



**UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO**

**Factores de Riesgos Psicosociales en trabajadores motorizados servicio de entrega “sistema delivery” de Manta**

**Autora**

**María Liseth Sornoza Ponce**

Artículo Original presentado como requisito para la obtención del título de  
Magister en Seguridad y Salud Ocupacional

Portoviejo, Julio 2022



**Dirección de Postgrados  
UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO**

**Factores de Riesgos Psicosociales en trabajadores motorizados servicio  
de entrega “sistema delivery” de Manta**

**Autora**

**María Liseth Sornoza Ponce**

Artículo Original presentado como requisito para la obtención del título de  
Magister en Seguridad y Salud Ocupacional

Portoviejo, Julio 2022

© **Derechos de autor:** Según la actual Ley de Propiedad Intelectual, Art. 5:

“el derecho de autor nace y se protege por el solo hecho de la creación de la obra, independientemente de su mérito, destino o modo de expresión... El reconocimiento de los derechos de autor y de los derechos conexos no está sometido a registro, depósito, ni al cumplimiento de formalidad alguna.” (Ecuador. Ley de Propiedad Intelectual, Art. 5).

Inscribir el derecho de autor es opcional y si el estudiante lo decide debe inscribir los derechos de autor en el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI). Si lo va a hacer internacionalmente debe tomar en cuenta las normas internacionales para microfilmado.

**Universidad San Gregorio de Portoviejo**

**Dirección de Postgrados**

**HOJA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**Factores de Riesgo psicosociales en trabajadores motorizados servicio de entrega  
“sistema delivery” de Manta.**

**Autora:**

**MARÍA LISETH SORNOZA PONCE**

Eugenio Radames Borroto Dr. PhD  
Director de Postgrado.

---

Luis Vásquez Zamora, Dr. PhD  
Coordinador académico: Maestría  
en Seguridad y Salud Ocupacional.

---

Janeth Salvador Moreno, Ing. PhD  
Directora de Maestría en Seguridad  
Y Salud Ocupacional.

---

Portoviejo, Julio 2022

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b><i>CERTIFICACIÓN INICIAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR</i></b> .....	7
<b><i>CONTROL DE TUTORÍAS</i></b> .....	8
<i>ARTÍCULO CIENTIFICO ORIGINAL:</i> .....	10
<i>Resumen</i> .....	10
<b><i>Introducción</i></b> .....	12
<i>Metodología:</i> .....	14
<b><i>Resultados</i></b> .....	16
<i>Discusión.</i> .....	20
<b><i>Conclusiones y recomendaciones</i></b> .....	21
<i>Referencias Bibliográficas</i> .....	23
<b><i>TESINA</i></b> .....	26
<b><i>INTRODUCCIÓN</i></b> .....	26
<i>Planteamiento del Problema</i> .....	28
<i>Fundamentación del Problema</i> .....	29
<b><i>Justificación</i></b> .....	29
<b><i>Objetivo</i></b> .....	29
<i>Metodología:</i> .....	30
<b><i>PROCESOS DE INTERVENCIÓN</i></b> .....	32
<b><i>¿CÓMO CONTINUAR EL PROCESO?</i></b> .....	32
<b><i>Descripción de los factores de riesgo</i></b> .....	32
<i>Tiempo de trabajo (TT)</i> .....	33
<i>Autonomía (AU)</i> .....	33
<i>Carga de trabajo (CT)</i> .....	34
<i>Demandas psicológicas (DP)</i> .....	35
<i>Variedad/contenido (VC)</i> .....	37
<i>Participación/Supervisión (PS)</i> .....	37
<i>Interés por el trabajador/Compensación (ITC)</i> .....	38
<i>Desempeño de rol (DR)</i> .....	38
<i>Relaciones y apoyo social (RAS)</i> .....	39
<b><i>Interpretación de resultados</i></b> .....	39
<b><i>Valoración de la exposición a los factores de riesgo psicosocial</i></b> .....	41

<b>RESULTADOS DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES DE LOS TRABAJADORES MOTORIZADOS DEL SISTEMA DELIVERY DE LA CIUDAD DE MANTA .....</b>	<b>41</b>
<b>CARACTERÍSTICAS SOCIO-DEMOGRÁFICAS.....</b>	<b>41</b>
<i>Tabla 1: Edad.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 2: Sexo .....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 3: Estado Civil.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 4: Nacionalidad.....</i>	<i>41</i>
<b>TASA DE RESPUESTA .....</b>	<b>42</b>
<b>Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>50</b>
<b>VII ANEXO I: CUESTIONARIO .....</b>	<b>52</b>
<b>Cuestionario.....</b>	<b>53</b>

## CERTIFICACIÓN INICIAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor de la estudiante María Liseth Sornoza Ponce, que cursa estudios en el programa de cuarto nivel: **Maestría en Seguridad y Salud Ocupacional**, dictado en la Facultad de Postgrado de la USGP.

### **CERTIFICO:**

Que he analizado el informe del trabajo científico con el título: **Factores de Riesgo psicosociales en trabajadores motorizados servicio de entrega “sistema delivery” de Manta**, presentado por la estudiante de postgrado María Liseth Sornoza Ponce, con cédula de ciudadanía No.1312439688, como requisito previo para optar por el Grado Académico de **Magister en Seguridad y Salud Ocupacional** y considero que dicho trabajo investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes necesarios de carácter académico y científico, por lo que lo apruebo.



Firmado digitalmente por:

**JANETH ELIZABETH  
SALVADOR MORENO**

Tutora: Phd. Janeth Salvador

Portoviejo, 07 de Julio del 2022

## UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO POSTGRADO – USGP

### CONTROL DE TUTORÍAS

**Alumno/a:** María Liseth Sornoza Ponce

**Fecha de Entrega:** 07 de Julio del 2022

**Tema:** Factores de Riesgo psicosociales en trabajadores motorizados servicio de entrega “sistema delivery” de Manta

FECHA	LUGAR	# DE SESIÓN	COMENTARIOS	FIRMAS	
				EGRESADO	TUTOR
9/01/2022	USGP	1ra.	Presentación del tema.		
12/02/2022	USGP	2da.	Aprobación del tema y elaboración de las palabras claves.		
2/05/2022	USGP	3ra.	Elaboración de la Introducción y planteamiento del problema.		
5/05/2022	USGP	4ta	Corrección de la introducción y planteamiento del problema y planificación de la metodología		
18/05/2022	USGP	5ta	Elaboración de informe de resultados		
20/05/2022	USGP	6ta	Corrección en presentación de resultados y discusión		
29 /05/2022	USGP	7ta	Entrega y recepción de artículo completo finalizado		
30/05/2022	USGP	8va	Se dio por terminada la investigación		

### OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES FINALES



Firmado por:

**JANETH ELIZABETH  
SALVADOR MORENO**

<b>Tutora:</b> PHD. Janeth Salvador
-------------------------------------

# ARTÍCULO ORIGINAL

## ARTÍCULO CIENTIFICO ORIGINAL:

### **Factores de Riesgo psicosociales en trabajadores motorizados servicio de entrega “sistema delivery” de Manta**

*Psychosocial risk factors in motorized workers delivery service "delivery system" of Manta*

#### **Autora:**

**María Liseth Sornoza Ponce**

Maestrante de Seguridad y Salud Ocupacional sexta cohorte de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, Manabí Ecuador.

#### **Resumen**

La ocupación de Repartidor Motorizado del sistema delivery de la ciudad de Manta está revestida de particularidades como la velocidad del servicio para lograr la satisfacción del cliente y aunado a este proceso las presiones derivadas de la ubicación del lugar de destino o situaciones como los conflictos en la relación con la ergonomía de factores ambientales que generan una considerable carga de estrés, independientemente de si éstos se encuentren laborando en organización bajo contratación, en forma independiente o mediante una aplicación como herramienta de comunicación entre cliente y empleador; por lo tanto el establecer cuáles son los riesgos psicosociales a los que están expuestos, se torna de suma importancia. Para el presente estudio que es de corte transversal, se aplicó la herramienta FPSICO en su versión 4.0, en la zona urbana de Manta, de forma aleatoria con una muestra de 40 trabajadores, donde se aprecia riesgo muy elevado en 5 de los 9 factores de riesgo psicosociales que brinda la herramienta en el resumen de la exposición, entre los que se destacan Tiempo de Trabajo, Participación Supervisión, Demandas Psicológicas y Relaciones y apoyo social, por lo que es imprescindible la vigilancia de los riesgos en esta actividad.

#### **Palabras Clave**

Factores de riesgos psicosociales, sistema delivery, servicio de entrega, trabajadores motorizados.

## **Abstract**

The occupation of Motorized Distributor of the delivery system of the city of Manta is covered with particularities such as the speed of service to achieve customer satisfaction and, in addition to this process, the pressures derived from the location of the place of destination or situations such as conflicts in the relation to the ergonomics of environmental factors that generate a considerable load of stress, regardless of whether they are working in an organization under contract, independently or through an application as a communication tool between client and employer; therefore, establishing the psychosocial risks to which they are exposed becomes extremely important. For the present cross-sectional study, the FPSICO tool in its version 4.0 was applied in the urban area of Manta, randomly with a sample of 40 workers, where a very high risk is observed in 5 of the 9 risk factors. psychosocial risks that the tool provides in the summary of the exhibition, among which Work Time, Supervision Participation, Psychological Demands and Relationships and social support stand out, so it is essential to monitor the risks in this activity.

## **Keywords**

Psychosocial risk factors, delivery system, delivery service, motorized workers.

## Introducción

El origen del servicio de entrega a domicilio o más conocido como “delivery” es totalmente impreciso, lo que si podemos asegurar es que no nació con la pandemia, pero en consecuencia de la misma, si se volvió una alternativa de negocio y se expandió profusamente para solventar las necesidades del momento. Este servicio se brinda bajo diversas modalidades ya sea como parte de un servicio vehicular de mensajería, como motorizado, en bicicleta o incluso a pie.

Los trabajadores del sistema delivery tienen la responsabilidad de mantener la confianza con el cliente a través de la calidad de servicio, con indicadores como el tiempo de entrega o bajos costos del servicio, por lo que se expande esta labor a través de aplicaciones vía internet con la finalidad de generar satisfacción en la compra, que a su vez promueve el mantener la imagen y economía empresarial (Chai y Yat, 2019).

A nivel global las plataformas insaciables de expansión muchas veces desconocen los derechos de los trabajadores en busca del persistente crecimiento y en ocasión del avance de la concentración económica mundial, argumenta Srnicek (2017), sobre la correspondencia de entender el funcionamiento de las mismas.

Morales y Abal (2020) en su investigación sobre los repartidores a domicilio en España, destacan las bajas barreras de entrada que existen para que las personas puedan calificarse y brindar el servicio. Hace mención a situaciones interesantes como el hecho de que mantener un horario libre les resulta altamente atrayente a los que realizan la labor, sin embargo, también conlleva problemas pues al prácticamente no existir restricciones, el número de personas que ingresan es alto, lo que genera competencia por las rutas, horarios y da inicio a una precarización de las tarifas de servicio y de los derechos de los trabajadores, quienes por su condición, no cuentan con un salario fijo, atención médica, seguro de accidentes u otros.

Por otra parte en Ecuador las actividades de los repartidores como grupo ocupacional y sus relaciones laborales se definen bajo tres categorías de trabajadores: los repartidores de plataformas, repartidores en relación de dependencia y repartidores de mensajería; donde se debe destacar las complejas condiciones en las que realizan sus tareas cotidianas por la estigmatización y que es además, un factor negativo dentro de la sociedad que genera estrés; a estos elemento corresponde agregarles el tema de velocidad con la que deben desenvolverse

(Maya et al., 2021).

En nuestro país los avances tecnológicos transforman el mercado, el desarrollo de las empresas ya posesionadas y la creación de nuevas; esta rivalidad genera el optimizar el tiempo y poder entregar más productos; y, en cuanto a la cantidad de personal contratado para realizar el servicio delivery dependerá del tamaño de la organización (Alarcón y Zurita, 2006).

Dentro de la zona urbana de Manta los trabajadores motorizados del sistema delivery laboran diariamente y desarrollan sus funciones en pro de la economía local, de una población conformada por 217.553 habitantes, según los datos del Censo de Población y Vivienda (INEC., 2010) En la actualidad alrededor de 15 agrupaciones de trabajadores del “sistema delivery”, están distribuidas en cada una de las 5 parroquias del cantón, de la siguiente manera: 3 en la parroquia Eloy Alfaro, 3 en la parroquia los Esteros, 6 en la parroquia Manta y 3 en la parroquia Tarqui, sin evidenciar la presencia en la parroquia San Mateo; cada una de las agrupaciones se componen de integrantes cuyo número oscila entre 6 y 22 por agrupación, así como también se encuentra personal independiente y otros que optan por pertenecer a una plataforma virtual para cubrir clientes a lo largo de los 60 km<sup>2</sup> que conforman el cantón (Gobierno de Manabí, 2022).

Estas características, propias de la actividad del “delivery” incentivan el analizar las condiciones psicosociales en las que se encuentran inmersos los trabajadores motorizados tanto del cantón Manta, como de otras latitudes, sean estas nacionales o internacionales.

El estudio de los riesgos Psicosociales abordado por diversos autores tal como destaca Gil-Monte (2012)

(...) los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras.” (p.238)

La identificación de los factores de riesgo psicosocial, cobran importancia no solo en la búsqueda del bienestar del trabajador, sino que, tal como lo menciona Salvador (2019) en su artículo Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales, indica que ciertos factores guardan correlación con algunos factores de riesgo, fortaleciendo la afinidad del trabajador

con la organización, lo que se refleja en su fidelización, su complacencia y por ende en una disminución de los elementos que pueden comprometer su estabilidad emocional y elevar su vulnerabilidad hacia los accidentes de trabajo.

Juana Patlán (2019) realiza un artículo de revisión sistemática, dónde analiza diferentes factores y consecuencias del estrés laboral, entre los que menciona que se reflejan en la elevación del ausentismo, así como también se elevan los índices de rotación de personal, por ello, esta autora concluye que la exposición a este elemento, se constituye por sí solo, en un factor negativo para los resultados organizacionales; sin embargo, el trabajador es quien directamente se ve afectado y estos procesos de ausentismo son generados por problemas a la salud puestos de manifiesto de diversas maneras, dependiendo de las características del individuo, tal como lo mencionan Vieco y Abello (2014), quienes en su artículo indican que la exposición continua a factores de riesgo psicosocial, son generadores de problemas como la hipertensión, problemas cardiacos, eventos cerebro vasculares, entre otros.

Por todo lo expuesto, el objetivo de la presente investigación es determinar cuáles son los factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores motorizados del sistema delivery.

## Metodología:

La metodología de la presente investigación sigue los lineamientos de Sampieri et al. (2014), la misma que según sus teorías, nos permite identificar nuestro trabajo como un estudio analítico, porque iremos de lo general a lo particular para establecer conceptos teóricos mediante aspectos relacionados con las variables; descriptivo porque nos ayuda a describir todos los parámetros y la problemática a investigarse dentro de este estudio; y, de corte transversal, porque se realizará en un tiempo determinado, en el periodo Enero a Mayo del 2022; y con todo lo anterior se cumplen el objetivo planteado.

Adicionalmente, y continuando con la orientación de Sampieri, nuestro estudio es No experimental y el método a utilizar en la investigación es inductivo y deductivo, analítico porque se realiza un análisis de la investigación; y, sintético. porque se realiza síntesis

La fuente de la información proviene de fuentes primarias, es decir que es información recopilada mediante la aplicación del cuestionario a los trabajadores motorizados del sistema

delivery de la ciudad de Manta.

Se tomó como población una muestra aleatoria de 70 trabajadores motorizados del sistema delivery de la ciudad de Manta, de todos ellos 40 respondieron por completo a el cuestionario y se constituyeron en la muestra de estudio, obteniéndose así una tasa de respuesta del 57% sobre la población originalmente seleccionada que laboran con horarios que ocupan mañana y tarde u otros tarde y altas horas de la noche.

Para la aplicación del cuestionario FPSICO 4.0 se utilizó el método autoadministrado individual; se entregó los cuestionarios a los 40 trabajadores motorizados explicando previamente el objetivo del estudio, el anonimato, y junto con cada cuestionario se firmó el consentimiento informado, receptándose 30 cuestionarios contestados completamente y 20 con respuestas incompletas justificando verbalmente la negativa a la participación por la extensión del instrumento razón por la cual fueron descartados.

Por otro lado, debido a la negativa de ciertos líderes de las organizaciones destinadas a brindar el servicio delivery, una de las dificultades que se presentaron para ampliar la muestra por lo que no se discriminó los pertenecientes al sistema de entrega de aplicaciones software; bajo la contratación en una empresa alimenticia o prestar el servicio delivery de forma independiente, y los que laboran en agrupaciones creadas por iniciativa empresarial donde exclusivamente prestan el servicio en la ciudad.

Se optó por aplicar el cuestionario también en los lugares comerciales durante el tiempo de espera para realizar una compra; y, a quienes laboran bajo una contratación en restaurantes; los 20 trabajadores que aceptaron participar se les explicó el objetivo del estudio, la confidencialidad de la misma previo a solicitar su consentimiento escrito; de los cuales 10 cuestionarios respondidos por completo y 10 con preguntas sin responder quedando anulados. Ambos grupos de participantes expresaron dudas con respecto a las preguntas de Variedad/ contenido y Desempeño de rol, el tiempo utilizado en responder cada uno de los 40 cuestionarios con respuestas completas fue de 15 a 25 minutos.

Siguiendo las recomendaciones de Nogareda, C.(2006) la elección de el instrumento FPSICO 4.0 método que se presenta; ha sido editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) en formato AIP (Aplicación Informática para la Prevención), con la denominación de F-Psico. Método de Evaluación Factores Psicosociales. Se trata de la

versión revisada y actualizada del Método de Evaluación de Factores Psicosociales del INSHT desarrollada en la NTP 443 y puesta al día en la NTP 926. Está diseñado para ser administrado de manera informatizada, pudiendo también ser aplicado en papel.

La herramienta FPSICO 4.0 Método de Evaluación Factores Psicosociales ésta validada en base a una muestra de trabajadores en España. Esto supone que para ser aplicado en otro país, es necesaria su adaptación idiomática y su baremación en una muestra de la población a la que valla dirigida la evaluación, a fin de que la herramienta sea válida y fiable en el contexto en el que deba ser aplicada. Por lo tanto, la adaptación a otras lenguas y/o entornos socio-culturales diferentes al español requería de un proceso de comprobación de los resultados obtenidos con la versión traducida/adaptada son similares a los que se obtendría con la versión original.

La aplicación del instrumento puede ser dirigido a cualquier empresa independientemente de la actividad o tamaño. Contiene 44 preguntas algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítem asciende a 89. Ofrece información sobre sobre 9 factores psicosociales generando datos indispensables para la investigación.

La información obtenida se ingresó en el software proporcionado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) mismo que genera automáticamente un informe agrupado con los 9 riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores motorizados del sistema delivery. Evidenciará los resultados en una imagen donde el color verde indica una Situación Adecuada (SA), amarillo un Riesgo Moderado (RM), naranja un Riesgo Elevado (RE) y rojo un Riesgo Muy Elevado (RME).

## Resultados

En el cuestionario se introdujeron preguntas sociodemográficas como sexo obteniendo 97.5% de sexo masculino y el 2.5% de sexo femenino; con edades comprendidas menor de 25 años el 45.0% seguida por edades entre 26 y 30 años un 30%, entre los 31 y 40 años el 20% y entre los 41 y 45 años el 5,0%.

Según la nacionalidad 42,5% son ecuatorianos y el 57.5% son extranjeros también de países de América del Sur de este porcentaje el 55.0% de Venezuela y el 2,5% de Colombia.

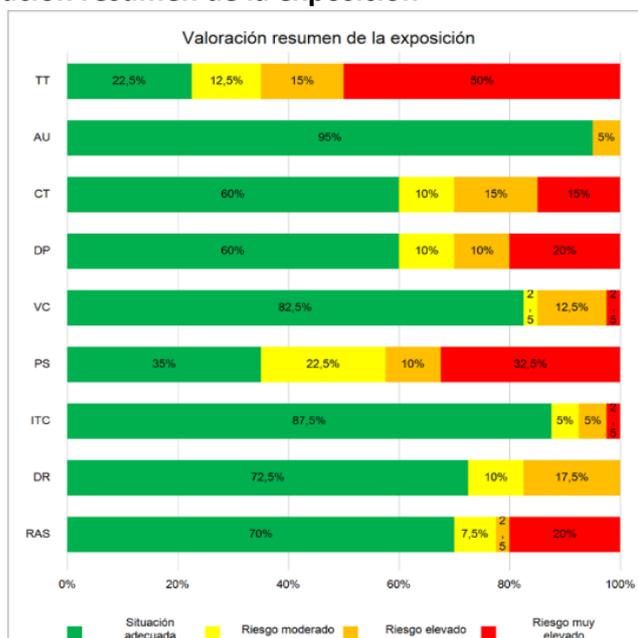
Con las preguntas incluidas relacionadas sobre la realización de otra actividad laboral el 25% responde que si mantienen otras labores que generan remuneración adicional; y, de este número de trabajadores motorizados con actividad laboral adicional son el 7,5% ecuatorianos y el 17,5% extranjeros.

En cuanto a haber sufrido un accidente de tránsito durante la ejecución de las tareas el 25% manifiesta que durante el tiempo de antigüedad en el servicio delivery presentaron un accidente que necesitó intervención médica hospitalaria el 5% y como cuidados de primeros auxilios autofinanciados el 20%; de este conglomerado el 12,5% son ecuatorianos y 12,5% de nacionalidad extranjera.

El 55% de los trabajadores motorizados labora mediante acuerdos de contratación verbal emitido por los líderes de cada organización, el 30% mantienen vínculos por medio de plataformas mediante la aplicación y vía internet; y, el 10% realiza labor de forma independiente logrando no tener supervisión alguna. Las jornadas pueden iniciar en la mañana y finalizan en la tarde y/o altas horas de la noche, aproximadamente 10 horas hábiles para brindar el servicio; a diferencia de los que mantienen en vínculo laboral, mediante aplicaciones electrónicas las activan logrando autonomía en el horario de cada jornada al igual que los que por iniciativa propia laboran independientemente.

La información obtenida se ingresó en el software proporcionado por el INSHT que genera automáticamente un informe de los riesgos psicosociales de los trabajadores.

**Gráfico 1. Valoración resumen de la exposición**



Fuente: Propia del autor

En relación a el factor valorado como Tiempo de trabajo un 65% de los trabajadores se encuentran con riesgo elevado - muy elevado y en las respuestas se pronuncia el 85% indicando que trabajan todos los sábados, domingos y festivos de cada mes.

El 12,5% de los motorizados del servicio delivery participantes en el presente estudio no se permite mantener horario de entrada y salida y/o gozar de vacaciones el 30% siempre o casi siempre disfruta de este derecho indicando que a veces el 42,5%.

El 50 % de los trabajadores indica NO disponen de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de laborar ininterrumpidamente una semana de 7 días consecutivos.

Respecto a la carga de trabajo el 30% se encuentra en riesgo elevado - muy elevado y coincide el 90% de los motorizados que a menudo a lo largo de su jornada deben mantener una exclusiva atención en su trabajo de forma que le impida hablar, desplazarte o, simplemente, pensar en cosas ajenas a tu tarea y que siempre o casi siempre el 10%.

Y en consideración a la calificación de la atención que deben mantener responde el 67,5% que es muy alta y el 32,5% como alta según las manifestaciones del 82,5% que indican que las tareas asignadas le imponen trabajar con rapidez y concorde a las respuestas del 80% de los motorizados delivery quienes manifiestan que el tiempo para realizar su trabajo es suficiente y adecuado debido a la extensión de la jornada laboral que en feriados y fines de semana puede llegar hasta 12 horas indicado en una entrevista anónima a uno de los miembros de la agrupación; así como también indica que el momento de sufrir un accidente de tránsito menor y comunicar al líder de la organización y cliente lo acontecido en el transcurso de realizar la entrega sintió insensibilización del accidente ya que ambas partes preguntaron por el estado del producto y poder coordinar la entrega de destino del mismo.

El 40% indica que deben trabajar más tiempo del horario habitual y hacer horas extras, mientras que a veces el 32,5%.

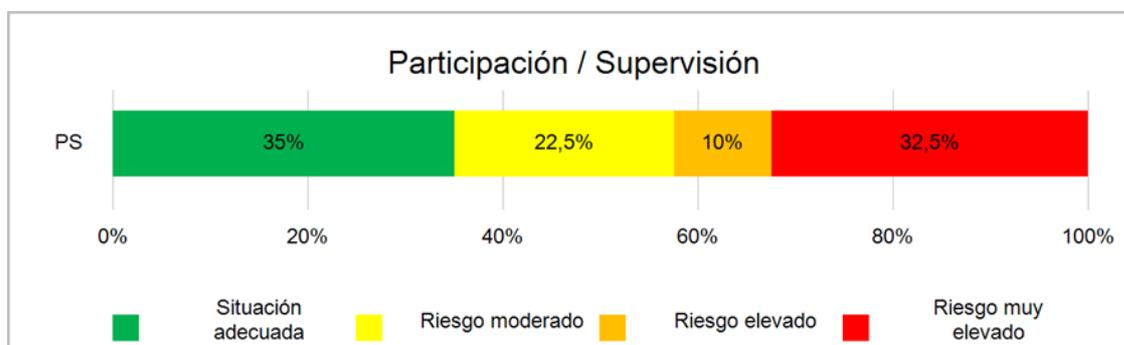
En cuanto a la cantidad de trabajo que tienen, el 67.5% lo consideran adecuada, excesiva el 20% y elevada el 10%; y, en lo relacionado al nivel de complicación, el 82.5% manifiestan que nunca o casi nunca les ha resultado complicado o han tenido la necesidad de solicitar ayuda o consejo a alguien y cuando se ha dado el caso, ha sido debido a la falta de orientación

sobre una dirección domiciliaria en la urbanidad.

En lo que se refiere a las demandas psicológicas, el 70% aduce requerir de una buena memoria para el desarrollo de su trabajo y en cuanto a las exigencias emocionales, las respuestas no se inclinaron hacia ninguna escala en particular.

El factor de participación y supervisión en esta agrupación se encuentra el 42.5% con riesgo elevado - muy elevado y el 67.5% responde que la supervisión del trabajo como adecuada y el 2,5% que es excesiva. Esto debido a la relación laboral que mantenga el motorizado ya que no se discriminó esta variante y quienes indicaron mantienen una excesiva supervisión refieren relación con las plataformas como herramienta virtual de comunicación empleador y cliente, y a diferencia de los pertenecientes a organizaciones en donde indican que es adecuada por parte de cada supervisor; y quienes realizan esta labor de forma independiente se convierten en sus propios jefes y cuentan con el apoyo de otros repartidores independientes.

**Gráfico 1. Valoración del factor Participación / Supervisión**



Fuente: Propia del autor

De las relaciones y el apoyo social el 22.5% están en riesgo elevado - muy elevado; el 7,5% de los trabajadores manifiesta que las situaciones de violencia psicológica son constantes, el 10% indica con frecuencia y el 20% raras veces.

Una situación relevante es el que un porcentaje, aunque mínimo, de trabajadores (2.5%) pone de manifiesto el que constantemente son sujeto de acoso por parte de otras personas del mismo género, mayoritariamente indican que no les ha pasado, pero hay situaciones en las que las personas prefieren callar y esta podría ser una de ellas.

Finalmente, en cuando al interés por el trabajador / compensación, el resultado a la pregunta de satisfacción con el salario que reciben, es de satisfacción en un 85%.

## Discusión.

Según la caracterización del uso e impactos de la movilidad de la motocicleta en América Latina por Rodríguez y Pardo (2015), establece el valor elevado de concertación que involucra la conducción de una motocicleta; referente a la movilidad nos menciona las consecuencias, el impacto significativo desfavorable de su uso en el mercado laboral y sus ventajas como son el costo accesible; mayoritariamente seleccionadas por el sexo masculino, esta realidad manifiestan los trabajadores motorizados objeto de estudio en el análisis de los factores de riesgos psicosociales del servicio delivery de la ciudad de Manta.

En investigaciones realizadas en Argentina por Becher (2020) se aprecia la exposición de sus experiencias laborales donde resaltan las jornadas extensas de hasta 10 horas además el esfuerzo físico y psicológico que implica esta ocupación; refleja igual existencia de estas manifestaciones en los testimonios expresados por los trabajadores que conforman la muestra de esta investigación.

Los laboriosos motorizados del sistema delivery que prestan sus servicios en la ciudad de Manta cumplen jornadas extensas y sobrepasan las 40 horas de trabajo que indica el Ministerio de Trabajo del Ecuador (Laborales, 2012).

Esta agrupación de trabajadores al igual que la investigación de riesgos psicosociales de los conductores de autobuses urbanos de este cantón no cuenta con contrato laborales por (Calvache y Salvador 2021) estudio que también se ajusta a la realidad en el ejercicio de laborar en un sistema motorizado delivery.

En otros estudios realizados en nuestra ciudad sobre riesgos psicosociales refiriéndose Moreno (2018) al desequilibrio entre la labor y la compensación como insatisfacción laboral dentro del sector aeroportuario; esta realidad no se ajusta a la situación expresada por esta agrupación; mientras que un elevado porcentaje de los trabajadores motorizados del sistema delivery a pesar de mantener jornadas extensas a través de estas pueden lograr la satisfacción salarial y su relación con la satisfacción laboral investigado por (Borra y Gómez, 2012)

Los motorizados del sistema delivery pertenecientes a plataformas virtuales en investigaciones de las nuevas formas de empleo, el bienestar psicosocial y estrés laboral donde (Arienti, 2020) analizado de manera integral de salud y su articulación con el contexto

laboral las propuestas teóricas de (Luthans, Youssef y Avolio, 2007), enlazan un equilibrio del empleado iniciando en la satisfacción y su desempeño dentro de la organización uno de los pilares psicológicos abordados como competencia del perfil de cada trabajador y su disposición al ejercer su rol.

Esta agrupación de trabajadores por la carga laboral podría generar estrés ya que según la investigación fisiológica de (Moya et al, 2005) que consistió en (...) “medir el estrés percibido, el estado de ánimo, la frecuencia cardiaca y los niveles hormonales de testosterona cortisol en diversos momentos de las jornadas aclarando que los períodos repetidos o prolongados de estrés no necesariamente pueden desembocar, en el síndrome de «burnout»”.  
(pàg.2)

## Conclusiones y recomendaciones

El presente estudio no evidencia una articulación entre el número de trabajadores con accidentes de tránsito y riesgos psicosociales; si el nivel de riesgo muy elevado de los 5 factores de riesgos psicosociales sobresalientes en el análisis de la herramienta aplicada FPSICO 4.0.

Con respecto a los factores de riesgos psicosociales de los trabajadores motorizados se aprecia durante el análisis lo esencial de la pertenecía según el tipo de organización o independencia del trabajador.

Logra tener una perspectiva de la realidad social y el campo en el cual se desenvuelven los trabajadores motorizados que circulan diariamente dentro de la ciudad; incentiva la conciencia ciudadana beneficiada del servicio delivery con preferencia por el bajo costo del servicio y la calidad del mismo manifestado en tiempo de la entrega a su lugar de destino.

En cumplimiento a identificar cuales factores de riesgo psicosociales que afectan más al grupo de trabajadores motorizados para establecer las medidas preventivas necesarias para reducirlos se realizan las siguientes recomendaciones necesarias para mejorar las condiciones del puesto de trabajo, la seguridad y la salud de los trabajadores motorizados.

Continuar investigaciones en este grupo de trabajadores en tema de seguridad laboral con el compromiso de aplicar acciones correctivas y preventivas que el estudio haya generado.

Ambiente entorno físico: Ruido, vibraciones, iluminación, temperatura misma que puede incidir negativamente en el trabajador.

Se sugiera acciones orientadas a la adopción, planificación, aplicación y comprobación de la eficacia de las medidas preventivas y correctivas deberá indicar tiempo y fecha de cumplimiento.

En la organización del trabajo no se puede sugerir la disminución de las horas laborales ya que interfiere en la remuneración percibida intensificando los factores de riesgos.

Aspecto personal: Descarga emocional, actividades de recreación deportivas; protocolo de vestimenta y capacitación en pro de mejoras de elección del equipo de protección personal de cada uno de los motorizados.

La agrupación de trabajadores motorizados deberá considerar programas para la prevención de riesgos psicosociales que establezca estrategias dirigidas a los siguientes aspectos encontrados.

Mejoramiento de las condiciones y materiales de trabajo: Estrategias centradas en la organización del trabajo, capacitaciones sobre las competencias (preparación del trabajador versus demanda del trabajo)

Procedimientos psico-profilacticos enfrentar el mundo del trabajo emocionalmente fuertes para abordar los factores de riesgos psicosociales existentes y que estos no interfieran en los sentimientos dentro o fuera de la jornada laboral.

## Referencias Bibliográficas

- Alarcón, C., & Zurita, P. (2006). *Desarrollo de un nuevo sistema de optimización y logística para la distribución de productos a domicilio*. Quito: Universidad San Francisco.
- Arienti, L. (2020). Las nuevas formas de empleo en tiempos de pandemia: bienestar psicosocial y estrés laboral en trabajadores de plataformas digitales. Un estudio longitudinal. In *XII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXVII Jornadas de Investigación. XVI Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. II Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. II Encuentro de Musicoterapia*. Facultad de Psicología-Universidad de Buenos Aires.
- Becher, P. A. (2020). Precarización laboral en los lugares de trabajo: un estudio de las experiencias de trabajadores de la moto (mensajeros y cadetes) en Bahía Blanca (Argentina). *Revista Conjeturas Sociológicas*, 109-134.
- Borra Marcos, C., y Gómez García, F. (2012). Satisfacción laboral y salario: ¿compensa la renta laboral las condiciones no monetarias del trabajo?. *Revista de Economía Aplicada*, 20 (60), 25-51.
- Calvache Ormaza, L. G. (2021). Riesgo psicosocial en conductores de autobuses urbanos frente a la pandemia covid19.
- Chai, L., & Yat, D. (2019). Online food delivery services: Making food delivery the new normal. *Journal of Marketing advances and Practices*, 1(1), 62-77.
- de Educación, D. (2019). Evaluación de riesgos psicosociales: método FPSICO 4.0 (2019).
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29(2), 237-241.
- Gobierno de Manabí. (Junio de 2022). *Manta - Gobierno de Manabí Ecuador*. Obtenido de [www.manabi.gob.ec/sitio2020/](http://www.manabi.gob.ec/sitio2020/)
- INEC. (2010). *CENSO POBLACIÓN Y VIVIENDA . MANTA*.
- INSHT. (2020). FPSICO 4.O. (INSHT, Ed.) ESPAÑA.
- Laborales, M. d. (24 de Septiembre de 2012). *Normas que regulan la aplicación y procedimiento de autorización de horarios especiales*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/01/Normas-que-regulan-la-aplicacion-y-procedimiento-de-autorizaci%C3%B3n-de-horarios-especiales.pdf>
- Luthans, F., Youssef, CM y Avolio, BJ (2007). *Capital psicológico: desarrollo de la ventaja competitiva humana* (Vol. 198). Oxford: Prensa de la universidad de Oxford.
- Maya, N., Quevedo, T., Carrión , D., y Sánchez , P. (2021). *Hacia caracterización de las y los repartidores y de la economía de plataformas en Ecuador*. Quito: Fundación Rosa Luxemburgo.
- Morales, K., y Abal, P. (2020). Precarización de plataformas: El caso de los repartidosres a domicilio en España. *Psicoperspectivas*, 19(1), 97-108.

- Moreno, J. E. S. (2018). Riesgos psicosociales del aeropuerto de Manta. *Revista San Gregorio*, (22), 30-39
- Moya-Albiol, L., Serrano, M. Á., González-Bono, E., Rodríguez-Alarcón, G., y Salvador, A. (2005). Respuesta psicofisiológica de estrés en una jornada laboral. *Psicothema*, 17(2), 205-211.
- NOGAREDA, C. (2006). Método de evaluación de factores psicosociales FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales*, 39.
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184.
- Rodríguez, D. A., Santana, M., y Pardo, C. F. (2015). *La motocicleta en América Latina: caracterización de su uso e impactos en la movilidad en cinco ciudades de la región*. CAF.
- Salas Ollé, C., y Melià Navarro, J. L. (2004). Evaluación de riesgos psicosociales y factores psicosociales que afectan a la probabilidad de accidente en una empresa de transporte urbano de economía social. In *Tercer congreso internacional de riesgos laborales*.
- Salvador, J. (2019). Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales. *Revista San Gregorio*(35), 157-173.
- Sampieri, H., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. 6). México: Mc Graw W-Hill Interamericana Editores.
- Srnicek, N. (2017). The challenges of platform capitalism: Understanding the logic of a new business model. *Juncture*, 23(4), 254-257.
- Vieco, G., y Abello, R. (2014). Factores Psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385.

**TESINA**

**Factores de Riesgos Psicosociales en trabajadores motorizados servicio de entrega “sistema delivery” de Manta**

## TESINA

### INTRODUCCIÓN

El origen del servicio de entrega a domicilio o más conocido como “delivery” es totalmente impreciso, lo que si podemos asegurar es que no nació con la pandemia, pero en consecuencia de la misma, si se volvió una alternativa de negocio y se expandió profusamente para solventar las necesidades del momento. Este servicio se brinda bajo diversas modalidades ya sea como parte de un servicio vehicular de mensajería, como motorizado, en bicicleta o incluso a pie.

Los trabajadores del sistema delivery tienen la responsabilidad de mantener la confianza con el cliente a través de la calidad de servicio, con indicadores como el tiempo de entrega o bajos costos del servicio, por lo que se expande esta labor a través de aplicaciones vía internet con la finalidad de generar satisfacción en la compra, que a su vez promueve el mantener la imagen y economía empresarial (Chai y Yat, 2019).

A nivel global las plataformas insaciables de expansión muchas veces desconocen los derechos de los trabajadores en busca del persistente crecimiento y en ocasión del avance de la concentración económica mundial, argumenta Srnicek (2017), sobre la correspondencia de entender el funcionamiento de las mismas.

Morales y Abal (2020) en su investigación sobre los repartidores a domicilio en España, destacan las bajas barreras de entrada que existen para que las personas puedan calificarse y brindar el servicio. Hace mención a situaciones interesantes como el hecho de que mantener un horario libre les resulta altamente atractivo a los que realizan la labor, sin embargo, también conlleva problemas pues al prácticamente no existir restricciones, el número de personas que ingresan es alto, lo que genera competencia por las rutas, horarios y da inicio a una precarización de las tarifas de servicio y de los derechos de los trabajadores, quienes por su condición, no cuentan con un salario fijo, atención médica, seguro de accidentes u otros.

Por otra parte en Ecuador las actividades de los repartidores como grupo ocupacional y sus relaciones laborales se definen bajo tres categorías de trabajadores: los repartidores de plataformas, repartidores en relación de dependencia y repartidores de mensajería; donde se debe destacar las complejas condiciones en las que realizan sus tareas cotidianas por la estigmatización y que es además, un factor negativo dentro de la sociedad que genera estrés; a estos elemento corresponde agregarles el tema de velocidad con la que deben desenvolverse

(Maya et al., 2021).

En nuestro país los avances tecnológicos transforman el mercado, el desarrollo de las empresas ya posesionadas y la creación de nuevas; esta rivalidad genera el optimizar el tiempo y poder entregar más productos; y, en cuanto a la cantidad de personal contratado para realizar el servicio delivery dependerá del tamaño de la organización (Alarcón y Zurita, 2006).

Dentro de la zona urbana de Manta los trabajadores motorizados del sistema delivery laboran diariamente y desarrollan sus funciones en pro de la economía local, de una población conformada por 217.553 habitantes, según los datos del Censo de Población y Vivienda (INEC., 2010) En la actualidad alrededor de 15 agrupaciones de trabajadores del “sistema delivery”, están distribuidas en cada una de las 5 parroquias del cantón, de la siguiente manera: 3 en la parroquia Eloy Alfaro, 3 en la parroquia los Esteros, 6 en la parroquia Manta y 3 en la parroquia Tarqui, sin evidenciar la presencia en la parroquia San Mateo; cada una de las agrupaciones se componen de integrantes cuyo número oscila entre 6 y 22 por agrupación, así como también se encuentra personal independiente y otros que optan por pertenecer a una plataforma virtual para cubrir clientes a lo largo de los 60 km<sup>2</sup> que conforman el cantón (Gobierno de Manabí, 2022).

Estas características, propias de la actividad del “delivery” incentivan el analizar las condiciones psicosociales en las que se encuentran inmersos los trabajadores motorizados tanto del cantón Manta, como de otras latitudes, sean estas nacionales o internacionales.

El estudio de los riesgos Psicosociales abordado por diversos autores tal como destaca Gil-Monte (2012)

(...) los factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras.” (p.238)

La identificación de los factores de riesgo psicosocial, cobran importancia no solo en la búsqueda del bienestar del trabajador, sino que, tal como lo menciona Salvador (2019) en su artículo Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales, indica que ciertos factores guardan correlación con algunos factores de riesgo, fortaleciendo la afinidad del trabajador

con la organización, lo que se refleja en su fidelización, su complacencia y por ende en una disminución de los elementos que pueden comprometer su estabilidad emocional y elevar su vulnerabilidad hacia los accidentes de trabajo.

Juana Patlán (2019) realiza un artículo de revisión sistemática, dónde analiza diferentes factores y consecuencias del estrés laboral, entre los que menciona que se reflejan en la elevación del ausentismo, así como también se elevan los índices de rotación de personal, por ello, esta autora concluye que la exposición a este elemento, se constituye por sí solo, en un factor negativo para los resultados organizacionales; sin embargo, el trabajador es quien directamente se ve afectado y estos procesos de ausentismo son generados por problemas a la salud puestos de manifiesto de diversas maneras, dependiendo de las características del individuo, tal como lo mencionan Vieco y Abello (2014), quienes en su artículo indican que la exposición continua a factores de riesgo psicosocial, son generadores de problemas como la hipertensión, problemas cardiacos, eventos cerebro vasculares, entre otros.

Por todo lo expuesto, el objetivo de la presente investigación es determinar cuáles son los factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores motorizados del sistema delivery.

### **Planteamiento del Problema**

Una de las problemáticas que enfrentan los trabajadores informales es sin duda alguna la falta de un estudio analítico, adecuado, factible y confiable de los riesgos que enfrentan laboralmente los trabajadores motorizados del sistema delivery.

Además, es pertinente conocer la relación entre cliente y trabajador considerando que el fin esencial de los motorizados del sistema delivery es satisfacer una necesidad mediante una entrega y participar en el mundo del trabajo. De ahí la motivación de entender el contexto en que se han desenvuelto.

Por lo que se impone en este trabajo conocer a través de la aplicación del cuestionario FPSICO 4.0 analizar los riesgos psicosociales existentes dentro de este grupo de trabajadores y lo más importante; a través de sus opiniones contar con una herramienta que permita mantener estadísticas que reflejen los riesgos psicosociales que han padecido durante su labor.

### **Fundamentación del Problema:**

Determinación los factores de riesgos psicosociales en trabajadores motorizados servicio de entrega “sistema delivery” de Manta del periodo Enero - Mayo del 2022.

### Justificación

El presente estudio de investigación se realizará como requisito de elección en la Titulación de la Maestría en Seguridad y Salud Ocupacional de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, mismo que también nos ayudará a conocer cuáles son los riesgos psicosociales presentes en los trabajadores motorizados del sistema delivery de la ciudad de Manta.

Analizar los factores de riesgos psicosociales de los trabajadores motorizados en su espacio laboral, así como las opiniones que estos tienen permitirá entender la situación en que se desenvuelven el sistema delivery.

El presente estudio es factible por tener el fácil acceso a cada uno de los trabajadores en estudio al estar en contacto gracias a los diferentes medios de comunicación, convirtiéndose esto en una fortaleza para la investigación garantizando información real, veraz y oportuna.

### Objetivo

Determinar los factores de riesgos psicosociales en trabajadores motorizados servicio de entrega “sistema delivery” de Manta del periodo Enero - Mayo del 2022

## Metodología:

La metodología de la presente investigación sigue los lineamientos de Sampieri et al. (2014), la misma que según sus teorías, nos permite identificar nuestro trabajo como un estudio analítico, porque iremos de lo general a lo particular para establecer conceptos teóricos mediante aspectos relacionados con las variables; descriptivo porque nos ayuda a describir todos los parámetros y la problemática a investigarse dentro de este estudio; y, de corte transversal, porque se realizará en un tiempo determinado, en el periodo Enero a Mayo del 2022; y con todo lo anterior se cumplen el objetivo planteado.

Adicionalmente, y continuando con la orientación de Sampieri, nuestro estudio es No experimental y el método a utilizar en la investigación es inductivo y deductivo, analítico porque se realiza un análisis de la investigación; y, sintético. porque se realiza síntesis

La fuente de la información proviene de fuentes primarias, es decir que es información recopilada mediante la aplicación del cuestionario a los trabajadores motorizados del sistema delivery de la ciudad de Manta.

Se tomó como población una muestra aleatoria de 70 trabajadores motorizados del sistema delivery de la ciudad de Manta, de todos ellos 40 respondieron por completo a el cuestionario y se constituyeron en la muestra de estudio, obteniéndose así una tasa de respuesta del 57% sobre la población originalmente seleccionada que laboran con horarios que ocupan mañana y tarde u otros tarde y altas horas de la noche.

Para la aplicación del cuestionario FPSICO 4.0 se utilizó el método autoadministrado individual; se entregó los cuestionarios a los 40 trabajadores motorizados explicando previamente el objetivo del estudio, el anonimato, y junto con cada cuestionario se firmó el consentimiento informado, receptándose 30 cuestionarios contestados completamente y 20 con respuestas incompletas justificando verbalmente la negativa a la participación por la extensión del instrumento razón por la cual fueron descartados.

Por otro lado, debido a la negativa de ciertos líderes de las organizaciones destinadas a brindar el servicio delivery, una de las dificultades que se presentaron para ampliar la muestra por lo que no se discriminó los pertenecientes al sistema de entrega de aplicaciones software; bajo la contratación en una empresa alimenticia o prestar el servicio delivery de forma

independiente, y los que laboran en agrupaciones creadas por iniciativa empresarial donde exclusivamente prestan el servicio en la ciudad.

Se optó por aplicar el cuestionario también en los lugares comerciales durante el tiempo de espera para realizar una compra; y, a quienes laboran bajo una contratación en restaurantes; los 20 trabajadores que aceptaron participar se les explicó el objetivo del estudio, la confidencialidad de la misma previo a solicitar su consentimiento escrito; de los cuales 10 cuestionarios respondidos por completo y 10 con preguntas sin responder quedando anulados. Ambos grupos de participantes expresaron dudas con respecto a las preguntas de Variedad/ contenido y Desempeño de rol, el tiempo utilizado en responder cada uno de los 40 cuestionarios con respuestas completas fue de 15 a 25 minutos.

Siguiendo las recomendaciones de Nogareda, C.(2006) la elección de el instrumento FPSICO 4.0 método que se presenta; ha sido editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) en formato AIP (Aplicación Informática para la Prevención), con la denominación de F-Psico. Método de Evaluación Factores Psicosociales. Se trata de la versión revisada y actualizada del Método de Evaluación de Factores Psicosociales del INSHT desarrollada en la NTP 443 y puesta al día en la NTP 926. Está diseñado para ser administrado de manera informatizada, pudiendo también ser aplicado en papel.

La herramienta FPSICO 4.0 Método de Evaluación Factores Psicosociales ésta validada en base a una muestra de trabajadores en España. Esto supone que para ser aplicado en otro país, es necesaria su adaptación idiomática y su baremación en una muestra de la población a la que valla dirigida la evaluación, a fin de que la herramienta sea válida y fiable en el contexto en el que deba ser aplicada. Por lo tanto, la adaptación a otras lenguas y/o entornos socio-culturales diferentes al español requería de un proceso de comprobación de los resultados obtenidos con la versión traducida/adaptada son similares a los que se obtendría con la versión original.

La aplicación del instrumento puede ser dirigido a cualquier empresa independientemente de la actividad o tamaño. Contiene 44 preguntas algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítem asciende a 89. Ofrece información sobre sobre 9 factores psicosociales generando datos indispensables para la investigación.

La información obtenida se ingresó en el software proporcionado por el Instituto Nacional

de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) mismo que genera automáticamente un informe agrupado con los 9 riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores motorizados del sistema delivery. Evidenciará los resultados en una imagen donde el color verde indica una Situación Adecuada (SA), amarillo un Riesgo Moderado (RM), naranja un Riesgo Elevado (RE) y rojo un Riesgo Muy Elevado (RME).

### **PROCESOS DE INTERVENCIÓN**

Planificación de la actividad preventiva.

La firma de los consentimientos informados previo a la realización de la evaluación de riesgos psicosociales, utilizando el método FPSICO 4.0, se ha realizado en Manta desde el 14 de Enero 2022 hasta el 30 de Mayo del 2022.

Adaptación del cuestionario.

El cuestionario puede verse en el Anexo I.

### **Información, distribución y recogida.**

El trabajo de campo se ha iniciado en fecha 14/01/2022 y ha finalizado en fecha 30/05/2022.

### **Informe preliminar para la evaluación de riesgos psicosociales.**

La informatización de datos ha sido realizada por María Sornoza, se ha iniciado en fecha 14/01/2022 y finalizado en fecha 30/05/2022.

El Informe preliminar se ha generado en fecha 30/05/2022

### **¿CÓMO CONTINUAR EL PROCESO?**

El proceso de intervención preventiva deberá realizar la planificación de la actividad.

Es necesario que cada miembro del grupo de trabajo disponga de una copia del manual del método con el fin de conocer cómo se debe realizar el proceso.

### **Discusión del Informe Preliminar.**

El FPSICO 4.0 el informe preliminar: analizar los datos, discutir el origen de las exposiciones y proponer las medidas preventivas, siguiendo las instrucciones del manual.

## Descripción de los factores de riesgo

El método F-Psico consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el

número de ítems asciende a 89. Ofrece información sobre 9 factores:

### **Tiempo de trabajo (TT)**

Este factor 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. 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.

Así, se considera inadecuada la organización temporal que no cumple los mínimos establecidos en la legislación y que dificulta el equilibrio entre la vida laboral y los compromisos sociales y familiares.

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)
- Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)
- Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)
- Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

### **Autonomía (AU)**

Bajo este factor 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.

Se considera factor de riesgo psicosocial el hecho de tener poca o nula capacidad de decisión sobre los diferentes aspectos relativos a la realización 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. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)
- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)
- Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

## Determinación del ritmo (Ítem 9)

### 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, etc. 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)
- Distribución de tareas (Ítem 10 b)
- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)
- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)
- Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)
- Calidad del trabajo (Ítem 10 f)
- Resolución de incidencias (Ítem 10 g)
- Distribución turnos (Ítem 10h)

### **Carga de trabajo (CT)**

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).

El riesgo asociado a la carga de trabajo hace referencia a un exceso (demasiado quehacer, excesiva presión temporal, multitarea...) o también a una falta de trabajo.

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

### Presiones de tiempos

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. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

### Esfuerzo de atención

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención. Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requerida 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. Los ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

Tiempo de atención (Ítem 21)

Intensidad de la atención (Ítem 22)

Atención múltiples tareas (Ítem 27)

Interrupciones (Ítem 30)

Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

#### Cantidad y dificultad de la tarea

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben afrontar 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. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

- Cantidad de trabajo (Ítem 26)
- Dificultad del trabajo (Ítem 28)
- Necesidad de ayuda (Ítem 29)
- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

#### **Demandas psicológicas (DP)**

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.

La situación adecuada se da cuando hay un equilibrio entre las capacidades de las personas y las exigencias de la tarea. Es decir, que debe evitarse unas demandas excesivamente elevadas, pero también tareas en las que no se ofrezca la posibilidad de aplicar las capacidades humanas. La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)
- Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)
- Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)
- Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)
- Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

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 y compromiso 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.

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

- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)
- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)
- Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)
- Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)
- Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)
- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)
- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

## **Variedad/contenido (VC)**

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 valorado, proporcionando 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 significado, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

Los ítems que comprende este factor son:

- Trabajo rutinario (Ítem 37)
- Sentido del trabajo (Ítem 38)
- Contribución del trabajo (Ítem 39)
- Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)
- Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)
- Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)
- Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

## **Participación/Supervisión (PS)**

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, considerando que el riesgo asociado a la supervisión se deriva no sólo de la inexistencia de la misma sino también del ejercicio de una supervisión excesiva.

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, en una graduación que oscila entre una nula posibilidad de participación, pasando por el ofrecimiento de información y consulta hasta la situación adecuada que supone el poder decidir sobre diferentes aspectos. Cabe mencionar que el peso otorgado a estas variables no es uniforme sino que se ha dado una menor importancia a los factores que se refieren a la organización de la empresa.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)
- Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)
- Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)
- Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)
- Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)
- Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)
- Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)
- Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)
- Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)
- Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)
- Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

### **Interés por el trabajador/Compensación (ITC)**

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.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Información sobre la formación (Ítem 13 a)
- Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)
- Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)
- Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)
- Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)
- Valoración de la formación (Ítem 42)
- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)
- Satisfacción con el salario (Ítem 44)

### **Desempeño de rol (DR)**

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

- la ambigüedad de rol: ésta tiene que ver con la falta de una definición clara de las funciones y las 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.

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

- Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)
- Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)
- Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)
- Especificaciones de la calidad del trabajo (Ítem 14 d)
- Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)
- Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)
- Tareas irrealizables (Ítem 15 a)
- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)
- Conflictos morales (Ítem 15 c)
- Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)
- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

### **Relaciones y apoyo social (RAS)**

El factor relaciones y apoyo social 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 concreto 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. Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)
- Calidad de las relaciones (Ítem 17)
- Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)
- Exposición a violencia física (Ítem 18 b)
- Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)
- Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)
- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19)
- Exposición a discriminación (Ítem 20)

## Interpretación de resultados

El método ha sido concebido para obtener valoraciones grupales de trabajadores en

situaciones relativamente homogéneas.

Tras la obtención de evidencias de validez y fiabilidad ya definidas en el apartado 3.3., se procedió al proceso de baremación para interpretar las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a un grupo determinado. Para facilitar la interpretación de estos resultados, el programa proporciona finalmente la puntuación baremada. El objetivo fundamental es ubicar al colectivo evaluado en los diferentes niveles de riesgo definidos. Éstos niveles de riesgo se han establecido en función de los resultados obtenidos en el estudio psicométrico del cuestionario. Así pues, a mayor nivel de riesgo existiría una mayor probabilidad de consecuencias negativas sobre la salud global y la satisfacción de los trabajadores, reflejando para cada nivel una diferencia significativa en esta probabilidad. La puntuación baremada se otorga de manera automática a partir de la Aplicación Informática (AIP), en función de la combinación de respuestas que se da a cada cuestionario, no estando disponible para terceros. Esto, permite determinar los distintos niveles de riesgo que se presentan gráficamente en distintos tonos de color. Éstos se sitúan en cuatro niveles:

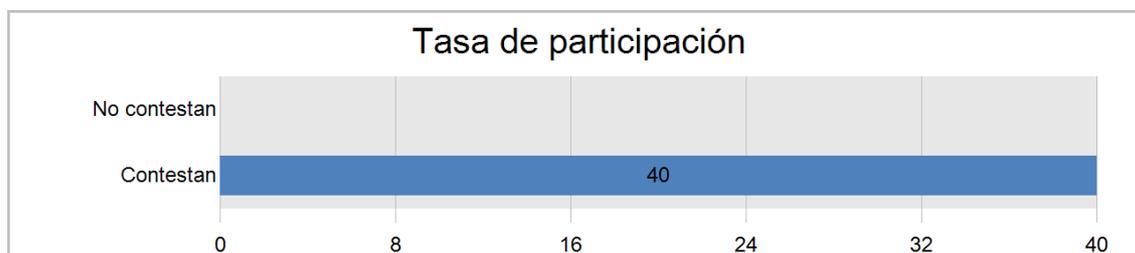
Riesgo	Color
Muy elevado	Rojo
Elevado	Naranja
Moderado	Amarillo
Situación adecuada	Verde

## Identificación del colectivo

TODAS

## Datos sociodemográficos de la población

Se muestran los gráficos de distribución de la población por las diferentes unidades de análisis o variables independientes que se hayan definido. Asimismo, se incluyen los gráficos en los que se refleja la tasa de participación general.



## Valoración de la exposición a los factores de riesgo psicosocial

Se muestra el gráfico resumen de la exposición para cada uno de los nueve factores que analiza el método FPSICO 4.0 para las siguientes unidades de análisis: TODAS

## RESULTADOS DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES DE LOS TRABAJADORES MOTORIZADOS DEL SISTEMA DELIVERY DE LA CIUDAD DE MANTA

### CARACTERÍSTICAS SOCIO-DEMOGRÁFICAS

En el cuestionario se introdujeron preguntas sociodemográficas.

**Tabla 1: Edad**

¿Qué edad tienes?	N	%
Menos de 25 años	18	45,0%
Entre 26 y 30 años	12	30,0%
Entre 31 y 40 años	8	20,0%
Entre 41 y 45 años	2	5,0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia del autor

**Tabla 2: Sexo**

Sexo	N	%
Mujer	1	2,5%
Hombre	39	97,5%
Personalizado	0	0%
Prefiero no decirlo	0	0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia del autor

**Tabla 3: Estado Civil**

Estado Civil	N	%
Soltero(a)	23	57,5%
Casado(a)	5	12,5%
Unión Libre	9	22,5%
Divorciado(a)/separado(a)	3	7,5%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia del autor

**Tabla 4: Nacionalidad**

Lugar de Nacimiento	N	%
Ecuador	16	42,5%
Venezuela	22	55,0%
Colombia	1	2,5%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia del autor

Con las preguntas incluidas relacionadas sobre la realización de otra actividad laboral el 25% responde que si mantienen otras labores que generan remuneración adicional; y, de este número de trabajadores motorizados con actividad laboral adicional son el 7,5% ecuatorianos y el 17,5% extranjeros.

En cuanto a haber sufrido un accidente de tránsito durante la ejecución de las tareas el 25% manifiesta que durante el tiempo de antigüedad en el servicio delivery presentaron un accidente que necesitó intervención médica hospitalaria el 5% y como cuidados de primeros auxilios autofinanciados el 20%; de este conglomerado el 12,5% son ecuatorianos y 12,5% de nacionalidad extranjera.

El 55% de los trabajadores motorizados labora mediante acuerdos de contratación verbal emitido por los líderes de cada organización, el 30% mantienen vínculos por medio de plataformas mediante la aplicación y vía internet; y, el 10% realiza labor de forma independiente logrando no tener supervisión alguna. Las jornadas pueden iniciar en la mañana y finalizan en la tarde y/o altas horas de la noche, aproximadamente 10 horas hábiles para brindar el servicio; a diferencia de los que mantienen en vínculo laboral, mediante aplicaciones electrónicas las activan logrando autonomía en el horario de cada jornada al igual que los que por iniciativa propia laboran independientemente.

La información obtenida se ingresó en el software proporcionado por el INSHT que genera automáticamente un informe de los riesgos psicosociales de los trabajadores.

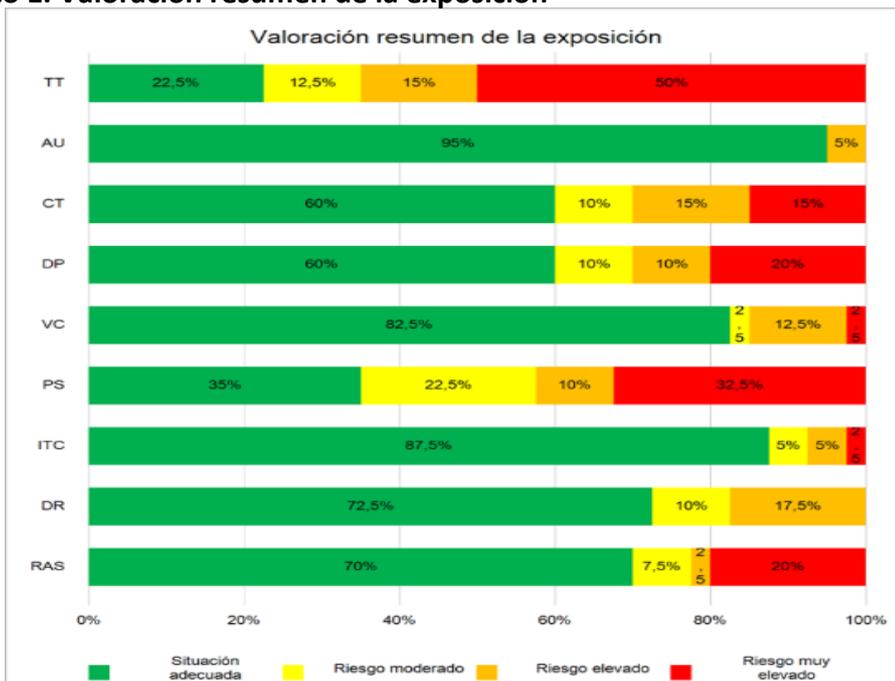
### **TASA DE RESPUESTA**

La tasa de respuesta en los trabajadores motorizados del sistema delivery ha sido del 57% (contestaron 40 trabajadores/as de los 70 a los que se les suministró el cuestionario).

A continuación, se muestra el gráfico resumen de la exposición para cada uno de los nueve factores que analiza el método FPSICO 4.0 para las siguientes unidades de análisis:

TODAS

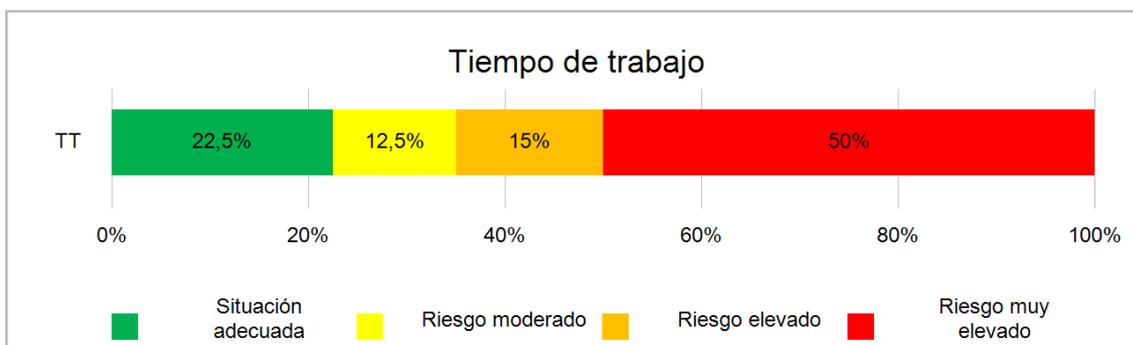
**Gráfico 1. Valoración resumen de la exposición**



Fuente: Propia del Autor

A continuación, se exponen detalladamente los distintos factores de riesgo psicosocial.

**Gráfico 2. Valoración del factor Tiempo de trabajo**



Fuente: Propia del Autor

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
9	5	6	20

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	27,50	7,15	28,00

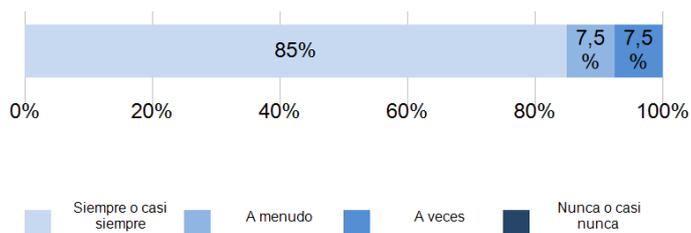
La evaluación de Tiempo de trabajo se hace a partir de los siguientes ítems de los que se adjunta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

**Tabla 5: ¿Trabajas los sábados?**

Siempre o casi siempre	85 %
A menudo	7,5 %
A veces	7,5 %
Nunca o casi nunca	0 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 3. Datos de distribución de la población que trabaja los sábados**



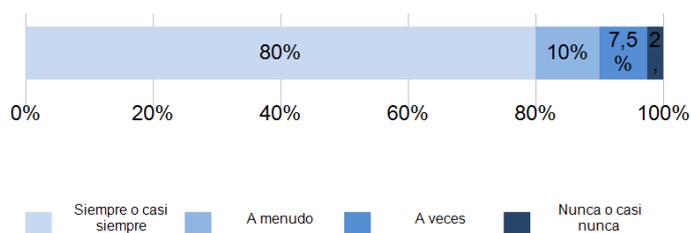
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 6: ¿Trabajas los domingos y festivos?**

Siempre o casi siempre	80 %
A menudo	10 %
A veces	7,5 %
Nunca o casi nunca	2,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 4. Datos de distribución de la población que trabaja los domingos y festivos**



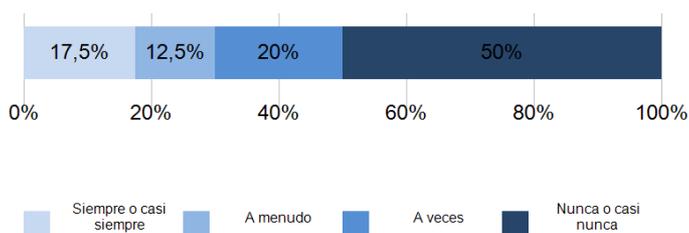
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 7: ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?**

Siempre o casi siempre	17,5 %
A menudo	12,5 %
A veces	20 %
Nunca o casi nunca	50 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 5. Datos de distribución de la población que dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)**



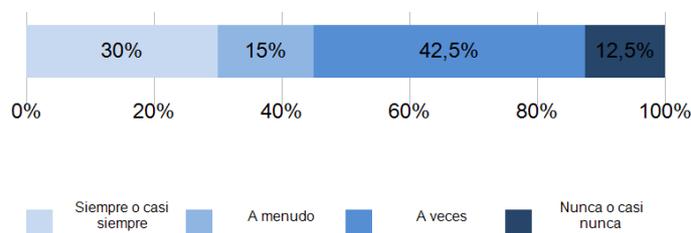
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 8: ¿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	30 %
A menudo	15 %
A veces	42,5 %
Nunca o casi nunca	12,5 %

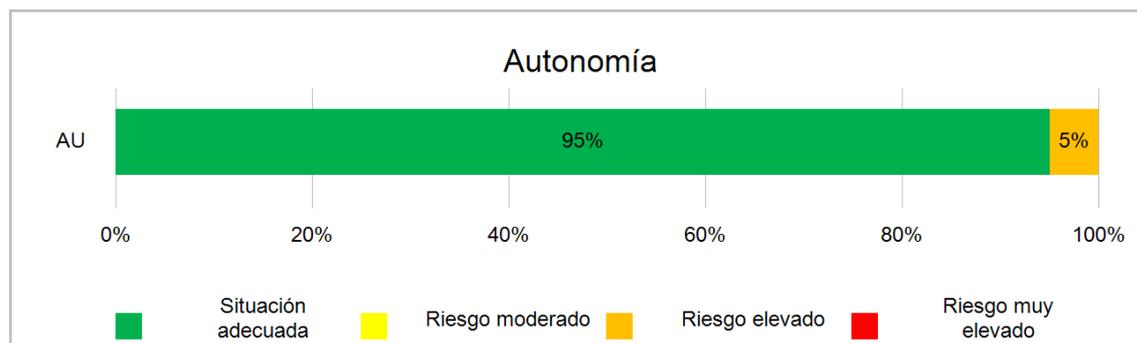
Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 6. Datos de distribución de la población que su horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos**



Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 7. Valoración del factor Autonomía**



Fuente: Propia del Autor

N° de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
38	0	2	0

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	36,33	21,69	35,50

La evaluación de Autonomía se recoge en dos grandes bloques partir de los siguientes 12 ítems de los que se adjuntan el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

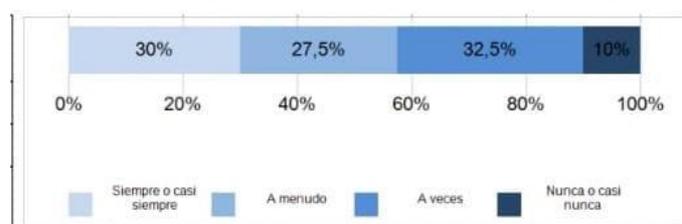
### Autonomía temporal

**Tabla 9: ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?**

Siempre o casi siempre	30 %
A menudo	27,5 %
A veces	32,5 %
Nunca o casi nunca	10 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 8: Datos de distribución de la población de tener la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?**



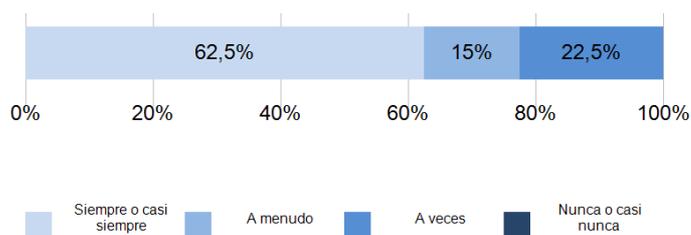
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 10: ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?**

Siempre o casi siempre	62,5 %
A menudo	15 %
A veces	22,5 %
Nunca o casi nunca	0 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 9: Datos de distribución de la población que puede decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)**



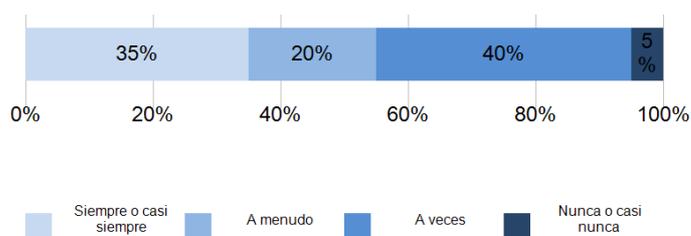
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 11: 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	35 %
A menudo	20 %
A veces	40 %
Nunca o casi nunca	5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 10: Datos de distribución de la población que durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?**



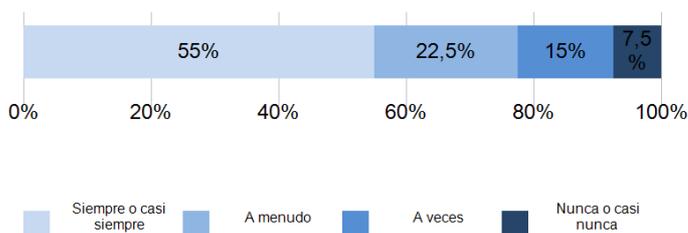
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 12: ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?**

Siempre o casi siempre	55 %
A menudo	22,5 %
A veces	15 %
Nunca o casi nunca	7,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 11: Datos de distribución de la población que puede marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral**



Fuente: Propia del Autor

### Autonomía decisional

**Tabla 13: ¿Puedes tomar decisiones relativas a: lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)?**

Siempre o casi siempre	55 %
A menudo	20 %
A veces	22,5 %
Nunca o casi nunca	2,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 12: Datos de distribución de la población que puede tomar decisiones relativas a: lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)**



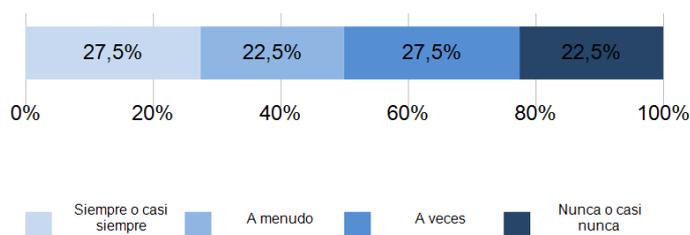
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 14: ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de tareas a lo largo de tu jornada?**

Siempre o casi siempre	27,5 %
A menudo	22,5 %
A veces	27,5 %
Nunca o casi nunca	22,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 13: Datos de distribución de la población que puede tomar decisiones relativas a: la distribución de tareas a lo largo de tu jornada**



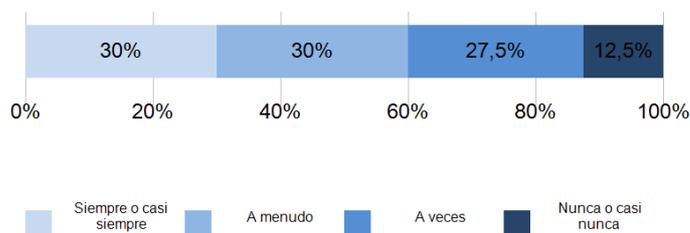
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 15: ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales...)?**

Siempre o casi siempre	30 %
A menudo	30 %
A veces	27,5 %
Nunca o casi nunca	12,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 14: Datos de distribución de la población que puede tomar decisiones relativas a: la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales...)**



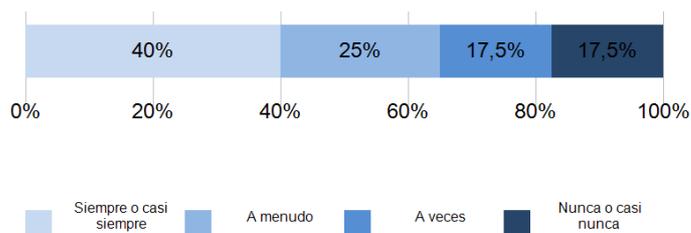
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 16: ¿Puedes tomar decisiones relativas a: cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)?**

Siempre o casi siempre	40 %
A menudo	25 %
A veces	17,5 %
Nunca o casi nunca	17,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 15: Datos de distribución de la población que puede tomar decisiones relativas a: cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)**



Fuente: Propia del Autor

**Tabla 17: ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la cantidad de trabajo que tienes que realizar?**

Siempre o casi siempre	37,5 %
A menudo	27,5 %
A veces	17,5 %
Nunca o casi nunca	17,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 16: Datos de distribución de la población que puede tomar decisiones relativas a: la cantidad de trabajo que tienes que realizar**



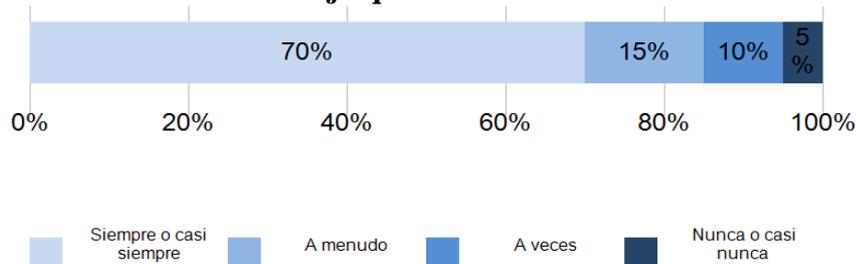
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 18: ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la calidad del trabajo que realizas?**

Siempre o casi siempre	70 %
A menudo	15 %
A veces	10 %
Nunca o casi nunca	5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 17: Datos de distribución de la población que puede tomar decisiones relativas a: la calidad del trabajo que realizas**



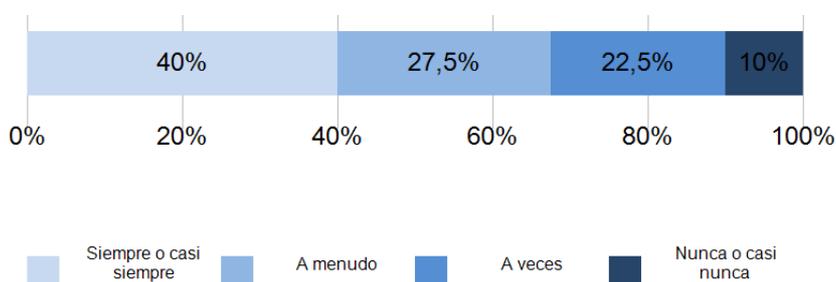
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 19: ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo?**

Siempre o casi siempre	40 %
A menudo	27,5 %
A veces	22,5 %
Nunca o casi nunca	10 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 18: Datos de distribución de la población que puede tomar decisiones relativas a: la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo**



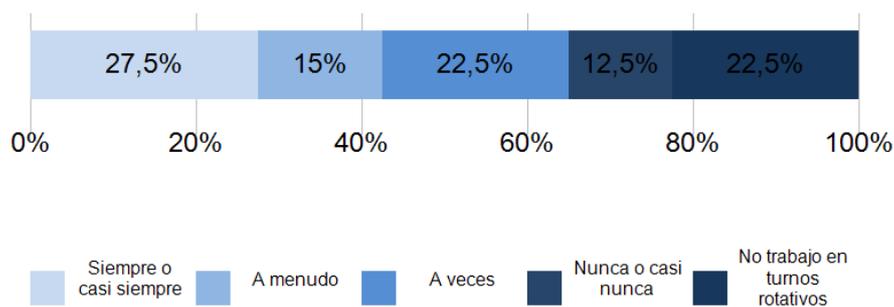
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 20: ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de los turnos rotativos?**

Siempre o casi siempre	27,5 %
A menudo	15 %
A veces	22,5 %
Nunca o casi nunca	12,5 %
No trabajo en turnos rotativos	22,5 %

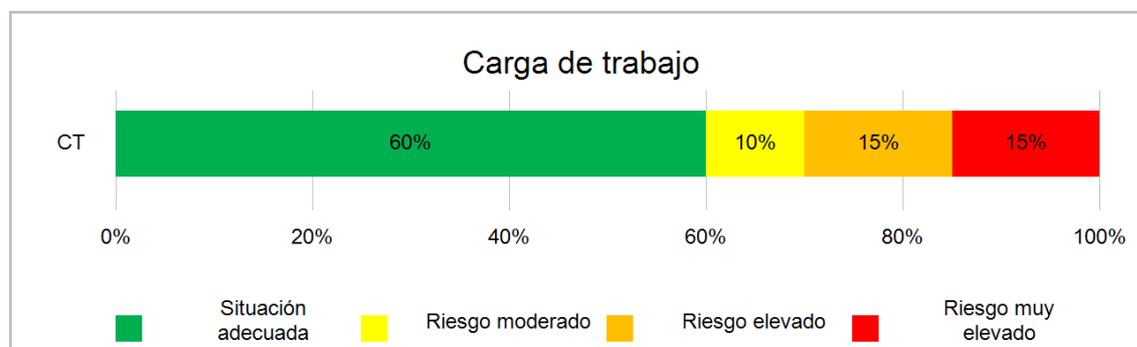
Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 19: Datos de distribución de la población que puede tomar decisiones relativas a: la distribución de los turnos rotativos**



Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 18. Valoración del factor Carga de trabajo**



Fuente: Propia del Autor

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
24	4	6	6

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	45,53	15,53	45,50

La evaluación de Carga de trabajo se recoge en tres grandes bloques a partir de los siguientes 13 ítems de los que se adjuntan el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

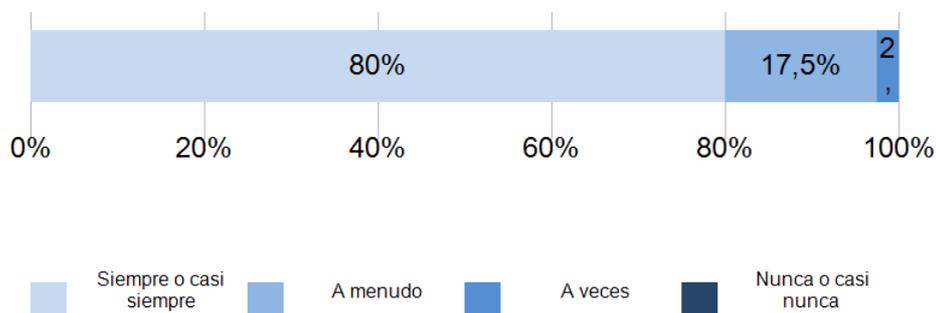
## Presiones de tiempos

**Tabla 21: ¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado?**

Siempre o casi siempre	80 %
A menudo	17,5 %
A veces	2,5 %
Nunca o casi nunca	0 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 20: Datos de distribución de la población que el tiempo que dispone para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado**



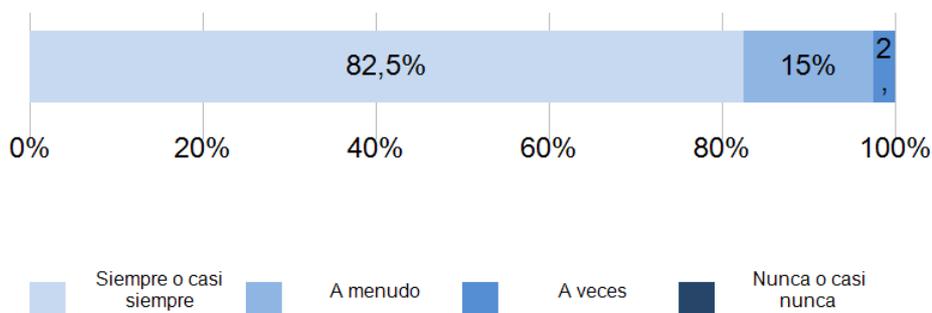
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 22: ¿La ejecución de tu tarea te impone trabajar con rapidez?**

Siempre o casi siempre	82,5 %
A menudo	15 %
A veces	2,5 %
Nunca o casi nunca	0 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 21: Datos de distribución de la población que la ejecución de la tarea le impone trabajar con rapidez**



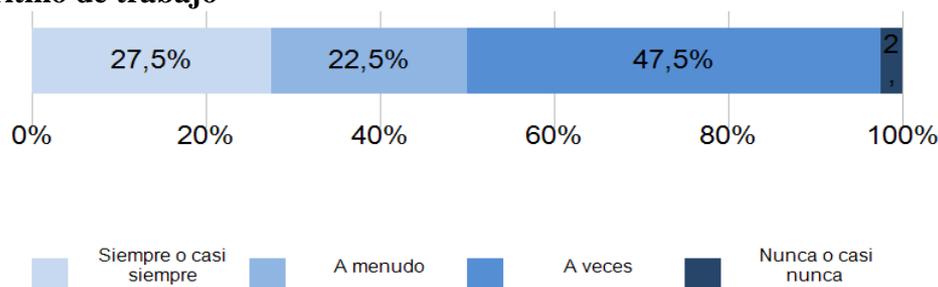
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 23: ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?**

Siempre o casi siempre	27,5 %
A menudo	22,5 %
A veces	47,5 %
Nunca o casi nunca	2,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 22: Datos de distribución de la población con la frecuencia que debe acelerar el ritmo de trabajo**



Fuente: Propia del Autor

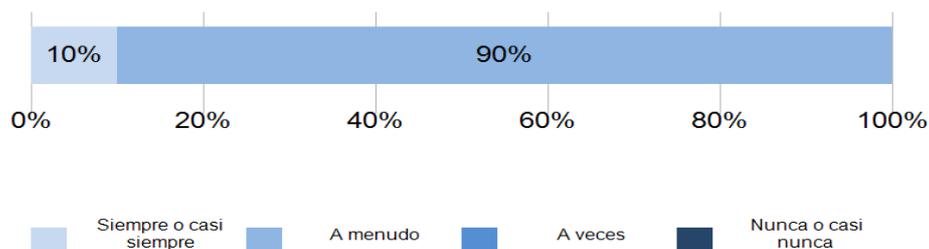
### Esfuerzo de atención

**Tabla 24: 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)? (Sólo a título descriptivo)**

Siempre o casi siempre	10 %
A menudo	90 %
A veces	0 %
Nunca o casi nunca	0 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 23: Datos de distribución de la población con el 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)**



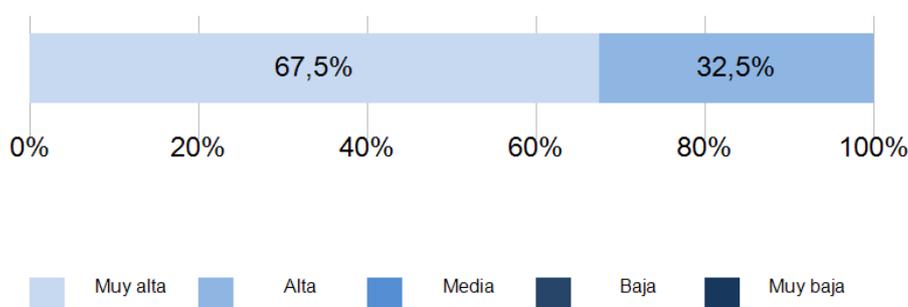
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 25: En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo? (Sólo a título descriptivo)**

Muy alta	67,5 %
Alta	32,5 %
Media	0 %
Baja	0 %
Muy baja	0 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 24: Datos de distribución de la población de la consideración de la atención que debe mantener para realizar el trabajo**



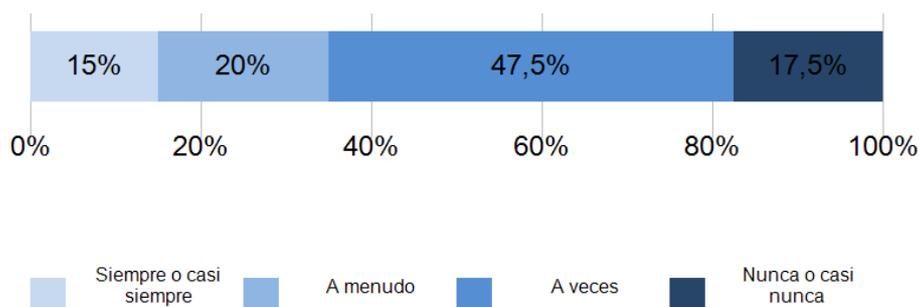
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 26: ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?**

Siempre o casi siempre	15 %
A menudo	20 %
A veces	47,5 %
Nunca o casi nunca	17,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 25: Datos de distribución de la población que debe atender a varias tareas al mismo tiempo**



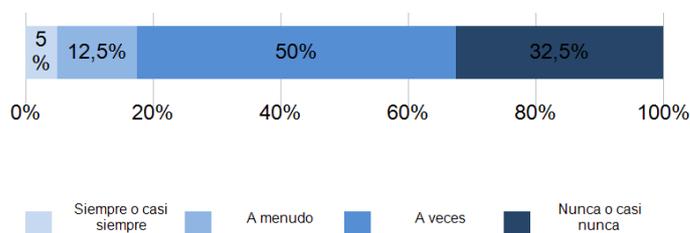
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 27: En tu trabajo, ¿tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista?**

Siempre o casi siempre	5 %
A menudo	12,5 %
A veces	50 %
Nunca o casi nunca	32,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 26: Datos de distribución de la población que tiene que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista**



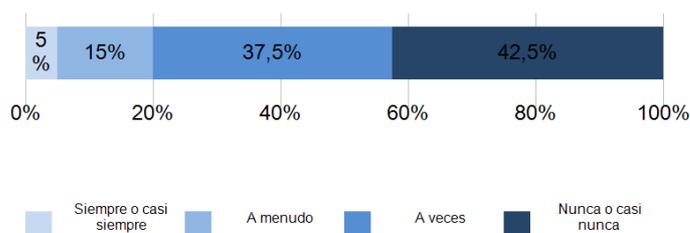
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 28: En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?**

Siempre o casi siempre	5 %
A menudo	15 %
A veces	37,5 %
Nunca o casi nunca	42,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 27: Datos de distribución de la población que en el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo**



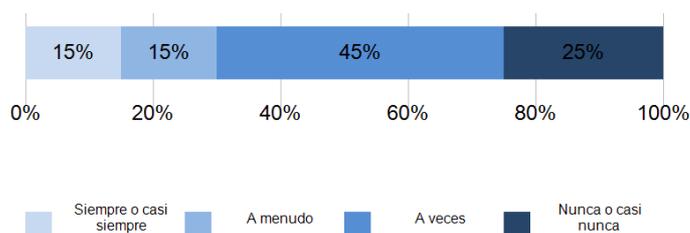
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 29: ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?**

Siempre o casi siempre	15 %
A menudo	15 %
A veces	45 %
Nunca o casi nunca	25 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 28: Datos de distribución de la población que la cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible**



Fuente: Propia del Autor

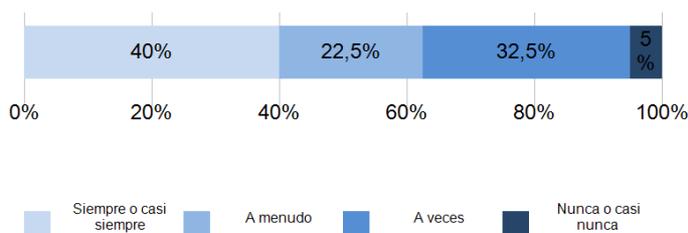
### Cantidad y dificultad de la tarea

**Tabla 30: ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?**

Siempre o casi siempre	40 %
A menudo	22,5 %
A veces	32,5 %
Nunca o casi nunca	5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 29: Datos de distribución de la población con la frecuencia que tiene que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa.**



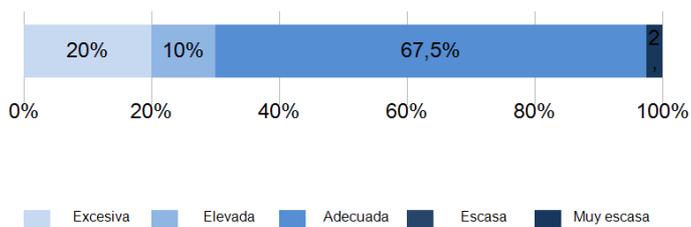
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 31: En general, la cantidad de trabajo que tienes es:**

Excesiva	20 %
Elevada	10 %
Adecuada	67,5 %
Escasa	0 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 30: Datos de distribución de la población que en general, la cantidad de trabajo que tienes es excesiva, elevada, adecuada, escasa.**



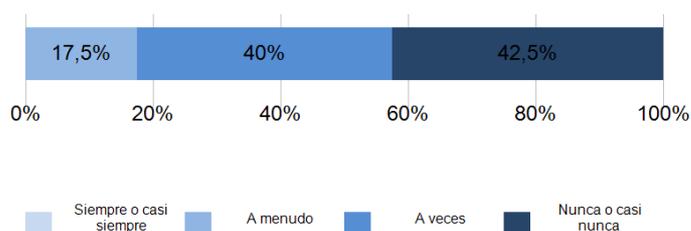
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 32: El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?**

Siempre o casi siempre	0 %
A menudo	17,5 %
A veces	40 %
Nunca o casi nunca	42,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 31: Datos de distribución de la población que el trabajo que realiza, le resulta complicado o difícil**



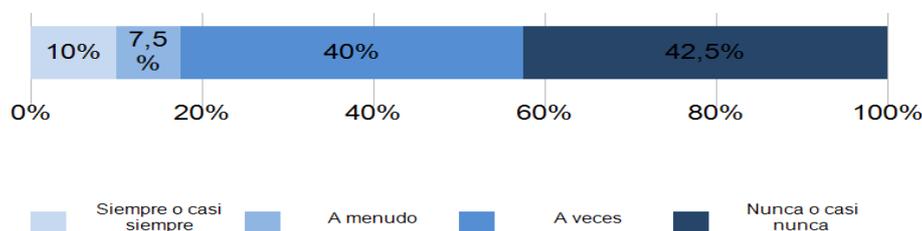
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 33: En tu trabajo, ¿tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?**

Siempre o casi siempre	10 %
A menudo	7,5 %
A veces	40 %
Nunca o casi nunca	42,5 %

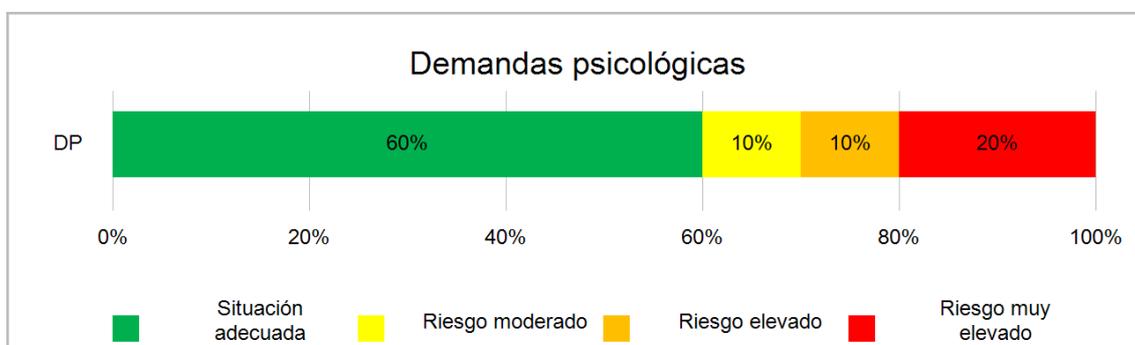
Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 32: Datos de distribución de la población que tiene que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda**



Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 33. Valoración del factor Demandas psicológicas**



Fuente: Propia del Autor

N° de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
24	4	4	8

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	59,50	16,60	55,50

La evaluación de Demandas psicológicas se recoge en dos grandes bloques a partir de los siguientes 9 ítems de los que se adjuntan el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

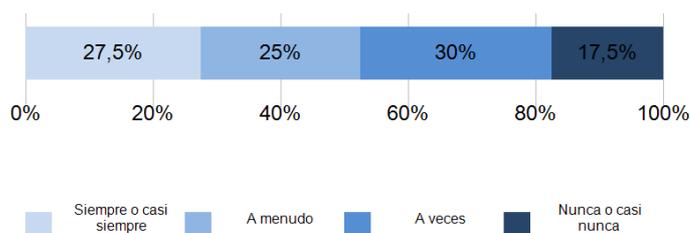
### Exigencias cognitivas

**Tabla 34: En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos**

Siempre o casi siempre	27,5 %
A menudo	25 %
A veces	30 %
Nunca o casi nunca	17,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 34: Datos de distribución de la población en la medida que su trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos**



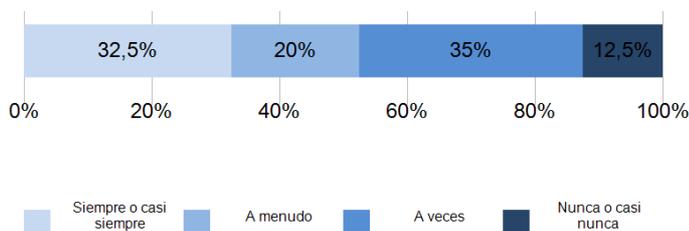
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 35: En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones**

Siempre o casi siempre	32,5 %
A menudo	20 %
A veces	35 %
Nunca o casi nunca	12,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 35: Datos de distribución de la población en la medida que su trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones**



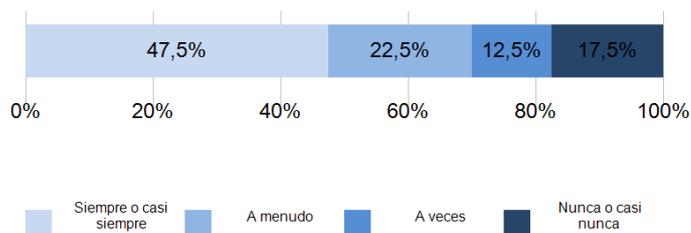
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 36: En qué medida tu trabajo requiere: tomar iniciativas**

Siempre o casi siempre	47,5 %
A menudo	22,5 %
A veces	12,5 %
Nunca o casi nunca	17,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 36: Datos de distribución de la población en la medida que su trabajo requiere: tomar iniciativas**



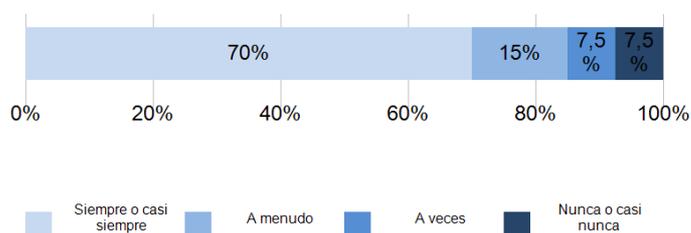
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 37: En qué medida tu trabajo requiere: tener buena memoria**

Siempre o casi siempre	70 %
A menudo	15 %
A veces	7,5 %
Nunca o casi nunca	7,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 37: Datos de distribución de la población en la medida su trabajo requiere: tener buena memoria**



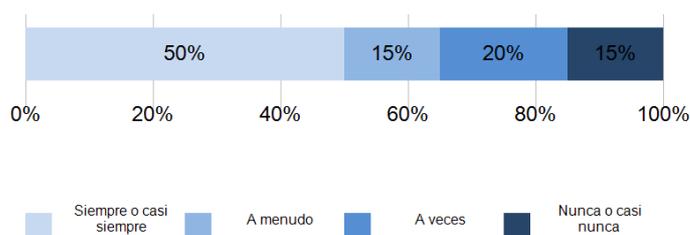
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 38: En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo**

Siempre o casi siempre	50 %
A menudo	15 %
A veces	20 %
Nunca o casi nunca	15 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 38: Datos de distribución de la población en la medida que su trabajo requiere: ser creativo**



Fuente: Propia del Autor

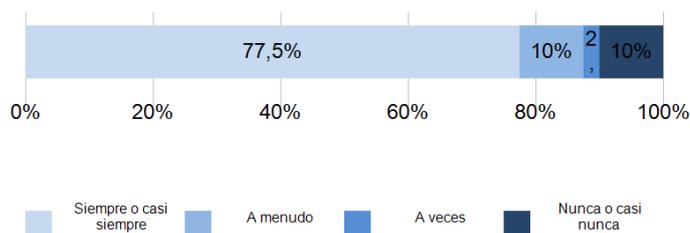
### Exigencias emocionales

**Tabla 39: En qué medida tu trabajo requiere: tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)**

Siempre o casi siempre	77,5 %
A menudo	10 %
A veces	2,5 %
Nunca o casi nunca	10 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 39: Datos de distribución de la población de la medida que su trabajo requiere: tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)**



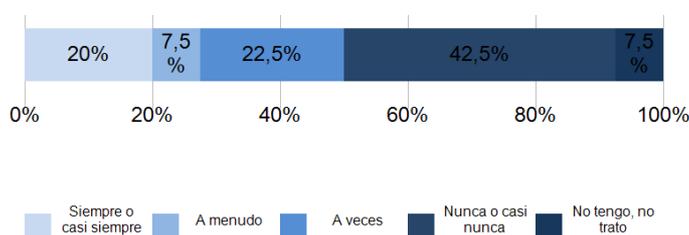
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 40: En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus superiores jerárquicos**

Siempre o casi siempre	20 %
A menudo	7,5 %
A veces	22,5 %
Nunca o casi nunca	42,5 %
No tengo, no trato	7,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 40: Datos de distribución de la población con la frecuencia que tiene que ocultar tus emociones y sentimientos ante sus superiores jerárquicos.**



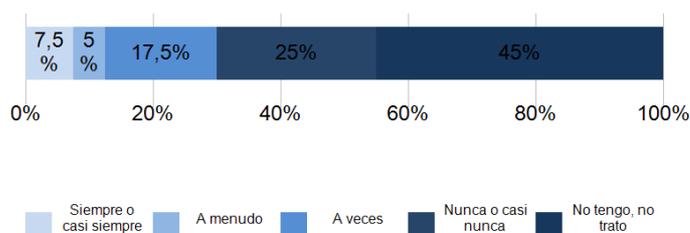
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 41: En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus subordinados**

Siempre o casi siempre	7,5 %
A menudo	5 %
A veces	17,5 %
Nunca o casi nunca	25 %
No tengo, no trato	45 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 41: Datos de distribución de la población con la frecuencia que tienen que ocultar tus emociones y sentimientos ante sus subordinados**



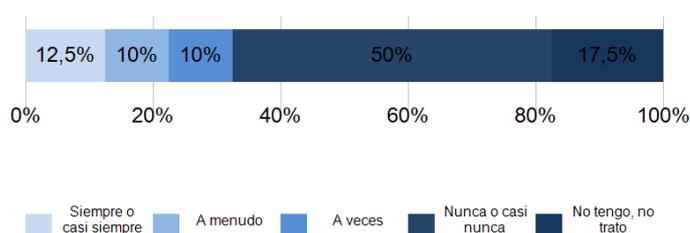
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 42: En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus compañeros de trabajo**

Siempre o casi siempre	12,5 %
A menudo	10 %
A veces	10 %
Nunca o casi nunca	50 %
No tengo, no trato	17,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 42: Datos de distribución de la población con la frecuencia que tienen que ocultar sus emociones y sentimientos ante sus compañeros de trabajo**



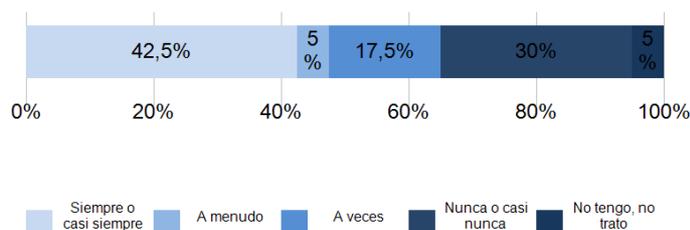
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 43: En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)**

Siempre o casi siempre	42,5 %
A menudo	5 %
A veces	17,5 %
Nunca o casi nunca	30 %
No tengo, no trato	5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 43: Datos de distribución de la población con la frecuencia que tienen que ocultar sus emociones y sentimientos ante...? Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)**



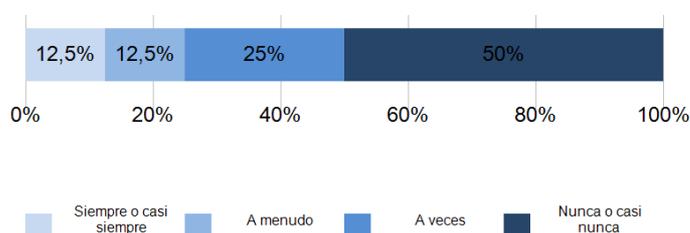
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 44: Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto/a a situaciones que te afectan emocionalmente?**

Siempre o casi siempre	12,5 %
A menudo	12,5 %
A veces	25 %
Nunca o casi nunca	50 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 44: Datos de distribución de la población que están expuesto/a a situaciones que te afectan emocionalmente?**



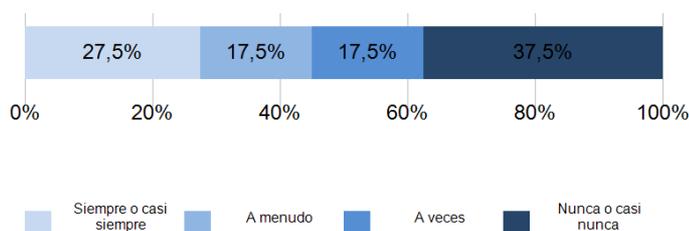
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 45: 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	27,5 %
A menudo	17,5 %
A veces	17,5 %
Nunca o casi nunca	37,5 %

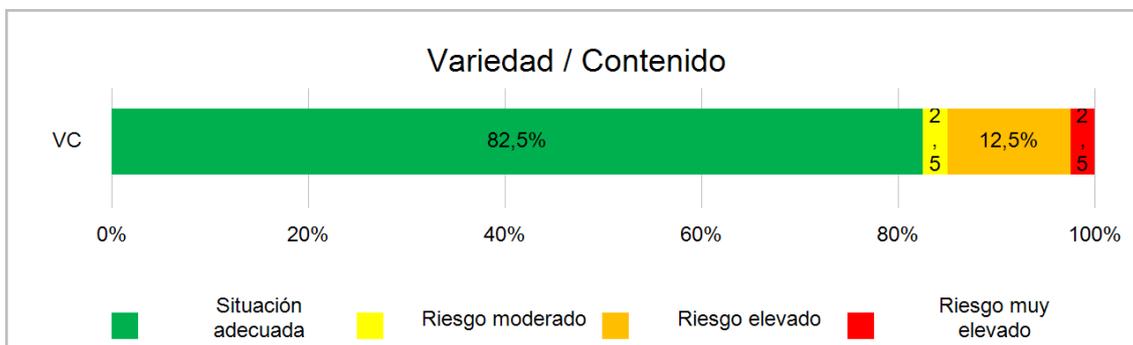
Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 45: Datos de distribución de la población con la frecuencia que se espera que den una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):**



Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 46. Valoración del factor Variedad / Contenido**



Fuente: Propia del Autor

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
33	1	5	1

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	22,68	10,46	22,00

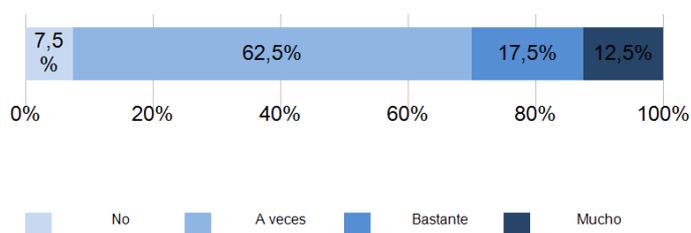
La evaluación de Variedad / Contenido se hace a partir de los siguientes ítems de los que se adjunta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

**Tabla 46: El trabajo que realizas, ¿te resulta rutinario?:**

No	7,5 %
A veces	62,5 %
Bastante	17,5 %
Mucho	12,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 47: Datos de distribución de la población que el trabajo que realiza le resulta rutinario**



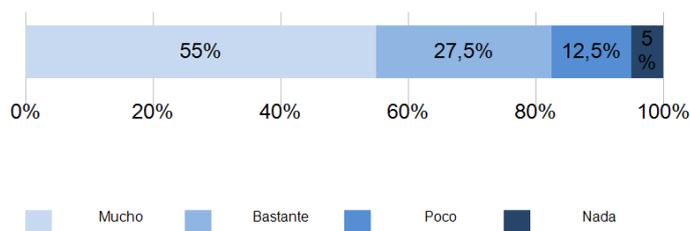
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 47: En general, ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:**

Mucho	55 %
Bastante	27,5 %
Poco	12,5 %
Nada	5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 48: Datos de distribución de la población que en general considera que las tareas que realiza tienen sentido**



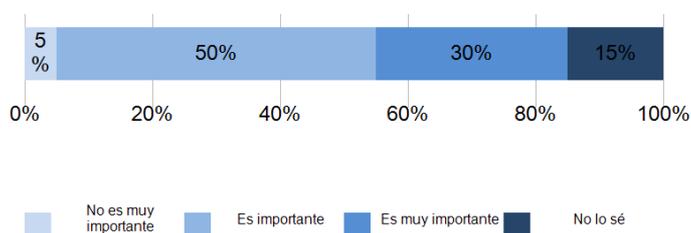
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 48: Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?**

No es muy importante	5 %
Es importante	50 %
Es muy importante	30 %
No lo sé	15 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 49: Datos de distribución de la población que indica como contribuye su trabajo en el conjunto de la empresa u organización**



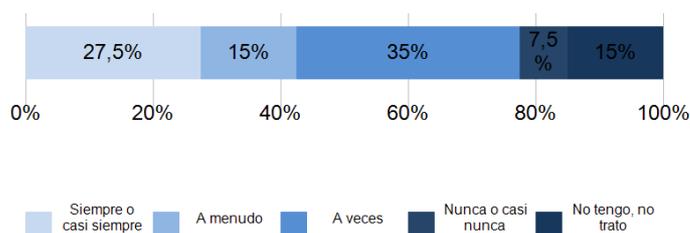
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 49: En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus superiores**

Siempre o casi siempre	27,5 %
A menudo	15 %
A veces	35 %
Nunca o casi nunca	7,5 %
No tengo, no trato	15 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 50: Datos de distribución de la población que en general expresa que su trabajo es reconocido y apreciado por sus superiores**



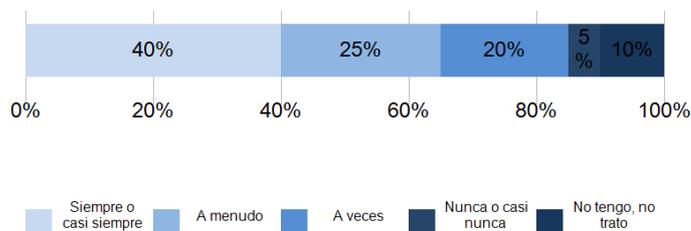
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 50: En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tus compañeros de trabajo**

Siempre o casi siempre	40 %
A menudo	25 %
A veces	20 %
Nunca o casi nunca	5 %
No tengo, no trato	10 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 51: Datos de distribución de la población que en general expresa que su trabajo es reconocido y apreciado por sus compañeros de trabajo**



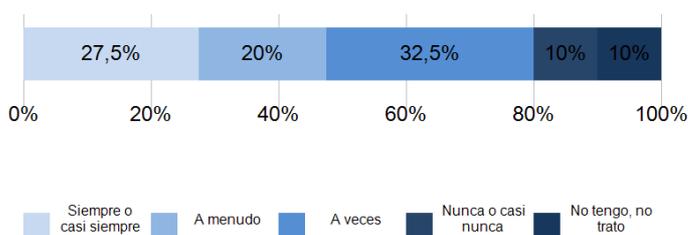
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 51: En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por el público, clientes**

Siempre o casi siempre	27,5 %
A menudo	20 %
A veces	32,5 %
Nunca o casi nunca	10 %
No tengo, no trato	10 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 52: Datos de distribución de la población que indica que su trabajo es reconocido y apreciado por el público, clientes.**



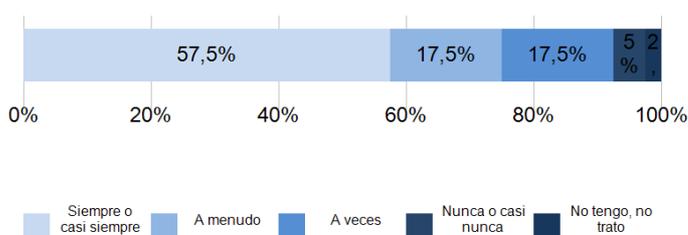
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 52: En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...? Tu familia y tus amistades**

Siempre o casi siempre	57,5 %
A menudo	17,5 %
A veces	17,5 %
Nunca o casi nunca	5 %
No tengo, no trato	2,5 %

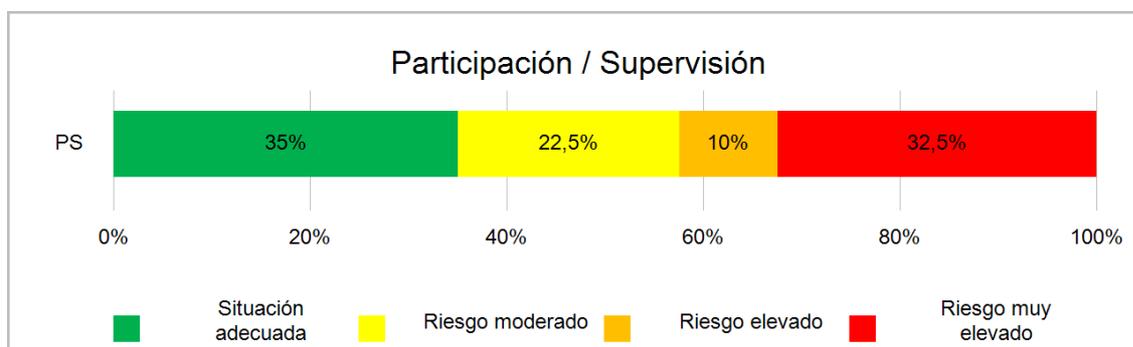
Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 53: Datos de distribución de la población que indica que su trabajo es reconocido y apreciado por su familia y sus amistades**



Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 54. Valoración del factor Participación / Supervisión**



Fuente: Propia del Autor

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
14	9	4	13

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	31,13	16,58	29,00

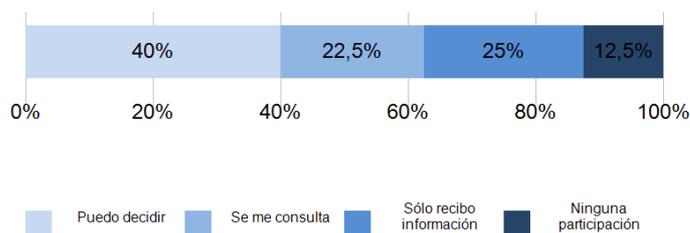
La evaluación de Participación / Supervisión se hace a partir de los siguientes ítems de los que se adjunta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

**Tabla 53: Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales**

Puedo decidir	40 %
Se me consulta	22,5 %
Sólo recibo información	25 %
Ninguna participación	12,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 55: Datos de distribución de la población que indica el nivel de participación que tienen en los siguientes aspectos de su trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales**



Fuente: Propia del Autor

**Tabla 54: Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar**

Puedo decidir	45 %
Se me consulta	30 %
Sólo recibo información	22,5 %
Ninguna participación	2,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 56: Datos de distribución de la población que indica que nivel de participación tienen en los siguientes aspectos de su trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar**



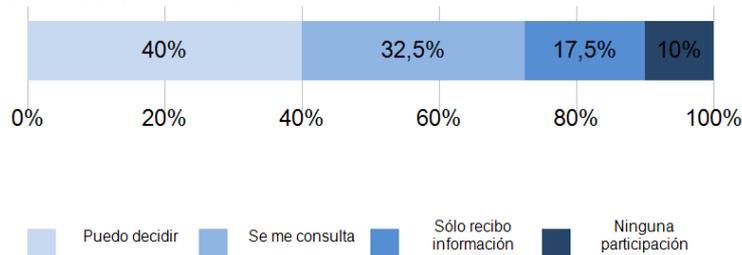
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 55: Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios**

Puedo decidir	40 %
Se me consulta	32,5 %
Sólo recibo información	17,5 %
Ninguna participación	10 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 57: Datos de distribución de la población que indica que nivel de participación tienen en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios**



Fuente: Propia del Autor

**Tabla 56: Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de su trabajo: reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo**

Puedo decidir	32,5 %
Se me consulta	17,5 %
Sólo recibo información	27,5 %
Ninguna participación	22,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 58: Datos de distribución de la población que indica que nivel de participación tienen en los siguientes aspectos de su trabajo: reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo**



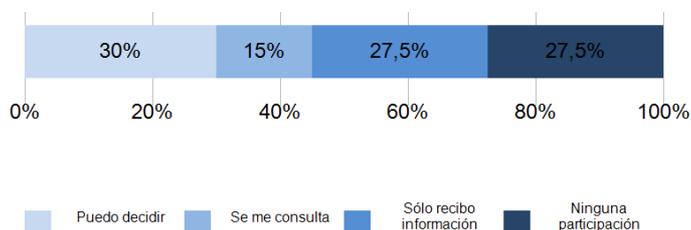
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 57: Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores**

Puedo decidir	30 %
Se me consulta	15 %
Sólo recibo información	27,5 %
Ninguna participación	27,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 59: Datos de distribución de la población que indica que nivel de participación tienen en los siguientes aspectos de su trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores**



Fuente: Propia del Autor

**Tabla 58: Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación o incorporación de nuevos empleados**

Puedo decidir	32,5 %
Se me consulta	17,5 %
Sólo recibo información	30 %
Ninguna participación	20 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 60: Datos de distribución de la población que indica que nivel de participación tienen en los siguientes aspectos de su trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores**



Fuente: Propia del Autor

**Tabla 59: Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de las normas de trabajo**

Puedo decidir	30 %
Se me consulta	17,5 %
Sólo recibo información	32,5 %
Ninguna participación	20 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 61: Datos de distribución de la población que indica que nivel de participación ejerce en los siguientes aspectos de su trabajo: elaboración de las normas de trabajo**



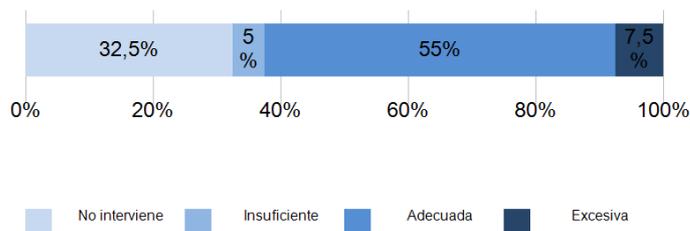
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 60: ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo**

No interviene	32,5 %
Insuficiente	5 %
Adecuada	55 %
Excesiva	7,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 62: Datos de distribución de la población que indica que nivel de participación ejerce en los siguientes aspectos de su trabajo: elaboración de las normas de trabajo**



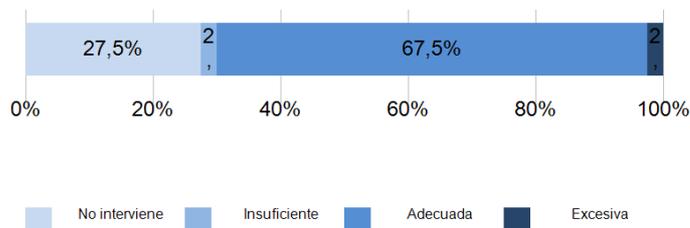
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 61: ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo**

No interviene	27,5 %
Insuficiente	2,5 %
Adecuada	67,5 %
Excesiva	2,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 63: Datos de distribución de la población de cómo valora la supervisión que su responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo: La planificación del trabajo**



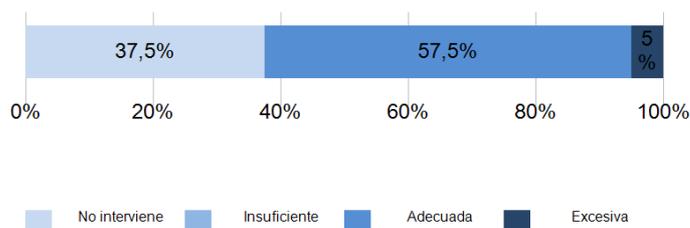
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 62: ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo**

No interviene	37,5 %
Insuficiente	0 %
Adecuada	57,5 %
Excesiva	5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 64: Datos de distribución de la población de como valoras la supervisión que su responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de su trabajo: El ritmo de trabajo**



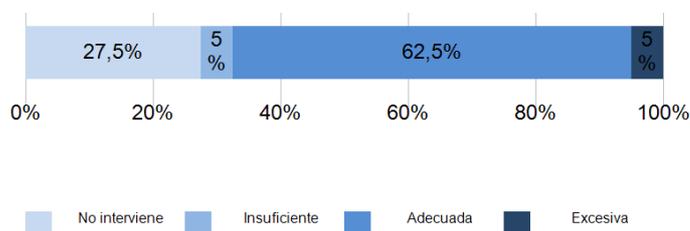
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 63: ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado**

No interviene	27,5 %
Insuficiente	5 %
Adecuada	62,5 %
Excesiva	5 %

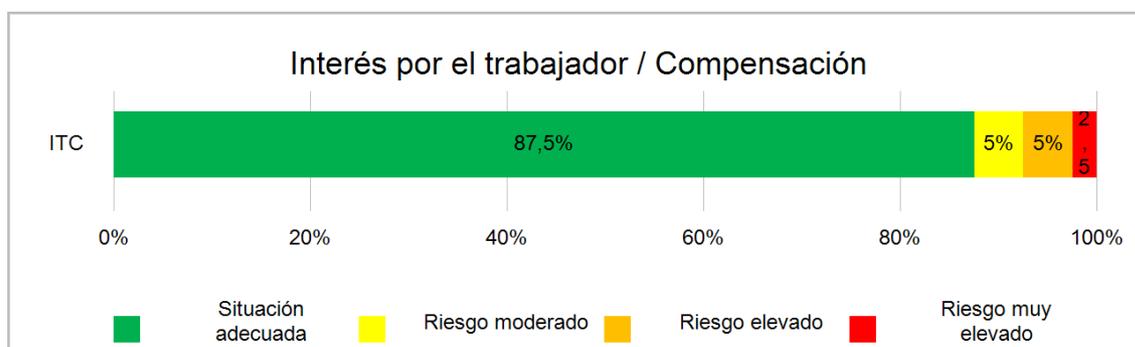
Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 65: Datos de distribución de la población de cómo valora la supervisión que su responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de su trabajo: La calidad del trabajo realizado**



Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 66. Valoración del factor Interés por el trabajador / Compensación**



Fuente: Propia del Autor

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
35	2	2	1

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	27,53	17,01	25,50

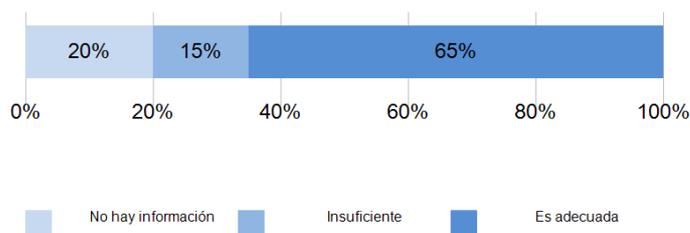
La evaluación de Interés por el trabajador / Compensación se hace a partir de los siguientes ítems de los que se adjunta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

**Tabla 64: ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de formación**

No hay información	20 %
Insuficiente	15 %
Es adecuada	65 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 67: Datos de distribución de la población de cómo valora el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de formación**



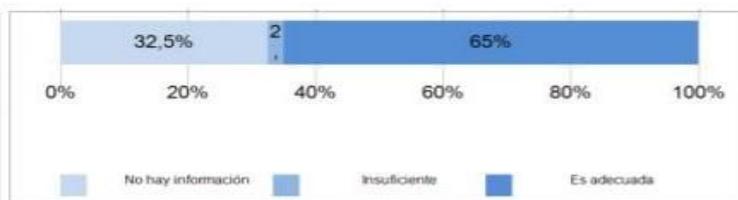
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 65: ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Las posibilidades de promoción**

No hay información	32,5 %
Insuficiente	2,5 %
Es adecuada	65 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 68: Datos de distribución de la población de cómo valora el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos: Las posibilidades de promoción**



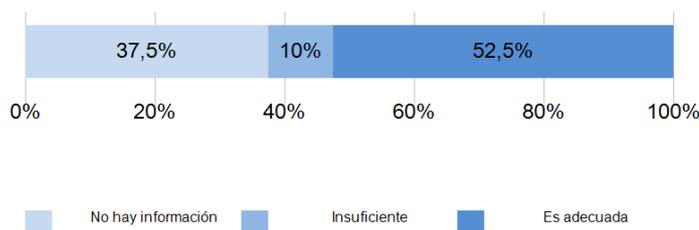
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 66: ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? Los requisitos para ocupar plazas de promoción**

No hay información	37,5 %
Insuficiente	10 %
Es adecuada	52,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 69: Datos de distribución de la población de cómo valora el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos: Los requisitos para ocupar plazas de promoción**



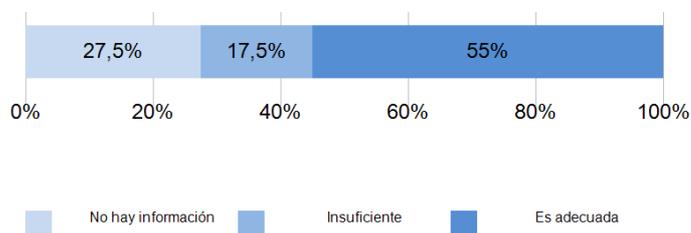
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 67: ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos? La situación de la empresa en el mercado**

No hay información	27,5 %
Insuficiente	17,5 %
Es adecuada	55 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 70: Datos de distribución de la población de cómo valora el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos: La situación de la empresa en el mercado**



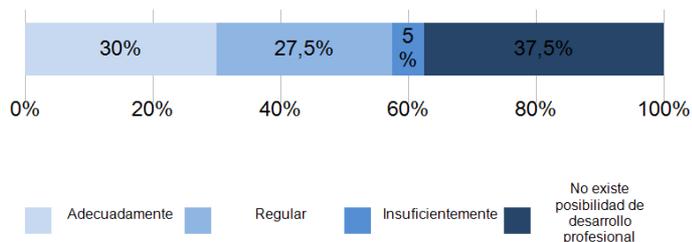
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 68: ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera, etc.)?**

Adecuadamente	30 %
Regular	27,5 %
Insuficientemente	5 %
No existe posibilidad de desarrollo profesional	37,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 71: Datos de distribución de la población que indica si le facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera, etc.)**



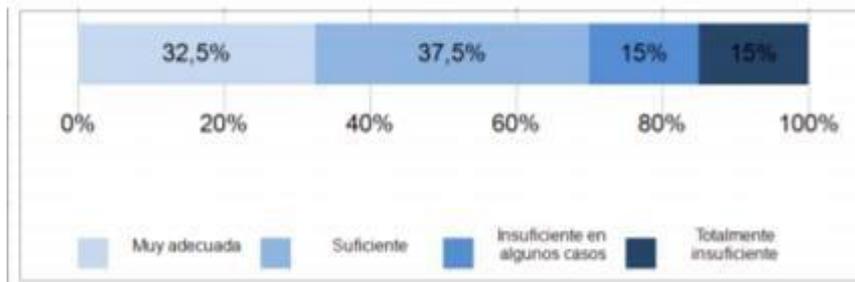
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 69: ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?**

Muy adecuada	32,5 %
Suficiente	37,5 %
Insuficiente en algunos casos	15 %
Totalmente insuficiente	15 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 72: Datos de distribución de la población que define la formación que se imparte o se facilita desde su empresa**



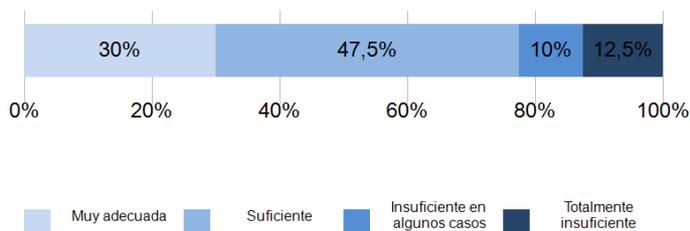
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 70: En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:**

Muy adecuada	30 %
Suficiente	47,5 %
Insuficiente en algunos casos	10 %
Totalmente insuficiente	12,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 73: Datos de distribución de la población que indica en general la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa le proporciona**



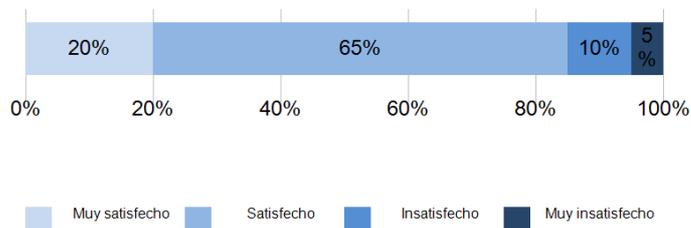
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 71: Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo, ¿estás satisfecho/a con el salario que recibes?**

Muy satisfecho	20 %
Satisfecho	65 %
Insatisfecho	10 %
Muy insatisfecho	5 %

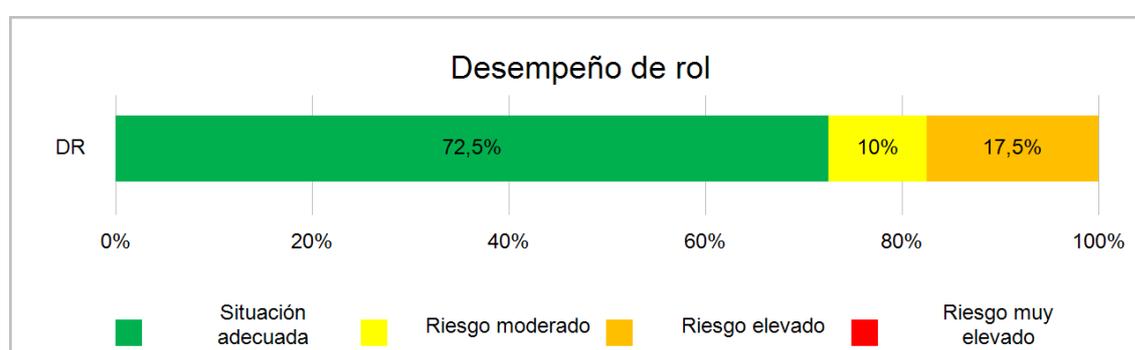
Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 74: Datos de distribución de la población que, considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo, está satisfecho/a con el salario que recibe**



Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 75. Valoración del factor Desempeño de rol**



Fuente: Propia del Autor

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
29	4	7	0

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	28,15	14,17	28,00

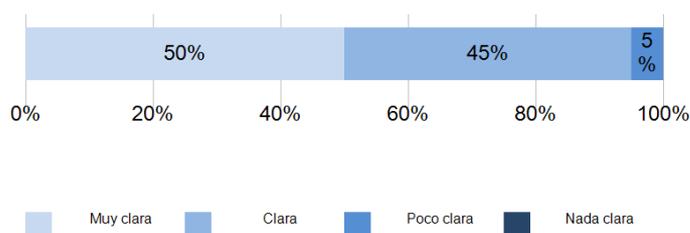
La evaluación de Desempeño de rol se hace a partir de los siguientes ítems de los que se adjunta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

**Tabla 72: Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)**

Muy clara	50 %
Clara	45 %
Poco clara	5 %
Nada clara	0 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 76: Datos de distribución de la población que para realizar su trabajo cómo valoran la información que reciben sobre los siguientes aspectos: Lo que deben hacer (funciones, competencias y atribuciones)**



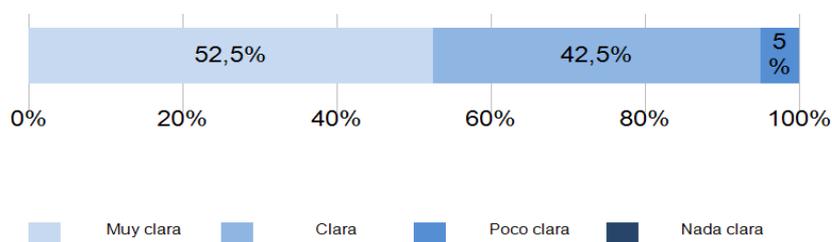
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 73: Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)**

Muy clara	52,5 %
Clara	42,5 %
Poco clara	5 %
Nada clara	0 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 77: Datos de distribución de la población que, para realizar su trabajo, cómo valoras la información que reciben sobre los siguientes aspectos: Cómo deben hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)**



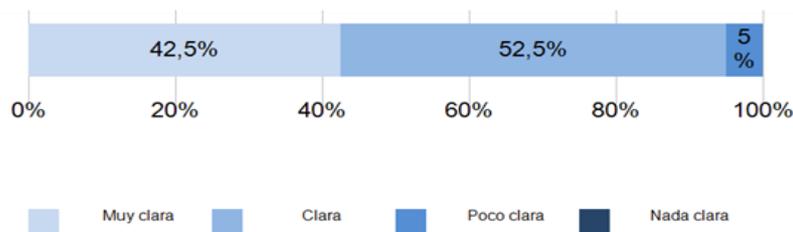
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 74: Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La cantidad de trabajo que se espera que hagas**

Muy clara	42,5 %
Clara	52,5 %
Poco clara	5 %
Nada clara	0 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 78: Datos de distribución de la población que, para realizar su trabajo, cómo valoras la información que reciben sobre los siguientes aspectos: La cantidad de trabajo que se espera que hagas**



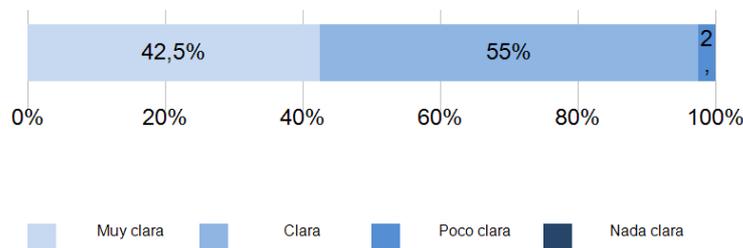
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 75: Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La calidad del trabajo que se espera que hagas**

Muy clara	42,5 %
Clara	55 %
Poco clara	2,5 %
Nada clara	0 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 79: Datos de distribución de la población que, para realizar su trabajo, cómo valoras la información que reciben sobre los siguientes aspectos: La calidad del trabajo que se espera que hagas**



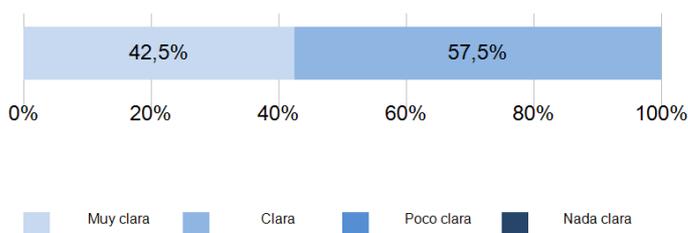
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 76: Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? El tiempo asignado para realizar el trabajo**

Muy clara	42,5 %
Clara	57,5 %
Poco clara	0 %
Nada clara	0 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 80: Datos de distribución de la población que, para realizar su trabajo, cómo valoras la información que reciben sobre los siguientes aspectos: El tiempo asignado para realizar el trabajo**



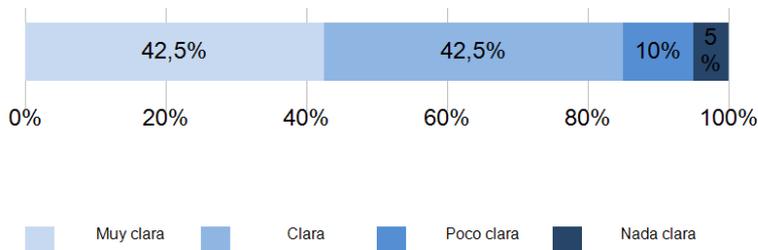
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 77: Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)**

Muy clara	42,5 %
Clara	42,5 %
Poco clara	10 %
Nada clara	5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 81: Datos de distribución de la población que, para realizar su trabajo, cómo valoras la información que reciben sobre los siguientes aspectos: La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)**



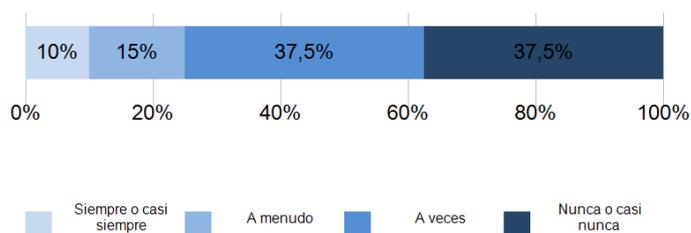
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 78: Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales**

Siempre o casi siempre	10 %
A menudo	15 %
A veces	37,5 %
Nunca o casi nunca	37,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 82: Datos de distribución de la población que señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales**



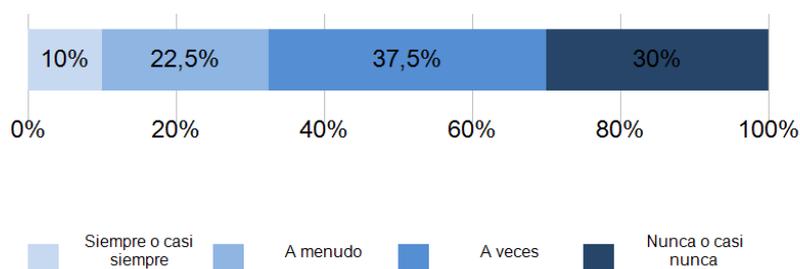
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 79: Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos**

Siempre o casi siempre	10 %
A menudo	22,5 %
A veces	37,5 %
Nunca o casi nunca	30 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 83: Datos de distribución de la población que señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos**



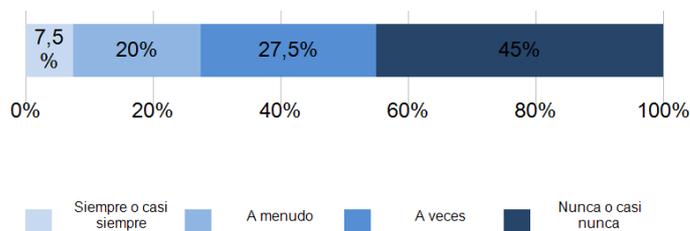
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 80: Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...**

Siempre o casi siempre	7,5 %
A menudo	20 %
A veces	27,5 %
Nunca o casi nunca	45 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 84: Datos de distribución de la población que señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...**



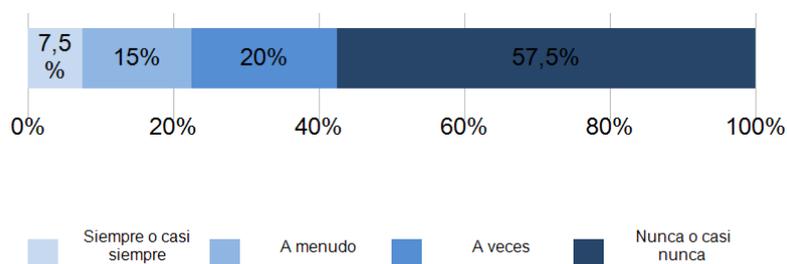
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 81: Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)**

Siempre o casi siempre	7,5 %
A menudo	15 %
A veces	20 %
Nunca o casi nunca	57,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 85: Datos de distribución de la población que señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en su trabajo: recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)**



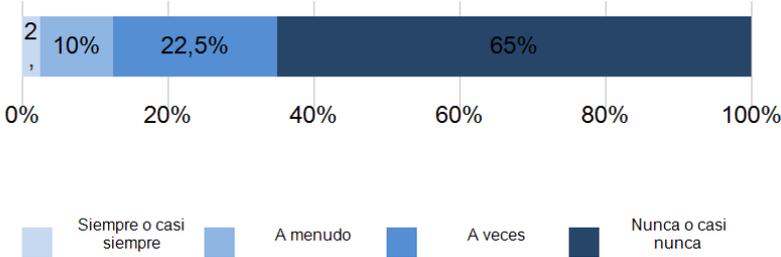
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 82: Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores**

Siempre o casi siempre	2,5 %
A menudo	10 %
A veces	22,5 %
Nunca o casi nunca	65 %

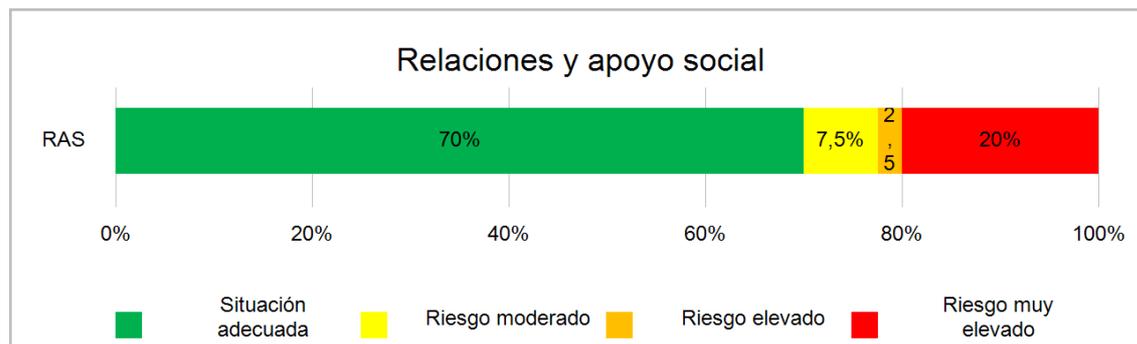
Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 86: Datos de distribución de la población que señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores**



Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 87. Valoración del factor Relaciones y apoyo social**



Fuente: Propia del Autor

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
28	3	1	8

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	19,78	18,67	14,00

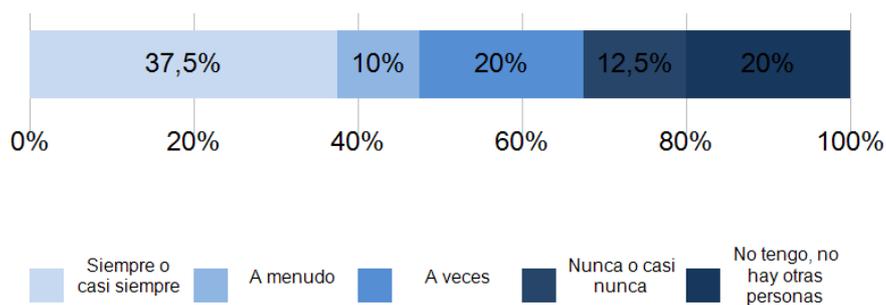
La evaluación de Relaciones y apoyo social se hace a partir de los siguientes ítems de los que se adjunta el porcentaje de respuestas dadas a cada pregunta y el gráfico que lo representa:

**Tabla 83: Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus superiores**

Siempre o casi siempre	37,5 %
A menudo	10 %
A veces	20 %
Nunca o casi nunca	12,5 %
No tengo, no hay otras personas	20 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 88: Datos de distribución de la población que si tiene que realizar un trabajo delicado o complicado y desea ayuda o apoyo, puede contar con: sus superiores**



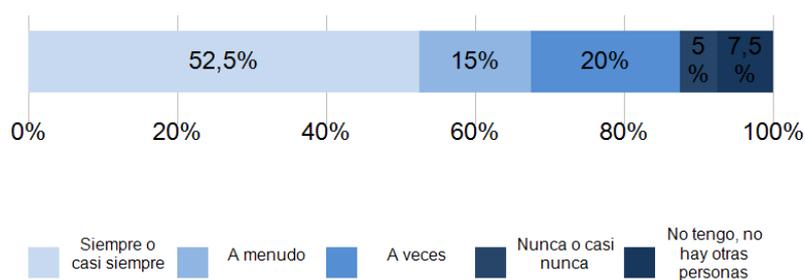
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 84: Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus compañeros**

Siempre o casi siempre	52,5 %
A menudo	15 %
A veces	20 %
Nunca o casi nunca	5 %
No tengo, no hay otras personas	7,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 89: Datos de distribución de la población que si tiene que realizar un trabajo delicado o complicado y desea ayuda o apoyo, puede contar con: sus compañeros**



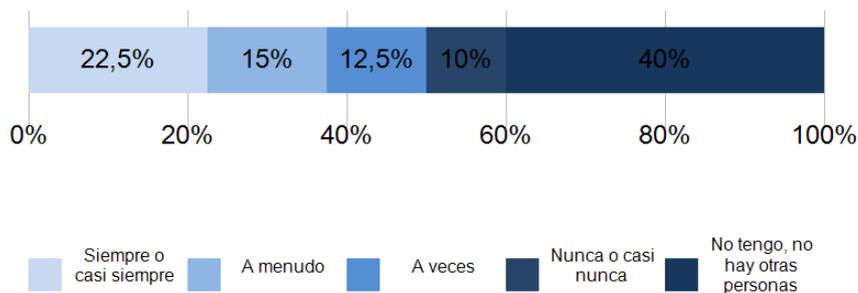
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 85: Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: tus subordinados**

Siempre o casi siempre	22,5 %
A menudo	15 %
A veces	12,5 %
Nunca o casi nunca	10 %
No tengo, no hay otras personas	40 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 90: Datos de distribución de la población que si tienen que realizar un trabajo delicado o complicado y desean ayuda o apoyo, pueden contar con: sus subordinados**



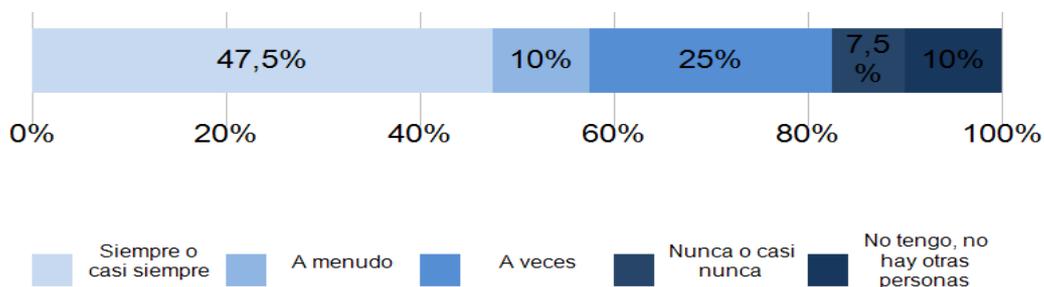
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 86: Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: otras personas que trabajan en la empresa**

Siempre o casi siempre	47,5 %
A menudo	10 %
A veces	25 %
Nunca o casi nunca	7,5 %
No tengo, no hay otras personas	10 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 91: Datos de distribución de la población que si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con: otras personas que trabajan en la empresa**



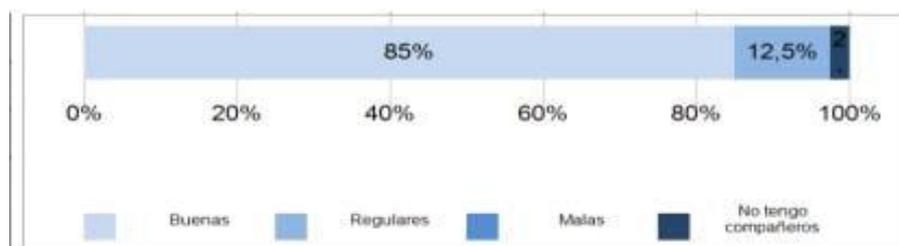
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 87: ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?**

Buenas	85 %
Regulares	12,5 %
Malas	0 %
No tengo compañeros	2,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 92: Datos de distribución de la población de cómo consideran que son las relaciones con las personas con las que deben trabajar**



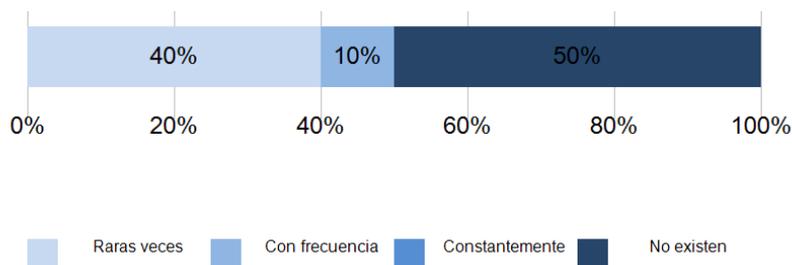
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 88: Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: los conflictos interpersonales**

Raras veces	40 %
Con frecuencia	10 %
Constantemente	0 %
No existen	50 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 93: Datos de distribución de la población que indica con qué frecuencia se producen en su trabajo: los conflictos interpersonales**



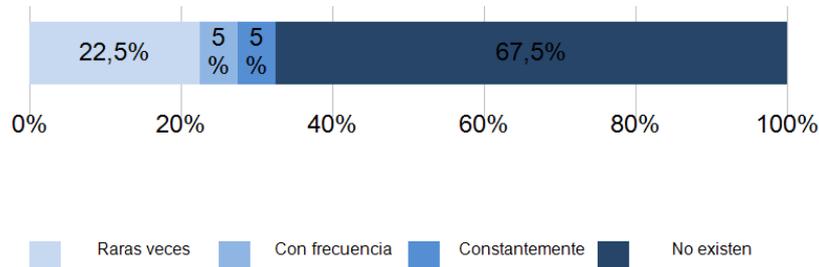
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 89: Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia física**

Raras veces	22,5 %
Con frecuencia	5 %
Constantemente	5 %
No existen	67,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 94: Datos de distribución de la población que indica con qué frecuencia se producen en su trabajo: las situaciones de violencia física**



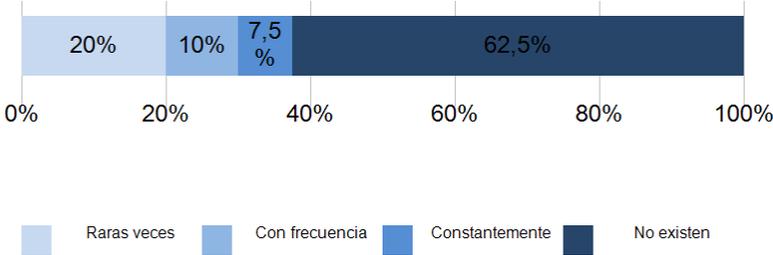
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 90: Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)**

Raras veces	20 %
Con frecuencia	10 %
Constantemente	7,5 %
No existen	62,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 95: Datos de distribución de la población que indica con qué frecuencia se producen en su trabajo: las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)**



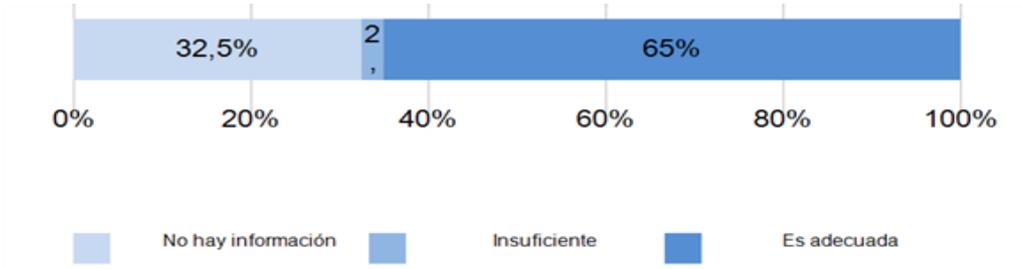
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 91: Con qué frecuencia se producen en tu trabajo: las situaciones de acoso sexual**

Raras veces	15 %
Con frecuencia	0 %
Constantemente	2,5 %
No existen	82,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 96: Datos de distribución de la población que indica con qué frecuencia se producen en su trabajo: las situaciones de acoso sexual**



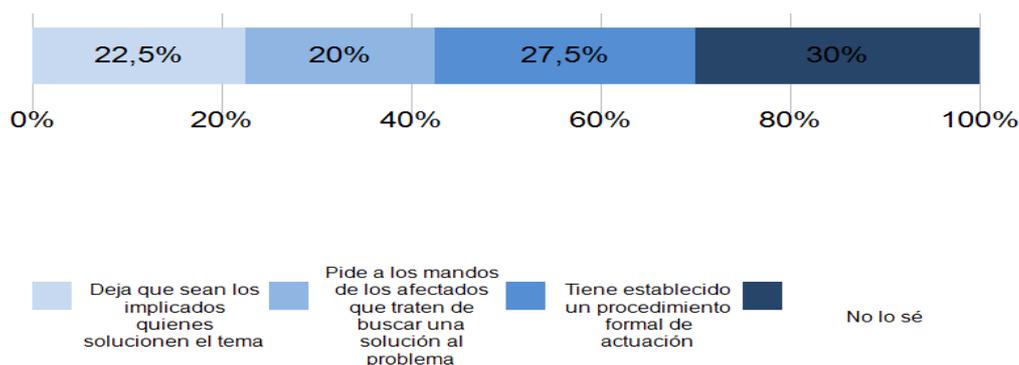
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 92: Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:(Sólo a título descriptivo)**

Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	22,5 %
Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	20 %
Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	27,5 %
No lo sé	30 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 97: Datos de distribución de la población frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:(Sólo a título descriptivo)**



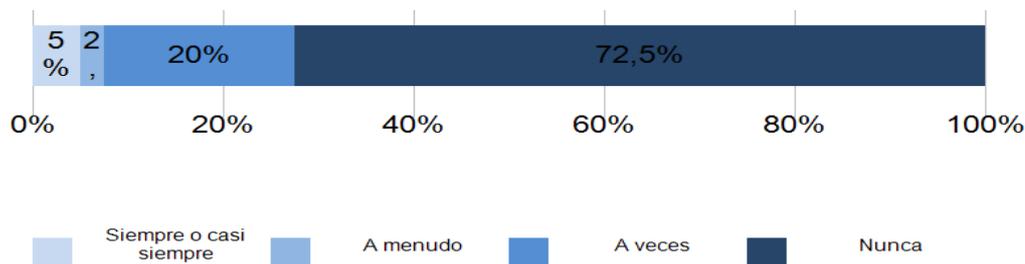
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 93: ¿En tu entorno laboral, te sientes discriminado/a (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría...)?**

Siempre o casi siempre	5 %
A menudo	2,5 %
A veces	20 %
Nunca	72,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 98: Datos de distribución de la población que, en su entorno laboral, se siente discriminado/a (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría...)**



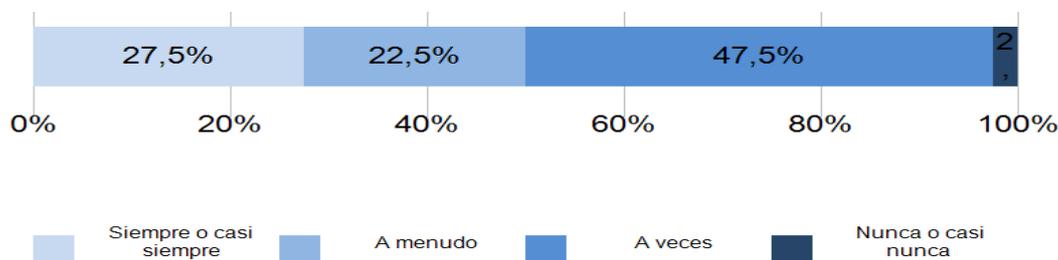
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 94: ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?**

Siempre o casi siempre	27,5 %
A menudo	22,5 %
A veces	47,5 %
Nunca o casi nunca	2,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 99: Datos de distribución de la población que indica con qué frecuencia deben acelerar el ritmo de trabajo**



Fuente: Propia del Autor

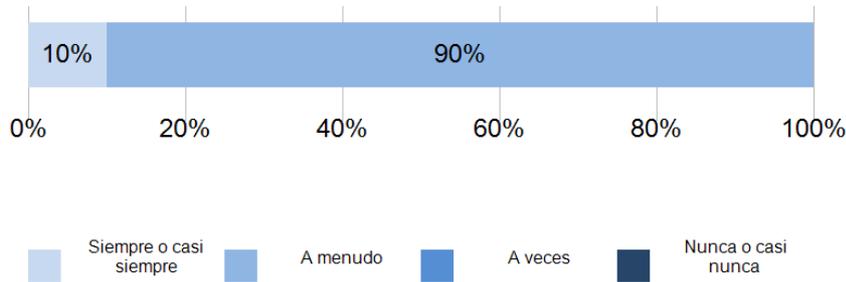
### Esfuerzo de atención

**Tabla 95: 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)? (Sólo a título descriptivo)**

Siempre o casi siempre	10 %
A menudo	90 %
A veces	0 %
Nunca o casi nunca	0 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 100: Datos de distribución de la población que, 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)?**



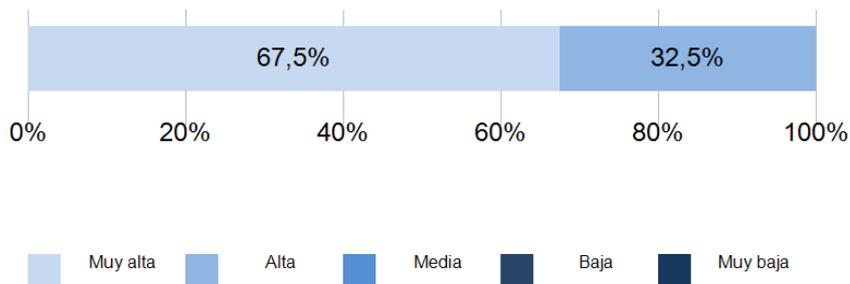
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 96: En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?**

Muy alta	67,5 %
Alta	32,5 %
Media	0 %
Baja	0 %
Muy baja	0 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 101: Datos de distribución de la población que en general cómo consideran la atención que deben mantener para realizar su trabajo**



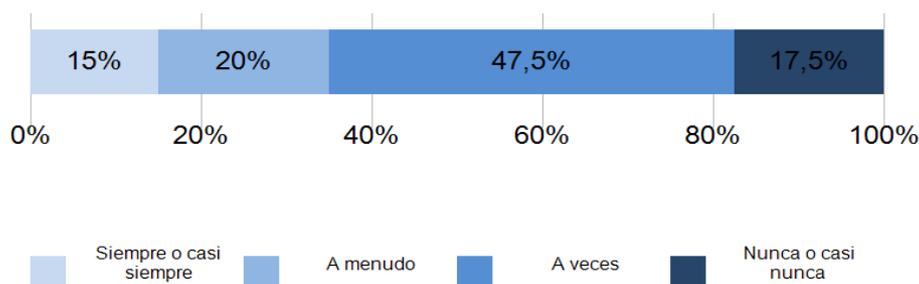
Fuente: Propia del Autor

**Tabla 97: ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?**

Siempre o casi siempre	15 %
A menudo	20 %
A veces	47,5 %
Nunca o casi nunca	17,5 %

Fuente: Propia del Autor

**Gráfico 102: Datos de distribución de la población que debe atender a varias tareas al mismo tiempo**



Fuente: Propia del Autor

## Conclusiones y recomendaciones

El presente estudio no evidencia una articulación entre el número de trabajadores con accidentes de tránsito y riesgos psicosociales; si el nivel de riesgo muy elevado de los 5 factores de riesgos psicosociales sobresalientes en el análisis de la herramienta aplicada FPSICO 4.0.

Con respecto a los factores de riesgos psicosociales de los trabajadores motorizados se aprecia durante el análisis lo esencial de la pertenencia según el tipo de organización o independencia del trabajador.

Logra tener una perspectiva de la realidad social y el campo en el cual se desenvuelven los trabajadores motorizados que circulan diariamente dentro de la ciudad; incentiva la conciencia ciudadana beneficiada del servicio delivery con preferencia por el bajo costo del servicio y la calidad del mismo manifestado en tiempo de la entrega a su lugar de destino.

En cumplimiento a identificar cuales factores de riesgo psicosociales que afectan más al grupo de trabajadores motorizados para establecer las medidas preventivas necesarias para reducirlos se realizan las siguientes recomendaciones necesarias para mejorar las condiciones del puesto de trabajo, la seguridad y la salud de los trabajadores motorizados.

Continuar investigaciones en este grupo de trabajadores en tema de seguridad laboral con el compromiso de aplicar acciones correctivas y preventivas que el estudio haya generado.

Ambiente entorno físico: Ruido, vibraciones, iluminación, temperatura misma que puede incidir negativamente en el trabajador.

Se sugiera acciones orientadas a la adopción, planificación, aplicación y comprobación de la eficacia de las medidas preventivas y correctivas deberá indicar tiempo y fecha de cumplimiento.

En la organización del trabajo no se puede sugerir la disminución de las horas laborales ya que interfiere en la remuneración percibida intensificando los factores de riesgos.

Aspecto personal: Descarga emocional, actividades de recreación deportivas; protocolo de vestimenta y capacitación en pro de mejoras de elección del equipo de protección personal de cada uno de los motorizados.

La agrupación de trabajadores motorizados deberá considerar programas para la prevención de riesgos psicosociales que establezca estrategias dirigidas a los siguientes aspectos encontrados.

Mejoramiento de las condiciones y materiales de trabajo: Estrategias centradas en la organización del trabajo, capacitaciones sobre las competencias (preparación del trabajador versus demanda del trabajo)

Procedimientos psico-profilacticos enfrenar el mundo del trabajo emocionalmente fuertes para abordar los factores de riesgos psicosociales existentes y que estos no interfieran en los sentimientos dentro o fuera de la jornada laboral.

## VII ANEXO I: CUESTIONARIO



# FPSICO 4.0

## INFORME AGRUPADO DE RESULTADOS

ESTUDIO:

ERP\_Agrupado\_Riesgos Psicosociales

UNIDAD DE ANÁLISIS:

Todas

## Cuestionario

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. Si hay alguna pregunta sin contestar el cuestionario no será válido.

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.

### ES IMPRESCINDIBLE RESPONDER A TODAS LAS PREGUNTAS

#### PARTE I DATOS GENERALES

1. Edad:

2. Sexo:      Masculino  Femenino

3. Estado civil:      Soltero(a)  Casado(a)  Unión libre:  Divorciado(a)/separado(a)

4. Lugar de nacimiento:      Cantón:  Provincia:  País:

5. Lugar de residencia:      Cantón  Provincia  Nacionalidad:

#### PARTE II

##### 1. ¿Trabajas los sábados?

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

##### 2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

**3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?**

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

**4. ¿Con que frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extras o llevarte el trabajo a la casa?**

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

**5. ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?**

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

**6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?**

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

**7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para**

**comida o bocadillo)?**

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

**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

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

**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

**10a. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)?**

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

**10b. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de tareas a lo largo de tu jornada?**

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

**10c. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales...)?**

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

**10d. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: cómo tienes que hacer tu trabajo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo...)?**

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

**10e. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la cantidad de trabajo que tienes que realizar?**

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

**10f. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la calidad del trabajo que realizas?**

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

**10g. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo?**

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

**10h. ¿Puedes tomar decisiones relativas a: la distribución de los turnos rotativos?**

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No trabajo en turnos rotativos

**11a. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en los equipos y materiales**

Puedo decidir

Se me consulta

Sólo recibo información

Ninguna participación

**11b. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: introducción de cambios en la manera de trabajar**

Puedo decidir

Se me consulta

Sólo recibo información

Ninguna participación

**11c. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios**

Puedo decidir

Se me consulta

Sólo recibo información

Ninguna participación

**11d. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo**

Puedo decidir

Se me consulta

Sólo recibo información

Ninguna participación

**11e. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: cambios en la dirección o entre tus superiores**

Puedo decidir

Se me consulta

Sólo recibo información

Ninguna participación

**11f. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: contratación o incorporación de nuevos empleados**

Puedo decidir

Se me consulta

Sólo recibo información

Ninguna participación

**11g. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo: elaboración de las normas de trabajo**

Puedo decidir

Se me consulta

Sólo recibo información

Ninguna participación

**12a. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El método para realizar el trabajo**

- No interviene
- Insuficiente
- Adecuada
- Excesiva

**12b. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La planificación del trabajo**

- No interviene
- Insuficiente
- Adecuada
- Excesiva

**12c. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? El ritmo de trabajo**

- No interviene
- Insuficiente
- Adecuada
- Excesiva

**12d. ¿Cómo valoras la supervisión que tu responsable inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo? La calidad del trabajo realizado**

- No interviene
- Insuficiente
- Adecuada
- Excesiva

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

- No hay información
- Insuficiente
- Es adecuada

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

No hay información

Insuficiente

Es adecuada

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

No hay información

Insuficiente

Es adecuada

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

No hay información

Insuficiente

Es adecuada

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

Muy clara

Clara

Poco clara

Nada clara

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

Muy clara

Clara

Poco clara

Nada clara

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

Muy clara

Clara

Poco clara

Nada clara

**14d. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La calidad del trabajo que se espera que hagas**

Muy clara

Clara

Poco clara

Nada clara

**14e. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? El tiempo asignado para realizar el trabajo**

Muy clara

Clara

Poco clara

Nada clara

**14f. Para realizar tu trabajo, ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos? La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)**

Muy clara

Clara

Poco clara

Nada clara

**15a. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales**

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

**15b. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos**

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

**15c. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo: se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...**

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no hay otras personas

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no hay otras personas

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no hay otras personas

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no hay otras personas

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

Buenas

Regulares

Malas

No tengo compañeros

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

Raras veces

Con frecuencia

Constantemente

No existen

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

Raras veces

Con frecuencia

Constantemente

No existen

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

Raras veces

Con frecuencia

Constantemente

No existen

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

Raras veces

Con frecuencia

Constantemente

No existen

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

Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema

Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema

Tiene establecido un procedimiento formal de actuación

No lo sé

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca

**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

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

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

Muy alta

Alta

Media

Baja

Muy baja

**23. ¿El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado?**

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

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

Excesiva

Elevada

Adecuada

Escasa

Muy escasa

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

**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

**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

**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

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

**33a. En qué medida tu trabajo requiere: aprender cosas o métodos nuevos**

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

**33b. En qué medida tu trabajo requiere: adaptarse a nuevas situaciones**

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

**33c. En qué medida tu trabajo requiere: tomar iniciativas**

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

**33d. En qué medida tu trabajo requiere: tener buena memoria**

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

**33e. En qué medida tu trabajo requiere: ser creativo**

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

**33f. En qué medida tu trabajo requiere: tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)**

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

**34a. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus superiores jerárquicos**

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no trato

**34b. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus subordinados**

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no trato

**34c. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus compañeros de trabajo**

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no trato

**34d. En tu trabajo, ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes...)**

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no trato

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

**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

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

**37. El trabajo que realizas, ¿te resulta rutinario?**

No

A veces

Bastante

Mucho

**38 En general, ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?**

Mucho

Bastante

Poco

Nada

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

No es muy importante

Es importante

Es muy importante

No lo sé

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no trato

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no trato

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no trato

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

Siempre o casi siempre

A menudo

A veces

Nunca o casi nunca

No tengo, no trato

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

Adecuadamente

Regular

Insuficientemente

No existe posibilidad de desarrollo profesional

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

Muy Adecuada

Suficiente

Insuficiente en algunos casos

Totalmente insuficiente

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

Muy Adecuada

Suficiente

Insuficiente en algunos casos

Totalmente insuficiente

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

Muy satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

**¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!**

Document Information

Analyzed document	Liseth Sornoza - Urkund.docx (D141839392)
Submitted	2022-07-07 19:35:00
Submitted by	Janeth Salvador
Submitter email	jesalvador@sangregorio.edu.ec
Similarity	6%
Analysis address	jesalvador.sang@analysis.urkund.com

Sources included in the report

SA	<b>Marco Teórico -Metodología- Renán Criollo.docx</b> Document Marco Teórico -Metodología- Renán Criollo.docx (D103904570)		1
SA	<b>M4.104_20211_3. Prevención psicosocial: ¿Qué es y qué medidas podemos adoptar? _16135774.txt</b> Document M4.104_20211_3. Prevención psicosocial: ¿Qué es y qué medidas podemos adoptar?_16135774.txt (D120781547)		1
SA	<b>M4.127_20202_Actividad 3: memoria final_15254568.txt</b> Document M4.127_20202_Actividad 3: memoria final_15254568.txt (D109069073)		3
SA	<b>TRABAJO+TECNICO+IRINA+LOPEZ.pdf</b> Document TRABAJO+TECNICO+IRINA+LOPEZ.pdf (D140003985)		1

Entire Document

Factores de Riesgo psicosociales en trabajadores motorizados servicio de entrega "sistema delivery" de Manta

Introducción

El origen del servicio de entrega a domicilio o más conocido como "delivery" es totalmente impreciso, lo que si podemos asegurar es que no nació con la pandemia, pero en consecuencia de la misma, si se volvió una alternativa de negocio y se expandió profusamente para solventar las necesidades del momento. Este servicio se brinda bajo diversas modalidades ya sea como parte de un servicio vehicular de mensajería, como motorizado, en bicicleta o incluso a pie. Los trabajadores del sistema delivery tienen la responsabilidad de mantener la confianza con el cliente a través de la calidad de servicio, con indicadores como el tiempo de entrega o bajos costos del servicio, por lo que se expande esta labor a través de aplicaciones vía internet con la finalidad de generar satisfacción en la compra, que a su vez promueve el mantener la imagen y economía empresarial (Chai y Yat, 2019).

A nivel global las plataformas insaciables de expansión muchas veces desconocen los derechos de los trabajadores en busca del persistente crecimiento y en ocasión del avance de la concentración económica mundial, argumenta Srnicek CITATION Srn17 \n \t \l 2058 (2017), sobre la correspondencia de entender el funcionamiento de las mismas. Morales y Abal CITATION Mor20 \n \t \l 2058 (2020) en su investigación sobre los repartidores a domicilio en España, destacan las bajas barreras de entrada que existen para que las personas puedan calificarse y brindar el servicio. Hace mención a situaciones interesantes como el hecho de que mantener un horario libre les resulta altamente atractivo a los que realizan la labor, sin embargo, también conlleva problemas pues al prácticamente no existir restricciones, el número de personas que ingresan es alto, lo que genera competencia por las rutas, horarios y da inicio a una precarización de las tarifas de servicio y de los derechos de los trabajadores, quienes por su condición, no cuentan con un salario fijo, atención médica, seguro de accidentes u otros.

definen bajo tres categorías de trabajadores: los repartidores de plataformas, repartidores en relación de dependencia y repartidores de mensajería; donde se debe destacar las complejas condiciones en las que realizan sus tareas cotidianas por la estigmatización y que es además, un factor negativo dentro de la sociedad que genera estrés; a estos elemento corresponde agregarles el tema de velocidad con la que deben desenvolverse (Maya et al., 2021).

En nuestro país los avances tecnológicos transforman el mercado, el desarrollo de las empresas ya posesionadas y la creación de nuevas; esta rivalidad genera el optimizar el tiempo y poder entregar más productos; y, en cuanto a la cantidad de personal contratado para realizar el servicio delivery dependerá del tamaño de la organización (Alarcón y Zurita, 2006).

Dentro de la zona urbana de Manta los trabajadores motorizados del sistema delivery laboran diariamente y desarrollan sus funciones en pro de la economía local, de una población conformada por 217.553 habitantes, según los datos del Censo de Población y Vivienda CITATION INE10 \l 12298 (INEC., 2010) En la actualidad alrededor de 15 agrupaciones de trabajadores del "sistema delivery", están distribuidas en cada una de las 5 parroquias del cantón, de la siguiente manera: 3 en la parroquia Eloy Alfaro, 3 en la parroquia los Esteros, 6 en la parroquia Manta y 3 en la parroquia Tarqui, sin evidenciar la presencia en la parroquia San Mateo; cada una de las agrupaciones se componen de integrantes cuyo número oscila entre 6 y 22 por agrupación, así como también se encuentra personal independiente y otros que optan por pertenecer a una plataforma virtual para cubrir clientes a lo largo de los 60 km<sup>2</sup> que conforman el cantón CITATION Gob221 \l 2058 (Gobierno de Manabí, 2022).

Estas características, propias de la actividad del "delivery" incentivan el analizar las condiciones psicosociales en las que se encuentran inmersos los trabajadores motorizados tanto del cantón Manta, como de otras latitudes, sean estas nacionales o internacionales.

El estudio de los riesgos Psicosociales abordado por diversos autores tal como destaca Gil-Monte CITATION Gil121 \n \l 2058 (2012) (...) los

92%	<b>MATCHING BLOCK 1/6</b>	<b>SA</b>	Marco Teórico -Metodología- Renán Criollo.docx (D103904570)
factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud			

de las personas trabajadoras." (p.238)

La identificación de los factores de riesgo psicosocial, cobran importancia no solo en la búsqueda del bienestar del trabajador, sino que, tal como lo menciona Salvador CITATION Sal19 \n \l 2058 (2019) en su artículo Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales, indica que ciertos factores guardan correlación con algunos factores de riesgo, fortaleciendo la afinidad del trabajador con la organización, lo que se refleja en su fidelización, su complacencia y por ende en una disminución de los elementos que pueden comprometer su estabilidad emocional y elevar su vulnerabilidad hacia los accidentes de trabajo.

Juana Patlán CITATION Pat19 \n \l 2058 (2019) realiza un artículo de revisión sistemática, donde analiza diferentes factores y consecuencias del estrés laboral, entre los que menciona que se reflejan en la elevación del ausentismo, así como también se elevan los índices de rotación de personal, por ello, esta autora concluye que la exposición a este elemento, se constituye por sí solo, en un factor negativo para los resultados organizacionales; sin embargo, el trabajador es quien directamente se ve afectado y estos procesos de ausentismo son generados por problemas a la salud puestos de manifiesto de diversas maneras, dependiendo de las características del individuo, tal como lo mencionan Vieco y Abello CITATION Vie14 \n \l 2058 (2014), quienes en su artículo indican que la exposición continua a factores de riesgo psicosocial, son generadores de problemas como la hipertensión, problemas cardiacos, eventos cerebro vasculares, entre otros.

Por todo lo expuesto, el objetivo de la presente investigación es determinar cuáles son los factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores motorizados del sistema delivery.

Metodología:

La metodología de la presente investigación sigue los lineamientos de Sampieri et al. CITATION Sam14 \n \l 2058 (2014), la misma que según sus teorías, nos permite identificar nuestro trabajo como un estudio analítico, porque iremos de lo general a lo particular para establecer conceptos teóricos mediante aspectos relacionados con las variables; descriptivo porque nos ayuda a describir todos los parámetros y la problemática a investigarse dentro de este estudio; y, de corte transversal, porque se realizará en un tiempo determinado, en el periodo Enero a Mayo del 2022; y con todo lo anterior se cumplen el objetivo planteado.

Adicionalmente, y continuando con la orientación de Sampieri, nuestro estudio es No experimental y el método a utilizar en la investigación es inductivo y deductivo, analítico porque se realiza un análisis de la investigación; y, sintético, porque se realiza síntesis

La fuente de la información proviene de fuentes primarias, es decir que es información recopilada mediante la aplicación del cuestionario a los trabajadores motorizados del sistema delivery de la ciudad de Manta.

Se tomó como población una muestra aleatoria de 70 trabajadores motorizados del sistema delivery de la ciudad de Manta, de todos ellos 40 respondieron por completo a el cuestionario y se constituyeron en la muestra de estudio, obteniéndose así una tasa de respuesta del 57% sobre la población originalmente seleccionada que laboran con horarios que ocupan mañana y tarde u otros tarde y altas horas de la noche.

Para la aplicación del cuestionario FPSICO 4.0 se utilizó el método autoadministrado individual; se entregó los cuestionarios a los 40 trabajadores motorizados explicando previamente el objetivo del estudio, el anonimato, y junto con cada cuestionario se firmó el consentimiento informado, receptándose 30 cuestionarios contestados completamente y 20 con respuestas incompletas justificando verbalmente la negativa a la participación por la extensión del instrumento razón por la cual fueron descartados.

Por otro lado, debido a la negativa de ciertos líderes de las organizaciones destinadas a brindar el servicio delivery, una de las dificultades que se presentaron para ampliar la muestra por lo que no se discriminó los pertenecientes al sistema de entrega de aplicaciones software; bajo la contratación en una empresa alimenticia o prestar el servicio delivery de forma independiente, y los que laboran en agrupaciones creadas por iniciativa empresarial donde exclusivamente prestan el servicio en la ciudad.

Se optó por aplicar el cuestionario también en los lugares comerciales durante el tiempo de espera para realizar una compra; y, a quienes laboran bajo una contratación en restaurantes; los 20 trabajadores que aceptaron participar explicó el objetivo del estudio, la confidencialidad de la misma previo a solicitar su consentimiento informado. 10 cuestionarios respondidos por completo y 10 con preguntas sin responder quedando anulados. Los participantes expresaron dudas con respecto a las preguntas de Variedad/ contenido y Desempeño de su trabajo, el tiempo utilizado en responder cada uno de los 40 cuestionarios con respuestas completas fue de 15 a 25 minutos.

El

3/8



<b>97%</b>	<b>MATCHING BLOCK 3/6</b>	<b>SA</b>	M4.127_20202_Actividad 3: memoria final_152545 ... (D109069073)
<p>instrumento FPSICO 4.0 método que se presenta ha sido editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) en formato AIP (Aplicación Informática para la Prevención), con la denominación de F-Psico. Método de Evaluación Factores Psicosociales. Se trata de la versión revisada y actualizada del Método de Evaluación de Factores Psicosociales del INSHT desarrollada en la NTP 443 y puesta al día en la NTP 926. Está diseñado para ser administrado de manera informatizada, pudiendo también ser aplicado en papel.</p>			

La

herramienta FPSICO 4.0 Método de Evaluación Factores Psicosociales ésta validad en base a una muestra de trabajadores en España. Esto supone que

<b>88%</b>	<b>MATCHING BLOCK 2/6</b>	<b>SA</b>	M4.104_20211_3. Prevención psicosocial: Qué e ... (D120781547)
<p>para ser aplicado en otro país, es necesaria su adaptación idiomática y su baremación en una muestra de la población a la que valla dirigida la evaluación, a fin de que la herramienta sea válida y fiable en el contexto en el que deba ser aplicada.</p>			

Por lo tanto, la adaptación a otras lenguas y/o entornos socio-culturales diferentes al español requería de un proceso de comprobación de los resultados obtenidos con la versión traducida/adaptada son similares a los que se obtendría con la versión original.

La aplicación del instrumento puede ser dirigido a cualquier empresa independientemente de la actividad o tamaño. Contiene 44

<b>81%</b>	<b>MATCHING BLOCK 4/6</b>	<b>SA</b>	TRABAJO+TECNICO+IRINA+LOPEZ.pdf (D140003985)
<p>preguntas algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítem asciende a 89. Ofrece información sobre sobre 9 factores</p>			

psicosociales generando datos indispensables para la investigación.

La información obtenida se ingresó en el software proporcionado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) mismo que genera automáticamente un informe agrupado con los 9 riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores motorizados del sistema delivery. Evidenciará los resultados en una imagen donde el color verde indica una Situación Adecuada (SA), amarillo un Riesgo Moderado (RM), naranja un Riesgo Elevado (RE) y rojo un Riesgo Muy Elevado (RME).

**Resultados**

En el cuestionario se introdujeron preguntas sociodemográficas como sexo obteniendo 97.5% de sexo masculino y el 2.5% de sexo femenino; con edades comprendidas menor de 25 años el 45.0% seguida por edades entre 26 y 30 años un 30%, entre los 31 y 40 años el 20% y entre los 41 y 45 años el 5.0%.

Según la nacionalidad 42,5% son ecuatorianos y el 57.5% son extranjeros también de países de América del Sur de este porcentaje el 55.0% de Venezuela y el 7,5% de Colombia.

Con las preguntas incluidas relacionadas sobre la realización de otra actividad laboral el 25% responde que si mantienen otras labores que generan remuneración adicional; y, de este número de trabajadores motorizados con actividad laboral adicional son el 7,5% ecuatorianos y el 17,5% extranjeros.

En cuanto a haber sufrido un accidente de tránsito durante la ejecución de las tareas el 25% manifiesta que durante el tiempo de antigüedad en el servicio delivery presentaron un accidente que necesitó intervención médica hospitalaria el 5% y como cuidados de primeros auxilios autofinanciados el 20%; de este conglomerado el 12,5% son ecuatorianos y 12,5% de nacionalidad extranjera.

El 55% de los trabajadores motorizados labora mediante acuerdos de contratación verbal emitido por los líderes de cada organización, el 30% mantienen vínculos por medio de plataformas mediante la aplicación y vía internet; y, el 10% realiza labor de forma independiente logrando no tener supervisión alguna. Las jornadas pueden iniciar en la mañana y finalizan en la tarde y/o altas horas de la noche, aproximadamente 10 horas hábiles para brindar el servicio; a diferencia de los que mantienen en vínculo laboral, mediante aplicaciones electrónicas las activan logrando autonomía en el horario de cada jornada al igual que los que por iniciativa propia laboran independientemente.

La información obtenida se ingresó en el software proporcionado por el INSHT que genera automáticamente un informe de los riesgos psicosociales de los trabajadores.

Fuente: Propia del autor

En relación a el factor valorado como Tiempo de trabajo un 65% de los trabajadores se encuentran con riesgo moderado-elevado y en las respuestas se pronuncia el 85% indicando que trabajan todos los sábados, domingos y festivos de cada mes.

El 12,5% de los motorizados del servicio delivery participantes en el presente estudio no se permite mantener horario de entrada y salida y/o gozar de vacaciones el 30% siempre o casi siempre disfruta de este derecho indicando que a veces el 42,5%.

El 50 % de los trabajadores indica NO disponen de

<b>76%</b>	<b>MATCHING BLOCK 5/6</b>	<b>SA</b>	M4.127_20202_Actividad 3: memoria final_152545 ... (D109069073)
al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de laborar ininterrumpidamente una semana de 7 días consecutivos.			

Respecto a la carga de trabajo el 30% se encuentra en riesgo moderado-elevado y coincide el 90% de los motorizados que a menudo

<b>73%</b>	<b>MATCHING BLOCK 6/6</b>	<b>SA</b>	M4.127_20202_Actividad 3: memoria final_152545 ... (D109069073)
a lo largo de su jornada deben mantener una exclusiva atención en su trabajo de forma que le impida hablar, desplazarte o, simplemente, pensar en cosas ajenas a tu tarea			

y que siempre o casi siempre el 10%.

Y en consideración a la calificación de la atención que deben mantener responde el 67,5% que es muy alta y el 32,5% como alta según las manifestaciones del 82,5% que indican que las tareas asignadas le imponen trabajar con rapidez y concorde a las respuestas del 80% de los motorizados delivery quienes manifiestan que el tiempo para realizar su trabajo es suficiente y adecuado debido a la extensión de la jornada laboral que en feriados y fines de semana puede llegar hasta 12 horas indicado en una entrevista anónima a uno de los miembros de la agrupación; así como también indica que el momento de sufrir un accidente de tránsito menor y comunicar al líder de la organización y cliente lo acontecido en el transcurso de realizar la entrega sintió insensibilización del accidente ya que ambas partes preguntaron por el estado del producto y poder coordinar la entrega de destino del mismo.

El 40% indica que deben trabajar más tiempo del horario habitual y hacer horas extras, mientras que a veces el 32,5%.

En cuanto a la cantidad de trabajo que tienen, el 67,5% lo consideran adecuada, excesiva el 20% y elevada el 10%; y, en lo relacionado al nivel de complicación, el 82,5% manifiestan que nunca o casi nunca les ha resultado complicado o han tenido la necesidad de solicitar ayuda o consejo a alguien y cuando se ha dado el caso, ha sido debido a la falta de orientación sobre una dirección domiciliaria en la urbanidad.

En lo que se refiere a las demandas psicológicas, el 70% aduce requerir de una buena memoria para el desarrollo de su trabajo y en cuanto a las exigencias emocionales, las respuestas no se inclinaron hacia ninguna escala en particular.

El factor de participación y supervisión en esta agrupación se encuentra el 42,5% con riesgo moderado-elevado y el 67,5% responde que la supervisión del trabajo como adecuada y el 2,5% que es excesiva. Esto debido a la relación laboral que mantenga el motorizado ya que no se discriminó esta variante y quienes indicaron mantienen una excesiva supervisión refieren relación con las plataformas como herramienta virtual de comunicación empleador y cliente, y a diferencia de los pertenecientes a organizaciones en donde indican que es adecuada por parte de cada supervisor; y quienes realizan esta labor de forma independiente se convierten en sus propios jefes y cuentan con el apoyo de otros repartidores independientes.

De las relaciones y el apoyo social el 22,5% están en riesgo moderado-elevado; el 7,5% de los trabajadores manifiesta que las situaciones de violencia psicológica son constantes, el 10% indica con frecuencia y el 20% raras veces.

Una situación relevante es el que un porcentaje, aunque mínimo, de trabajadores (2,5%) pone de manifiesto el que constantemente son sujeto de acoso por parte de otras personas del mismo género, mayoritariamente indican que no les ha pasado, pero hay situaciones en las que las personas prefieren callar y esta podría ser una de ellas.

Finalmente, en cuando al interés por el trabajador / compensación, el resultado a la pregunta de satisfacción con el salario que reciben, es de satisfacción en un 85%.

Discusión.

Según la caracterización del uso e impactos de la movilidad de la motocicleta en América Latina por Rodríguez y Pardo (2015), establece el valor elevado de concertación que involucra la conducción de una motocicleta; referente a la movilidad nos menciona las consecuencias, el impacto significativo desfavorable de su uso en el mercado laboral y sus ventajas como son el costo accesible; mayoritariamente seleccionadas por el sexo masculino, esta realidad manifiestan los trabajadores motorizados objeto de estudio en el análisis de los factores de riesgos psicosociales del servicio delivery de la ciudad de Manta.

En investigaciones realizadas en Argentina por Becher (2020) se aprecia la exposición de sus experiencias laborales donde resaltan las jornadas extensas de hasta 10 horas además el esfuerzo físico y psicológico que implica esta ocupación; refleja igual existencia de estas manifestaciones en los testimonios expresados por los trabajadores que conforman la muestra de esta investigación.

Los laboriosos motorizados del sistema delivery que prestan sus servicios en la ciudad de Manta cumplen jornadas extensas y sobrepasan las 40 horas de trabajo que indica el Ministerio de Trabajo del Ecuador (Laborales, 2012).

Esta agrupación de trabajadores al igual que la investigación de riesgos psicosociales de los conductores de autobuses urbanos de este cantón no cuenta con contrato laborales por (Calvache y Salvador 2021) estudio que también se ajusta a la realidad en el ejercicio de laborar en un sistema motorizado delivery

En otros estudios realizados en nuestra ciudad sobre riesgos psicosociales refiriéndose Moreno (2018) al desequilibrio entre la labor y la compensación como insatisfacción laboral dentro del sector aeroportuario; esta realidad no se ajusta a la situación expresada por esta agrupación; mientras que un elevado porcentaje de los trabajadores motorizados del sistema delivery a pesar de mantener jornadas extensas a través de estas pueden lograr la satisfacción salarial y su relación con la satisfacción laboral investigado por (Borra y Gómez, 2012)

Los motorizados del sistema delivery pertenecientes a plataformas virtuales en investigaciones de las nuevas formas de empleo, el bienestar psicosocial y estrés laboral donde (Arienti, 2020) analizado de manera integral de salud y su articulación con el contexto laboral las propuestas teóricas de (Luthans, Youssef y Avolio, 2007), enlazan un equilibrio del empleado iniciando en la satisfacción y su desempeño dentro de la organización uno de los pilares psicológicos abordados como competencia del perfil de cada trabajador y su disposición al ejercer su rol.

Esta agrupación de trabajadores por la carga laboral podría generar estrés ya que según la investigación fisiológica de (Moya et al, 2005) que consistió en (...) "medir el estrés percibido, el estado de ánimo, la frecuencia cardiaca y los niveles hormonales de testosterona cortisol en diversos momentos de las jornadas aclarando que los periodos repetidos o prolongados de estrés no necesariamente pueden desembocar, en el síndrome de «burnout»". (pàg.2)

Conclusiones y recomendaciones

El presente estudio no evidencia una articulación entre el número de trabajadores con accidentes de tránsito y riesgos psicosociales; si el nivel de riesgo muy elevado de los 5 factores de riesgos psicosociales sobresalientes en el análisis de la herramienta aplicada FPSICO 4.0.

Con respecto a los factores de riesgos psicosociales de los trabajadores motorizados se aprecia durante el análisis lo esencial de la pertenencia según el tipo de organización o independencia del trabajador.

Logra tener una perspectiva de la realidad social y el campo en el cual se desenvuelven los trabajadores motorizados que circulan diariamente dentro de la ciudad; incentiva la conciencia ciudadana beneficiada del servicio delivery con preferencia por el bajo costo del servicio y la calidad del mismo manifestado en tiempo de la entrega a su lugar de destino.

En cumplimiento a identificar cuales factores de riesgo psicosociales que afectan más al grupo de trabajadores motorizados para establecer las medidas preventivas necesarias para reducirlos se realizan las siguientes recomendaciones necesarias para mejorar las condiciones del puesto de trabajo, la seguridad y la salud de los trabajadores motorizados.

Continuar investigaciones en este grupo de trabajadores en tema de seguridad laboral con el compromiso de aplicar acciones correctivas y preventivas que el estudio haya generado.

Ambiente entorno físico: Ruido, vibraciones, iluminación, temperatura misma que puede incidir negativamente en el trabajador.

Se sugiera acciones orientadas a la adopción, planificación, aplicación y comprobación de la eficacia de las medidas preventivas y correctivas deberá indicar tiempo y fecha de cumplimiento.

En la organización del trabajo no se puede sugerir la disminución de las horas laborales ya que interfiere en la remuneración percibida intensificando los factores de riesgos.

Aspecto personal: Descarga emocional, actividades de recreación deportivas; protocolo de vestimenta y capacitación en pro de mejoras de elección del equipo de protección personal de cada uno de los motorizados.

La agrupación de trabajadores motorizados deberá considerar programas para la prevención de riesgos psicosociales que establezca estrategias dirigidas a los siguientes aspectos encontrados.

Mejoramiento de las condiciones y materiales de trabajo: Estrategias centradas en la organización del trabajo, capacitaciones sobre las competencias (preparación del trabajador versus demanda del trabajo)

Procedimientos psico-profilacticos enfrentar el mundo del trabajo emocionalmente fuertes para abordar los factores de riesgos psicosociales existentes y que estos no interfieran en los sentimientos dentro o fuera de la jornada laboral.

Hit and source - focused comparison, Side by Side

**Submitted text** As student entered the text in the submitted document.  
**Matching text** As the text appears in the source.

1/6	SUBMITTED TEXT	39 WORDS	92% MATCHING TEXT	39 WORDS
	factores psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud			factores psicosociales (FP) a las condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno, que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud
	SA Marco Teórico -Metodología- Renán Criollo.docx (D103904570)			

## Original

2/6	<b>SUBMITTED TEXT</b>	47 WORDS	<b>88% MATCHING TEXT</b>	47 WORDS
<p>para ser aplicado en otro país, es necesaria su adaptación idiomática y su baremación en una muestra de la población a la que valla dirigida la evaluación, a fin de que la herramienta sea válida y fiable en el contexto en el que deba ser aplicada.</p>				
SA	M4.104_20211_3. Prevención psicosocial: ¿Qué es y qué medidas podemos adoptar?_16135774.txt (D120781547)			
3/6	<b>SUBMITTED TEXT</b>	84 WORDS	<b>97% MATCHING TEXT</b>	84 WORDS
<p>instrumento FPSICO 4.0 método que se presenta ha sido editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) en formato AIP (Aplicación Informática para la Prevención), con la denominación de F-Psico. Método de Evaluación Factores Psicosociales. Se trata de la versión revisada y actualizada del Método de Evaluación de Factores Psicosociales del INSHT desarrollada en la NTP 443 y puesta al día en la NTP 926. Está diseñado para ser administrado de manera informatizada, pudiendo también ser aplicado en papel.</p>				
SA	M4.127_20202_Actividad 3: memoria final_15254568.txt (D109069073)			
4/6	<b>SUBMITTED TEXT</b>	22 WORDS	<b>81% MATCHING TEXT</b>	22 WORDS
<p>preguntas algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítem asciende a 89. Ofrece información sobre 9 factores</p>				
SA	TRABAJO+TECNICO+IRINA+LOPEZ.pdf (D140003985)			
5/6	<b>SUBMITTED TEXT</b>	19 WORDS	<b>76% MATCHING TEXT</b>	19 WORDS
<p>al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de laborar ininterrumpidamente una semana de 7 días consecutivos.</p>				
SA	M4.127_20202_Actividad 3: memoria final_15254568.txt (D109069073)			

6/6	<b>SUBMITTED TEXT</b>	31 WORDS	<b>73% MATCHING TEXT</b>	31 WORDS
<p>a lo largo de su jornada deben mantener una exclusiva atención en su trabajo de forma que le impida hablar, desplazarte o, simplemente, pensar en cosas ajenas a tu tarea</p>				
<p><b>SA</b> M4.127_20202_Actividad 3: memoria final_15254568.txt (D109069073)</p>				

