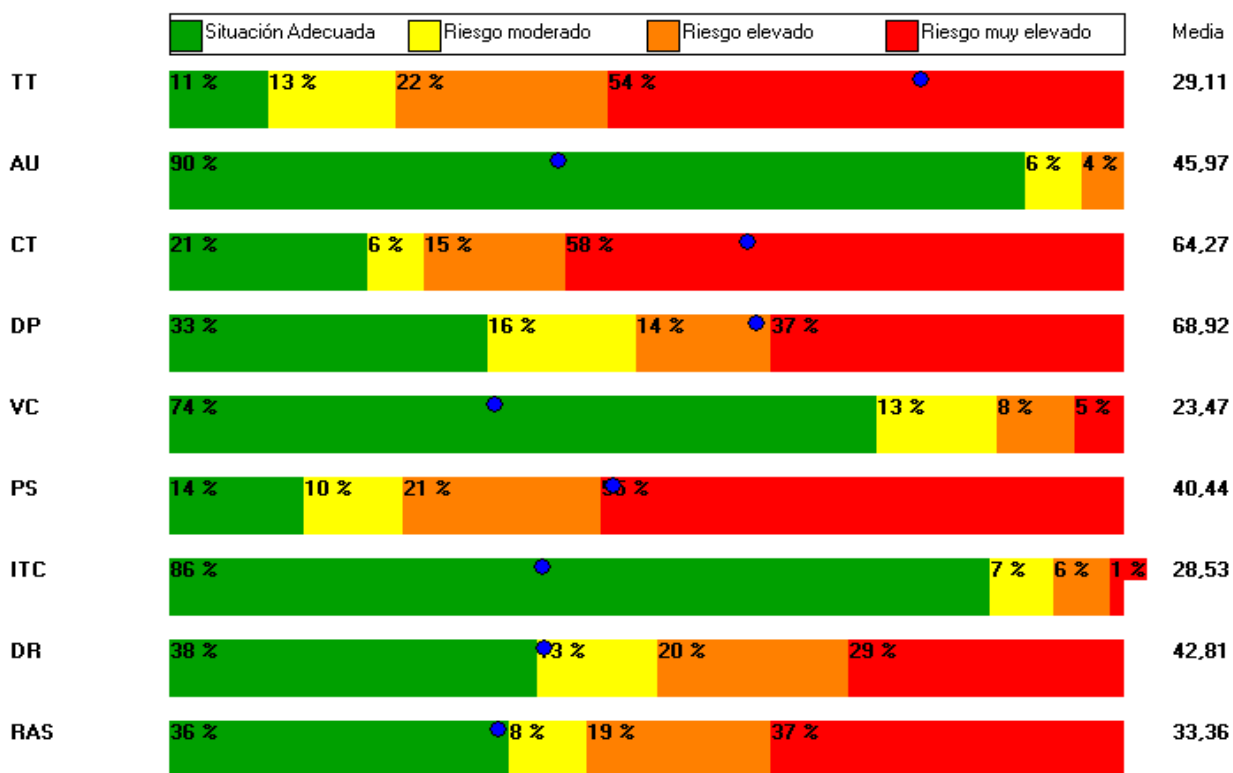
- Exposición a discriminación (Ítem 20)

siempre o casi siempre	15 %
a menudo	8 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	62 %

4.2.2.3 Resultados generales Conductores y Ayudantes

Una vez evaluado los factores FPSICO de los dos puestos ocupacionales: conductores y ayudante (135 personas) se procedió a consolidar obteniéndose los siguientes resultados generales:

Tabla N° 4.12. Resultados generales conductores y ayudantes



Elaboración: Mauricio Carrera

1. Tiempo de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	29,11	6,21	31,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
14	18	30	73

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

Trabajo en sábados (Ítem 1)

siempre o casi siempre	91 %
a menudo	6 %
a veces	1 %
nunca o casi nunca	0 %

Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

siempre o casi siempre	33 %
a menudo	11 %
a veces	51 %
nunca o casi nunca	2 %

Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

siempre o casi siempre	8 %
a menudo	14 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	57 %

Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

siempre o casi siempre	14 %
a menudo	12 %
a veces	33 %
nunca o casi nunca	39 %

2. Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	45,97	18,85	42,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
121	8	6	0

El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

- Autonomía temporal.

Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

siempre o casi siempre	5 %
a menudo	4 %
a veces	40 %
nunca o casi nunca	48 %

- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

siempre o casi siempre	18 %
a menudo	11 %
a veces	53 %
nunca o casi nunca	16 %

- Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

siempre o casi siempre	7 %
a menudo	9 %
a veces	45 %
nunca o casi nunca	37 %

- Determinación del ritmo (Ítem 9)

siempre o casi siempre	48 %
a menudo	25 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	5 %

- Autonomía decisional.

El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

- Actividades y tareas (Ítem 10 a)

siempre o casi siempre	38 %
a menudo	29 %
a veces	23 %
nunca o casi nunca	8 %

- Distribución de tareas (Ítem 10 b)

siempre o casi siempre	27 %
a menudo	38 %
a veces	23 %
nunca o casi nunca	10 %

- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	37 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	11 %

- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

siempre o casi siempre	28 %
a menudo	47 %
a veces	19 %
nunca o casi nunca	5 %

- Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

siempre o casi siempre	42 %
a menudo	22 %
a veces	24 %
nunca o casi nunca	10 %

- Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

siempre o casi siempre	40 %
a menudo	37 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	6 %

- Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

siempre o casi siempre	27 %
a menudo	34 %
a veces	32 %
nunca o casi nunca	5 %

- Distribución turnos (ítem 10h)

siempre o casi siempre	4 %
a menudo	2 %
a veces	5 %
nunca o casi nunca	5 %
No trabajo a turnos	81 %

3. Carga de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	64,27	18,68	66,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo elevado muy
28	8	20	79

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- Presiones de tiempos.

Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

siempre o casi siempre	34 %
a menudo	20 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	14 %

- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

siempre o casi siempre	42 %
a menudo	29 %
a veces	22 %
nunca o casi nunca	5 %

- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

siempre o casi siempre	62 %
a menudo	23 %
a veces	10 %
nunca o casi nunca	2 %

- Esfuerzo de atención.

Lo ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

- Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo

siempre o casi siempre	27 %
a menudo	15 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	25 %

- Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo

muy alta	54 %
alta	22 %
media	16 %
baja	5 %
muy baja	0 %

- Atención múltiples tareas (Ítem 27)

siempre o casi siempre	34 %
a menudo	25 %
a veces	25 %
nunca o casi nunca	14 %

- Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

siempre o casi siempre	11 %
a menudo	21 %
a veces	41 %
nunca o casi nunca	25 %

- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

siempre o casi siempre	14 %
a menudo	26 %
a veces	40 %
nunca o casi nunca	18 %

- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

siempre o casi siempre	31 %
a menudo	21 %
a veces	40 %
nunca o casi nunca	7 %

- Cantidad y dificultad de la tarea.

El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

- Cantidad de trabajo (Ítem 26)

excesiva	42 %
elevada	34 %
adecuada	15 %
escasa	4 %
muy escasa	2 %

- Dificultad del trabajo (Ítem 28)

siempre o casi siempre	21 %
a menudo	20 %
a veces	40 %
nunca o casi nunca	17 %

- Necesidad de ayuda (Ítem 29)

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	14 %
a veces	45 %
nunca o casi nunca	19 %

- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

siempre o casi siempre	51 %
a menudo	17 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	14 %

4. Demandas psicológicas

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	68,92	20,28	68,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo elevado muy
45	21	19	50

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de aprendizajes(Ítem 33 a)

siempre o casi siempre	49 %
a menudo	23 %
a veces	24 %
nunca o casi nunca	2 %

- Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

siempre o casi siempre	34 %
a menudo	34 %
a veces	26 %
nunca o casi nunca	4 %

- Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

siempre o casi siempre	45 %
a menudo	32 %
a veces	17 %
nunca o casi nunca	4 %

- Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

siempre o casi siempre	54 %
a menudo	28 %
a veces	16 %
nunca o casi nunca	0 %

- Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

siempre o casi siempre	58 %
a menudo	23 %
a veces	14 %
nunca o casi nunca	2 %

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

siempre o casi siempre	55 %
a menudo	22 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	8 %

- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

siempre o casi siempre	38 %
a menudo	20 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	9 %
No tengo, no trato	3 %

- Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

siempre o casi siempre	24 %
a menudo	20 %
a veces	21 %
nunca o casi nunca	22 %
No tengo, no trato	11 %

- Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

siempre o casi siempre	26 %
a menudo	15 %
a veces	34 %
nunca o casi nunca	18 %
No tengo, no trato	5 %

- Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

siempre o casi siempre	28 %
a menudo	17 %
a veces	27 %
nunca o casi nunca	21 %
No tengo, no trato	5 %

- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

siempre o casi siempre	28 %
a menudo	26 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	12 %

- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

siempre o casi siempre	22 %
a menudo	25 %
a veces	36 %
nunca o casi nunca	15 %

5. Variedad / Contenido del trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	23,47	12,32	23,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo elevado muy
100	17	11	7

Los ítems que comprendes este factor son:

- Trabajo rutinario (Ítem 37)

no	25 %
a veces	31 %
bastante	25 %
mucho	17 %

- Sentido del trabajo (Ítem 38)

mucho	67 %
bastante	23 %
poco	5 %
nada	3 %

- Contribución del trabajo (Ítem 39)

no es muy importante	20 %
es importante	39 %
es muy importante	35 %
no lo sé	4 %

- Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

siempre o casi siempre	32 %
a menudo	18 %
a veces	33 %
nunca o casi nunca	13 %
No tengo, no trato	2 %

- Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

siempre o casi siempre	33 %
a menudo	27 %
a veces	25 %
nunca o casi nunca	11 %
No tengo, no trato	2 %

- Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

siempre o casi siempre	22 %
a menudo	25 %
a veces	35 %
nunca o casi nunca	9 %
No tengo, no trato	7 %

- Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

siempre o casi siempre	50 %
a menudo	23 %
a veces	17 %
nunca o casi nunca	3 %
No tengo, no trato	5 %

6. Participación / Supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	40,44	16,36	38,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo elevado muy
19	14	28	74

Los ítems que comprendes este factor son:

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Puedo decidir	18 %
Se me consulta	31 %
Sólo recibo información	32 %
Ninguna participación	17 %

- Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Puedo decidir	18 %
Se me consulta	26 %
Sólo recibo información	33 %
Ninguna participación	21 %

- Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Puedo decidir	16 %
Se me consulta	22 %
Sólo recibo información	50 %
Ninguna participación	10 %

- Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Puedo decidir	11 %
Se me consulta	26 %
Sólo recibo información	42 %
Ninguna participación	19 %

- Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Puedo decidir	14 %
Se me consulta	20 %
Sólo recibo información	40 %
Ninguna participación	25 %

- Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Puedo decidir	15 %
Se me consulta	14 %
Sólo recibo información	33 %
Ninguna participación	36 %

- Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Puedo decidir	14 %
Se me consulta	17 %
Sólo recibo información	33 %
Ninguna participación	34 %

- Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

no interviene	20 %
insuficiente	25 %
adecuada	45 %
excesiva	8 %

- Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

no interviene	12 %
insuficiente	23 %
adecuada	57 %
excesiva	6 %

- Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

no interviene	20 %
insuficiente	19 %
adecuada	48 %
excesiva	11 %

- Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

no interviene	13 %
insuficiente	20 %
adecuada	51 %
excesiva	14 %

7. Interés por el trabajador / Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	28,53	17,02	29,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo elevado muy
116	9	8	2

Los ítems que comprendes este factor son:

- Información sobre la formación (Ítem 13 a)

no hay información	20 %
insuficiente	30 %
es adecuada	48 %

- Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

no hay información	20 %
insuficiente	38 %
es adecuada	41 %

- Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

no hay información	19 %
insuficiente	34 %
es adecuada	46 %

- Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

no hay información	8 %
insuficiente	33 %
es adecuada	58 %

- Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

adecuadamente	39 %
regular	39 %
insuficientemente	12 %
no existe posibilidad de desarrollo profesional	8 %

- Valoración de la formación (Ítem 42)

muy adecuada	37 %
suficiente	37 %
insuficiente en algunos casos	18 %
totalmente insuficiente	6 %

- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

muy adecuada	32 %
suficiente	34 %
insuficiente en algunos casos	28 %
totalmente insuficiente	4 %

- Satisfacción con el salario (Ítem 44)

muy satisfecho	25 %
satisfecho	38 %
insatisfecho	26 %
muy insatisfecho	9 %

8. Desempeño de rol

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	42,81	19,44	43,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
52	17	27	39

El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

- Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

muy clara	42 %
clara	40 %
poco clara	14 %
nada clara	1 %

- Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

muy clara	34 %
clara	47 %
poco clara	16 %
nada clara	1 %

- Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

muy clara	31 %
clara	42 %
poco clara	22 %
nada clara	3 %

- Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

muy clara	37 %
clara	36 %
poco clara	22 %
nada clara	4 %

- Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

muy clara	29 %
clara	26 %
poco clara	27 %
nada clara	16 %

- Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

muy clara	37 %
clara	35 %
poco clara	19 %
nada clara	7 %

- Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

siempre o casi siempre	12 %
a menudo	21 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	34 %

- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

siempre o casi siempre	10 %
a menudo	22 %
a veces	35 %
nunca o casi nunca	31 %

- Conflictos morales (Ítem 15 c)

siempre o casi siempre	11 %
a menudo	20 %
a veces	39 %
nunca o casi nunca	28 %

- Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

siempre o casi siempre	16 %
a menudo	28 %
a veces	34 %
nunca o casi nunca	20 %

- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

siempre o casi siempre	17 %
a menudo	19 %
a veces	34 %
nunca o casi nunca	28 %

9. Relaciones y apoyo social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	33,36	16,13	34,00

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo elevado muy
48	11	26	50

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)
16 a ¿puedes contar con tus jefes?

siempre o casi siempre	28 %
a menudo	12 %
a veces	48 %
nunca o casi nunca	8 %
No tengo, no hay otras personas	2 %

16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

siempre o casi siempre	39 %
a menudo	20 %
a veces	33 %
nunca o casi nunca	6 %
No tengo, no hay otras personas	0 %

16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	18 %
a veces	32 %
nunca o casi nunca	9 %
No tengo, no hay otras personas	19 %

16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

siempre o casi siempre	17 %
a menudo	11 %
a veces	29 %
nunca o casi nunca	20 %
No tengo, no hay otras personas	22 %

- Calidad de las relaciones (Ítem 17)

buenas	65 %
regulares	28 %
malas	5 %
no tengo compañeros	0 %

- Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

raras veces	55 %
con frecuencia	16 %
constantemente	8 %
no existen	20 %

- Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

raras veces	21 %
con frecuencia	9 %
constantemente	14 %
no existen	54 %

- Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

raras veces	25 %
con frecuencia	14 %
constantemente	16 %
no existen	43 %

- Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

raras veces	11 %
con frecuencia	7 %
constantemente	8 %
no existen	71 %

- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	35 %
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	34 %
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	17 %
no lo sé	11 %

- Exposición a discriminación (Ítem 20)

siempre o casi siempre	14 %
a menudo	10 %
a veces	17 %
nunca o casi nunca	57

4.3 Nivel de accidentes del primer semestre del 2014 en los dos puestos de trabajo

El nivel de accidentes registrados en el área comercial de la empresa Arca Continental en el primer semestre del 2014, se sistematizan en la siguiente matriz:

Tabla N° 4.13. Número de accidentes registrados en el primer semestre del 2014

NÚMERO DE ACCIDENTES REGISTRADOS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2014			
CARGO	UBICACIÓN DEL ACCIDENTE	AGENTE CAUSAL	TIPO DE ACCIDENTE
AYUDANTE DE VENTAS	Fuera de las instalaciones	Superficie de trabajo	Torceduras o sobre esfuerzos
ESTIBADOR	En las instalaciones	Superficie de trabajo	Golpeado por o contra
OPERADOR DE MONTACARGAS	Fuera de las instalaciones	Superficie de trabajo	RESBALÓN, TROPEZÓN O CAÍDA
PREVENDEDOR	Fuera de las instalaciones	Superficie de trabajo	RESBALÓN, TROPEZÓN O CAÍDA
CONDUCTOR VENDEDOR	Fuera de las instalaciones	Cargas	Otros
AYUDANTE DE VENTAS AVANCE	Fuera de las instalaciones	Superficie de trabajo	RESBALÓN, TROPEZÓN O CAÍDA
TRICICLERO	Fuera de las instalaciones	Medios de transporte	Colisión vehicular
OPERADOR DE MONTACARGA	En las instalaciones	Materiales	Golpeado por o contra
AYUDANTE DE VENTAS	Fuera de las instalaciones	Cargas	Torceduras o sobre esfuerzos
AYUDANTE DE VENTAS	Fuera de las instalaciones	Cargas	Golpeado por o contra

Elaboración: Mauricio Carrera

El total de accidentes registrados en el primer semestre del 2014 en el área comercial son 10, de los cuales 4 corresponden al puesto ocupacional ayudante de ventas, lo que representa el 40%, y en el cargo de conductores o conductor 1 accidente que representa el 10% de los accidentes ocurridos en este año en la empresa.

Ocho de estos accidentes se registraron fuera de la empresa que representa el 80% y 2 accidentes en las instalaciones de la empresa que significa el 20%.

4.4 Comprobación de hipótesis

De los resultados obtenidos referentes a los riesgos psicosociales presentes en los dos puestos de trabajo: conductores y ayudante a través de la matriz de identificación de riesgos psicosociales y al comparar con la matriz de accidentes ocurridos en el año 2014 se establece que no son directamente proporcionales, ya que los agentes causales no fueron por factores psicosociales sino por riesgos mecánicos, de esta manera se rechaza la hipótesis “Los factores de riesgo psicosocial presentes en el trabajo de conductores y ayudantes, se relacionan con los accidentes laborales ocurridos en el área de distribución “Calderón” de una compañía de bebidas gaseosas en el primer semestre del 2014”.

De los resultados de la aplicación de los factores psicosociales del modelo FPSICO de los nueve factores con sus respectivos indicadores se establece que ninguno de ellos tiene relación directa con los agentes causales de los 10 accidentes ocurridos en la empresa Arca Continental en el año 2014. Este análisis e interpretación de resultados de verificación de hipótesis es centrado en la variable: **Factores de Riesgo Psicosociales (causa)** o variable independiente, demostrando que no es directamente proporcional o tiene interrelación directa de **efecto** con la variable dependiente: **Accidentes Laborales** ocurridos el área de distribución de la empresa Arca Continental en el año 2014.

La técnica estadística descriptiva para la comprobación de hipótesis fueron las siguientes:

Porcentajes

Como resultado de la comprobación de hipótesis utilizando la técnica de estadística de porcentajes se establece que de los 10 accidentes ocurridos en el año 2014 el 0% corresponde a riesgos psicosociales y el 100% de los accidentes han sido como consecuencia de factores de riesgo mecánicos. Concluyéndose que no es pertinente aplicar ninguna técnica estadística inferencial.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Del análisis de los puestos de trabajo de conductores y ayudante de ventas de la empresa Arca Continental, se determina que los riesgos importantes en el puesto de conductores son riesgos mecánicos: desplazamiento en transporte terrestre, proyección de sólidos o líquidos. En riesgos ergonómicos: posición forzada, permanecer de pie o sentado por periodos prolongados. En riesgos psicosociales: alta responsabilidad, trato con clientes y usuarios, amenaza delincuencia. En el puesto de ayudante de ventas los riesgos son: físicos: espacio reducido. Riesgos mecánicos: circulación de vehículos o montacargas en áreas de trabajo, desplazamiento en transporte terrestre, trabajo a distinto nivel, caída de objetos por derrumbamiento o desprendimiento, caída de objetos en manipulación, proyección de sólidos o líquidos. Riesgos ergonómicos: levantamiento manual de objetos, posición forzada, permanecer de pie o sentado por periodos prolongados. Riesgos psicosociales: trato con clientes y usuarios y amenaza delincuencia.
- La identificación de riesgos psicosociales se realizó del análisis de los procesos y actividades que cumplen los dos puestos ocupacionales: conductores y ayudante, para el levantamiento de riesgos se utilizó la matriz de identificación y evaluación de riesgos INSHT que actualmente aplica el Ministerio de Relaciones Laborales.
- Las acciones preventivas de los factores de riesgo se realizó en la matriz de evaluación de gestión preventiva de los dos cargos ocupacionales, estableciéndose las acciones más relevantes con la finalidad evitar accidentes laborales y reducir las enfermedades profesionales.
- Con la aplicación del método FPSICO se evidenció la situación actual de los factores psicosociales que actualmente tiene el talento humano que cumple las funciones en los cargos de conductores y ayudante y de esta forma aportar información de los factores psicosociales de la empresa en estos dos puestos de trabajo.

- Del análisis efectuado de los resultados se determina que los factores psicosociales no son las causas de los accidentes laborales que tiene la empresa en el área de comercialización y ventas, por lo que se rechaza la hipótesis: “Los factores de riesgo psicosocial presentes en el trabajo de conductores y ayudantes, se relacionan con los accidentes laborales ocurridos en el área de distribución “Calderón” de una compañía de bebidas gaseosas en el primer semestre del 2014.

5.2 Recomendaciones

- Que al personal que ocupa los cargos de conductores y ayudante de ventas se les comunique los riesgos que tiene sus puestos ocupacionales, con la finalidad de capacitar y adiestrar sobre el sistema de gestión de la seguridad.
- Que los riesgos psicosociales identificados sean socializados y validados con los actores directos que son el talento humano que ocupa estos dos puestos ocupacionales y la unidad de seguridad y salud en el trabajo de la institución.
- Las medidas preventivas señaladas en el presente documento deben aplicarse con la finalidad de planear las acciones a realizar y controlar su desarrollo y aplicación para así sustentar la planificación, el seguimiento para establecer un plan de formación de los trabajadores así como un plan de prevención de riesgos psicosociales.
- Con los valores encontrados en la aplicación del FPSICO y la magnitud que presentan los factores psicosociales, desarrollar un programa de respuesta a los que tienen la categoría de riesgo muy elevado, mediante acciones y condiciones que permitan bajar su intensidad y llegar a registros de situación adecuada.
- Efectuar controles, supervisión y monitoreo, relacionada con los factores psicosociales que pueden ocasionar accidentes, como un conjunto de medidas adoptadas con la finalidad de contribuir a mejorar las condiciones de trabajo y la salud del talento humano de estos dos cargos ocupacionales.

Bibliografía

- Cabaleiro, V. (2010). *Prevención de riesgos Laborales: Normativa de Seguridad e Higiene en el Puesto de Trabajo. Ideas Propias.*
- CAN. (2005). *Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.* Lima, Perú.
- Cavassa, C. (2005). *Seguridad Industrial: Un enfoque integral.* Limusa.
- Cavassa, C. (2005). *Seguridad Industrial: Un enfoque integral.* Limusa.
- Cegarra, J. (2011). *Metodología de la Investigación Científica y Tecnológica.* Diaz de Santos.
- CEM. . (2013). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.*
- Chinchilla, R. (2002). *Seguridad y Salud en el Trabajo.* . EUNED.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Quito - Ecuador: Montecristi.
- Creus, A. (2013). *Técnicas para la Prevención de Riesgos Laborales.* España: Egedsa.
- Demestre, L. (2014). *Manual para la Construcción de tablas de contingencia: Modelo, Investigación y Análisis.* EEUU: Palibrio.
- Dessler, G. (2001). *Manual de prevención de Riesgos Laborales para no iniciados.* México: Pearson Educación.
- Fernández, R. (2010). *La Productividad y el riesgo Psicosocial o derivado de la organización del trabajo.* . Club Universitario.
- González, A. (2006). *Manual para el Técnico de Prevención de Riesgos Laborales.* . España: FC EDITORIAL.
- IESS. (2010). *Boletín Estadístico N°18.* Obtenido de <http://www.iess.gob.ec/es/estadisticas/>
- IESS. (2010). Resolución CD. 390 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo,. Quito, Ecuador.
- INSHT. (s.f.). *NTP 926 Factores Psicosociales: metodología de evaluación.* Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>
- INSHT. (2008). VI Encuesta de Condiciones de Trabajo. Madrid.
- International Labour Office. (2004). *Lista de Comprobación Ergonómica.*
- MRL. (2007). *Reglamento de Seguridad y Salud para la Construcción y Obras Públicas.*

- OIT. . (1984). *Informe del comité mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo*. . Ginebra.
- OIT. (2009). *ILO Standards on Occupational Safety Health Promoting a Safe and Healthy Working Environment*. . Ginebra.
- OSHA. (2002). *European Agency for Safety and Health at Work*. Obtenido de <http://ew2002.osha.europa.eu>
- OSHA. (2007). *Annual Report 2007*. .
- OSHA. (2007). *Annual Report 2007*.
- OSHA. (2002). *European Agency for Safety and Health at Work*. Obtenido de <http://ew2002.osha.europa.eu>
- Sauter. (1998). *Factores Psicosociales y de Organización*. En: *O.I.T. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. . Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf>

Anexo N° 1. Cuestionario FPSICO



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.

El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.

Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

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

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo que realizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
↳ No trabajo en turnos rotativos	<input type="checkbox"/>			

11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
	1	2	3	4
Introducción de cambios en los equipos y materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Introducción de cambios en la manera de trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios en la dirección o entre tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación o incorporación de nuevos empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboración de las normas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

	no interviene	Insuficiente	adecuada	excesiva
	1	2	3	4
El método para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	no hay información	Insuficiente	es adecuada
	1	2	3
Las posibilidades de formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

	muy clara	clara	poco clara	nada clara
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo asignado para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no hay otras personas
	1	2	3	4	5
Tus jefes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

buenas	<input type="checkbox"/>	1
regulares	<input type="checkbox"/>	2
malas	<input type="checkbox"/>	3
no tengo compañeros	<input type="checkbox"/>	4

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	raras veces	con frecuencia	constantemente	no existen
	1	2	3	4
Los conflictos interpersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de acoso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

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

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

- | | | |
|----------|--------------------------|---|
| muy alta | <input type="checkbox"/> | 1 |
| alta | <input type="checkbox"/> | 2 |
| media | <input type="checkbox"/> | 3 |
| baja | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy baja | <input type="checkbox"/> | 5 |

23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

excesiva
elevada
adecuada
escasa
muy escasa

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

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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

29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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

30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

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

33. En qué medida tu trabajo requiere:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Aprender cosas o métodos nuevos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptarse a nuevas situaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tomar iniciativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena memoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser creativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores jerárquicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:

no	<input type="checkbox"/>	1
a veces	<input type="checkbox"/>	2
bastante	<input type="checkbox"/>	3
mucho	<input type="checkbox"/>	4

38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

- | | | |
|----------|--------------------------|---|
| mucho | <input type="checkbox"/> | 1 |
| bastante | <input type="checkbox"/> | 2 |
| poco | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nada | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|----------------------|--------------------------|---|
| no es muy importante | <input type="checkbox"/> | 1 |
| es importante | <input type="checkbox"/> | 2 |
| es muy importante | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no lo sé | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu familia y tus amistades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| adecuadamente | <input type="checkbox"/> | 1 |
| regular | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficientemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no existe posibilidad de desarrollo profesional | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| muy adecuada | <input type="checkbox"/> | 1 |
| suficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| totalmente insuficiente | <input type="checkbox"/> | 4 |


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

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| muy adecuada | <input type="checkbox"/> | 1 |
| suficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| totalmente insuficiente | <input type="checkbox"/> | 4 |

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

- | | | |
|------------------|--------------------------|---|
| muy satisfecho | <input type="checkbox"/> | 1 |
| satisfecho | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insatisfecho | <input type="checkbox"/> | 3 |
| muy insatisfecho | <input type="checkbox"/> | 4 |

Anexo N° 2. Matriz riesgos conductor

	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	MÉTODO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN INICIAL DE RIESGOS INSHT	Código: GT-CH-01
			Fecha de Elaboración: 16-09-2014
			Última aprobación:
			Revisión:
Elaborado por: Mauricio Carrera Castillo		Revisado por:	Aprobado por:

Localización: Dentro y fuera de la ciudad
 Puestos de trabajo: Chofer
 N° de trabajadores: 1
 Tiempo de exposición: 8 Hr
 Proceso: Chofer
 Subproceso:

Evaluación:
<input checked="" type="checkbox"/> Inicial
<input type="checkbox"/> Periódica
Fecha Evaluación:
Fecha última evaluación:

#	Categoría	Peligro Identificativo	Probabilidad			Consecuencias			Estimación del Riesgo					
			B	M	A	LD	D	ED	T	TO	M	I	IN	
1	MECÁNICOS	Filos cortantes y puntas	1				1		0	1	0	0	0	
2		Golpes cortes por objetos o herramientas		1				1		0	0	1	0	0
3		Circulación de maquinaria y vehículos en áreas de trabajo			1			1		0	0	0	1	0
4		Desplazamiento en transporte (terrestre)			1	1				0	0	1	0	0
5		Caída al mismo y a distinto nivel		1				1		0	0	1	0	0
6		Caída de objetos por derrumbamiento o desprendimiento		1				1		0	0	1	0	0
7		Accidentes viales debido a vías en mal estado		1				1		0	0	1	0	0
8		Accidentes viales provocados por terceros		1					1	0	0	0	1	0
9	FÍSICOS	Ruido		1		1			0	1	0	0	0	
10		Radiación no ionizante (exposición al sol)		1		1			0	1	0	0	0	
11	QUÍMICOS	Smog		1		1			0	1	0	0	0	
12	BIOLÓGICOS	Consumo de alimentos no garantizados		1		1			0	1	0	0	0	
13	ERGONÓMICOS	Sobreesfuerzo físico		1		1			0	1	0	0	0	
14		Movimiento corporal repetitivo		1			1		0	0	1	0	0	
15		Levantamiento manual de cargas		1			1		0	0	1	0	0	
16		Posición forzada (sentado)		1			1		0	0	1	0	0	
17	PSICOSOCIALES	Trabajo a presión		1		1			0	1	0	0	0	
18		Alta responsabilidad			1	1			0	0	1	0	0	
19		Trabajo monótono			1	1			0	0	1	0	0	
20		Inadecuada supervisión		1		1			0	1	0	0	0	
21		Trato con clientes y usuarios		1		1			0	1	0	0	0	
22		Repetitividad de tareas			1	1			0	0	1	0	0	
23		Autonomía temporal			1	1			0	0	1	0	0	
24		Amenaza Delinencial		1				1		0	0	1	0	0

Evaluación realizada por:	Mauricio Carrera Castillo	Firma:	Fecha:
		Firma:	Fecha:


Historial de Revisiones:

Revisión	Razón del Cambio	Fecha
0	Ninguno (original)	

SIMBOLOGÍA	
B	baja
M	media
A	alta
LD	ligeramente dañina
D	dañina
ED	extremadamente dañina

NÚMERO	FACTORES DE RIESGO IDENTIFICADOS	EVALUACIÓN	En el diseño	FUENTE acciones de sustitución y control en el sitio de generación	MEDIO DE TRANSMISIÓN acciones de control y protección interpuestas entre la fuente generadora y el trabajador	TRABAJADOR mecanismos para evitar el contacto del factor de riesgo con el trabajador, EPPs, adiestramiento, capacitación	COMPLEMENTO apoyo a la gestión: señalización, información, comunicación, investigación	Accesorio EPI's / EPP	Especificaciones	Tipo de trabajo	TIPO DE ROTULACIÓN		Marca a utilizarse
											ADVERTENCIA	OBLIGACIÓN	
1	Filas cortantes y puntas	TOLERABLE			Se debe usar las maquinas o herramientas de corte con los resguardos de seguridad propios, el lugar debe estar libre de obstáculos que impidan o restrinjan el movimiento o que provoque una caída. Estos elementos quedan prohibidos usar para otros fines y se debe evitar bromas.	USAR EPP	Charlas de Seguridad y Salud en el Trabajo	GUANTES					
2	Golpes cortes por objetos o herramientas	MODERADO			Tener en orden los apilamientos y las estanterías, estas deben estar delimitada, descritas y señalizadas, se prohíbe jugar y realizar bromas pesadas en el área de trabajo.	USAR EPP		GUANTES					
3	Circulación de maquinaria y vehículos en áreas de trabajo	IMPORTANTE			Se delimitará la zona de transporte. Mantener señalizado las zonas de precaución, peligro, paso cebra, etc. El vehículo que ingrese deberá tener sonidos intermitente de parqueo o dará sonidos que pongan en aviso de su paso.	USAR EPP		CHALECO REFLECTIVO					
4	Desplazamiento en transporte (terrestre)	MODERADO		El vehículo debe encontrarse en optimas condiciones para el desplazamiento dentro y fuera de la ciudad. Se debe elegir rutas seguras y evitar el exceso de velocidad.	Asegurarse de que el automotor se encuentre bien estacionado con freno de mano y los respectivos anclamientos en las llantas, para poder subir y bajar elementos del valde.		Charlas de Seguridad y Salud en el Trabajo- Manejo defensivo.						
5	Caída al mismo y a distinto nivel	MODERADO		Colocar pisos o cintas antideslizantes.	El lugar de trabajo se debe mantener libre de obstáculos y uniforme, para ello se debe delimitar la zona de material y señalizar el área de puesto de trabajo y tránsito. Se debe mantener limpio y seco los pisos de tránsito.	Usar EPP	Charlas de Seguridad en el Trabajo	ZAPATOS ANTIDESLIZANTES					
6	Caída de objetos por demumbamiento o desprendimiento	MODERADO			Estar sujetas y delimitar las alturas de apilado de elementos (cajas, sacos,empaques etc.). Mantener ordenado y limpio el lugar de trabajo. Cumplir con los procedimientos de las tareas que debe realizar.	Usar EPP	Charlas de Seguridad en el Trabajo	CASCO					
7	Accidentes viales debido a vías en mal estado	MODERADO		Anticiparse y asegurarse de las condiciones de las vías para poder tránsito y evitar riesgos que se puedan generar. Recorrer a una velocidad moderada.	Para conducir no debe estar bajo efectos de alcohol o sustancias que puedan generar sueño.	Usar el cinturón de seguridad	Charlas básicas de manejo defensivo						
8	Accidentes viales provocados por terceros	IMPORTANTE		Concentrarse, asegurarse y anticiparse ante cualquier situación de riesgo que se pueda generar con otros vehículos que se encuentren en tránsito por la misma vía.	Para conducir no debe estar bajo efectos de alcohol o sustancias que puedan generar sueño.	Usar el cinturón de seguridad	Charlas básicas de manejo defensivo						
9	Ruido	TOLERABLE					Charlas básicas sobre Seguridad y Salud Ocupacional						
10	Radiación no ionizante (exposición al sol)	TOLERABLE				Usar gorras, cremas o elementos que protegan contra la radiación solar	Charlas básicas sobre Seguridad y Salud Ocupacional						
11	Smog	TOLERABLE			Mantener ventanas cerradas esporadicamente en sitios o paradas en las que e encuentren cerca de autobuses, camiones u otros vehículos que desprendan humo.		Charlas básicas sobre Seguridad y Salud Ocupacional						
12	Consumo de alimentos no garantizados	TOLERABLE			Buscar y escoger un proveedor o restaurante donde los alimentos sean garantizados, que tengan buena higiene y que sean preparado con la menor cantidad de grasa o ingredientes que puedan generar malestar a la persona.								
13	Sobreesfuerzo físico	TOLERABLE			Según la OIT una persona adulta puede levantar un peso máximo de 25kg. De tal maner se deben efectuar levantamientos compartidos si se sobrepasan el peso limite estandarizado por la OIT.	Usar EPP	Charlas en métodos ergonómicos de trabajo. Indicaciones de posturas y levantameinto de pesos	FAJA DE FUERZA					
14	Movimiento corporal repetitivo	MODERADO				Realizar pausas activas de 5 min a media mañana y media tarde. Para efectuar movimientos de relajación.	Charlas en métodos ergonómicos de trabajo. Indicaciones de posturas y levantameinto de pesos	FAJA DE FUERZA					
15	Levantamiento manual de cargas	MODERADO			Se debe evitar posiciones incómodas y cargas pesadas, reducir los movimientos de inclinación. Según la OIT una persona adulta puede levantar un peso máximo de 25kg. De tal maner se deben efectuar levantamientos compartidos si se sobrepasan el peso limite estandarizado por la OIT.	Usar EPP	Charlas en métodos ergonómicos de trabajo. Indicaciones de posturas y levantameinto de pesos	GUANTES- FAJA DE FUERZA					
16	Posición forzada (sentado)	MODERADO				Realizar pausas activas de 5 min a media mañana y media tarde. Para efectuar movimientos de relajación.	Charlas en métodos ergonómicos de trabajo. Indicaciones de posturas y levantameinto de pesos						
17	Trabajo a presión	TOLERABLE		Se debe realizar un cronograma de trabajo semanal o mensual en el que se distribuya las actividades y tareas en cada puesto de trabajo			Charlas de Seguridad y Salud Ocupacional						
18	Alta responsabilidad	MODERADO		Definir las funciones de cada puesto de trabajo y hoararios de entrega			Charlas de relaciones humanas y ventas.						
19	Trabajo monótono	MODERADO				Realizar pausas activas de 5 min a media mañana y media tarde. Para efectuar movimientos de relajación.							
20	Inadecuada supervisión	TOLERABLE		Se debe realizar un cronograma de trabajo semanal o mensual en el que se distribuya las actividades y tareas en cada puesto de trabajo. A demás se definiran las funciones de cada puesto de trabajo y se dará a conocer a todos los trabajadores pertinentes.			Charlas de relaciones humanas y motivacionales						
21	Trato con clientes y usuarios	TOLERABLE					Charlas de ventas y relaciones humanas						
22	Repetitividad de tareas	MODERADO				Realizar pausas activas de 5 min a media mañana y media tarde. Para efectuar movimientos de relajación.							
23	Amenaza Delincuencial	MODERADO		Realizar cambios de ruta o de parada en lugares donde existe población, o una unidad de policia. Transitar por vías conocidas y donde existe afluencia de vehículos.	Mantener la calma asegurarse y anticiparse ante cualquier situación de riesgo que se pueda generar por persecución de vehículos o volcamiento en la carretera		Charlas de seguridad y manejo defensivo						
Gestión Preventiva realizada por:				Mauricio Carrera Castillo	Firma:	Fecha:							
Gestión Preventiva realizada por:					Firma:	Fecha:							

Anexo N° 3. Matriz riesgos ayudante

	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	MÉTODO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN INICIAL DE RIESGOS INSHT	Código: GT-AY-01
			Fecha de Elaboración: 29-09-2014
			Última aprobación:
			Revisión:
Elaborado por: Mauricio Carrera Castillo	Revisado por:	Aprobado por:	

Localización: Bodegas-Mercados
 Puestos de trabajo: Ayudante de Ventas
 Nº de trabajadores: 1
 Tiempo de exposición: 8 Hr
 Proceso: Ventas
 Subproceso:

Evaluación:	
<input checked="" type="checkbox"/>	Inicial
<input type="checkbox"/>	Periódica
Fecha Evaluación:	
Fecha última evaluación:	

#	Peligro Identificativo	Probabilidad			Consecuencias			Estimación del Riesgo				
		B	M	A	LD	D	ED	T	TO	M	I	IN
1	Filos cortantes y puntas	1				1		0	1	0	0	0
2	Golpes cortes por objetos o herramientas		1			1		0	0	1	0	0
3	Circulación de maquinaria y vehículos en áreas de trabajo			1		1		0	0	0	1	0
4	Desplazamiento en transporte (terrestre)			1	1			0	0	1	0	0
5	Transporte mecánico de cargas		1			1		0	0	1	0	0
6	Caída al mismo y a distinto nivel		1			1		0	0	1	0	0
7	Caída de objetos por derrumbamiento o desprendimiento		1			1		0	0	1	0	0
8	Accidentes viales debido a vías en mal estado		1			1		0	0	1	0	0
9	Accidentes viales provocados por terceros		1				1	0	0	0	1	0
10	Ruido		1		1			0	1	0	0	0
11	Radiación no ionizante (sol)		1		1			0	1	0	0	0
12	Smog		1		1			0	1	0	0	0
13	Consumo de alimentos no garantizados		1		1			0	1	0	0	0
14	Sobreesfuerzo físico		1			1		0	0	1	0	0
15	Levantamiento manual de objetos			1		1		0	0	0	1	0
16	Movimiento corporal repetitivo		1			1		0	0	1	0	0
17	Posiciones incorrectas			1		1		0	0	0	1	0
18	Posición forzada (de pie, encorvada)		1			1		0	0	1	0	0
19	Sobrecarga		1			1		0	0	1	0	0
20	Relaciones interpersonales inadecuadas o deterioradas			1	1			0	0	1	0	0
21	Trabajo a presión		1			1		0	0	1	0	0
22	Inadecuada Supervisión		1		1			0	1	0	0	0
23	Definición del rol			1	1			0	0	1	0	0
24	Interés por el trabajo		1		1			0	1	0	0	0
25	Trato con clientes y usuarios		1		1			0	1	0	0	0
26	Repetitividad de tareas			1	1			0	0	1	0	0
27	Autonomía temporal			1		1		0	0	0	1	0
28	Amenaza delincuencia		1			1		0	0	1	0	0

Evaluación realizada por:	Mauricio Carrera	Firma:	Fecha:
		Firma:	Fecha:

Historial de Revisiones:

Revisión	Razón del Cambio	Fecha
0	Ninguno (original)	

SIMBOLOGÍA	
B	baja
M	media
A	alta
LD	ligeramente dañina
D	dañina
ED	extremadamente dañina



SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

GESTIÓN PREVENTIVA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Código: GP-A-01

Fecha de Elaboración: 22-10-2014

Última aprobación:

Revisión:

Aprobado por:


Elaborado por: Mauricio Carrera Castillo

Revisado por:

Table with 13 columns: NUMERO, FACTORES DE RIESGO PRIORIZADOS, EVALUADO, En el diseño, FUENTE acciones de sustitución y control en el sitio de generación, MEDIO DE TRANSMISIÓN acciones de control y protección interpuestas entre la fuente generadora y el trabajador, TRABAJADOR mecanismos para evitar el contacto del factor de riesgo con el trabajador, EPPs, adiestramiento, capacitación, COMPLEMENTO apoyo a la gestión: señalización, información, comunicación, investigación, Accesorio EPI's / EPP, Especificaciones, Tipo de trabajo, TIPO DE ROTULACIÓN (ADVERTENCIA, OBLIGACIÓN), Marca a utilizarse. Rows 1-29 list various risks like 'Filos cortantes y puntas', 'Golpes cortes por objetos o herramientas', etc.

Signature block for 'Gestión Preventiva realizada por:' with fields for 'Firma:' and 'Fecha:' for Mauricio Carrera.

Anexo N° 4. Matriz acciones preventivas específicas

		SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		MATRIZ DE GESTIÓN PREVENTIVA									
				ACCIONES PREVENTIVAS ESPECIFICAS									
NUMERO	FACTORES DE RIESGO IDENTIFICADOS	CLASIFICACION	En el diseño	FUENTE acciones de sustitución y control en el sitio de generación	MEDIO DE TRANSMISIÓN protección interpuestas entre la fuente generadora y el	TRABAJADOR acciones de control y mecanismos para evitar el contacto del factor	COMPLEMENTO apoyo a la gestión: señalización, información, comunicación,	Accesorio EPI's / EPP	Especificaciones	Tipo de trabajo	TIPO DE ROTULACIÓN		Marca a utilizarse
											ADVERTENCIA	OBLIGACIÓN	
1	Relaciones interpersonales inadecuadas o deterioradas	MODERADO		Se debe determinar las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo. Fomentar una cultura organizacional basada en respeto, derechos y obligaciones, a la vez crear programas que busquen incentivar o motivar al personal que labora para la empresa.			Reuniones, programas donde se interactue, se conozcan y genere diversión. Pequeños eventos que pueden organizarse en horarios de trabajo. Charlas motivacionales.						
2	Trabajo a presión	MODERADO		Se debe realizar un cronograma de trabajo semanal o mensual en el que se distribuya las actividades y tareas en cada puesto de trabajo		Realizar pausas activas de 5 min a media mañana y media tarde. Para efectuar movimientos de relajación.	Charlas de Seguridad y Salud Ocupacional						
3	Inadecuada Supervisión	TOLERABLE		Se debe realizar un cronograma de trabajo semanal o mensual en el que se distribuya las actividades y tareas en cada puesto de trabajo. A demás se definiran las funciones de cada puesto de trabajo y se dará a conocer a todos los trabajadores pertinentes.			Charlas de relaciones humanas y motivacionales						
4	Definición del rol	MODERADO		Debe estar establecido las funciones de cada puesto de trabajo esta deben ser conocidas por el trabajador, a demás de sus derechos y responsabilidades en la empresa.			Cursos de capacitación y adiestramiento.						
5	Interés por el trabajo	TOLERABLE		Adecuar las condiciones y ambiente del puesto de trabajo. Realizar planes o programas que incentiven y le hagan sentir importante al trabajador.	Mantener una buena comunicación interna, dar a conocer toda la información necesaria a los trabajadores y de igual manera socializar acontecimientos o datos importantes.	Incentivar a realizar ejercicios y tener una alimentación sana	Realizar charlas y cursos que promuevan a la superación personal o motivación de los trabajadores.						
6	Trato con clientes y usuarios	TOLERABLE		Realizar planes o programas que motiven al trabajador.			Cursos de capacitación en ventas y relaciones humanas						
7	Repetitividad de tareas	MODERADO				Realizar pausas activas de 5 min a media mañana y media tarde. Para efectuar movimientos de relajación.							
8	Autonomía temporal	MODERADO		Establecer horarios que puedan adaptarse los trabajadores, adaptar posibilidades de abandono momentáneos, en ciertos tipos de actividades se puede determinar el propio ritmo de trabajo o rangos de tiempo donde se puedan distribuir pausas que faciliten cubrir esas necesidades del individuo.									
9	Amenaza delincriminal	MODERADO			Mantener la calma asegurarse y anticiparse ante cualquier situación de riesgo que se pueda generar por persecución de vehículos o volcamiento en la carretera. Dar aviso inmediatamente a las autoridades competentes.		Charlas y procedimientos de seguridad						