



## VALORACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN COLABORADORES DE TAXIS Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO LABORAL

<sup>1</sup>Ureta Valdez Rogelio Estalín.

Docente ESPOCH Ext. Morona Santiago.

royel\_02@hotmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Ureta Valdez Rogelio Estalín (2016): "Valoración de riesgos psicosociales en colaboradores de taxis y su impacto en el rendimiento laboral", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (marzo 2016). En línea: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/03/taxis.html>

### RESUMEN

Riesgos psicosociales en conductores profesionales que prestan sus servicios en calidad de colaboradores del transporte en taxis de la compañía "CONTRATAX S.A.", su objetivo es proponer un modelo de gestión. Para llevar a efecto la propuesta primero se determinó la incidencia de los riesgos psicosociales y su impacto en el rendimiento laboral, el problema radica en trabajar bajo presión lo que genera estrés que perjudica el estado emocional. En esta investigación se utilizaron los métodos: inductivo y exploratorio. La metodología utilizada para identificar los riesgos psicosociales fue el ISTAS 21. Mediante este análisis se determinó que existen riesgos significativos más desfavorables para la salud como son: la doble presencia con el 63,8%; la posibilidad de relación social con el 58%; las exigencias psicológicas cognitivas con el 57,1%; y la inseguridad sobre el futuro con el 55,5%. Con los resultados obtenidos se concluyó que: la jornada laboral de más de 45 horas a la semana; la monotonía, es decir el no tener movilidad funcional al realizar las tareas; el salario variable (a destajo o comisión); el no ascender en funciones; y el trabajo sin contrato; inciden directamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de la compañía en taxis "CONTRATAX S.A".

### ABSTRACT & KEYWORDS

Psychosocial risks at professional drivers that perform their services as taxi transportation partners in the Company "CONTRATAX S.A.", Its aim is to propose a management model. For the implementation of the proposal, first it was determined incidence of psychosocial risks and their impact on job performance. The problem lies in work under pressure, this generates stress, that damages the emotional state. The methods inductive and exploratory were used in this research. The methodology used was ISTAS 21. Through this analysis was determined that, there are significant risks, more unfavorable to health such as: double presence with 63.8%; the possibility of social relationship with 58%; cognitive psychological demands with 57.1%; and the insecurity about the future with 55.5%. With the results achieved, the conclusion was: : the workday over 45 hours a week; the monotony, that is to say, they do not have functional mobility when performing tasks; the variable salary (piecework or commission); they have not been promoted in functions; and work without contract affect directly the work performance of employees of the company "CONTRATAX SA".

### Palabras claves:

Riesgos psicosociales-conductores profesionales-compañía de taxis.

### Key words:

Psychosocial risks, professional drivers, taxis company

<sup>1</sup> Ingeniero en Industrias Pecuarias, Magister en Gestión de la Producción

## 1. INTRODUCCIÓN:

La investigación aquí desarrollada tiene como temática los riesgos psicosociales en los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A." y su impacto en el rendimiento laboral, partiendo de la identificación, evaluación de estos riesgos se pudo levantar información técnica con esto se permitió diseñar un modelo de gestión de tipo preventivo, se podría establecer mejores condiciones de trabajo de los colaboradores y de esta manera cumplir con la normativa legal relacionada con la seguridad en la organización. Dentro de la organización del trabajo se observa la relación entre los factores psicosociales y la salud pero no parecen tan evidentes como entre otros factores como por ejemplo (el ruido), sus efectos en el trabajo son invisibles y no se los puede especificar, y se manifiestan como diversos mecanismos emocionales, siendo el caso de sentimientos de ansiedad, la depresión, etc., generando estrés laboral. Por otra parte el trabajo aislado es decir sin apoyo de jefes que en este caso viene a ser los propietarios de los vehículos, o compañeros en la realización del trabajo que es evidente en la actividad de conducción; información inadecuada y que no exista el tiempo necesario nos indica la falta de apoyo y de calidad de liderazgo por quienes actúan directamente en la empresa. Por otro lado realizar modificaciones de puesto de trabajo en contra de su voluntad, un trato no adecuado, no estimar el trabajo realizado, salarios bajos ocasionan la falta de respeto y puede provocar la inseguridad contractual.

En el servicio de transporte público en taxis en Ecuador, no existe un modelo de gestión de riesgo psicosocial que permite identificarlos, evaluarlos y controlarlos, es aquí donde se genera la necesidad de diseñar una estructura que permita prevenir, fortalecer y mejorar la salud profesional y la gestión de seguridad. Los riesgos más presentes son el estrés y el acoso moral, que de no ser tratados aumentan las posibilidades de riesgos de accidentes al momento de realizar tareas como es el caso de la conducción que realizan los colaboradores en la compañía de transporte de pasajero en taxis CONTRATAX S.A., sumando a esto adicciones como consumo de tabaco, alcohol, al no ser detectado su origen puede afectar emocionalmente y puede disminuir su rendimiento laboral, generando inconvenientes severos en cuanto a lo económico, laboral, familiar.

## 2. METODOLOGÍA:

La investigación presenta una modalidad cuali-cuantitativa debido a que se realizó un estudio del tipo no experimental mediante el diseño transversal, generando un instrumento conceptual y metodológico que propone un documento que fue concebido en respuesta a la situación actual en Seguridad y Salud Ocupacional, con el objeto de minimizar los riesgos psicosociales y efectos negativos perjudiciales en los colaboradores de la compañía de transporte en taxis CONTRATAX S.A. detalladas en un plan. La investigación utilizó material documentado bibliográfico al acudir a fuentes con información recabada en libros, revistas y publicaciones científicas obtenidos en fuentes válidas y confiables lo que permite profundizar enfoques, conceptualizaciones, procedimientos y juicios de profesionales en riesgos psicosociales para el análisis de hallazgos de la investigación y en concordancia con las variables propuestas para el estudio. El trabajo de campo consistió en visitas a las instalaciones de la organización donde laboran los colaboradores para determinar las condiciones laborales respecto a riesgos psicosociales e identificar los departamentos y puestos de trabajo que están relacionadas con las variables propuesta en esta investigación. Dentro de los métodos utilizados en esta investigación tenemos el inductivo que permitió estudiar la problemática, por su parte el método exploratorio permitió plantear el problema, formulación de la hipótesis y reconocimiento de las variables con la finalidad de propiciar su medición de interés desconocido en el contexto del transporte de servicio público, y por último el método descriptivo determinó el análisis y el alcance de resultados identificados. Las técnicas e instrumentos utilizados están: la observación dentro de la organización recolección de datos mediante el cuestionario generado por la metodología informática CoPsoQ-istas21 para recopilar la información respecto a los factores de riesgos psicosociales a los que están expuestos los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxi "CONTRATAX S.A.". Esto permitió la identificación de los riesgos a los que están expuestos y que corresponden al objeto de estudio planteado. La población y muestra en esta investigación contempló un universo de 119 colaboradores en la compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A.", en consideración de este universo no se aplicó ninguna fórmula para el cálculo de la muestra y se realizó un censo, con el fin de obtener un 100% de confianza y veracidad en los resultados. La respuesta del cuestionario fue voluntario, y la tasa de respuesta ha sido del 100% (contestaron 119 trabajadores/as de los 119 a los que se les suministró el cuestionario).

La tabla 1 muestra la tasa de respuesta de las unidades de análisis de sexo, puesto de trabajo, edad, unidad de gestión y días de la semana laborables, determinando el alcance de la evaluación.

**Tabla 1:** Tasa de respuesta de las unidades de análisis

Unidad de análisis	Variable	Frecuencia
Sexo	Mujer	5
	Hombre	114
Puesto de trabajo	Central de radio	4
	Auxiliar de servicio	1
	Colaboradores eventuales u ocasionales	112
	Contadora externa de la compañía	1
	Auxiliar contable y secretaria/o	1
Edad	Menos de 26 años	8

	Entre 26 y 35 años	31
	Entre 36 y 45 años	32
	Entre 46 y 55 años	32
	Más de 55 años	16
Unidad de gestión	Operativo	117
	Contable	2
Días de la semana laborables	De lunes a viernes	6
	De lunes a sábado	57
	Sólo fines de semana o festivos	-
	De lunes a viernes y, excepcionalmente, sábados, domingos y festivos	11
	Tanto entre semana como fines de semana y festivos	45

*Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010).*


*Elaborado por: Autor.*

### 3. RESULTADOS:

Para el análisis de la información recolectada primero se identificaron los riesgos psicosociales aquí se utilizó la metodología informática ISTAS 21, luego se procedió a evaluar la información de los riesgos psicosociales sistematizándolos en 20 dimensiones aquí se consideró la organización de las exposiciones en función de la prevalencia, para determinar la incidencia de los riesgos psicosociales y su impacto en el rendimiento laboral. Esta información permitió relacionar la problemática de estudio y además sirvió para la comprobación de la hipótesis planteada en esta investigación, permitiendo diseñar un modelo de gestión de riesgos psicosociales a los que están expuestos los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxis "CONTRATAX S.A".

En la Tabla 2 se establece la organización de las exposiciones en función de la prevalencia identificándose como criterios más desfavorables: Doble presencia con un 63,9%, Posibilidad de relación social con el 58%, Exigencias psicológicas cognitivas con un 57,1 y por último Inseguridad sobre el futuro con el 55,5%. Las demás dimensiones analizadas en la presente investigación reportaron datos por debajo del 50% en una situación más desfavorable para la salud, para su efecto los resultados obtenidos fueron: Apoyo social de los compañeros 45,4%; Previsibilidad 36,1%; Exigencias psicológicas emocionales 35,3%; Influencia 31,9%; Apoyo social de los superiores 30,3%; Control de los tiempos a disposición 25,6%; Estima 20,2%; Conflicto de rol 18,8%; Calidad del liderazgo 17,9%; Esconder emociones 13,4%; Sentimiento de grupo 13,4%; Exigencias psicológicas cuantitativas 11,8%; Compromiso 11,8%; Sentido del trabajo 10,9%; Claridad de rol 10,9%; Posibilidades de desarrollo 9,2%. Esto indica que las dimensiones son importantes pero no emergentes.

**Tabla 2:** Organización de las exposiciones en función de la prevalencia.

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más Favorable
	PROBLEMÁTICAS Doble presencia	63,8	28,6	7,6
	Posibilidad de relación social	58	17,6	24,4
	Exigencias psicológicas cognitivas	57,1	29,4	13,4
MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES	Inseguridad sobre el futuro	55,5	28,6	16

*Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010).*

*Elaborado por: Autor.*

En la Tabla N° 3 demuestra que un 66,4% de los colaboradores con la compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A., trabaja sin contrato, un 16,8% trabaja con contrato indefinido, 11,8% son fijo discontinuo y 5,0% son temporal con contrato formativo, esto incide en el rendimiento laboral de los colaboradores al generar inestabilidad laboral.

**Tabla 1:** Relación Laboral

¿Qué tipo de relación laboral tienen con COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE PASAJERO EN TAXIS "CONTRATAX S.A"?	N	%
Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)	20	16,8%
Soy fijo discontinuo	14	11,8%
Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)	6	5,0%
Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)	0	0,0%

Soy funcionario	0	0,0%
Soy interino	0	0,0%
Soy un/a trade (aun siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)	0	0,0%
Soy becario/a	0	0,0%
Trabajo sin contrato	79	66,4%
No contesta	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010).

Elaborado por: Autor.

En la Tabla N° 4 se determinó que el 46,2% de los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A., perciben un salario que oscila entre los 301 y 450 dólares netos al mes, mientras que el 26,9% obtienen menos de 300 netos al mes, el 21% percibe entre 451 y 600 dólares y tan solo el 5,9% obtiene al mes entre 601 y 750 dólares netos al mes.

**Tabla 4:** Salario

Aproximadamente, ¿cuánto cobras neto al mes?	N	%
300 dólares o menos	32	26,9%
Entre 301 y 450 dólares	55	46,2%
Entre 451 y 600 dólares	25	21,0%
Entre 601 y 750 dólares	7	5,9%
Entre 751 y 900 dólares	0	0,0%
Entre 901 y 1.200 dólares	0	0,0%
Entre 1.201 y 1.500 dólares	0	0,0%
Entre 1.501 y 1.800 dólares	0	0,0%
Entre 1.801 y 2.100 dólares	0	0,0%
Entre 2.101 y 2.400 dólares	0	0,0%
Entre 2.401 y 2.700 dólares	0	0,0%
Entre 2.701 y 3.000 dólares	0	0,0%
Más de 3.000 dólares	0	0,0%
No contesta	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe preliminar (ISTAS 21, 2010)

Elaborado por: Autor

### 3.1. Costo beneficio.

<sup>2</sup>El análisis costo beneficio en base a la incidencia de los riesgos psicosociales indica que los colaboradores eventuales en 1 día laborado su rendimiento laboral depende del número de carreras siendo esto de 25 carreras aproximadamente con un precio promedio de 2,00 dólares en un tiempo mínimo de 12 horas, para obtener un total de 50 dólares como ingreso por día, en consecuencia de estos ingresos se generan egresos directos en la producción es decir gastos por consumo de combustible de 10 dólares y del alquiler del vehículo de 25 dólares este rubro entra directamente a los socios calificados de la compañía CONTRATAX S.A., el costo beneficio neto por día es de 15 dólares, esto corrobora en que los salarios que perciben al ser variable reporta que el 46,2% correspondiente a 55 personas ganan entre 301 y 450, mientras que el 26,9% correspondiente a 32 personas ganan entre 300 o menos (ver tabla 4). Esto incide negativamente para que se generen riesgos psicosociales en los colaboradores de la Compañía CONTRATAX S.A., a continuación se detalla el análisis costo beneficio en la Tabla 5

**Tabla 5:** Análisis costo beneficio en base a la incidencia de los riesgos psicosociales.

Días laborados	Rendimiento laboral (# de carreras aproximadamente por día)	Valor promedio	Total ingreso por día	Tiempo laborado/día (horas)	Gastos por día	Utilidad neta/día
1	25 carrera/día	2.00 dólares	\$ 50.00 dólares	12 horas	Combustibles \$10	15 dólares

<sup>2</sup> Ing. Rogelio Estalín Ureta Valdez Mgs.

					Alquiler vehículo \$25	
--	--	--	--	--	---------------------------	--

Fuente: Autor.

#### 4. CONCLUSIONES:

- Para la identificación de los riesgos psicosociales en los colaboradores de la compañía de transporte de pasajero en taxis CONTRATAX S.A., se utilizó la metodología informática ISTAS 21, permitiendo sistematizar en 20 dimensiones la organización de las exposiciones en función de la prevalencia, valorando los riesgos significativos en orden descendente es decir de mayor a menor la situación más desfavorable para la salud siendo estos: doble presencia con el 63,8%, posibilidad de relación social con el 58%, exigencias psicológicas cognitivas con 57,1% y por último inseguridad sobre el futuro con un 55,5%; los demás riesgos identificados son importantes pero no emergentes.
- El análisis costo beneficio en base a la incidencia al determinar los riesgos psicosociales, define que las personas que colaboran en la compañía de transporte de pasajero en taxi CONTRATAX S.A., la utilidad neta por día que perciben es variable y oscila entre 15 dólares esto influye directamente en la generación de riesgos psicosociales, al no poder relacionarse entre compañeros por la relación laboral, esto incrementa las exigencias psicosociales cognitivas por obtener dos rubros correspondientes a: alquiler del vehículo (pago al propietario de la unidad) y combustible para realizar el trabajo, evidenciándose que el trabajo es presión desde la primera hora de ingreso, además de la inseguridad sobre el futuro al no contar con estabilidad laboral por trabajar sin contrato, generando la presencia del estrés que perjudica su estado emocional.

#### 5. BIBLIOGRAFÍA:

- Castilla, & León. (2006). *Factores de riesgos psicosociales*. Recuperado el 25 de 11 de 2015, de Factores de riesgos psicosociales:  
[http://www.castillayleon.ccoo.es/comunes/recursos/6/pub6083\\_Factores\\_de\\_Riesgos\\_Psicosociales.pdf](http://www.castillayleon.ccoo.es/comunes/recursos/6/pub6083_Factores_de_Riesgos_Psicosociales.pdf)
- Cerón Donoso, A. X. (2014). *GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN LAS ENFERMEDADES PSICOSOMÁTICAS DE LOS DOCENTES EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ*. Recuperado el 25 de 11 de 2015, de GESTIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN LAS ENFERMEDADES PSICOSOMÁTICAS DE LOS DOCENTES EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ:  
[http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8064/1/Tesis\\_t907mshi.pdf](http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8064/1/Tesis_t907mshi.pdf)
- García Sánchez, S. (07 de 2011). *RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN*. Recuperado el 25 de 11 de 2015, de RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/11628/Garcia,%20S%20-%20Riesgos%20>
- Hersey, P., & Blanchard, K. (10 de 02 de 2014). *MODELO DE LIDERAZGO SITUACIONAL DE HERSEY-BLANCHARD*. Recuperado el 25 de 11 de 2015, de MODELO DE LIDERAZGO SITUACIONAL DE HERSEY-BLANCHARD: <http://sharingideas-josecavd.blogspot.com/2014/02/modelo-de-liderazgo-situacional-de.html>
- ISTAS 21. (07 de 2010). *INFORME PRELIMINAR PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES*. Recuperado el 25 de 11 de 2015, de INFORME PRELIMINAR PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES: <http://www.istas.net/copsq/ficheros/documentos/IP.pdf>
- Peiró Silla, J. M. (2009). *NUEVAS TENDENCIAS EN LA INVESTIGACIÓN SOBRE ESTRÉS LABORAL Y SUS IMPLICACIONES PARA EL ANÁLISIS Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES*. Recuperado el 25 de 11 de 2015, de NUEVAS TENDENCIAS EN LA INVESTIGACIÓN SOBRE ESTRÉS LABORAL Y SUS IMPLICACIONES PARA EL ANÁLISIS Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES:  
[http://www.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion\\_magistral\\_JMPeiro.pdf](http://www.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion_magistral_JMPeiro.pdf)
- Shakespeare, W. (04 de 2013). *Guía sectorial prevención de riesgos laborales transporte por carretera*. Recuperado el 25 de 11 de 2015, de Guía sectorial prevención de riesgos laborales transporte por carretera:  
<http://web.fade.es/es/tratarDescargaDocumento.do?identificador=3981>
- Soler Sánchez, M. I. (11 de 2008). *“La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS”*. Recuperado el 24 de 11 de 2015, de “La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS”:  
<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/11033/SolerSanchez.pdf.txt?sequence=2>
- Trabajo, Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el. (04 de 02 de 2015). *Seguridad y Salud en el Trabajo*. Recuperado el Miércoles de Febrero de 2015, de Seguridad y Salud en el Trabajo:  
[https://osha.europa.eu/es/sector/road\\_transport/index.html](https://osha.europa.eu/es/sector/road_transport/index.html)
- Vecino Pico, J. M. (2011). *De obrero a colaborador. Una transición aún incompleta en las empresas*. Recuperado el 25 de 11 de 2015, de De obrero a colaborador. Una transición aún incompleta en las empresas.:  
<http://www.gestiopolis.com/obrero-a-colaborador-transicion-incompleta-empresas/>

