

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Tema: Estrés laboral y Riesgos Psicosociales en el personal de la Agencia
Nacional de Tránsito

Trabajo de Investigación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster
en Gestión del Talento Humano

Autora: Ingeniera Andrea Alexandra Braganza Arauz

Director: Licenciada Yanet Díaz Martín, Magister.

Ambato – Ecuador

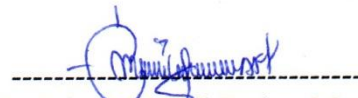
2018

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas


El Tribunal receptor del Trabajo de Investigación, presidido por Ingeniero, Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Dr. Presidente del Tribunal, e integrado por los señores: Psicóloga, María Cristina Abril Freire, Magíster; Doctor, Jorge Francisco Abril Flores, Magíster; Ingeniero, Wilson Fernando Jiménez Castro, Magíster; Miembros del Tribunal de Defensa designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Investigación con el tema: “Estrés laboral y Riesgos Psicosociales en el personal de la Agencia Nacional de Tránsito”, elaborado y presentado por la Ingeniera Andrea Alexandra Braganza Aráuz, para optar por el Grado Académico de Magister en Gestión del Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



Ing. Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Dr.
Presidente y Miembro del Tribunal



Psc. María Cristina Abril Freire, Mg.
Miembro del Tribunal



Dr. Jorge Francisco Abril Flores, Mg.
Miembro del Tribunal



Ing. Wilson Fernando Jiménez Castro, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: Estrés laboral y Riesgos Psicosociales en el personal de la Agencia Nacional de Tránsito, le corresponde exclusivamente a la: Ingeniera Andrea Alexandra Braganza Aráuz, Autora bajo la Dirección de Licenciada Yaneth Díaz Martín Mg, Director(a) del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



Ingeniera, Andrea Alexandra Braganza Aráuz

C.C. 0502951106

AUTORA



Licenciada, Yaneth Díaz Martín, Magíster

C.C. 1756373138

DIRECTORA

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



Ingeniera Andrea Alexandra Braganza Aráuz

C.C 0502951106

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
AGRADECIMIENTO	xii
DEDICATORIA	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
EXECUTIVE SUMMARY.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	4
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.1. Tema.....	4
1.2. Planteamiento del problema.....	4
1.3. Contextualización.....	4
1.4. Análisis Crítico	13
1.5. Prognosis.....	16
1.6. Formulación del problema	18
1.7. Interrogantes de la Investigación	18
1.8. Delimitación de la investigación.....	18
1.9. Delimitación espacial.....	18
1.10. Delimitación Temporal	19
1.11. Unidades de Observación.....	19
1.12. Justificación.....	19
1.13. Objetivos	21
1.14. Objetivo General	21
1.15. Objetivos Específicos.....	21

CAPÍTULO II	22
2. MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. Antecedentes investigativos	22
2.2. Fundamentación filosófica	27
2.3. Fundamentación legal	27
2.3.1 Constitución de la república del Ecuador.....	27
2.3.2 Reglamento de Seguridad e Higiene Laboral.....	29
2.3.3 En El Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017.	29
2.4. Categorías Fundamentales	31
2.5. Marco Contextual de la variable independiente.....	34
2.6. Estrés Laboral.....	34
2.7. Conceptos.....	34
2.8. Estrés.....	39
2.9. Factores estresores	40
2.10. Causas..	42
2.11. Factores relacionados al estrés.....	43
2.12. Enfermedades profesionales	45
2.5.4 Enfermedades y accidentes laborales.....	47
2.13. Marco contextual de la variable dependiente.....	50
2.14. Riesgos psicosociales	50
2.6.1.1 Incidencia de los Factores psicosociales sobre la salud	54
2.6.1.2 Evaluación de los Riesgos Psicosociales	56
2.6.1.3 Métodos de Evaluación de Riesgos Psicosociales	57
2.6.2.1 Personales.....	62
2.6.2.2 Factores psicosociales laborales.....	62
2.6.2.3 Factores psicosociales en la organización.....	63
2.6.4 Mantenimiento de Personas	65
2.6.4.1 Evaluación de los procesos de mantenimiento de personal	68
2.15. Hipótesis.....	69
2.9 Señalamiento de variables.....	69
2.9.1 Variable independiente	69
2.9.2 Variable dependiente.....	69

CAPÍTULO III.....	70
3. METODOLOGÍA	70
3.1 Enfoque de la investigación	70
3.2 Modalidades básicas de la investigación.....	70
3.2.1 Investigación de campo.....	71
3.2.2 Investigación bibliográfica – documental	71
3.3 Nivel o tipo de investigación.....	71
3.3.1 Nivel de investigación.....	71
3.3.2 Tipo de investigación	71
3.4 Población y Muestra.....	72
3.4.1 Selección del área o ámbito de estudio	72
3.4.2 Criterios de inclusión	72
3.4.3 Criterios de Exclusión	72
3.4.4 Consideraciones éticas	73
3.5 Operacionalización de variables	74
3.6 Técnicas e instrumentos	77
3.6.1 Técnicas.....	77
3.6.2 Estrés Laboral.....	77
3.6.3 Factores de Riesgos Psicosociales	79
3.7 Instrumentos.....	84
3.7.1 Validez de los Instrumentos.....	85
3.7.2 Confiabilidad de los Instrumentos.....	86
3.8 Análisis y tabulación de datos.....	87
3.9 Plan de recolección de información	88
CAPÍTULO IV.....	89
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.	89
4.1 Interpretación y análisis general de resultados.....	111
4.2 Verificación de la hipótesis	112
CAPÍTULO V	113
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	113

5.1 Conclusiones.....	113
5.2 Recomendaciones.....	115
CAPÍTULO VI.....	117
6. PROPUESTA.....	117
6.1 Datos informativos.....	117
6.2 Antecedentes de la propuesta.....	119
6.3 Justificación.....	119
6.4 Objetivos.....	119
6.4.1 General:.....	119
6.4.2 Específicos:.....	120
6.5 Análisis de factibilidad.....	120
6.6 Fundamentación.....	120
6.7 Desarrollo de la propuesta.....	125
6.7.1. Técnicas de reducción de niveles de estrés y factores de riesgos psicosociales.....	125
6.7.5 Evaluación de la propuesta.....	137
6.7.6 Plan de monitoreo de la propuesta.....	140
7. Bibliografía.....	141
ANEXOS.....	146

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Consecuencias del estrés	42
Tabla 2. Parámetros de Diagnostico de Resultados Cuestionario Psicosocial de Navarra (Instituto Navarro de Salud Laboral, 2002).	60
Tabla 3. Variable Independiente - Estrés Laboral.....	74
Tabla 4. Variable dependiente: Factores psicosociales.....	75
Tabla 5. Dimensiones del Cuestionario de Medición de Niveles de Estrés.....	77
Tabla 6. Valoración de los niveles de estrés laboral del instrumento aplicado.....	78
Tabla 7. Escala de Valoración test de medición de niveles de estrés laboral	78
Tabla 8. Dimensiones del Test Factores de Riesgos Psicosociales de Navarra.....	80
Tabla 9. Plan de Recolección de Información	88
Tabla 10. Factores psicosociales	110
Tabla 11. Prueba Chi Cuadrado para estrés laboral y riesgos psicosociales.....	112
Tabla 12 Costo de la investigación de campo.....	118
Tabla 13 Matriz de hallazgos bibliográficos reducción de estrés laboral y riesgos psicosociales.....	121
Tabla 14 Levantamiento de tareas de los colaboradores de la ANT Cotopaxi ...	127
Tabla 15 Check list evaluación aplicación propuesta	138
Tabla 16 Plan de Monitoreo de la Propuesta	140

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Relación Causa – efecto del problema central de investigación.....	13
Figura 2: Categorías Fundamentales	31
Figura 3: Subordinación de la variable independiente	32
Figura 4: Subordinación de la variable dependiente	33
Figura 5. Elementos de evaluación de riesgos psicosociales	56
Figura 6. Variables del cuestionario de valoración de factores psicosociales de Navarra.....	59
Figura 7. Valoración de respuestas Cuestionario de Valoración de Factores Psicosociales de Navarra.....	81
Figura 8. Estado y diagnóstico cuestionario de Valoración de Factores Psicosociales de Navarra.....	82
Figura 9. Estado y diagnóstico cuestionario de Valoración de Factores Psicosociales de Navarra.....	83
Figura 10. Proceso de tratamiento de la información	88
Figura 11. Porcentaje de satisfacción con el número de horas que trabaja.....	89
Figura 12. Porcentaje de satisfacción por el sistema de turnos en el trabajo	90
Figura 13. Porcentaje de satisfacción por el salario.....	91
Figura 14. Porcentaje de satisfacción con el horario y salario	92
Figura 15. Porcentaje de acuerdo por descanso en horarios de trabajo.	93
Figura 16. Porcentaje de acuerdo del nivel de concentración	94
Figura 17. Porcentaje de acuerdo por el agotamiento físico o mental que causa las labores en la ANT.	95
Figura 18. Porcentaje de acuerdo por carga de Trabajo.....	96
Figura 19. Porcentaje de acuerdo del trato con clientes o usuarios enojados	97
Figura 20. Porcentaje de acuerdo de apoyo de superiores.	98
Figura 21. Porcentaje de grado de relación con compañeros.....	99
Figura 22. Relaciones sociales	100
Figura 23. Porcentaje de acuerdo en la realización de tareas insalubres o peligrosas... ..	101
Figura 24. Porcentaje de acuerdo por la temperatura en el puesto de trabajo.....	102

Figura 25. Porcentaje de acuerdo por la exposición a ruidos o sonidos.	103
Figura 26. Porcentaje de acuerdo de las condiciones del ambiente laboral.	104
Figura 27. Porcentaje de rango de horas de sueño.	105
Figura 28. Porcentaje de consumo de drogas o sustancias estupefacientes.	106
Figura 29. Porcentaje de síntomas de estrés	107
Figura 30. Porcentaje de satisfacción por la salud de los empleados	108
Figura 31. Comunicación a colaboradores sobre políticas y gestión de la Dirección Provincial Cotopaxi	125
Figura 32. Establecer Cronogramas de cumplimiento de tareas con plazos	128
Figura 33. Descripción de las Tareas con los miembros del equipo	129
Figura 34. Libertad de decisión en la realización de tareas	130
Figura 35. Informativos Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi	131
Figura 36. Servicios de asistencia médica- evaluación de la salud.....	132
Figura 37. Ejercicios en el trabajo – pausas activas.....	133
Figura 38. Ejercicios en el trabajo – pausas activas.....	133
Figura 39. Actividades de integración social para el personal.....	135
Figura 40. Actividades de Integración para el personal.....	135
Figura 41. Espacio ergonómico en las oficinas.....	136
Figura 42. Indumentaria adecuada trabajo de campo.....	137

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios, por haberme permitido cumplir una meta más en mi vida.

A todos los maestros del programa de Maestría, por sus enseñanzas y colaboración durante el período de aprendizaje.

A mis compañeros de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, por su apertura y contribución en la realización del presente trabajo.

Finalmente a mi familia y amigos especiales que todo el tiempo estuvieron con su ánimo y apoyo dándome fuerzas durante la elaboración de este proyecto.

Andrea

DEDICATORIA

A todas las personas que son especiales en mi vida, porque cada una de ellas en su momento preciso, supieron brindarme su apoyo incondicional.

Andrea

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TEMA: “ESTRÉS LABORAL Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL DE LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO”

AUTOR: Ingeniera, Andrea Alexandra Braganza Aráuz

DIRECTOR: Licenciada, Yaneth Díaz Martín, Magíster

FECHA: junio de 2018

RESUMEN EJECUTIVO

Los riesgos psicosociales, inciden en el ámbito laboral directamente en la salud y en la calidad de vida laboral; debido a que se incrementa el estrés en los colaboradores. La Agencia Nacional de Tránsito en la provincia de Cotopaxi, es una institución que tiene como misión, planificar, regular y controlar la gestión del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en la provincia. Por ende, los profesionales que integran el equipo de trabajo de la institución, trabajan bajo presión, con altos niveles de estrés si se considera que cada vez más, existe mayor demanda de tareas. En dicha institución es elevado el número de enfermedades y síntomas por estrés laboral, consecuencia de la sobrecarga laboral. Se realizó un estudio correlacional de corte transversal para conocer la relación del estrés laboral con los riesgos psicosociales, aplicando tests a una población de 50 colaboradores, concluyendo que si existe relación entre las variables y que los riesgos psicosociales influyen en la generación de estrés en los colaboradores de la Agencia Nacional de Tránsito, de la provincia de Cotopaxi. Debido a que el 46% de los encuestados, afirmaron que sufren de estrés laboral, considerando que trabajan bajo presión y no son respetados sus derechos laborales y los cuales están relacionados con los riesgos psicosociales que se presentan en los mismos. Se plantean medidas y recomendaciones para contribuir con la disminución de estos problemas laborales los cuales son competencias de la gestión de talento humano.

Las alternativas de solución para el estrés, en la actualidad, no solamente implica medicina, también se trata de adoptar medidas de prevención y de concientización al personal, en cómo manejar el estrés, muchos de los casos el estrés laboral, también es producido por el estrés producido por problemas intrafamiliares, por lo cual es indispensable realizar una evaluación periódica sobre la situación de cada colaborador y enfocarnos en la solución inmediata, antes de encontrar resultados irreversibles.

Descriptor: ESTRÉS LABORAL, RIESGOS PSICOSOCIALES, SOBRECARGA LABORAL, TRABAJO BAJO PRESIÓN, INDICADORES, PROBLEMAS LABORALES, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, RECOMENDACIONES, MEDICINA, EVALUACIÓN PERIÓDICA.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS/DIRECCIÓN DE
POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

THEME: “LABOR STRESS AND PSYCHOSOCIAL RISKS IN THE STAFF OF THE NATIONAL TRANSIT AGENCY”

AUTHOR: Ingeniera, Andrea Alexandra Braganza Aráuz

DIRECTED BY: Licenciada, Yaneth Díaz Martín, Magister

DATE: June, 2018

EXECUTIVE SUMMARY

Psychosocial risks affect the work environment directly in health and in the quality of working life; because stress is increased in workers. “La Agencia Nacional de Tránsito” in Cotopaxi province, is an institution whose mission is to plan, regulate and control the management of land transport, traffic and road safety in the province. Therefore, the professionals that make up the work team of the institution work under pressure, with high levels of stress if it is considered that more and more, there is greater demand for tasks. In this institution, the number of diseases and symptoms due to work stress is high, as a result of work overload. A cross-sectional correlational study was conducted to know the relationship between work stress and psychosocial risks, applying tests to a population of 50 employees, concluding that if there is a relationship between the variables and that psychosocial risks influence the generation of stress in the workers of “Agencia Nacional de Tránsito”, of Cotopaxi province. Because 50% of the respondents said that they suffer from work stress, considering that they work under pressure and their labor rights are not respected and that they are related to the psychosocial risks that appear in them. Measures and recommendations are proposed to contribute to the reduction of these labor problems, which are competences of human talent management.

The alternative solutions for stress, currently, not only involves medicine, it is also about taking measures of prevention and awareness to the staff, on how to manage stress, many of the cases work stress, is also produced by the stress produced by intrafamiliar problems, for which it is essential to carry out a periodic evaluation on the situation of each collaborator and focus on the immediate solution, before finding irreversible results.

Keywords: WORK STRESS, PSYCHOSOCIAL RISKS, WORK OVERLOAD, WORK UNDER PRESSURE, INDICATORS, LABOR PROBLEMS, HUMAN TALENT MANAGEMENT, RECOMMENDATIONS, MEDICINE, PERIODIC EVALUATION.

INTRODUCCIÓN

El análisis del estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales, en la productividad de las organizaciones ya sean de servicio público o privado; han ganado importancia ante los cambios acontecidos en el mundo del trabajo.

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los colaboradores se ha convertido en un conjunto de características de las condiciones de trabajo indispensables para la evaluación e investigación, no solo desde el punto de vista de Seguridad y Salud Ocupacional, sino también de la gestión del talento humano, en cada una de las instituciones, puesto que la globalización y el día a día del mundo en la actualidad, han dado un giro importante sobre todo en las organizaciones que se preocupan más por el bienestar de su capital humano, el cual es la fuente y motor del cumplimiento de los objetivos organizacionales. Partiendo desde esta premisa, se ha desarrollado un sinnúmero de temas de investigación, derivados desde varias aristas de los subsistemas que intervienen dentro del mundo de los talento humano, lo cual ha sido un referente en cuanto a la mejora de las condiciones del colaborador y la potenciación de la gestión y calidad empresarial.

El requerimiento constante del aumento en la productividad de las empresas, hacen que se vayan generando factores psicosociales; los cuales deben ser analizados, medidos y comparados en lapsos de tiempo adecuados; con el objetivo de mejorar el ambiente de las empresas, instituciones u organizaciones y con ello conseguir el aumento de dicha productividad, sin desmedro de la estabilidad social de sus colaboradores.

Son necesarias medidas de prevención ante las enfermedades laborales, así como reducir las consecuencias negativas en la salud ocupacional. Desde esta perspectiva, la presente investigación tiene notable importancia, si se tiene en cuenta que aborda el tema del estrés laboral y los riesgos psicosociales de los

colaboradores de la Agencia Nacional de Tránsito, la cual es una entidad de servicio público, recalando que este estudio no se ha realizado con anterioridad.

Los estudios referentes a riesgos psicosociales, enfocados a la evaluación de la carga de trabajo tanto física como mental, las tareas monótonas y repetitivas así como el estrés que generan, sustentan la presente investigación, con la finalidad de determinar la relación existente entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales que afectan a los servidores de la Agencia Nacional de Tránsito.

De igual manera, la investigación tiene novedad científica si se tiene en cuenta que aportará una propuesta de estrategias de intervención psicosocial que permitan contrarrestar los factores de riesgo psicosocial, tomando en cuenta que el estrés es la enfermedad del momento, y su estudio dentro de una Institución de Estado es escasa, por la falta de recursos y asignación de presupuesto para el efecto, por cuanto el ámbito gubernamental no presta la atención suficiente en el bienestar de su Talento Humano; en la actualidad el comportamiento del colaborador no solo es el resultado de factores organizacionales (internos o externos), sino de su punto de vista y percepción de su puesto de trabajo, riesgos ergonómicos, niveles de estrés y los riesgos psicosociales que se asocian entre sí.

Para el desarrollo del presente estudio, se ha considerado importante la determinación de una estructura capitular en correspondencia con las etapas del proceso investigativo, por lo que el presente trabajo constará de cuatro capítulos. En el capítulo I, denominado el problema, se abordan temáticas relacionadas a la contextualización, análisis crítico, prognosis, formulación del problema, interrogantes de la investigación, delimitación del objeto de la investigación, justificación, objetivo general y específicos. Todo ello permite demostrar la existencia de la problemática planteada en la Agencia Nacional de Tránsito considerando las causas y efectos del problema existente.

El capítulo II, está conformado por los antecedentes investigativos que constituyen el marco teórico de la investigación; la fundamentación filosófica,

fundamentación legal, fundamentación tecnológica, así como las categorías fundamentales, hipótesis y señalamiento de variables. Se presenta la base teórica metodológica que posibilitará la concepción de la investigación.

El capítulo III, incluye la metodología empleada; es decir, la modalidad básica de la investigación, el nivel o tipo de investigación, la población y muestra, operacionalización de variables, el plan de recolección de la información, que permitirán establecer el contenido de los instrumentos de investigación y los procedimientos de la investigación de campo.

EL capítulo IV, contiene los procedimientos del análisis e interpretación de resultados en torno a la aplicación de los instrumentos de investigación así como el capítulo V, menciona conclusiones y recomendaciones del proyecto.

Posterior al desarrollo de todos los capítulos, se elabora la propuesta de intervención para mejorar los niveles de estrés laboral y reducir los riesgos psicosociales en la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, como una oportunidad de mejora del ámbito laboral.

Se concluye con la bibliografía utilizada, recursos requeridos y los anexos en los que se han incorporado los instrumentos que se aplicarán en la presente investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema

Estrés laboral y riesgos psicosociales en el personal de la Agencia Nacional de Tránsito, en la provincia de Cotopaxi.

1.2. Planteamiento del problema

1.3. Contextualización

La importancia creciente del estrés laboral, está relacionada con las transformaciones que se están produciendo en los mercados de trabajo, las relaciones laborales, las empresas y la propia naturaleza del trabajo. Esos cambios a su vez están influenciados por otros, de carácter más general; como la globalización de la economía y los mercados, la crisis financiera, los cambios tecnológicos y los demográficos y sociales en diferentes regiones del mundo (Silla, 2011).

En efecto, esos cambios tienen importantes repercusiones sobre las formas organizativas de las empresas, las relaciones entre la empresa y el colaboradores, los sistemas de trabajo, el contexto del puesto y la propia actividad laboral. Las condiciones de trabajo han mejorado en varios aspectos, pero han surgido o se han intensificado nuevos riesgos, en su mayor parte de carácter psicosocial (Silla, 2011).

La última década, ha sido una etapa definida por García (2012) como la revolución de la información, donde se han generado numerosos cambios de diversa índole en torno a los diferentes ámbitos de trabajo: nuevas formas de organización productiva, mayor número de exigencias cuantitativas y cualitativas, preponderancia del empleado polivalente frente al especialista e inestabilidad en

las relaciones laborales que determinan y caracterizan el contexto socio-laboral actual de forma general, a criterio también de Gil – Monte (2016).

Las condiciones actuales, mencionadas con anterioridad, así como los acontecimientos y el contexto laboral, han incidido significativamente en el incremento del grado de exposición de la población a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y a la frecuencia con la que dichos factores, condicionan y determinan las situaciones de baja laboral relacionadas con accidentes del trabajo o enfermedades profesionales. (Gil – Monte, et al, 2016)

La importancia que representan los riesgos psicosociales en el trabajo para cada uno de los miembros de una empresa u organización, también encuentra explicación desde el punto de vista de los costes económico-sociales que suponen para los distintos países, las situaciones de incapacidad temporal, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que de ellos se derivan. En el año 2010, un 45 % de la población ocupada en España según un estudio aleatorio, manifestaba tener problemas de estrés relacionados con su trabajo y se pudo constatar que el gasto por estrés en los colaboradores es elevado a nivel empresarial (Gil-Monte, 2016).

Por su parte y con relación al estrés, en América Latina se vienen desarrollando investigaciones, acciones y estrategias para contrarrestar los efectos nocivos del estrés y una adecuada prevención de los riesgos psicosociales. Es así como en Argentina se ha planteó la estrategia comunitaria 2007-2012 que establece: “nuestro objetivo debería ser lograr una situación en la cual el trabajo incremente la salud y el bienestar personal y el acceso al mercado laboral y el mantenimiento del empleo mejoren la salud global de la población” (Peiró, 2011).

En segundo lugar, esa estrategia señala que: “la naturaleza de los riesgos profesionales cambia al ritmo del incremento de las innovaciones, del desarrollo de nuevos factores de riesgo” (Peiró, 2011), donde se incluye la violencia en el

trabajo, incluido el acoso moral, sexual y las adicciones; lo que requiere de medidas de prevención eficaces.

En Brasil se ha desarrollado un estudio cuyo objetivo es identificar en la literatura latinoamericana, si la fuerza laboral en el ámbito de salud son afectados por enfermedades físicas y mentales como consecuencia del exceso de trabajo, identificándose un alto índice de estrés ocupacional y estrés crónico (Síndrome de Burnout), sufrimiento, además de quejas físicas y psíquicas en general (Do Carmo Cruz , Chaves , & Almeida , 2010).

Un estudio realizado por Contreras (2009), en Colombia, para describir el clima organizacional, los factores de riesgo psicosocial y los estilos de liderazgo de un grupo de 400 colaboradores del sector salud y observar si existen diferencias significativas entre ellas; concluyó que, los participantes presentaron riesgos psicosociales de diversa índole, siendo más relevantes los referidos a las relaciones interpersonales. El clima organizacional, aunque no es óptimo, tampoco es adverso. Los dos estilos de liderazgo resultantes en el estudio fueron evidenciados solamente en Bogotá. Se encontraron diferencias significativas en la mayoría de las variables estudiadas, lo cual podría deberse al efecto de aspectos culturales.

Este estudio obtuvo como resultados fundamentales, el hecho de que los riesgos psicosociales observados en el grupo de participantes; son mayormente factores relacionales, laborales, organizacionales y extra laborales. Así mismo, el factor que genera un mayor impacto en los colaboradores es el de las relaciones, el organizacional, el laboral y el extra laboral. La media más alta, la obtiene el factor referido a la percepción de los colaboradores sobre las manifestaciones sobre su salud, de la presencia de dichos riesgos.

En México, existen estudios que han abordado el análisis de la presencia de factores psicosociales negativos tanto en las áreas laborales, como extra laborales y que pueden intervenir o facilitar el desarrollo del Síndrome de Burnout. Es así

que una investigación realizada por Aranda (2011), determinó que la presencia de factores psicosociales negativos en el área laboral y su relación con el desarrollo del Síndrome de Burnout en los médicos del primer nivel de atención del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Entre los resultados más sobresalientes, se cuenta con una prevalencia del 42.3 % de médicos con burnout. El ser soltero, tener estudios superiores o inferiores al puesto, y contar con factores psicosociales negativos laborales son elementos de riesgo para el desarrollo del síndrome, en el caso del presente estudio, estableciendo como propuesta esencial, la prevención en el desarrollo del síndrome y la intervención para los sujetos que ya presentan Burnout.

De igual manera, un estudio realizado en varios países de América Latina, como Colombia, Venezuela, Argentina y México, permitió identificar algunos factores de riesgo psicosocial intralaboral que propician el desarrollo y prevalencia del Síndrome de Burnout en los profesionales. Tal Estudio concluye, que ciertos aspectos propios de la organización del trabajo y de su realización tales como: multiplicidad de tareas, sobrecarga laboral, espacios inadecuados, falta de tiempo y de remuneración que compense los esfuerzos, son algunas de las principales fuentes de riesgos psicosociales que coadyuvan al posterior desarrollo y prevalencia del síndrome en esta población (Botero, 2012). Estos son datos relevantes para el análisis en la presente investigación.

Según la Organización Mundial de la Salud (2009), una de cada cuatro personas sufre un trastorno mental a lo largo de su vida y para el año 2020 la depresión será el trastorno de salud que ocupará el segundo lugar en el indicador DALY's (años de vida perdidos por discapacidad o muerte prematura) (Ansoleaga, 2010). En el caso de Chile, la importante prevalencia de depresión (mayor, leve y distimia en mujeres 11% y en hombres 5%) ha llevado a incluir esta patología en el Sistema de Garantías Explícitas en Salud (Ministerio de Salud de Chile, Informe, 2010).

Es indispensable profundizar en el tema del estrés y los riesgos psicosociales, considerando que los riesgos psicosociales perjudican la salud de las personas, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculoesqueléticas y mentales (Moreno, 2011). Son consecuencia de unas malas condiciones de trabajo, concretamente de una deficiente organización del trabajo.

La presente investigación se orienta precisamente, al análisis y diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial, cómo se presentan en la Agencia Nacional de Tránsito, cuáles son sus consecuencias y la percepción del riesgo en los colaboradores. La institución debe tener como uno de sus objetivos, eliminar o reducir el riesgo, mediante medidas de prevención en el origen, organizativas, de protección colectiva, de protección individual o de formación e información a los colaboradores, orientado al control de los factores intervinientes generadores de estrés, que limitan la capacidad de trabajo y el bienestar laboral.

Los riesgos psicosociales, inciden en el ámbito laboral directamente en la salud y en la calidad de vida laboral; debido a que se incrementa el estrés en los colaboradores. Es por ello que, para investigadores como (Moreno, 2010); al ser los factores psicosociales, interacciones que tiene el colaborador entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización; por una parte y por la otra, las capacidades del colaborador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (Moreno, 2010); por lo que pueden constituir fuente de estrés laboral o estresores, deteriorando la salud de las personas.

Los factores psicosociales laborales, son condiciones organizacionales así como condiciones psicosociales de trabajo; que como tales pueden ser positivas o negativas (Kalimo, 1988). Su número es muy amplio, su clasificación y organización depende del enfoque que se elija. Cuando tales condiciones son

adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales, laborales, niveles de satisfacción laboral, productividad empresarial y de estados de motivación; en los que los colaboradores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. Las formas acertadas de cultura empresarial, de liderazgo y de clima laboral, condiciones psicosociales generales, afectan a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organización (Moreno, 2010).

En el caso de Ecuador, el tema es objeto de estudio de muchas instituciones públicas y privadas es: el control de riesgos de enfermedades profesionales, por el Ministerio del Trabajo; el cual emite reglamentos y resoluciones, con el objetivo de minimizar los riesgos psicosociales sobre todo por problemas de estrés laboral en cada una de las empresas e instituciones. No obstante, aún es insuficiente el control que se realiza al interior de las organizaciones como es el caso de la Agencia Nacional de Tránsito.

En Esmeraldas Bastidas (2017), en su investigación pretende realizar un diagnóstico del clima organizacional de la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas. A través de este análisis pudo identificar nuevas alternativas que permitan lograr un mejor clima organizacional. El diagnóstico presentó información, que permitió elaborar propuestas que admitan a los colaboradores alcanzar la satisfacción laboral dentro de su institución.

La Agencia Nacional de Tránsito, es una institución que tiene como misión, planificar, regular y controlar la gestión del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el territorio nacional; a fin de garantizar la libre y segura movilidad terrestre, prestando servicios de calidad que satisfagan la demanda ciudadana; coadyuvando a la preservación del medio ambiente y contribuyendo al desarrollo del País, en el ámbito de su competencia.

Como visión, precisamente, persigue ser la entidad líder que regule y controle el ejercicio de las competencias de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial,

basados en la transparencia y calidad de servicio que garanticen a la sociedad ecuatoriana una regulación eficaz mediante la planificación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

Su objetivo es contribuir al desarrollo nacional, a través de la regulación, planificación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, mediante la formulación y aplicación de leyes, normas, políticas, planes, programas y proyectos que garanticen la satisfacción de los usuarios.

Por ende, los profesionales que integran el equipo de trabajo de la institución, trabajan bajo presión, con altos niveles de estrés si se considera que cada vez más, existe mayor demanda de tareas, responsabilidades, designación de funciones y siempre con mayores acortamientos de tiempos para la entrega y ejecución de las responsabilidades asignadas; por lo que en el estudio exploratorio inicial, que durante el año 2016 se realizó, existen registros de que los principales riesgos fueron la sobrecarga de trabajo (46.02 % de participantes en situación de alto riesgo) dentro de las demandas, la falta de recursos para realizar el trabajo (76.37 % en situación de alto riesgo) y la falta de autonomía (67.41 % en situación de alto riesgo).

Para las consecuencias, el 61.44 % de participantes expresó insatisfacción laboral y un 27.11 % tuvo que consumir con frecuencia medicamentos en el último año por problemas de salud derivados del trabajo. Se pudo constatar la necesidad de plantear estrategias de intervención psicosocial para mejorar las condiciones de trabajo, además de realizar un estudio diagnóstico a profundidad porque el estudio fue mayormente exploratorio o piloto.

Desde mediados del año 2016, se pudo comprobar que existe en la institución, una estrecha asociación entre los factores psicosociales de riesgo y el daño a la salud. El estrés relacionado con el trabajo constituye el agente psicofisiológico mediador entre los problemas laborales organizacionales y los problemas de salud, físicos y mentales.

En la investigación de Delclós, Betancourt, & Marqués (2003), menciona que la globalización de la economía, del transporte y de la comunicación está produciendo cambios evidentes en las expectativas de vida, los países desarrollados y aquellos en vías de desarrollo, la incorporación de estos cambios ocurre en un marco de relaciones asimétricas de poder, de transferencia de tecnología y de intercambio de información, generándose así un preocupante y cada vez mayor nivel de desigualdad.

En el ámbito de la salud laboral, aparecen nuevos riesgos que afectan de manera desigual a países en estos dos grupos. En este artículo se evalúan aquellos determinantes ligados a la globalización que están provocando un fuerte impacto tanto en el perfil de las patologías laborales como en el ejercicio de nuestra profesión en el nuevo milenio (Delclós, Betancourt, & Marqués, 2003).

Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud de los colaboradores y cuyas consecuencias suelen ser importantes.

Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales; no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los colaboradores de forma importante. Por tanto, en la Agencia Nacional de Tránsito, existen hechos que afectan la salud de los colaboradores, al existir ausentismo por enfermedad, niveles altos de ansiedad y estrés en los colaboradores que ocasionan su actitud negativa en el cumplimiento de sus funciones. Los problemas físicos y psíquicos solo se manifiestan cuando las personas están sometidas a situaciones de estrés intensas o prolongadas, como es el caso de esta institución.

El estudio correlacional entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral realizado por Guamán, Bejarano, & Gaibor (2017), se orientó a determinar que las categorías (Apoyo social, calidad de liderazgo y estima), son las que se

encuentran en nivel desfavorable; resultado de la aplicación de un cuestionario de riesgos psicosociales al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, además indica las falencias en áreas de liderazgo y trabajo en equipo, factor causal del decremento de los factores de higiene psicosocial.

La investigación de las causas de los factores de riesgos psicosociales, en otras instituciones públicas de la región, son un referente para poder desarrollar metodologías de estudio en otras similares, con la finalidad de que de acuerdo a los resultados obtenidos se puedan diseñar guías de salud psicosociales preventivas con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral y disminuir los niveles de estrés.

Según un estudio realizado por el Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos (INEC) en el año 2016, Tungurahua ocupó el tercer lugar entre las provincias donde se registran más atenciones médicas relacionadas al estrés, según publicación realizada por el Diario la Hora (2017) en el Hospital General Docente Ambato, desde enero a junio del año 2017 se han atendido 1.084 casos de trastornos mixtos de ansiedad y depresión derivados del estrés, siendo el mayor número de casos atendidos a causa de estrés laboral, situación que sugiere realizar estudios de investigación para determinar las causas y soluciones a nivel institucional para mejorar las condiciones de vida de las personas.

Otro factor determinante para que esta enfermedad sea considerable es la personalidad de los pacientes, pues una persona considerada perfeccionista tiende a estresarse más cuando sus acciones no son las esperadas (Diario La Hora, 2017), la consulta con un profesional sobre los síntomas de este trastorno no debe ser una decisión que pase a segundo plano, puesto que una atención oportuna puede contrarrestar los síntomas y disminuir los niveles de estrés; las actividades lúdicas y fuera de la rutina pueden ser las posibles soluciones al distrés, estrés y eutrés.

1.4. Análisis Crítico

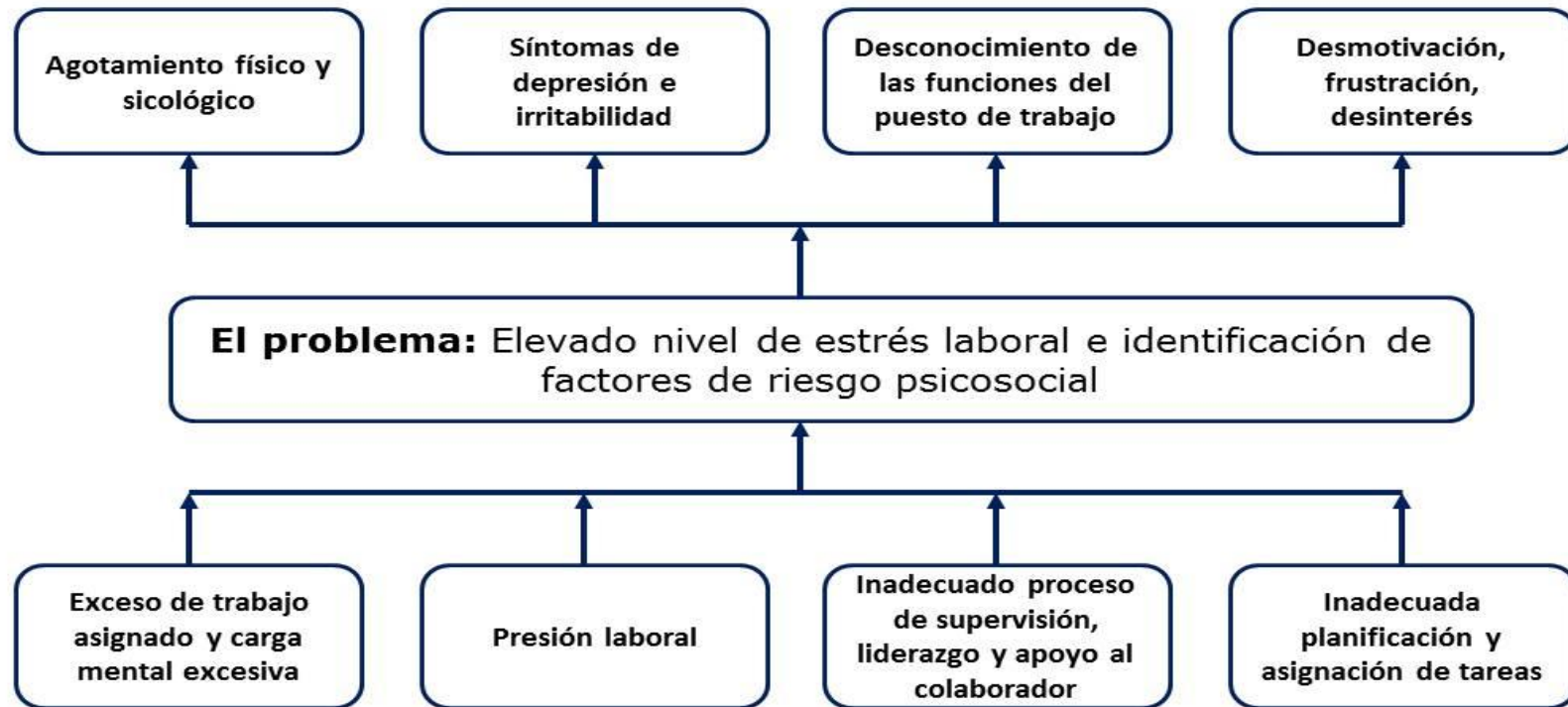


Figura 1. Relación Causa – efecto del problema central de investigación

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Andrea Braganza (2017)

Se pudo identificar que la principal causa del problema existente en la Agencia Nacional de Tránsito en la provincia de Cotopaxi son: la sobrecarga de trabajo, el número excesivo de tareas y funciones que realizan los colaboradores; razones las cuales generan cansancio, agotamiento físico, mental y psicológico, que afecta la salud y bienestar de todos; repercutiendo también, en su desempeño profesional y por ende en la satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, la presión laboral genera situaciones negativas, momentos angustiantes para el colaborador, que sufre las condiciones adversas por falta de tiempo, sobrecarga de tareas, exigencias altas ocasionándoles estrés y ansiedad, que incide en renuncias y disminución en el rendimiento laboral y motivación.

El inadecuado proceso de supervisión, liderazgo y apoyo al colaborador; produce un desconocimiento de las funciones del puesto de trabajo, al no contar con una adecuada gestión administrativa, organización interna y planificación, generando también estrés e insatisfacción laboral; afirmando que el proceso de formación y capacitación al colaboradores es indispensable en la medida que facilitará su desempeño y realización de tareas. Sin embargo, las situaciones de desconocimiento dan inicio a una desmotivación y por ende, el colaborador no trabaja ni desarrolla toda su capacidad.

De igual manera, la inadecuada planificación y asignación de tareas incide de manera negativa en las actitudes del colaborador, en mayor medida conlleva a una desmotivación, frustración, desinterés; esto dado por la falta de organización y el excesivo número de tareas asignadas. Todo ello de igual manera, repercute en los niveles de estrés laboral que tienen los colaboradores, por lo que es evidente que las condiciones para el desempeño laboral, las contradicciones en el control interno sobre todo en la asignación de tareas y responsabilidades excesivas, que demandan de tiempos extra organizacionales para su cumplimiento, son factores estresores y de riesgos psicosociales para el colaborador.

Las consecuencias de los riesgos psicosociales es un problema latente en la institución, donde los principales riesgos tienen que ver como se viene mencionando por deficiencias en los procesos administrativos que repercute en diferentes funciones, en los tiempos establecidos.

Investigaciones realizadas en instituciones y empresas de transporte, corroboran que la exposición de los colaboradores a factores y riesgos psicosociales incrementa los niveles de estrés y de igual manera; repercuten en muchos ámbitos como en el clima organizacional, situaciones de conflicto y malestares como alteraciones de sueño, cefaleas o fatiga (Gil Monte, 2016). En este sentido, los niveles de rendimiento disminuyen así como los niveles de motivación, ocasionando un desempeño inadecuado en el talento humano además de afectar el desarrollo productivo, el crecimiento institucional y por ende la satisfacción de los usuarios.

La calidad de vida organizacional, también se ve afectada ante los factores psicosociales que se presentan y que requieren de un control y prevención por parte de los directivos y administradores; si se considera que la percepción e interpretación de los colaboradores sobre dichos factores, puede afectar sus niveles de bienestar físico, mental y social (Gil Monte, 2016).

Cuando las personas sienten que no pueden y que las responsabilidades se les escapan de las manos, el nivel de estrés aumenta considerablemente sobre todo cuando el trabajo repercute en la vida familiar y social del colaborador. Desde estas perspectivas, se pudo determinar y apoyado en los criterios de (Gil Monte, 2016), que los riesgos psicosociales mayormente están asociados a condiciones de trabajo, donde inciden una diversidad de factores y situaciones dadas precisamente, por la organización, planificación, que son negativas y contrarias al bienestar de los colaboradores y a la calidad de vida organizacional, ocasionando daños como altos niveles de presión de tiempos, falta de autonomía del funcionario al no existir mecanismos oportunos de participación en la toma de

decisiones, por lo que las situaciones de riesgo psicosocial responden a contextos o condiciones particulares del entorno laboral.

1.5. Prognosis

La Agencia Nacional de Tránsito en la provincia de Cotopaxi, al incrementar los riesgos psicosociales, sin cambios en el entorno laboral; no lograría una óptima atención al usuario óptima, lo que puede incidir en la queja ciudadana, insatisfacción laboral; así como afectaciones a la salud ocupacional de los colaboradores. Se requiere de nuevos sistemas, acciones y procedimientos orientados a la mejora de la calidad de vida laboral, al conocimiento de las necesidades de los colaboradores, aspiraciones y percepción de sus puestos de trabajo.

De no existir un tratamiento y solución a los problemas que se presentan, existirá la posibilidad de la pérdida de calidad en los servicios, así como incumplimiento de los objetivos y metas planteados como entidad pública, que puede desembocar en altos niveles de tensión negativa en los colaboradores, pérdida de status en la ciudadanía y aumento de incumplimientos en la atención a los clientes. No existirá un desarrollo organizacional óptimo además de que se pueden desatar niveles de estrés crónico en los colaboradores, enfermedades de tipo cardiovascular, trastornos músculo esqueléticos o procesos de ansiedad.

Para muchas entidades del sector público, resulta indispensable lograr una administración y crecimiento, en función no solo de una clase de indicadores, que en la mayoría de los casos, son los indicadores financieros; sino que deben tener en cuenta otros indicadores valiosos que miden los activos intangibles de la institución; como lo son los relativos al personal o a sus procesos. Solo los indicadores financieros no son suficientes para crear valor y lograr eficiencia y calidad. Más el caso de la Agencia Nacional de Tránsito, es una entidad de servicio público, en la cual el objetivo principal es la atención al usuario en materia de tránsito y movilidad.

El control exige de un análisis holístico, donde los activos intangibles como el nivel de educación y conocimiento del personal que trabaja, las relaciones que se establecen con los usuarios, las culturas innovadoras en el desempeño laboral, entre otros; constituyen factores de alta priorización y enfoque. Es por ello, que el control de riesgos psicosociales debe tratarse de manera inmediata, porque caso contrario; la institución no podrá obtener un crecimiento adecuado, considerando la existencia de puestos de trabajo con mucha tensión, con situaciones caracterizadas por altas exigencias o demandas psicológicas junto a escasas posibilidades de control sobre estas, ya sea por el carácter tan elevado de dichas exigencias o por la imposibilidad del individuo de modificar y adaptar sus condiciones de trabajo para poder hacerles frente. Es por eso que, deben existir aspectos de gestión y coordinación al momento de corregir las falencias encontradas en la organización.

Se trata de concebir la gestión del talento humano con un enfoque estratégico, vinculando esta gestión, a la estrategia y visión de la institución que permita un sistema de gestión eficiente e integrado. De no encontrar solución al problema institucional, los objetivos organizacionales no se lograrán porque no se podrá desarrollar e implementar las diferentes competencias que necesita la Institución, que permitan la organización contar con personas idóneas para el cargo, si no se solucionan los problemas inherentes al ámbito laboral, la distribución óptima de la carga laboral, en base a una planificación y organización del tiempo.

La importancia que han adquirido en Ecuador, las entidades no lucrativas, exige una mayor transparencia y eficacia en su gestión. Por tal motivo, es indispensable identificar los mecanismos necesarios que posibiliten el desarrollo del talento humano, orientado a la eficacia y la eficiencia de la organización en sus procesos y en la gestión del talento humano, además de la eficiencia de su gestión en el cumplimiento de la misión y satisfacción de los requerimientos de los usuarios, evitando afectaciones en el rendimiento laboral de los colaboradores es por lo que la mejora del clima organizacional, de su motivación y preservación de su salud, es prioritario.

1.6. Formulación del problema

¿Existe relación entre el estrés laboral y los riesgos psicosociales en los colaboradores de la Agencia Nacional de Tránsito, en la provincia de Cotopaxi para el año 2017?

1.7. Interrogantes de la Investigación

1. ¿Cómo se identifica el nivel de estrés laboral con los riesgos psicosociales en el personal de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi?
2. ¿Cómo evaluar el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales que afectan al personal de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi?
3. ¿Cómo determinar recomendaciones que minimicen las afectaciones generadas por el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales que afectan al personal de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi?

1.8. Delimitación de la investigación

- **Campo:** Salud Ocupacional
- **Área:** Psicología
- **Aspecto:** Factor psicosocial laboral – Riesgo psicosocial

1.9. Delimitación espacial

Esta investigación se realizó en la Agencia Nacional de Tránsito, en la provincia de Cotopaxi.

1.10. Delimitación Temporal

El proyecto de investigación se desarrolló desde el mes de marzo al mes de agosto del 2017.

1.11. Unidades de Observación

Personal de la Agencia Nacional de Tránsito en la provincia de Cotopaxi.

1.12. Justificación

La Agencia Nacional de Tránsito es una institución que se dedica a planificar, regular y controlar la gestión del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el territorio nacional. Por ende, los profesionales que integran el equipo de trabajo de la institución, trabajan bajo presión, con altos niveles de estrés si se considera que cada vez más, existe mayor demanda de tareas, responsabilidades, designación de funciones y siempre con mayores acortamientos de tiempos para la entrega y ejecución de las responsabilidades asignadas.

El estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo. Afectan de manera notable a la salud de las personas, de las organizaciones y de las economías nacionales. Se hace necesario lograr un rendimiento laboral óptimo que contribuya a evitar enfermedades y afectaciones en los colaboradores. De allí la novedad del estudio al investigar esta problemática por su actualidad y repercusión en la salud del colaborador.

Los riesgos psicosociales son riesgos emergentes en los medios laborales actuales. Erradicarlos es complejo, en la medida que depende por un lado de la organización en la cual está inmerso el colaborador y por el otro, de la personalidad del mismo.

En la Agencia Nacional de Tránsito, de la provincia de Cotopaxi; es elevado el número de enfermedades y síntomas por estrés laboral, consecuencia de la sobrecarga laboral. Por ello es importante la presente investigación en la medida que permitirá mejorar las condiciones de salud ocupacional, mejorar el rendimiento de los colaboradores, disminuir el ausentismo, la desmotivación además de poder aplicarse en casos similares, las propuestas del estudio.

La investigación es de alta relevancia en la institución por ser una entidad pública y de servicios que prácticamente mide resultados y no se preocupa directamente por el bienestar de su contingente laboral, por lo cual el presente estudio no solo implica un análisis de la relación del estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales, sino también un análisis del síndrome de burnout como premisas para la evaluación de riesgos como la presencia de deterioro cognitivo, la pérdida de la ilusión por el trabajo o la baja realización personal en él; por un deterioro afectivo caracterizado por agotamiento emocional y físico; y por la aparición de actitudes y conductas negativas hacia los clientes y hacia la organización en forma de comportamientos indiferentes (Gil Monte, 2010).

La investigación constituye una herramienta para la institución que permite contrarrestar los riesgos psicosociales y por ende, cumplir con la normativa legal vigente preservando al talento humano. Para los colaboradores, significa una fuente de conocimientos en la medida que podrán conocer sobre los factores estresores y las alternativas de solución.

El estudio es factible, porque existe el apoyo de la institución, la apertura para el estudio, el acceso a la población para la investigación de campo, así como la posibilidad de implementar y evaluar la propuesta.

El beneficio de la investigación radica en que posibilita tener un diagnóstico para emitir soluciones de mejoras en el desempeño de los servidores públicos de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, que determinará la causa base del

problema, para generar propuestas de mejoramiento del bienestar laboral de los colaboradores es.

La utilidad del estudio del nivel de estrés laboral podría constituirse en una herramienta importante de trabajo en cuanto a la prevención del estrés y de riesgos laborales importantes para la salud mental del talento humano y para el control interno, planificación estratégica y diseño de puestos de trabajo, con la finalidad de efectivizar el cumplimiento de objetivos institucionales, y mejorar la calidad de vida en el ámbito laboral de los colaboradores a través de una propuesta de intervención que se diseña para disminuir los niveles de estrés y los riesgos psicosociales en la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi.

1.13. Objetivos

1.14. Objetivo General

Determinar la relación de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales en el personal de la Agencia Nacional de Tránsito, en la provincia de Cotopaxi.

1.15. Objetivos Específicos

- Identificar el estrés laboral en el personal de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi.
- Evaluar los factores psicosociales que afectan al personal de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi.
- Proponer recomendaciones que permitan contribuir con la disminución del estrés laboral y contrarrestar los factores de riesgo psicosociales.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

Altos niveles de tensión y estrés, tienen una incidencia directa en la salud de los colaboradores, por lo que las condiciones laborales pueden ocasionar graves enfermedades físicas y los factores sicosociales pueden contribuir a causar y agravar una enfermedad e influir en los resultados de las medidas de curación y rehabilitación de un colaborador (Kalimo, 1988).

Según Ortiz (2016) el estrés laboral es un problema psicosocial muy estudiado en los últimos años en varias instituciones. Este fenómeno ha sido analizado desde tres enfoques distintos: el estrés como estímulo, como respuesta y como interacción. La mayoría de las definiciones consideran que el estrés es un proceso complejo que aparece cuando el individuo percibe una discrepancia o desajuste entre las demandas del ambiente y los recursos personales para afrontar dichas exigencias.

La aparición de este fenómeno desencadena tanto consecuencias individuales (de carácter físico y psicológico), como organizacionales. Este hecho ha propiciado que numerosas investigaciones se centren en su prevención y afrontamiento para evitar sus efectos negativos, con una intervención centrada en el individuo y en la organización.

Asimismo se ha visto cómo se puede intervenir técnicamente para evitar o reducir los factores causantes de estrés laboral, creando espacios óptimos, para afrontar eficazmente la aparición de estas situaciones en las empresas. De este modo, es evidente que el estrés puede prevenirse teniendo en cuenta siempre sus características principales.

Existen varias investigaciones que hacen referencia al hecho de que un diagnóstico de los factores psicosociales implica una visión integral de aspectos organizacionales, grupales e individuales desde los cuales identificar los riesgos existentes como punto de partida para las propuestas de soluciones generando una perspectiva integral sistémica integrada en un modelo, reconociendo que en muchos casos, los riesgos sicosociales pasan en cierto modo, inadvertidos porque aún son insuficientes los mecanismos legales para su análisis y prevención. (Cerrato, 2010).

Se ha definido el estrés como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. En el ámbito laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. El colaborador percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece ese estado de “desbordamiento”, al que se denomina estrés producido por esas presiones citadas que se denominan estresores. Estos estresores pueden ser de carácter físico o de carácter psicosocial (Ministerio del trabajo y asuntos sociales, 2000).

Esos estresores o factores de riesgo psicosociales, pueden definirse como interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte y, por otra, las capacidades del colaborador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (Ruiz, Agudo, & Torollo, 1999).

En este sentido, es válido el análisis de los factores psicosociales que representan la exposición al riesgo, la organización del trabajo o el contenido de la tarea, el origen de esta y, el estrés, el precursor del efecto, de la enfermedad o trastorno de salud física o mental que pueda producirse (Laboratorio observatorio de riesgos psicosociales, 2009).

Las políticas preventivas de las empresas enfocadas a la protección frente a los riesgos psicosociales deben establecer que las actividades relacionadas con la salud en el ámbito laboral abarcan tres objetivos diferentes: el mantenimiento y la promoción de la salud de los colaboradores y su capacidad de trabajo, el mejoramiento del medio ambiente de trabajo y del propio trabajo a fin de garantizar la seguridad y salud en el mismo, la elaboración de sistemas de organización del trabajo y de culturas laborales con miras a fomentar la seguridad y la salud en el mismo y de promover así un clima social positivo e incrementar la productividad de las empresas (Laboratorio observatorio de riesgos psicosociales, 2009).

Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión (Paspuel, 2014).

Dentro del medio laboral, el colaborador interactúa con diferentes condiciones de trabajo que pueden afectar positiva o negativamente en sus actividades diarias, con el fin de garantizar el mejoramiento continuo de las condiciones laborales por lo que es necesario realizar estudios sobre el impacto de los factores psicosociales que presentan las empresas con el afán de conocer la existencia de dichos factores, y cómo estos inciden en la salud y desempeño de los colaboradores. Así también como el conocimiento, ubicación, prevención, ya que en la actualidad los factores de riesgo psicosocial constituyen a nivel mundial uno de los problemas laborales de repercusión en el ámbito laboral, lo que ocasiona un daño en la salud, en el bienestar y en la productividad; además genera altos costos y alteraciones en la calidad de vida de los colaboradores.

El medio laboral ha evolucionado en los últimos años, ha dejado de lado el paradigma tradicional caracterizado por entender a los colaboradores como una máquina, que no tienen necesidades y ni exigencias. Hoy por hoy el mercado

laboral se preocupa por su talento humano, mejorando la calidad de vida de los colaboradores (Paspuel, 2014).

Dentro del medio laboral, el colaborador interactúa con diferentes condiciones de trabajo que pueden afectar positiva o negativamente en sus actividades diarias, con el fin de garantizar el mejoramiento continuo de las condiciones laborales es necesario realizar estudios sobre el impacto de los factores psicosociales que presentan las empresas con el afán de conocer la existencia de dichos factores (Paspuel, 2014).

En sentido general, existen investigaciones relacionadas al tema, que permiten tener mayor claridad en torno a la problemática investigada. Desde el área de seguridad industrial de (Briones & Zambrano, 2015), se realizó una investigación de las afectaciones que generan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la empresa de Transporte Mamut Andino, la cual entre sus resultados principales, aborda que el factor de riesgo mayor, en colaboradores, es el estar expuestos a altos niveles de estrés, así como el trabajo a presión, el número de tareas asignadas, que genera un riesgo psicosocial importante como ausencia prolongada del hogar, la carga de trabajo y la insatisfacción en el trabajo. Por otro lado, el conflicto de autoridad es un riesgo psicosocial importante que incide negativamente en el bienestar del colaborador.

Por otro lado, en Ecuador, una investigación realizada por Paspuel, (2014) en torno a la identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de Lavanderías Ecuatorianas C.A, permite afirmar que cuando los factores psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés.

Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del colaborador son factores de riesgo, es

decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral. Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud. De la misma manera, que el número de los factores psicosociales es muy amplio, también lo es el número de factores psicosociales de riesgo.

En el trabajo de investigación “Factores de riesgos psicosociales que inciden en el estrés laboral del personal ejecutivo y administrativo de una empresa industrial de San Salvador”, se pudo constatar que los factores de riesgos psicosociales, constituyen aspectos organizativos, de gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental cuya potencialidad es precisamente, causar daños físicos, sociales o psicológicos en los colaboradores (Jiménez & León, 2010).

El estudio concluye que los colaboradores que tienen estrés laboral también tienen afectaciones a nivel de su salud física y mental; se observa que el estrés laboral del personal administrativo y ejecutivo de la empresa industrial se ve incrementado por la exposición a las condiciones de riesgo psicosocial, entre ellas la iluminación, temperatura, ruido y ergonomía (Jiménez & León, 2010).

Según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA) el estrés es el segundo problema de salud laboral más frecuentemente denunciado en Europa. Los resultados de la última encuesta del Euro barómetro de la Comisión Europea sobre las condiciones de trabajo ponen de relieve cómo ya el estrés laboral es el principal problema de salud laboral que tiene Europa, a raíz de la crisis, por encima de los riesgos ergonómicos, como sucedía anteriormente. En España según la encuesta de población activa (EPA) las enfermedades ligadas al estrés, depresión o ansiedad, fueron después de las musculo esqueléticas, las segundas en importancia con un 12%, según la Comisión Sindical de Comisiones Obreras (CCOO, 2018)

Según la última encuesta europea de opinión realizada por la EU-OSHA en 31 países, reveló que más de la mitad de las personas colaboradoras considera que el

estrés laboral es común en su lugar de trabajo. Como causas más comunes de este tipo de estrés figuran las largas jornadas de trabajo o la excesiva carga de trabajo (citadas por casi siete de cada diez encuestados), la organización del trabajo o la inseguridad laboral, y el acoso o la intimidación en el trabajo. Esta misma encuesta indica que casi cuatro de cada diez personas colaboradoras creen que el estrés no se aborda correctamente en sus lugares de trabajo (CCOO, 2018).

2.2. Fundamentación filosófica

La presente investigación está basada en el paradigma crítico – propositivo, en la medida que realiza la interpretación, comprensión y explicación de la relación entre riesgos psicosociales y su incidencia en la generación de estrés laboral; crítico porque realiza un análisis y cuestionamiento en torno a los riesgos psicosociales como presión laboral, insuficiente gestión administrativa y cómo incide en la salud ocupacional de los colaboradores; propositivo, al establecer alternativas de solución, para mejorar las condiciones de trabajo y de salud de los colaboradores considerando la necesidad de una óptima planificación de tareas y de los puestos de trabajo, hacia el logro de una calidad de vida laboral.

2.3. Fundamentación legal

El presente trabajo de investigación para su desarrollo se sustenta en las normativas que se detallan a continuación; de acuerdo con la jerarquía legal que se rige.

2.3.1 Constitución de la república del Ecuador

La investigación se fundamenta en la Constitución de la República del Ecuador, Sección Octava, Trabajo y Seguridad Social, Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas colaboradoras en pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el

desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido y aceptado. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

Código De Trabajo. Capítulo IV. Art. 38. De Las obligaciones del empleador y del colaborador. Indemnizar a los colaboradores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38. Del presente código.

Título IV. De los riesgos del trabajo. Capítulo I. Determinación de los riesgos y de la responsabilidad del empleador.

Art. 347. Riesgos del trabajo.- Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el colaborador, con ocasión o por consecuencia de su actividad.

Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.

Art. 348. Accidentes de Trabajo.- Accidentes de trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al colaborador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.

Art. 349. Enfermedades profesionales.- Enfermedades profesionales son las afecciones leves, agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el colaborador y que producen incapacidad.

Capítulo V. De la previsión de los riesgos, de las medidas de seguridad e higiene, de los puestos de auxilio, y de la disminución de la capacidad para el trabajo

Art. 410. Obligaciones respecto de la previsión de riesgos.- Los empleadores están obligados a asegurar a sus colaboradores condiciones de trabajo que no presenten peligro para la salud o su vida.

Los colaboradores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo.

2.3.2 Reglamento de Seguridad e Higiene Laboral

Reglamento de Seguridad e Higiene Laboral Art. 14. De los Comités de Seguridad. 1. En todo centro de trabajo en que laboren más de quince colaboradores deberá organizarse un Comité de Seguridad e Higiene del Trabajo integrada por tres representantes de los colaboradores y tres de los empleadores, quienes de entre sus miembros designarán un Presidente, un Secretario que durará un año pudiendo ser reelegido indefinidamente.

Art. 11. Obligaciones de los empleadores. 2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que pudieran afectar la salud y el bienestar de los colaboradores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.

2.3.3 En El Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017.

El Plan Nacional para el Buen Vivir está destinado a ser un referente en Latinoamérica, pues la región está viendo resultados concretos en el caso ecuatoriano. El éxito del gobierno depende de que sigamos esa hoja de ruta sin desviarnos, aunque nos topemos con obstáculos. Las revoluciones que plantea esta hoja de ruta son: la equidad, el desarrollo integral, la Revolución Cultural, la Revolución Urbana, la Revolución Agraria y la Revolución del Conocimiento.

Según la (OIT, 1984), “la IX Reunión del comité mixto de la organización internacional del trabajo y de la organización mundial de la salud OIT/OMS, los

factores de riesgo psicológico son aquellos que se originan de las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización. (Juárez-García, 2007)

Según el (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2010), dentro del Decreto Ejecutivo 2393, en el Art. 11. *Obligaciones de los empleadores*. Numeral 2: “adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que pueden afectar la salud y al bienestar de los colaboradores en los lugares de trabajo de su responsabilidad”.

2.4. Categorías Fundamentales

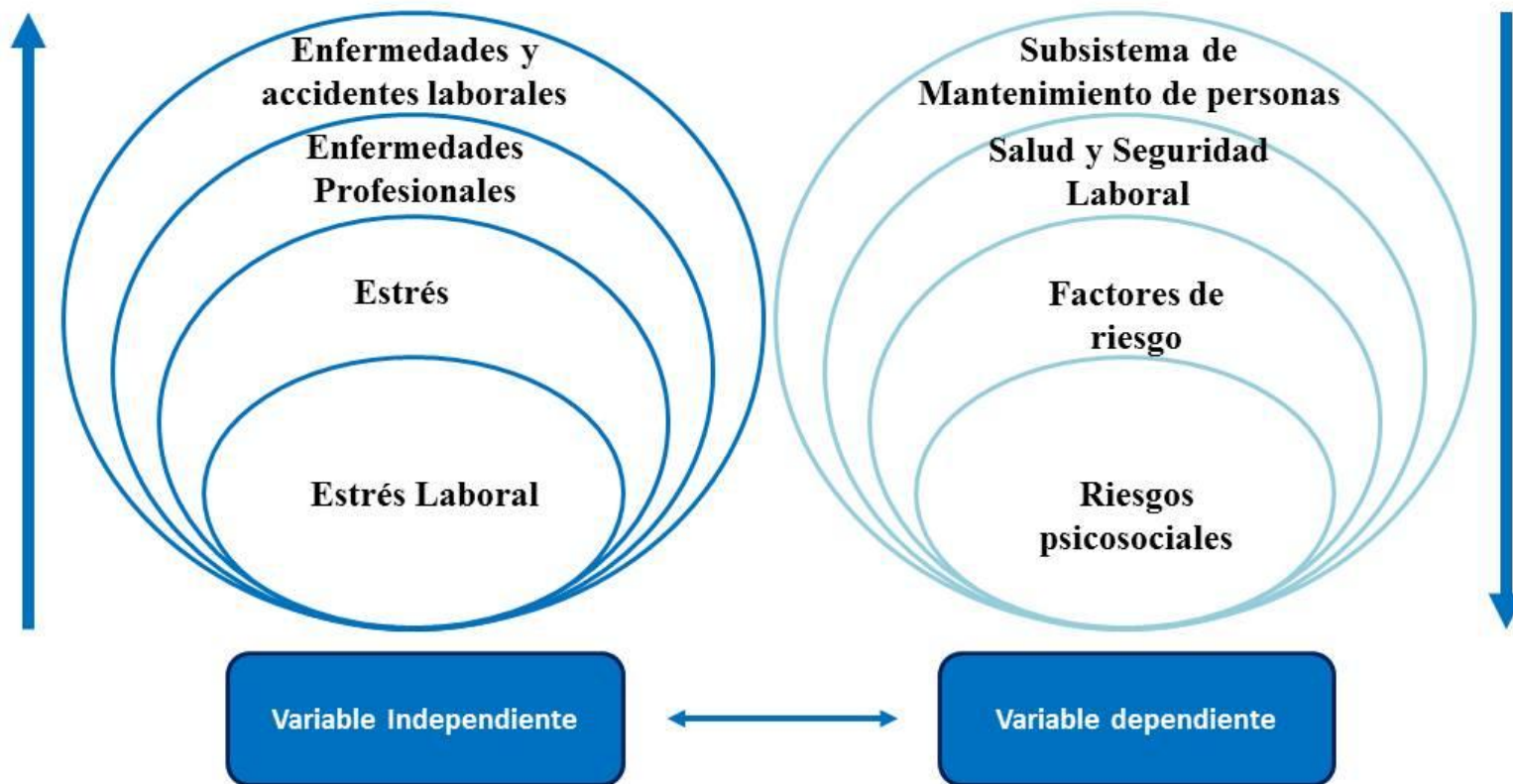


Figura 2: Categorías Fundamentales
Fuente: Elaboración propia

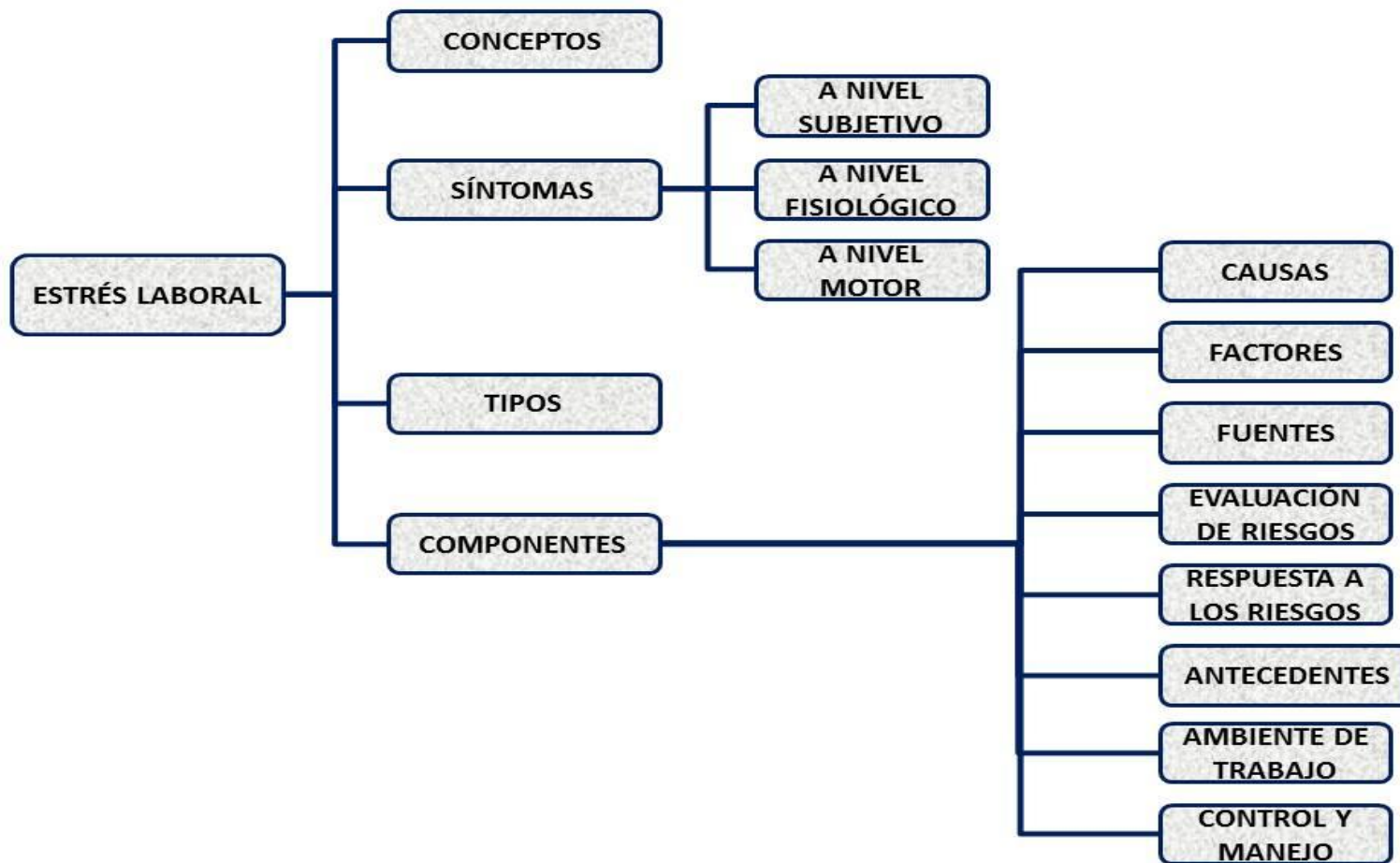


Figura 3: Subordinación de la variable independiente
 Fuente: Elaboración propia



Figura 4: Subordinación de la variable dependiente
Fuente: Elaboración propia

2.5. Marco Contextual de la variable independiente

2.6. Estrés Laboral

2.7. Conceptos

Existen varios instrumentos de medición de nivel de estrés laboral, tales como check list, evaluaciones psicológicas, historial del empleado y cuestionarios o test; dentro de los cuales los más utilizados por las organizaciones, son los test de aplicación al personal de cada empresa; los cuales pueden ser adaptados de acuerdo al tipo de actividades que desarrollan los colaboradores, es muy común la aplicación de estos instrumentos porque proporcionan datos e información detallada, que permite conocer si el ámbito laboral en donde se desarrolla el colaborador es apropiado o no y su nivel de repercusión en los colaboradores y la organización.

La tecnología es una herramienta que ha simplificado la vida cotidiana de las personas y de las organizaciones; hoy en día se pueden aplicar diversos test on-line, obteniendo resultados inmediatos y exactos sobre el estado de los colaboradores.

El sitio streslaboral.info (2018), propone un test de estrés laboral sencillo, consta de 15 preguntas que analizan el nivel de estrés laboral con base a 5 criterios: Horario y salario, carga de trabajo, relaciones sociales, condiciones físicas del ambiente laboral y salud. Está diseñado para obtener una puntuación entre 0 (nada de estrés) y 100 (estrés máximo).

Horario y Salario.- Cada colaborador, debe cumplir de acuerdo a la ley 8 horas de trabajo, como señala la Ley Orgánica del Servicio Público LOSEP, redactado por la Asamblea nacional del Ecuador (2015), acorde al siguiente articulado:

Art. 25.- De las jornadas legales de trabajo.- Las jornadas de trabajo para las entidades, instituciones, organismos y personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley podrán tener las siguientes modalidades: a) Jornada Ordinaria: Es aquella que se cumple por ocho horas diarias efectivas y continuas, de lunes a viernes y durante los cinco días de cada semana, con cuarenta horas semanales, con períodos de descanso desde treinta minutos hasta dos horas diarias para el almuerzo, que no estarán incluidos en la jornada de trabajo; y, b) Jornada Especial: Es aquella que por la misión que cumple la institución o sus servidores, no puede sujetarse a la jornada única y requiere de jornadas, horarios o turnos especiales; debiendo ser fijada para cada caso, observando el principio de continuidad, equidad y optimización del servicio, acorde a la norma que para el efecto emita el Ministerio de Relaciones Laborales. Las servidoras y servidores que ejecuten trabajos peligrosos, realicen sus actividades en ambientes insalubres o en horarios nocturnos, tendrán derecho a jornadas especiales de menor duración, sin que su remuneración sea menor a la generalidad de servidoras o servidores. Las instituciones que en forma justificada, requieran que sus servidoras o sus servidores laboren en diferentes horarios a los establecidos en la jornada ordinaria, deben obtener la aprobación del Ministerio de Relaciones Laborales. En el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sus entidades y regímenes especiales, esta facultad será competencia de la máxima autoridad.

El salario dentro del sector público, se encuentra estipulado y fijado de acuerdo a una escala de remuneración en concordancia al rango y funciones del cargo, regido por la LOSEP.

Art. 102.- Determinación de la remuneración.- Los rangos de valoración entre los distintos niveles funcionales y grupos ocupacionales que integran las escalas de remuneraciones mensuales unificadas, se establecerán previo estudio técnico por parte del Ministerio de Relaciones Laborales y el dictamen favorable del Ministerio de Finanzas, acorde a lo establecido en el literal c) del Artículo 132 de esta Ley. En las instituciones en la cuales existan distintos niveles funcionales, grupos ocupacionales, rangos o jerarquías; el Ministerio de Relaciones Laborales,

previo el estudio técnico respectivo, expedirá la escala de remuneraciones mensuales unificadas que correspondan, considerando las particularidades institucionales. Dicha escala estará enmarcada dentro de los rangos de la escala de remuneraciones mensuales unificadas del servicio público. El Ministerio de Relaciones Laborales fijará las escalas remunerativas de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional, respetando sus particularidades institucionales; dichas escalas no excederán los techos y no serán inferiores al piso establecido para la escala de remuneraciones mensuales unificadas de las y los servidores públicos.

Carga de Trabajo.- La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el colaborador a lo largo de su jornada laboral.

En cuanto a sus causas, el estrés laboral puede estar originado por factores como una excesiva carga de trabajo, un elevado nivel de responsabilidad que pone a prueba la capacidad del individuo o unas relaciones sociales insatisfactorias e incluso tóxicas en el puesto de trabajo. Si bien cualquiera de estos factores puede originar estrés laboral, en ocasiones una combinación de los mismos puede resultar en situaciones más graves que a larga son más difíciles de tratar.

Relaciones Sociales.- Las relaciones sociales se refieren a las interacciones con otras personas en el trabajo – retroalimentación, trabajo en equipo, apoyo social y cohesión. (Calderón & Serna, 2013)

Las relaciones sociales son un aspecto a evaluar fundamental dentro de las organizaciones, ya que permiten identificar un alto índice de riesgo en cuanto a la convivencia diaria de trabajo en grupo, de esto depende mucho el resultado de la gestión y el alcance de los objetivos empresariales; un mal ambiente de trabajo no genera una buena relación entre los empleados, situación que marca una línea de división y no existe trabajo en equipo, lo cual provoca frustración y estrés en los miembros de la organización.

Condiciones físicas del ambiente laboral y salud.- Las podemos definir como «el conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno determinando la salud del colaborador en función de tres variables: física, psicológica y social (Unión General de Trabajadores, 2017).

El espacio físico demanda una importancia vital dentro de los aspectos de seguridad e higiene de trabajo organizacionales, ya que el entorno donde se desarrolla el colaborador ya sea en oficina, en campo entre otros, debe ser ergonómica y la más adecuada, este aspecto también forma parte importante dentro del desarrollo del colaborador y de la organización, en el cumplimiento de objetivos y metas, un espacio inadecuado produce altos niveles de estrés, enfermedades patológicas, y desgaste mental en los colaboradores; por lo tanto es necesario evaluar esta variable, no solo con la finalidad de conocer la opinión de los colaboradores, sino tomar alternativas de solución a las condiciones negativas detectadas, enmarcadas en la ley de Prevención de Riesgos Laborales, de tal manera que se ofrezca protección, seguridad y salud al colaborador .

El sitio (Estreslaboral.info, 2018), sugiere que las consecuencias del estrés laboral afectan tanto al colaborador como a la empresa, dentro de las consecuencias para el colaborador, debemos distinguir entre aquellas que se manifiestan a nivel físico y las que lo hacen a nivel psíquico.

El estrés laboral, rompe el equilibrio entre el cuerpo y la mente de los individuos, imposibilitando el desempeño óptimo laboral y personal; desencadenando una serie de síntomas físicos, como dolores de cabeza, cuello, espalda entre otros.

La Organización Mundial de la Salud (2011) define el estrés como: “Conjunto de reacciones fisiológicas, psicológicas y conductuales que preparan al organismo para la acción”.

En general, el estrés es un estado de cansancio mental, que es provocado por respuestas del organismo, como una respuesta física a exigencias superiores a los rangos normales y permisibles de una persona.

El síndrome general de adaptación, debe entenderse como una respuesta física y específica del organismo ante un agresor, físico o psíquico, que amenaza con su desequilibrio. Sus etapas son:

Alarma: Fase en la que aparece el factor (estímulo percibido como una amenaza) que activará fisiológicamente el organismo (aumento del ritmo cardíaco, sudores). Esta activación prepara al organismo para la huida o ataque a los estímulos.

Adaptación: El organismo intenta superar estos estímulos que percibe como una amenaza.

Agotamiento: Si la situación no se resuelve y la agresión persiste o se repite, los recursos de la persona se agotan conllevando la sintomatología propia del estrés (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015).

El estrés es una categoría que puede ser entendida como esfuerzo, fatiga, dolor, que en ocasiones, dificulta la comprensión en su totalidad de la categoría, además de asociarse a fenómenos físicos como presión, fuerza y distorsión, aplicándolo a estructuras fabricadas por el ser humano, sobre todo en función del ámbito laboral (Prado, Flores, Galicia, & Saiso, 2014).

Desde lo antes mencionado, se puede afirmar que el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y directivos, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales. En este

sentido, tiene una notable importancia los aspectos subjetivos de la vida laboral, donde no solo tiene un rol fundamental el colaborador , sino también la calidad del entorno de trabajo, las condiciones y las estructuras con referencia a la organización, hacia la búsqueda de satisfacción, salud y bienestar del colaborador (Prado, Flores, Galicia, & Saiso, 2014).

2.8. Estrés

El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia. Cuando esta respuesta natural se da en exceso se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano (Regueiro , 2000).

El estrés puede originar uno o varios de los siguientes síntomas emocionales:

- Ansiedad.
- Mal Humor.
- Irritabilidad.
- Miedo o temor.
- Inseguridad.
- Dificultades para concentrarse.
- Dificultad para tomar decisiones.
- Bajo estado de ánimo.

Los síntomas de estrés más frecuentes son:

- Emociones: depresión o ansiedad, irritabilidad, miedo, nerviosismo, confusión, fluctuaciones del estado de ánimo.
- Pensamientos: excesivo temor al fracaso, excesiva autocrítica, olvidos, dificultad para concentrarse y tomar decisiones, pensamientos repetitivos.

- Conductas: risa nerviosa, trato brusco hacia los demás, incremento del consumo de tabaco, alcohol y otras drogas, aumento o disminución del apetito, llantos, rechinar los dientes o apretar las mandíbulas.
- Cambios físicos: tensión muscular, manos frías o sudorosas, insomnio, dolores de cabeza, fatiga, problemas de espalda o cuello, indigestión, respiración agitada, perturbaciones en el sueño, sarpullidos, disfunción sexual. (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015)

2.9. Factores estresores

Individuales

Como se ha venido mencionando, el estrés es una respuesta a la relación entre la demanda de las tareas y los recursos de la persona. Serán las características propias de cada persona las que determinen la magnitud y naturaleza de su reacción. Entre ellas se citan:

- Tipo de personalidad A: Las personas con esta tipología de personalidad son perfeccionistas, se imponen metas elevadas y están muy implicadas en su profesión. Esto les comporta tensión y preocupación por el tiempo, grandes esfuerzos e incapacidad de relajarse. Correlacionan con niveles de estrés altos.
- Locus de control (control interno-externo): Ante la realización de una tarea, el ser humano puede atribuir la realización de esta con éxito a él mismo (control interno) o bien a factores externos a él (control externo). Las segundas son más vulnerables al estrés.
- Dependencia: Las personas dependientes son poco autónomas, tolerando un liderazgo autoritario y un ambiente normalizado. Suelen tener problemas en las tomas de decisiones y en situaciones ambiguas, no obstante saben abstraerse con normalidad del trabajo y separan con facilidad el mundo laboral del extralaboral.
- Ansiedad.

- Introversión: Las personas introvertidas reaccionan más intensamente ante cualquier problema que las extrovertidas, ya que son menos receptivas al apoyo social (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015).

Factores estresores relacionados con el trabajo, contexto y medio familiar

Se trata de factores estresores relacionados con las demandas del trabajo, características y exigencias de las tareas que debe desarrollar el individuo profesionalmente. Estos factores están relacionados con los siguientes aspectos:

- Contenido del trabajo/tarea: Sobrecarga cuantitativa y/o cualitativa, uso de capacidades, riesgos y peligros, variedad de tareas, horario.
- Estructura y política: Estilos de dirección, ambigüedad de rol, relaciones interpersonales.
- Ambiente físico: Ruido, vibraciones, iluminación, temperatura.
- Relacionados con la familia y medio ambiente

El modelo descrito “exigencia psicológica-control-apoyo social” pone de relieve la importancia del medio social, como puede ser la familia y el medio ambiente externo a la Organización. Los estudios realizados al respecto, señalan tres procesos por los cuales las experiencias externas pueden influir en el estrés laboral:

1. Procesos relacionados con el rol.
2. Procesos de desbordamiento o de generalización.
3. Procesos de socialización. (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015)

Las consecuencias tienen implicaciones a diferentes niveles:

Tabla 1. Consecuencias del estrés

SALUD DEL COLABORADOR			
<i>Fisiológicas</i>	<i>Psicológicas</i>	<i>Cognitivas</i>	<i>Motoras</i>
Taquicardia, aumento tensión arterial.	Ansiedad, depresión.		Tartamudeo, hablar rápido.
Sudoración, dolor de cabeza.	Insomnio, miedos, fobias.	Bajo nivel de concentración.	Temblores, tics.
Aumento tensión muscular.	Conductas adictivas.	Disminución de la atención.	Voz entrecortada.
Boca seca, sensación de nudo en la garganta	Alteraciones alimentarias.	Pérdida de memoria.	Risas nerviosas.
	Alteraciones de la personalidad.	Mal humor, indecisión	

SOBRE LA ORGANIZACIÓN

Aumento del absentismo.
Actitud negativa hacia el trabajo.
Deterioro de la imagen de la Organización

Fuente: (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015)

2.10. Causas

Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas de trabajo, y la manera en que se gestionan, puede provocar estrés laboral.

El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas, pueden tener su origen en una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el colaborador no reciba suficiente apoyo de los demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva (Peiró, 2011).

Los resultados mencionados con anterioridad, muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los

conocimientos y capacidades del colaborador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso.

Cuanto más se ajusten los conocimientos y capacidades del colaborador a las exigencias y presiones del trabajo, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral. Cuanto mayor sea el apoyo que el colaborador reciba de los demás en su trabajo o en relación con este, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral.

Cuanto mayor sea el control que el colaborador ejerce sobre su trabajo y la forma en que lo realiza, y cuanto más participe en las decisiones que atañen a su actividad puedan ser, menor es la probabilidad de que sufran estrés laboral, considerando que la dimensión objetiva de la vida laboral, corresponde a aquellas condiciones físicas, al medio ambiente laboral y a condiciones de cada puesto de trabajo, que generan mayor o menor calidad de vida laboral.

2.11. Factores relacionados al estrés.

La investigación bibliográfica realizada, sugiere que los expuestos por (Peiró, 2011), son los estamentos que más se ajustan al ambiente laboral de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, de acuerdo a la siguiente clasificación:

Características del Puesto:

- Tareas monótonas, aburridas y triviales
- Falta de variedad
- Tareas desagradables
- Tareas que producen aversión
- Volumen y ritmo de trabajo
- Exceso o escasez de trabajo
- Trabajos con plazos muy estrictos
- Horario de trabajo

- Horarios de trabajo estrictos e inflexibles
- Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal
- Horarios de trabajo imprevisibles
- Sistemas de turnos mal concebidos

Participación y Control

- Falta de participación en la toma de decisiones
- Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral)

Contexto laboral

- Perspectivas profesionales, estatus y salario
- Inseguridad laboral
- Falta de perspectivas de promoción profesional
- Promoción excesiva o insuficiente
- Actividad poco valorada socialmente
- Remuneración por trabajo extra
- Sistemas de evaluación del rendimiento injustos o poco claros
- Exceso o carencia de capacidades para el puesto

Papel en la entidad

- Papel indefinido
- Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto
- Tener a cargo a otras personas
- Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas

Relaciones interpersonales

- Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo
- Malas relaciones con los compañeros

- Intimidación, acoso y violencia
- Trabajo aislado o en solitario
- Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.

Cultura institucional

- Mala comunicación
- Liderazgo inadecuado
- Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad
- Relación entre la vida familiar y la vida laboral
- Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar
- Falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares
- Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales

Varios de los aspectos descritos anteriormente, se enmarcan en el instrumento de evaluación aplicado para determinar los niveles de estrés en los empleados públicos de la institución objeto del presente estudio, al medir la situación de cada empleado, podemos evaluar el nivel de gravedad que puede desencadenar un problema más agudo en la entidad, como es el síndrome del “burnout” o “síndrome de estar quemado por el trabajo”, que es una respuesta al estrés laboral crónico, integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015).

2.12. Enfermedades profesionales

Una enfermedad profesional es aquella que es producida por situaciones dentro del ámbito laboral, la cual puede desencadenar consecuencias físicas, emocionales, psicológicas de gran magnitud y hasta la muerte.

El reconocimiento de que una afección va ligada a un riesgo laboral hace que se preste a tal riesgo una atención particular, lo que puede originar una mejora de la prevención, ya que se pone en evidencia el peligro, se preconizan medidas de protección y pueden ejercerse controles más eficaces cuando existe el riesgo. En el caso de las enfermedades profesionales, el beneficio preventivo es además multiplicador ya que las exposiciones origen del daño afectan no sólo a la persona enferma sino también a las otras que desempeñan tareas similares en el mismo entorno (García Gómez, 2004).

El interés por el estudio de los niveles de estrés relacionados con el trabajo se ha ido ampliando en el curso de los últimos años; las razones principales que están detrás de este desarrollo son:

- El avance de las evidencias en favor de la relación salud trabajo, y particularmente en la salud mental, dada la relevancia del clima psicosocial en el que se ejecuta el trabajo dado que es dominante en cuanto a la exposición en la vida del sujeto (Karvonen 1986, citado por Román 1997).
- Los resultados de los estudios epidemiológicos, tanto los realizados en el contexto del trabajo como de la salud pública, han demostrado el influjo de las condiciones psicosociales propias de la vida del trabajo en el incremento de procesos mórbidos.
- La pérdida en la calidad de vida, reportada en informes de organismos internacionales como la CEPAL (Comisión Económica para América Latina) (2000), que refiere 241 millones de pobres en Latinoamérica y la proporción de población dedicada a la economía informal, que entre los años 1990 al 2000 oscila entre el 43 y el 56%, según datos del informe del BID y la CEPAL de los años 1998 y 2000, respectivamente (Villalobos, 2001).
- La falta de integración social y la generación de comportamientos que no se ajustan a las normas de convivencia generan fenómenos de patología social,

representados también en las tasas de violencia, que para el caso de América Latina y el Caribe mostraba a inicios de los años 90 una tasa de 20 homicidios por cada 100.000 habitantes, tasas que para 1994 aumentaron, aunque con gran heterogeneidad según la región, siendo más altas en el área andina (51.9), seguida por América Central y Caribe latino (21.1) y, en último lugar, el Cono Sur (6.2) (CEPAL 2000, citado por Villalobos 2001).

Pese a lo anterior, la importancia de las enfermedades causadas por el estrés no se ha visto suficientemente reflejada en el desarrollo normativo de los países; así por ejemplo, en la Unión Europea y en Estados Unidos, si bien se observa una tendencia al reconocimiento de casos de mobbing, burnout, enfermedades mentales y algunas cardiovasculares, tales reconocimientos suelen hacerse luego que el trabajador ha interpuesto un proceso judicial y ha aportado pruebas suficientes para demostrar la presencia de condiciones de trabajo estresantes. En España y otros países del mundo como Alemania, Suecia, Finlandia y Noruega es posible encontrar jurisprudencia que ejemplifica la nueva tendencia al reconocimiento del estrés laboral como causa de padecimientos (Villalobos, 2001).

En Japón existe un término denominado “Karoshi” para referirse a aquellos casos de enfermedad, suicidio o muertes inducidos por el estrés laboral que no resulta soportable para la constitución psíquica de un individuo. La legislación laboral y en especial la jurisprudencia de este país asiático ha incorporado algunos criterios que permiten el reconocimiento de indemnizaciones en favor de la familia del trabajador que fallece de esta manera (Villalobos, 2001).

2.5.4 Enfermedades y accidentes laborales

Un accidente laboral es una situación en donde el colaborador sufre una lesión consecuencia de la realización de las tareas en el lugar de trabajo.

Según Gimeno, Marko & Martínez (2014), en su estudio en España mencionan que los resultados del estudio muestran cómo los factores psicosociales estudiados, la alta demanda psicológica y el bajo control sobre el trabajo, están relacionados diferencialmente con distintos tipos de accidentes y riesgos laborales (ARS). En concreto, la alta demanda mostró estar relacionada con la ARS por problemas de salud causados por el trabajo, y el bajo control con la ARS debida a un accidente ocurrido en el trabajo. Esta asociación se mantuvo aún después de ajustar por variables sociodemográficas y laborales, pero no al ajustar por factores más globales, como son la actividad económica o el tamaño de la empresa.

Es así que el entorno laboral va a ser el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta, la satisfacción y la productividad. Está relacionado con el «saber hacer» del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno (Casas & Klijin, 2006).

Un entorno laboral saludable tiene componentes objetivos y subjetivos. Dicho en términos simples, es un indicador de satisfacción con la manera cómo las personas viven la cotidianidad en su ámbito laboral (Casas & Klijin, 2006).

Involucra desde la situación laboral objetiva, es decir, las condiciones de trabajo en un sentido amplio, tanto las condiciones físicas como las contractuales y remuneraciones, hasta las relaciones sociales que se dan tanto entre los trabajadores como entre éstos y la parte empresarial. Entre los componentes subjetivos tenemos las actitudes y los valores de los sujetos y las percepciones de satisfacción o insatisfacción que derivan de esta conjunción de factores (Casas & Klijin, 2006).

Esta subjetividad y la suma de variables objetivas existentes determinarán las respuestas que darán las personas cuando son consultadas por aspectos de su trabajo. Sus respuestas tienen que ver con la percepción sobre estas variables, que es el resultado de una ecuación personal sobre estas características subjetivas y objetivas del trabajo.

Las personas trabajan para satisfacer necesidades económicas, pero también de desarrollo personal. Estas necesidades dan lugar a las motivaciones que facilitan el rendimiento, por lo que la percepción está determinada por la historia del sujeto y de sus anhelos y proyectos personales. Es en este contexto que el entorno laboral saludable son aquellos centros de trabajo en los que las condiciones van dirigidas a lograr el bienestar de los trabajadores pero no sólo en el sentido de un buen ambiente físico, se trata además de que existan buenas relaciones personales, buena organización, salud emocional, y que se promueva el bienestar familiar y social de los trabajadores a través de la protección de riesgos, estimulando su autoestima y el control de su propia salud y del ambiente laboral.

Todos estos factores están interrelacionados dinámicamente. Dentro del ámbito laboral, el entorno físico del lugar de trabajo va a impactar directamente en la salud y seguridad de los trabajadores, como lo son los puestos de trabajo, las características ambientales como el frío, calor, ruido e iluminación (Casas & Klijn, 2006).

El trabajo puede causar daño a la salud. Las condiciones sociales y materiales en que se realiza el trabajo pueden afectar el estado de bienestar de las personas en forma negativa. Los daños a la salud más evidentes y visibles son los accidentes del trabajo. De igual importancia son las enfermedades profesionales, aunque se sepa menos de ellas. Los daños a la salud por efecto del trabajo resultan de la combinación de diversos factores y mecanismos (Parra, 2003).

El trabajo puede agravar problemas de salud. El trabajo también puede agravar un problema de salud previamente existente. Existen muchas enfermedades causadas

por más de un agente directo. En una enfermedad cardiovascular (hipertensión arterial, por ejemplo) intervienen factores como el cigarrillo, el exceso de colesterol y el sedentarismo que, por sí mismos, pueden gatillar la enfermedad, pero características del trabajo como los turnos de noche, la jornada extensa o el exceso de calor o de frío pueden ser agravantes del problema. Las llamadas “enfermedades comunes” muchas veces tienen una causa directa en el trabajo. Cuestión que, si se analiza con precisión, puede aplicarse a la gran mayoría de patologías del adulto que reconocen factores ambientales.

En este campo de la salud laboral es necesario desarrollar y profundizar investigaciones que logren precisar los mecanismos causales y las relaciones entre trabajo y salud tanto física como mental. Otra forma de daño importante es la aparición de malestares persistentes que no se constituyen en una enfermedad precisa, aunque alteran el estado de bienestar. Por ejemplo, dolores de cabeza después de trabajar en ambientes mal ventilados o con poca luz, la vista cansada, la fatiga muscular. A la larga, estos malestares crónicos van limitando las capacidades de tolerancia, de respuesta y de trabajo mismo y es probable que el desgaste que lleva asociado implique una reducción en las expectativas de vida. En el mismo sentido opera la posibilidad de contar con una alimentación adecuada o con tiempo para recrearse (Parra, 2003).

2.13. Marco contextual de la variable dependiente

2.14. Riesgos psicosociales

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) es el órgano científico técnico especializado de la Administración General del Estado que tiene como misión el análisis y estudio de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, así como la promoción y apoyo a la mejora de las mismas, y define a los factores de riesgos psicosociales como “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea , y que se

presentan con capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud (física, psíquica o social) del colaborador ” (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015).

Una de las primeras definiciones sobre factores psicosociales laborales fueron realizadas por el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1984, en la cual señalan que los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del colaborador , sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (Moreno, Garrosa, Rodríguez, Martínez, & Ferrer, 2009)

Estudios identifican cuatro grandes grupos de riesgos psicosociales:

1. El exceso de exigencias psicológicas del trabajo, cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que no se puedan exteriorizar los sentimientos, no se pueda expresar la opinión personal, tomar decisiones difíciles y de forma rápida.
2. La falta de influencia y de desarrollo en el trabajo, sin autonomía para la realización de tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar las habilidades y conocimientos o carece de sentido para el colaborador , así como cuando no existe la posibilidad de adaptar el horario a las necesidades familiares, o no se puede decidir cuándo se hace un descanso.
3. La falta de apoyo social y de calidad de liderazgo, cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo.

4. Las escasas compensaciones del trabajo, cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra la voluntad del colaborador, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo.

Desde estas perspectivas, se consideran riesgos psicosociales en el trabajo a todos aquellos factores o elementos del contexto o del contenido laboral y organizacional que actúan como potenciales fuentes de presión, como estresantes o como desencadenantes del estrés laboral (Cerrato, 2010).

Los riesgos psicosociales perjudican la salud de las personas colaboradoras, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculoesqueléticas y mentales. Son consecuencia de unas malas condiciones de trabajo, concretamente de una deficiente organización del trabajo según la Comisión Sindical de Comisiones Obreras (CCOO, 2018).

Los factores de presión psicosocial pueden tener graves repercusiones tanto a nivel de los colaboradores, como del grupo de trabajo y de la organización en su totalidad (Peiró, 2011). Una persona con buena salud implica ser una persona motivada, cuyos conocimientos, dedicación y aptitudes revierten de forma positiva tanto en ella misma, como en la propia organización.

Según el Ministerio de la Protección Social en su Resolución 2646 de 2008 (Informe del Ministerio de Protección Social, Colombia, 2014), se debe considerar que los factores de riesgo psicosocial, no solo comprenden factores y aspectos intralaborales, sino también es necesario tener en cuenta los factores extralaborales o externos de la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del colaborador. Estos factores mayormente se manifiestan a través de las percepciones y experiencias de cada individuo, por lo que incide en la salud y el desempeño profesional. Todo esto aplica desde una concepción psicosocial a la importancia del contexto en que se desarrolla.

Lo antes expuesto, evidencia que en las empresas actuales, la gestión del talento humano tiene una notable importancia, donde deben examinarse y tenerse en cuenta los problemas inherentes a cada colaborador ; la búsqueda de soluciones orientado a la calidad de vida laboral, para contrarrestar cualquier disfuncionalidad presente en los factores organizacionales y psicosociales, que pueda provocar tensión en los colaboradores, desmotivación, enfermedades o afectaciones a la salud, en la medida que los factores psicosociales que generen este tipo de situaciones, ya se consideran factores psicosociales de riesgo o de estrés (Beleño & Ucros, 2014).

Se debe tener en cuenta siempre que los factores de riesgo psicosocial se relacionan con las percepciones y la experiencia, es el modo también de cómo un colaborador percibe las realidades así como las expectativas de cada persona, por lo que es importante fomentar la realización de estudios de identificación, evaluación y propuestas de alternativas para contrarrestar la presencia de estos riesgos, evitando uno de los factores psicosociales más comunes que es precisamente, el desgaste emocional, agotamiento físico, sobrecarga laboral, así como enfermedades asociadas a la presión laboral (Beleño & Ucros, 2014).

En este sentido, es evidente que muchos de estos factores son fuente de estrés laboral, factores presentes en la actividad laboral, que deterioran la salud y el bienestar de los colaboradores, además de repercutir en daños económicos para las organizaciones, si se tiene en cuenta que pueden existir niveles de ausentismo, pérdidas en el rendimiento del colaborador además de falta de innovación, creatividad, que incide negativamente en el crecimiento de la organización.

Los factores de riesgo psicosocial son condiciones intangibles que generan un impacto negativo a nivel psicológico, en la emocionalidad y la salud en general del que trabaja que se manifiesta con los estados de ansiedad, angustia, depresión y estrés (Beleño & Ucros, 2014).

Gil-Monte, (2016) afirma que los factores psicosociales son todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con el contenido, organización y ejecución del mismo con las que se encuentra un empleado dentro de la empresa en la que trabaja. Estas dimensiones comprenden por tanto, los aspectos psicológicos y sociales que subyacen en la actividad laboral que desempeña un colaborador y afectan la calidad de vida de los mismos. Es por ello que se incluyen aspectos afectivos, competencias desarrolladas en la actividad laboral y las expectativas que esto demanda.

La relación entre trabajo y salud puede abordarse desde distintos ámbitos. Desde la perspectiva psicosocial los riesgos a los que están expuestos los colaboradores en el transcurso de su jornada laboral tienen su origen en el terreno de la organización del trabajo, y aunque sus consecuencias no son tan evidentes como las de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, no por ello son menos reales (Instituto Navarro de Salud Laboral, 2002)

El estrés laboral y los riesgos psicosociales están presentes en empresas y organizaciones, afectando a colaboradores de diferentes grupos etéreos. Estos factores son causantes del estrés que genera efectos nocivos en los colaboradores, además de afectar el clima laboral, relaciones interpersonales inadecuadas, disminución del rendimiento y la competitividad ante la presión laboral, además de la insatisfacción laboral.

2.6.1.1 Incidencia de los Factores psicosociales sobre la salud

Los factores psicosociales de la organización y personales, pueden tener una incidencia negativa sobre la salud del mismo. Asimismo, debe añadirse la influencia de las condiciones extralaborales del colaborador .

A pesar de ser una obligación legal la evaluación de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral, estos siguen siendo los riesgos que se evalúan de forma más

superficial. Existen varios motivos por los cuales los factores psicosociales son tratados con menor profundidad y menor interés, entre ellos se pueden citar:

- Desinformación sobre la nocividad de los factores psicosociales sobre la salud del colaborador.
- Predisposición individual, dado que suele pensarse que este tipo de riesgo solo afecta a un determinado tipo de personas.
- Suele creerse que son factores relacionados solo con tareas intelectuales, mientras que también existen en tareas físicas.
- Dificultad de evaluación, atendiendo que los riesgos psicosociales precisan de una metodología específica y de la participación de toda la empresa en cada uno de sus niveles jerárquicos.
- Incredulidad ante la posibilidad de controlar o eliminar los riesgos psicosociales, obteniendo resultados óptimos (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015).

Los riesgos psicosociales son definidos como cualquier posibilidad de que un colaborador sufra un determinado daño en su salud física o psíquica derivado bien de la inadaptación de los puestos, métodos y procesos de trabajo con respecto a las competencias del colaborador, o bien como consecuencia de la influencia negativa de la organización y condiciones de trabajo, así como de las relaciones sociales de la empresa y de cualquier otro factor ambiental del trabajo (Observatorio de Riesgos Sociales, 2012).

La determinación y correcto análisis de estos factores, determinará el tipo de intervención psicosocial que pueda darse en cada una de las empresas así como en situaciones de riesgos graves o muy graves sobre el colaborador. Como en otras especialidades de prevención de riesgos laborales, es conveniente no perder de vista la secuencia general en la determinación de un riesgo, comenzando por el análisis de los factores de riesgo, los riesgos psicosociales y las consecuencias negativas.

El reposo y la desconexión con el trabajo puede lograr un rápido restablecimiento en los colaboradores, pero si los factores de riesgo continúan en el trabajo, lo más probable es que al cabo de muy poco tiempo, se comiencen a manifestar dolencias y enfermedades en ellos ocasionados por la presión laboral. Después de varias de estas crisis, con el estado de tensión emocional que suponen, se puede llegar a producir una depresión (depresión por estrés o por agotamiento) que obliga a estas personas a dejar de trabajar, a ausentarse del puesto y a desmotivarse y perder sentido de pertenencia con la organización.

2.6.1.2 Evaluación de los Riesgos Psicosociales

Para una excelente gestión de la evaluación de riesgos psicosociales se debe considerar y determinar las causas que están produciendo un efecto negativo en la fuerza laboral de cada organización, estimando el grado de magnitud de las situaciones que se han salido de contexto, reuniendo toda la información necesaria para que se pueda determinar a fondo la raíz del problema, y establecer las mejores medidas de prevención y de solución tomando en cuenta los siguientes elementos:

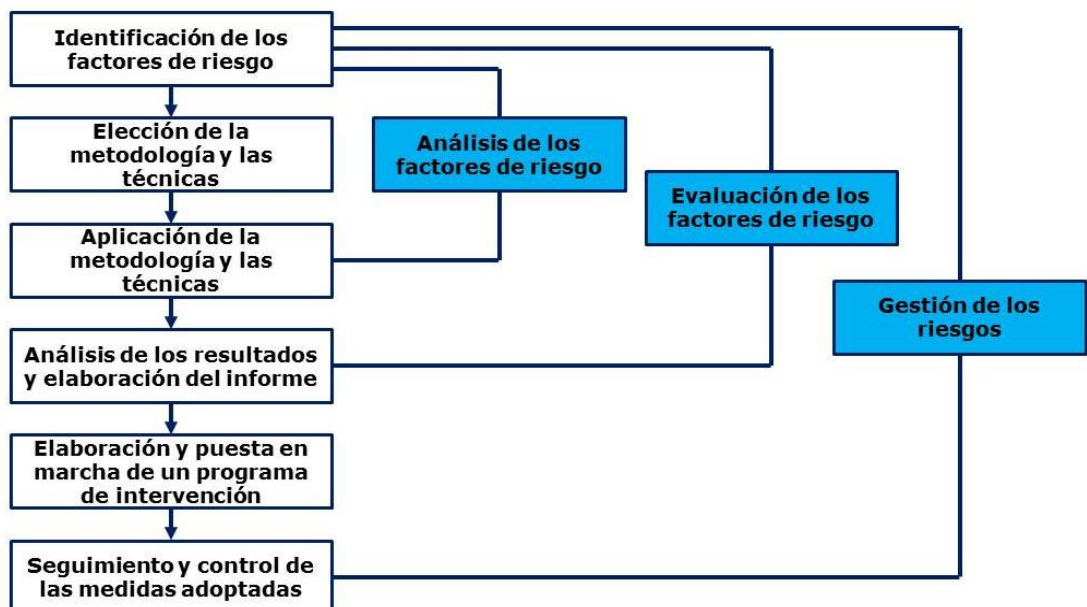


Figura 5. Elementos de evaluación de riesgos psicosociales

Fuente: (Gómez Delgado, 2013)

La gestión del Talento Humano, no solo implica el realizar un proceso de obtención de información, análisis y presentación de los resultados, como una forma de dar cumplimiento a ciertas exigencias impuestas por la ley, también conlleva un proceso de seguimiento, control y retroalimentación en las áreas que presentan mayores casos de deficiencia, causados por varios factores que afectan a los colaboradores; por lo cual es muy importante el criterio al momento de escoger los instrumentos de medición y evaluación al personal y la adaptación al entorno laboral de cada empresa de los mismos.

2.6.1.3 Métodos de Evaluación de Riesgos Psicosociales

Existen diferentes métodos de estudio y evaluación de los riesgos psicosociales, algunos de ellos se citan a continuación (Gómez Delgado, 2013):

Método LEST.- Guía de observación de uso relativamente rápido, que permite recoger los datos de manera tan objetiva como sea posible sobre los diversos elementos de las condiciones de un puesto de trabajo, para establecer un diagnóstico. En general es aplicable a puestos del sector industrial, poco o nada calificados y trabajos en cadena.

Método RNUR.- Referencia para muchos otros métodos. Aplicable a puestos de cadena de montaje, trabajos repetitivos y de ciclo corto. Este método fue creado para evaluar los perfiles de los puestos: Su aplicación permite: Mejorar la seguridad y el entorno, disminuir la carga de trabajo física y nerviosa, reducir la presión del trabajo repetitivo, aspectos que son importantes a la hora de evaluar los riesgos psicosociales.

Método FAGOR.- Se orientó hacia el conocimiento del ambiente laboral concreto que pudiera originar cambios en la salud. Igualmente, se descartaron los reconocimientos rutinarios, exhaustivos y sin fiabilidad concreta, quedando únicamente unos mínimos indispensables y obligatorios.

Método EWA.- Su objetivo es diseñar puestos de trabajo y tareas, seguras, saludables y productivas. Se basa en la fisiología del trabajo, la biomecánica ocupacional, la psicología de la información, la higiene industrial y el modelo socio técnico de la organización del trabajo.

Cuestionario de Valoración de Factores Psicosociales de Navarra.- Se trata de un cuestionario convencional, estructurado de forma multifactorial. Se obtiene una puntuación, en cuatro niveles de riesgo, para cada uno de los factores descritos que identifican la situación de grupos de colaboradores en riesgo. Su uso está garantizado desde el punto de vista psicométrico.

Test de salud total de Langner y Amiel (NTP 421).- En este cuestionario los aspectos que se manifiestan más son psicosomáticos y relacionados con el estrés. Se propone abordar la salud, en el ámbito laboral, en un sentido comportamental y concreto refiriéndose a los indicadores de calidad de vida en el trabajo.

Método de Evaluación de Factores Psicosociales FPSICO de INSHT.- Tiene como objetivo la obtención de información, a partir de las percepciones de los colaboradores sobre distintos aspectos de su trabajo, para valorar las condiciones psicosociales de la empresa. Los resultados agrupan las respuestas en tres rangos: situación satisfactoria, intermedia y nociva (Gómez Delgado, 2013).

El entorno laboral de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, se encuentra adaptado a distintas tareas y funciones relacionadas a todo lo que concierne el proceso de regulación en el ámbito de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial del territorio ecuatoriano, cada funcionario posee tareas que implican desgaste mental, psicológico y físico en alto grado, el trabajo cotidiano implica desde trabajo de oficina, hasta trabajo de campo tales como: operativos de control, levantamientos de información in situ, entre otras tareas, a las que los servidores públicos de esta entidad se exponen e implican un riesgo inminente que pueden desencadenar varios riesgos psicosociales en la entidad.

Para evaluar su magnitud y atribuir valores y cifras a estas condiciones y fenómenos psicológicos, se ha escogido como instrumento de medición el Cuestionario de Valoración de Factores Psicosociales de Navarra, compuesto por 30 preguntas, con varias alternativas de respuesta y una opción de respuesta cualitativa “observaciones” que posibilita la aclaración de la respuesta aportada, esta herramienta permitirá evaluar diferentes aspectos agrupados en 4 dimensiones, con el objetivo de obtener una aproximación al estado general de la Institución en lo que se refiere a los riesgos psicosociales, como se describe a continuación:

	VARIABLE 1	VARIABLE 2	VARIABLE 3	VARIABLE 4
	PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD	FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	GESTIÓN DEL TIEMPO	COHESIÓN DE GRUPO
ASPECTOS QUE ESTUDIA	Autonomía Supervisión Enriquecimiento de tareas Trabajo en equipo	Adecuación persona-trabajo Reconocimiento Aislamiento Descripción del puesto	Ritmo de trabajo Carga de trabajo Fatiga	Clima social Ambiente de trabajo Manejo de conflictos Cooperación
PREGUNTAS REFERIDAS A CADA VARIABLE	1, 2, 8, 9, 13, 18, 19, 20 y 25	4, 5, 11, 16, 17, 24 y 26	3, 10, 14, 15 y 22	6, 7, 12, 21, 23 y 27

Figura 6. Variables del cuestionario de valoración de factores psicosociales de Navarra
Fuente: (Gómez Delgado, 2013)

Dentro del cuestionario también se analiza un aspecto importante que complementa a las variables descritas anteriormente, el Hostigamiento Psicológico “MOBBING”, el cual hace referencia a aquellas situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejerce un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo (Instituto Navarro de Salud Laboral, 2002).

En el caso de que dentro de las preguntas que miden el Mobbing en la organización, se obtuviera como resultado 1, se debe enfatizar y prestar atención a

este aspecto, aplicando un cuestionario específico que mida el hostigamiento psicológico laboral, con la finalidad de evitar consecuencias graves en los empleados públicos de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi.

Posterior a la aplicación del test psicosocial de Navarra, los resultados deben ser analizados desde cuatro parámetros de diagnóstico descritos en la siguiente tabla, los cuales servirán como punto de partida a la solución de problemas en aquellos aspectos débiles y graves dentro de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi.

Tabla 2. Parámetros de Diagnóstico de Resultados Cuestionario Psicosocial de Navarra (Instituto Navarro de Salud Laboral, 2002).

MUY INADECUADO	INADECUADO	ADECUADO	MUY ADECUADO
La situación es deficiente, necesita ser atendida de forma urgente, partiendo desde la raíz del problema mediante un análisis minucioso que tenga como resultado cambios en la organización.	La organización atraviesa por varias dificultades que impiden el despegue de la organización desde la perspectiva psicosocial, la evaluación profunda sería una solución de corrección a los puntos críticos.	Indica que el aspecto psicosocial en la organización es favorable, situación que se debe aprovechar para reforzar y mejorar, como una medida de mejora y de mayor adecuación.	Las condiciones organizacionales son excelentes en el aspecto psicosocial, por lo tanto la empresa debe mantener esta misma línea, realizando evaluaciones constantes que garanticen la estabilidad de este aspecto.

Fuente: Elaboración propia.

Para que un colaborador rinda, para que alcance todo su potencial, debe tener las condiciones adecuadas. No basta con que tenga el entrenamiento y las herramientas necesarias. Hace falta también que se sienta cómodo en su trabajo, en el medio, con sus compañeros de trabajo y sobre todo, con sus jefes o líderes (Gil-Monte, 2016).

Desafortunadamente muchas empresas tratan a sus empleados como una mercancía más, olvidando que son humanos y que tienen necesidades especiales,

necesidades que si no son satisfechas, no rendirán al 100% como espera la empresa.

Para determinar una evaluación y prevención de los riesgos psicosociales lleva implícito un esfuerzo de imaginación, diseño, estrategia y planificación que deberá de ser adaptada al sector de actividad y a la rama productiva de que se trate. La realización de la evaluación no puede reducirse a la mecánica, se deba ajustar a la realidad del entorno empresarial, aplicando los métodos más favorables y de acuerdo a la realidad de la organización.

La evaluación de riesgos implica medir y estudiar los riesgos sicosociales laborales, por lo que pueden afectar la salud ocupacional del colaborador, por gravedad de la tensión emocional o estrés, afectando a nivel físico, sicológico y social al colaborador.

En la actualidad, trabajar bajo presión ha pasado de ser un requisito para determinados puestos a ser considerado como una competencia profesional. Las competencias adquiridas y, sobre todo, la capacidad de aprender nuevas habilidades priman actualmente sobre los títulos adquiridos. Los profesionales de talento humano tienden cada vez más por demandar otro tipo de habilidades que van más allá de la experiencia académica.

La adaptación al cambio, la capacidad de completar tareas en tiempo reducido, saber soportar el estrés, trabajar y organizarse bajo presión es una competencia importante aunque en muchos casos, las situaciones de trabajar bajo presión terminan en un desequilibrio físico y emocional para el colaborador, que incrementan los factores de riesgo psicosocial en la organización, produciendo altos niveles de estrés laboral.

Expertos en talento humano aseguran que, inicialmente, trabajar bajo presión puede optimizar la actividad del individuo y, en consecuencia, aumentar su productividad. No obstante, si la persona no sabe manejar este tipo de situaciones, aumentará su cansancio, generará estrés, y disminuirá su rendimiento.

Factores de Riesgo

2.6.2.1 Personales

Los factores psicosociales personales que generan en riesgos psicosociales son los siguientes:

- La personalidad
- La edad
- La motivación
- La formación
- La actitud y aptitud

Sin dudas, los factores inherentes a la personalidad del individuo inciden en la generación de estrés no solo los factores asociados al ámbito laboral. Estos factores pueden llegar a ser muy complejos, dado que representan el conjunto de percepciones y experiencias del colaborador, abarcando muchos aspectos, algunos de estos se refieren al colaborador particularmente, mientras que otros están ligados a la influencia de factores externos tales como: la situación económica y la inseguridad; que aunque siendo ajenas al lugar de trabajo propiamente, mantienen una importante repercusión sobre el individuo (Villalobos, 2004).

2.6.2.2 Factores psicosociales laborales

Dentro de estos factores se puede analizar concretamente los siguientes puntos (Gómez Delgado, 2013):

- Estilo de mando autoritario (genera tensiones, falta de motivación y competitividad).
- Estabilidad laboral deficiente.
- Tareas monótonas y repetitivas (trato con el usuario, plazos de tiempo de cumplimiento cortos).
- Malas relaciones laborales.

Los cuales han sido en su totalidad la causa de discusión y la referencia base para el estudio de la situación laboral de los empleados públicos de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, que como la mayoría de instituciones gubernamentales poseen características de mando autoritario, inestabilidad laboral, tareas repetitivas con plazos de cumplimiento cortos y pésimas relaciones entre los colaboradores, lo cual genera una mala actitud en los empleados con repercusiones fuertes en su desempeño personal e institucional, generando altos índices de enfermedades provocadas por el estrés causado por las situaciones dentro de su puesto de trabajo.

El enfoque psicosocial contempla la interacción de la percepción que el individuo tiene de sí mismo y del mundo en el que se está inmerso. La construcción de recursos frente a las dificultades y conflictos de la realidad cotidiana será lo que se contempla en el bienestar psicosocial (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015).

2.6.2.3 Factores psicosociales en la organización

Según el Ministerio de Empleo y Seguridad Social de España (2015), los factores psicosociales en la organización son los siguientes:

En cuanto a la empresa, existen aspectos que pueden incidir tales como:

- Idiosincrasia: Dimensión de la empresa, imagen social que proyecta a la sociedad, ubicación física de esta, actividad que desarrolla.
- El puesto de trabajo: Trabajo autónomo y/o monótono, ritmo de trabajo.
- Toma de decisiones: Estilo de liderazgo, participación en las decisiones a tomar.
- Tiempo de trabajo: Jornada de trabajo (turnos, parcial, completa, nocturnidad), descansos, flexibilidad horaria.

De acuerdo a la definición otorgada por el Ministerio de Protección Social (MPS, Colombia, 2014), en su resolución 2646 de 2008, consideran que los factores psicosociales intralaborales o condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y el bienestar del individuo.

Los factores psicosociales intralaborales como: las demandas de trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa, son de los riesgos psicosociales más comunes (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015).

Seguridad y salud laboral

Es un subsistema de la gestión del talento humano dentro de una organización, que tiene por objetivo el controlar el cumplimiento y la aplicación de normas de seguridad en el trabajo, mediante medidas preventivas que debe cumplir tanto el colaborador como la organización.

La planificación de la identificación de peligros y evaluación y control de riesgos tiene como objetivo obtener una visión global de todos los peligros importantes en los puestos y áreas de trabajo de la empresa del sector transporte para ello se amplían básicamente:

- Los procesos de identificación de peligros
- La evaluación de los riesgos
- El control de los riesgos
- Seguimiento de Indicadores

También definir el sistema para realizar la planificación de la SST cuando se presentan totalmente nuevos y diferentes trabajos hasta el momento no efectuados en lo referente a SST, y ajustándose en todo momento a los requisitos de la documentación aplicable dentro del sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en

el Trabajo implantado (Generalitat Valenciana Conselleria d'economía Isenda l'Ocupacio, 2017).

La seguridad y salud ocupacional dentro de una entidad, es un aspecto importante que no se debe descuidar, los colaboradores deben estar saludables en todo sentido, esto también es reflejado en los resultados organizacionales, por que el talento humano es el motor de la empresa – institución, y la gestión óptima de este subsistema mejora el clima laboral, la motivación, la participación, disminuye la rotación del personal, y disminuye el costo de indemnización por demandas a la empresa, es un beneficio que va en doble sentido, tanto para el trabajador y la empresa.

2.6.4 Mantenimiento de Personas

Compensación (administración de salarios) y Planes de beneficios sociales, forman parte de un sistema de recompensas que la organización brinda a sus miembros, con el fin de mantenerlos satisfechos y motivados, e inducirlos a permanecer en la organización y sentirla suya este aspecto es lo que se conoce sociológicamente el empoderamiento de las organizaciones por lo que en muchas instituciones se acostumbra mencionar que todos los empleados pertenecen a una gran familia.

El sistema de recompensas incluye un paquete total de beneficios que la organización pone a disposición de sus miembros, y los mecanismos y procedimientos para distribuir estos beneficios.

El sistema de castigos incluye una serie de medidas disciplinarias tendientes a orientar el comportamiento de las personas que se desvían de las rutas esperadas, así como impedir que se repitan; o, en casos extremos, a castigar su reincidencia (suspensiones del trabajo) o separar de la compañía de los demás al responsable (desvinculación de la organización).

La mayor parte de las empresas adopta dos tipos de recompensas:

1. Aquellas que pueden estar directamente vinculadas al criterio de los objetivos de realización empresarial, como la ganancia o la pérdida. Aunque se limita a pocos individuos –directores y gerentes-, este criterio encierra, en potencia, un valor motivacional auténtico.
2. Aquellas que se aplican en virtud del tiempo de servicio del empleado y que se conceden de manera automática en ciertos intervalos.

Pueden incluirse otros dos tipos de recompensas:

3. Aquellas que alcanzan una pequeña proporción de individuos de desempeño excepcional, situados en determinada franja salarial. En este caso, las recompensas exigen diferenciación en el desempeño e implican mejoramiento salarial con auténtico valor motivacional.
4. Las que contemplan resultados departamentales, divisionales o globales, objetivamente cuantificables. Estas recompensas se comparten dentro del grupo, en términos de porcentaje proporcional a la base salarial de cada uno.

Un individuo puede ser recompensado no sólo en función de su contribución personal en la consecución

De las metas de la organización para la cual trabaja, sino también en función de su contribución a las otras dos actividades esenciales en la organización: el mantenimiento del sistema interno y la adaptación de la organización al ambiente que lo rodea.

La filosofía recomendada en un sistema de recompensas y castigo debe fundamentarse en los siguientes principios:

1. Retroalimentación: refuerzo positivo del comportamiento deseado.

2. Concatenación de las recompensas y de los castigos con los resultados esperados.
3. Concatenación de las recompensas y de los castigos con una concepción amplia del cargo.

Con base en el concepto de Skinner, según el cual “el comportamiento está determinado por

Sus consecuencias”, los principios del refuerzo positivo se fundamentan en dos aspectos básicos:

1. Las personas desempeñan sus actividades de la manera que les permita obtener mayores recompensas.
2. Las recompensas ofrecidas sirven para reforzar, cada vez más, el mejoramiento del desempeño

Infortunadamente, el castigo se utiliza con mayor frecuencia que la recompensa para modificar el desempeño.

Cuando el castigo se utiliza con persistencia para mejorar el desempeño, muchas veces se convierte en una recompensa: la recompensa se otorga cuando no se castiga por no tener cierto desempeño.

La recompensa o incentivo es alguna gratificación, tangible o intangible, a cambio de la cual las personas se hacen miembros de la organización (decisión de participar) y, una vez en la organización, contribuyen con tiempo, esfuerzo u otros recursos válidos (decisión de producir). Cualquiera que sea el propósito, el producto o la tecnología de la organización, es fundamental mantener el equilibrio incentivos/contribuciones.

Las personas y las organizaciones están inmersas en un sistema de relaciones de intercambio: las personas hacen contribuciones a la organización, y de ésta reciben incentivos o recompensas. Las contribuciones que las personas hacen

representan inversiones personales que deben proporcionar ciertos retornos en forma de incentivos o recompensas.

Cuando los dos miembros de la ecuación son equivalentes, se da una situación de equidad. Cuando ocurre equidad, la persona experimenta un sentimiento de satisfacción. Cuando los dos miembros de la ecuación no son iguales, se presenta una situación de inequidad. Cuando hay inequidad la persona experimenta un sentimiento de injusticia y de insatisfacción, que aumenta en la medida en que crece la inequidad. Si el salario está muy por debajo, genera disgusto; y si está muy por encima, ocasiona culpa. En tal situación de tensión, el empleado trata de reducir el desequilibrio cambiando alguno de los dos miembros de la ecuación que esté en condiciones de modificar.

2.6.4.1 Evaluación de los procesos de mantenimiento de personal

En algunas organizaciones no se concede importancia a los procesos de mantenimiento de personal porque se aproximan al modelo de hombre económico (que trabaja exclusivamente a cambio del salario), porque son rígidas e inflexibles y porque generalizan y estandarizan, tratando de igual a todas las personas, sin tener en cuenta sus diferencias individuales y sus diferentes contribuciones a la organización. En otras organizaciones, a estos procesos se les da mucha importancia porque se aproximan al modelo de hombre complejo, porque son flexibles y adaptables a las personas, y porque respetan las diferencias individuales y tienen en cuenta que sus contribuciones al éxito de la organización son diferentes. El reto consiste en llevar las características de estos procesos de mantenimiento de personal, de modo gradual y con firmeza, a este último tipo de organizaciones (Medina, 2012)

2.15. Hipótesis.

Ho: El estrés laboral, no se relaciona con la generación de riesgos psicosociales, en los colaboradores de la Agencia Nacional de Tránsito, de la provincia de Cotopaxi.

H₁: El estrés laboral, se relaciona con la generación de riesgos psicosociales, en los colaboradores de la Agencia Nacional de Tránsito, de la provincia de Cotopaxi.

2.9 Señalamiento de variables

2.9.1 Variable independiente

ESTRÉS LABORAL

2.9.2 Variable dependiente

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de la investigación

El presente estudio se basa en enfoques: cualitativos y cuantitativos; por cuanto se obtienen los datos del nivel de estrés y su relación con las factores de riesgos psicosociales en los empleados públicos de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi; levantando información mediante cuestionarios con sus respectivas calificaciones numéricas, con lo cual se analizan los distintos aspectos psicosociales de forma cualitativa y se determina una propuesta.

3.2 Modalidades básicas de la investigación

La modalidad de investigación para el presente trabajo es documental, de campo y no experimental de corte transversal, descriptivo y correlacional, para analizar la relación entre el estrés laboral y los factores de riesgo psicosociales en la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi.

La investigación se ha apoyado en fuentes de carácter documental, tomando como fuentes bibliográficas libros, revistas indexadas, artículos para el desarrollo fundamentado del estudio del problema, resultados y propuesta, basados en la investigación de campo realizada por medio de la aplicación de cuestionarios validados, que proporcionaron los datos de la realidad en que se encuentran los empleados públicos de la Agencia Nacional de Tránsito; este proceso de observación directa es la base más importante del objeto de estudio, por cuanto los resultados que se obtienen son la base central y determinante para sustentar el presente trabajo.

3.2.1 Investigación de campo

Se empleó esta modalidad, porque se recolectó la información de la fuente de donde se origina el problema; con el fin de estudiar todos los parámetros relacionados a los niveles de estrés y los riesgos psicosociales laborales en la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi.

3.2.2 Investigación bibliográfica – documental

Se basa en la información presente en estudios realizados, como fuentes de consulta, proyectos de investigación, libros, artículos científicos, a fin de aclarar conceptos y fundamentar teóricamente la investigación.

3.3 Nivel o tipo de investigación

3.3.1 Nivel de investigación

El presente estudio, requiere el uso de diseño no experimental; dado que no se está probando ningún factor de estudio, ni se están manipulando las variables para conseguir resultados o cambios, en una población o muestra. En cambio se hace un análisis retrospectivo de las variables que intervienen en los cambios psicosociales y conductuales de la población en estudio.

3.3.2 Tipo de investigación

Descriptiva: Se emplea este tipo de investigación con el objeto de describir los componentes principales de los niveles de estrés relacionados con los factores de riesgo psicosocial y su influencia nociva en la salud ocupacional de los colaboradores de la Agencia Nacional de Tránsito, basados en la realidad de su población.

Correlacional: Este tipo de investigación persigue medir la relación existente entre las dos variables de estudio lo que facilita la comprobación de la hipótesis planteada, presentando la investigación un diseño transversal y no se manipularán variables, por lo que es no admite diseño experimental alguno.

3.4 Población y Muestra

La población está conformada por 50 personas que es el total o universo de colaboradores de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, conformada por 10 Directivos, 10 Coordinadores, y 30 Técnicos, no hubo necesidad de realizar un cálculo muestral, porque se trata de un número finito de unidades de análisis.

3.4.1 Selección del área o ámbito de estudio

La muestra en estudio, es la población total de 50 personas.

3.4.2 Criterios de inclusión

Todo el personal de empleados públicos de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi.

3.4.3 Criterios de Exclusión

No se excluyó a ningún servidor público de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, en el trabajo de investigación.

Los participantes del estudio fueron informados en forma verbal y escrita, acerca de los propósitos de la investigación; proceso que fue autorizado por la Directora Provincial de Cotopaxi; entregándose 50 cuestionarios, los cuales fueron contestados en su totalidad, representando el 100% del análisis del presente trabajo investigativo.

3.4.4 Consideraciones éticas

Se procedió a hacer firmar el consentimiento informado, a todos los servidores públicos de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, aplicando las consideraciones éticas mediante lo estipulado en el Artículo 2. Literal b del Reglamento de Bioética de la Universidad Técnica de Ambato (2016) que dice: Asegurar la confidencialidad, privacidad de los estudios en los que se encuentren involucrados seres humanos, protegiendo sus derechos y el bienestar de los mismos.

3.5 Operacionalización de variables

Tabla 3. Variable Independiente - Estrés Laboral

Variable independiente	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Estrés Laboral	El estrés laboral es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del colaborador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo. (Estreslaboral.info,2018)	Horario y salario	Número de horas que trabaja	Encuesta aplicada al personal de la ANT Cotopaxi	Cuestionario estructurado anexo 1
			Satisfacción de turnos y horarios		
			Satisfacción del salario percibido		
		Carga de trabajo	Descanso durante la jornada laboral		
			Tareas con alto nivel de concentración		
			Agotamiento físico y mental		
		Relaciones sociales	Trato con usuarios complicados		
			Apoyo de Jefaturas		
			Relación con compañeros de trabajo		
		Condiciones físicas del ambiente laboral	Realización de tareas peligrosas		
			Temperatura y Confortabilidad del área de trabajo		
			Nivel de exposición a ruidos		
		Salud	Tiempo medio de sueño		
Consumo de medicinas o drogas					
Niveles de insomnio, ansiedad, irritabilidad, depresión					

Fuente: <http://www.estreslaboral.info/test-de-estres-laboral.html>

Tabla 4. Variable dependiente: Factores psicosociales

Variable independiente	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
<p>Riesgos Psicosociales</p>	<p>Son aquellas condiciones que se encuentran presentes en la situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud (física, psíquica o social) del colaborador (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2015)</p>	<p>Participación, Implicación, Responsabilidad</p>	Autonomía	<p>Encuesta aplicada al personal de la ANT Cotopaxi</p>	<p>Cuestionario estructurado anexo 1</p>
			Trabajo en Equipo		
			Iniciativa		
			Control sobre la tarea		
			Control sobre el colaborador		
			Rotación		
			Supervisión		
			Enriquecimiento de tareas		
		<p>Formación, Información, Comunicación</p>	Flujos de Comunicación		
			Acogida		
			Adecuación persona-trabajo		
			Reconocimiento		
			Adiestramiento		
			Descripción del puesto		
			Aislamiento		
		<p>Gestión del Tiempo</p>	Ritmo de Trabajo		
			Apremio de tiempo		
			Carga de Trabajo		
Autonomía temporal					
Fatiga					
<p>Cohesión de Grupo</p>	Clima Social				

			Manejo de Conflictos	
			Cooperación	
			Ambiente de Trabajo	
		Hostigamiento Psicológico (Mobbing)	Intimidación	
			Acoso	
			Influencia emocional y psicologica	

Fuente: Test de Evaluación de Riesgos Psicosociales

3.6 Técnicas e instrumentos

3.6.1 Técnicas

3.6.2 Estrés Laboral

La evaluación se realizó mediante un test de 15 preguntas, tomado del sitio web streslaboral.info (2018), el cual analiza el nivel de estrés laboral, en los empleados públicos de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, con el objetivo de conocer y detectar los niveles de estrés, que determinan si el ambiente laboral es adecuado o no para los colaboradores. A continuación se describe mediante la siguiente tabla de resumen el instrumento aplicado:

Tabla 5. Dimensiones del Cuestionario de Medición de Niveles de Estrés Laboral

	DIMENSIÓN 1 HORARIO Y SALARIO	DIMENSIÓN 2 CARGA DE TRABAJO	DIMENSIÓN 3 RELACIONES SOCIALES	DIMENSIÓN 4 CONDICIONES FÍSICAS	DIMENSIÓN 5 SALUD
ASPECTOS QUE ESTUDIA	# HORAS DE TRABAJO	TIEMPO DE DESCANSO	INTERACCIÓN USUARIOS ENOJADOS	TAREAS PELIGROSAS	TIEMPO DE SUEÑO
	VARIACIONES EN EL HORARIO	ALTO NIVEL DE CONCENTRACIÓN	APOYO DE JEFATURAS	TEMPERATURA AREA TRABAJO	CONSUMO DE DROGAS O MEDICINA
	SALARIO	AGOTAMIENTO FISICO Y MENTAL	RELACION CON COMPAÑEROS	EXPOSICION A RUIDOS	SINTOMAS DE ENFERMEDADES
PREGUNTA S REFERIDAS A CADA VARIABLE	1,2,3	4,5,6	7,8,9	10,11,12	13,14,15

Fuente: (Estreslaboral.info, 2018)

Las variables especificadas en el instrumento de medición de niveles de estrés laboral aplicado, se califican en base a la siguiente valoración:

Tabla 6. Valoración de los niveles de estrés laboral del instrumento aplicado

CALIFICACION	NIVEL DE ESTRÉS
0-10	NADA DE ESTRÉS
10-30	BAJO NIVEL DE ESTRÉS
30-50	NIVEL DE ESTRÉS MEDIO
50-70	NIVEL DE ESTRÉS ALTO
70-100	NIVEL DE ESTRÉS MÁXIMO

Fuente: (Estreslaboral.info, 2018)

La valoración de las respuestas siguen una escala tipo Likert de 5 puntos que van especificados de la siguiente manera:

Tabla 7. Escala de Valoración test de medición de niveles de estrés laboral

PREGUNTAS DEL TEST	ESCALA DE VALORACIÓN	NIVEL DE ESTRÉS
1,2,3	<ul style="list-style-type: none"> • Muy Satisfecho • Satisfecho • Neutro • Insatisfecho • Muy insatisfecho 	NADA
		BAJO
		MEDIO
		ALTO
		MÁXIMO
4,5,6,7,8,10	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Neutro • En desacuerdo • Muy en desacuerdo 	MÁXIMO
		ALTO
		MEDIO
		BAJO
		NADA
9	<ul style="list-style-type: none"> • Muy mala • Mala • Neutra • Buena • Muy buena 	MÁXIMO
		ALTO
		MEDIO
		BAJO
		NADA
13	<ul style="list-style-type: none"> • Menos de 4 horas • Más de 4 horas y menos de 6 • Entre 6 horas y menos de 7 • Entre 7 y 9 horas • Más de 9 horas 	MÁXIMO
		ALTO
		MEDIO
		BAJO

		NADA
14	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Alguna vez • Varias veces al mes • Varias veces a la semana • Todos los días 	NADA
		BAJO
		MEDIO
		ALTO
		MÁXIMO
15	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno • 1 de ellos • Entre 2 y 3 de ellos • Entre 4 y 5 de ellos • Todos ellos 	NADA
		BAJO
		MEDIO
		ALTO
		MÁXIMO

Fuente: (Estreslaboral.info, 2018)

Los valores obtenidos se calculan sumando la puntuación total de cada factor y dividiendo por el número de ítems, resultando una escala comprendida entre una puntuación mínima de 1 y máxima de 5.

La escala de Likert es un tipo de escala psicométrica, que permite conocer las opiniones de los encuestados, de acuerdo a una escala fijada en un rango de valores, que se ajusta a las necesidades del objetivo de la encuesta, es decir los parámetros de medición que se proponen deben mostrar resultados específicos, que serán parte de una propuesta o alternativa de solución.

La duración de aplicación del test de medición de los niveles de estrés en los empleados públicos de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, es de 5 a 10 minutos de manera individual y anónima, su finalidad es evaluar los niveles de estrés, y determinar posteriores alternativas de solución.

3.6.3 Factores de Riesgos Psicosociales

El Cuestionario de Valoración de Factores Psicosociales de Navarra, es un instrumento elaborado por Matilde Lahera Martín y Juan José Góngora Yerro, técnicos del Servicio de Seguridad e Higiene en el Trabajo y Formación del

Instituto Navarro de Salud Laboral, en el año 2002; escogido para evaluar las situaciones de riesgo psicosociales en la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, desde la perspectiva de los siguientes factores:

Tabla 8. Dimensiones del Test Factores de Riesgos Psicosociales de Navarro

	DIMENSIÓN 1	DIMENSIÓN 2	DIMENSIÓN 3	DIMENSIÓN 4
	PARTICIPACIÓN, IMPLICACION Y RESPONSABILIDAD	FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	GESTIÓN DEL TIEMPO	COHESIÓN DE GRUPO
ASPECTOS QUE ESTUDIA	Autonomía	Adecuación persona-trabajo	Ritmo de Trabajo	Clima Social
	Supervisión	Reconocimiento	Carga de Trabajo	Ambiente de Trabajo
	Enriquecimiento de tareas	Aislamiento	Fatiga	Manejo de Conflictos
	Trabajo en equipo	Descripción del puesto		Cooperación
PREGUNTAS REFERIDAS A CADA VARIABLE	1,2,8,9,13,18,19,20 y 25	4,5,11,16,17,24 y 26	3,10,14,15 y 22	6,7,12,21,23 y 27

Fuente: (Instituto Navarro de Salud Laboral, 2002)

Este instrumento de evaluación debe servir para llevar a cabo el primer acercamiento al estado general de la empresa desde el punto de vista psicosocial, aquellas áreas donde surjan deficiencias serán el punto de arranque para evaluaciones de riesgo más específicas.

La valoración de cada una de las variables, son cuantificadas de acuerdo a una tabla que añade valores a cada una de las opciones de respuesta A, B, C y D, establecidas para cada una de las preguntas, como se presenta a continuación en la siguiente figura:

PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD			FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN			GESTIÓN DEL TIEMPO			COHESIÓN DE GRUPO		
PREG.	OPCIÓN	VALOR	PREG.	OPCIÓN	VALOR	PREG.	OPCIÓN	VALOR	PREG.	OPCIÓN	VALOR
1	A	5	4	A	5	9	A	5	6	A	0
	B	3		B	3		B	3		B	1
	C	3		C	1		C	1		C	3
	D	0		D	0		D	0		D	5
2	A	5	5	A	5	10	A	5	7	A	5
	B	5		B	3		B	5		B	3
	C	3		C	3		C	2		C	0
	D	0		D	0		D	0		D	0
3	A	3	11	A	5	14	A	0	12	A	5
	B	4		B	3		B	5		B	3
	C	1		C	3		C	5		C	1
	D	0		D	0		D	5		D	0
8	A	5	16	A	5	15	A	0	21	A	4
	B	3		B	3		B	0		B	2
	C	0		C	3		C	4		C	0
13	A	5	17	A	5	22	A	5	23	A	5
	B	2		B	5		B	5		B	3
	C	0		C	5		C	3		C	1
14	A	5	18	A	5	Puntuación	Puntuación	Puntuación	27	A	0
	B	5		B	2					B	3
	C	3		C	0					C	3
	D	0		D	0					D	5
19	A	5	24	A	5	Puntuación	Puntuación	Puntuación	Puntuación	Puntuación	
	B	3		B	2						
	C	3		C	2						
	D	0		D	0						
20	A	5	26	A	5	Puntuación	Puntuación	Puntuación	Puntuación	Puntuación	
	B	3		B	3						
	C	1		C	3						
	D	0		D	0						
25	A	5	Puntuación	Puntuación	Puntuación	Puntuación	Puntuación	Puntuación	Puntuación	Puntuación	
	B	3									
	C	1									
	D	0									
Puntuación			Puntuación			Puntuación			Puntuación		
MOBBING											
PREG. OPCIÓN VALOR											
28											
A 1											
B 0											
29											
A 1											
B 0											
30											
A 1											
B 0											
Puntuación											

Figura 7. Valoración de respuestas Cuestionario de Valoración de Factores Psicosociales de Navarra
Fuente (Instituto Navarro de Salud Laboral, 2002).

Los resultados obtenidos en cada cuestionario se trasladan a la hoja de valoración y de categorización que permite diagnosticar en un continuo (de óptima adecuación a máxima inadecuación) el estado la organización respecto a estos cuatro factores (Instituto Navarro de Salud Laboral, 2002).

Posterior al diagnóstico del instrumento, los resultados se van analizando de manera objetiva de manera que se pueda interpretar la percepción de los encuestados de acuerdo a la siguiente escala:

ESTADO

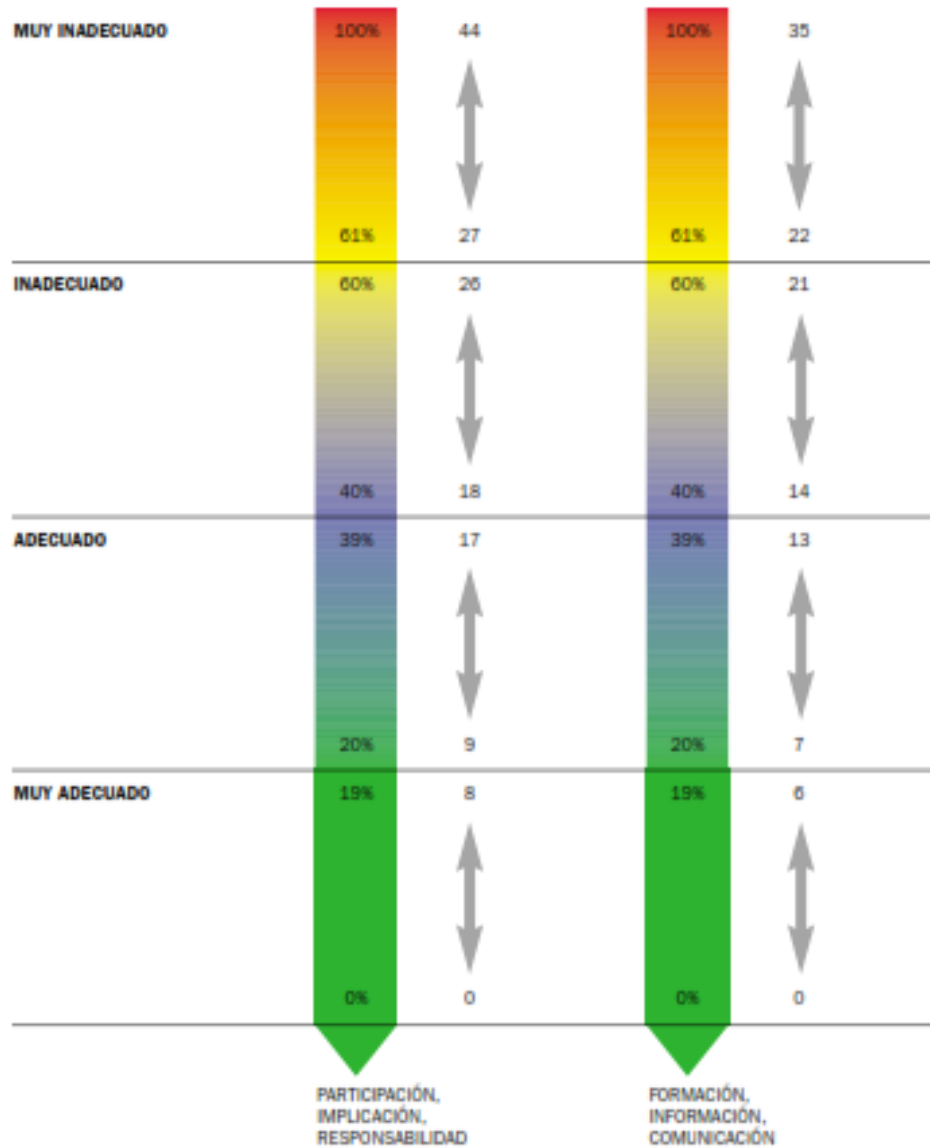


Figura 8. Estado y diagnóstico cuestionario de Valoración de Factores Psicosociales de Navarra
Fuente.- (Instituto Navarro de Salud Laboral, 2002)

DIAGNÓSTICO

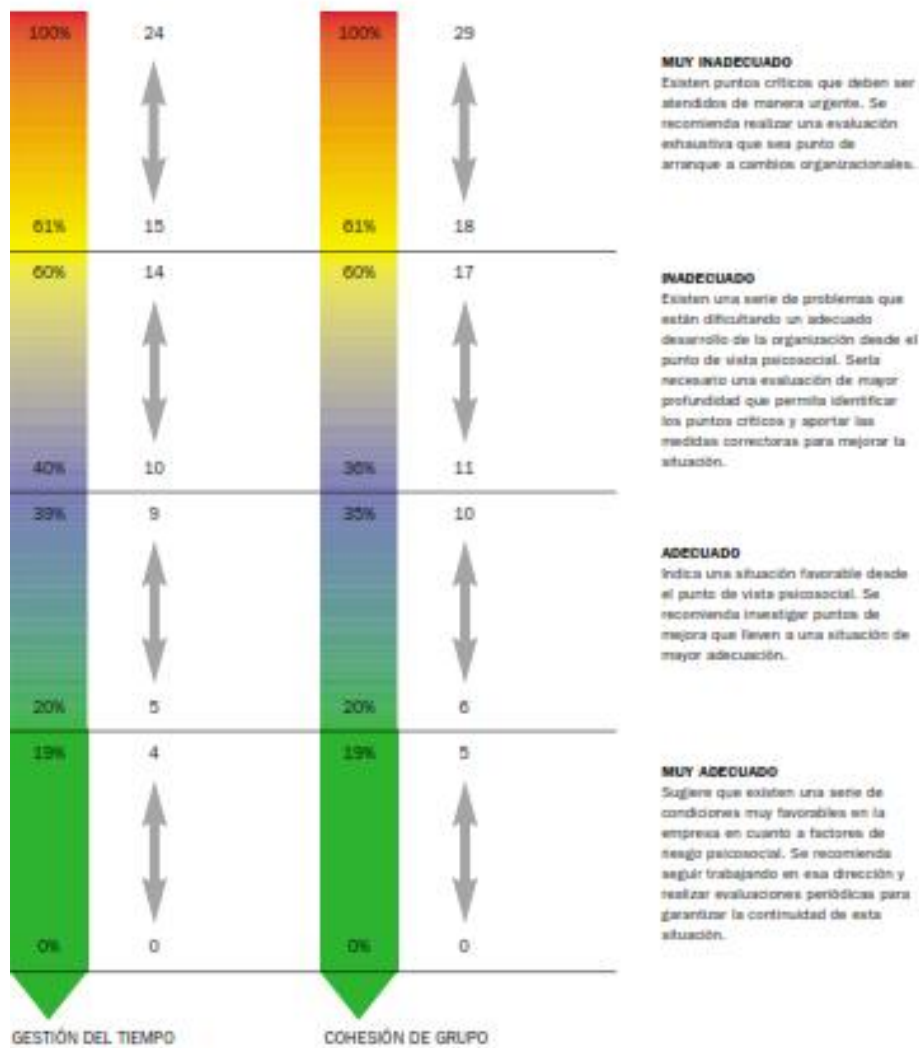


Figura 9. Estado y diagnóstico cuestionario de Valoración de Factores **Psicosociales de Navarra**

Fuente.- (Instituto Navarro de Salud Laboral, 2002)

Se debe analizar de forma minuciosa las respuestas obtenidas en cada una de las preguntas, es probable que se observe puntuaciones dispares, consecuencia de respuestas falsas, problemas de comprensión de las preguntas o interpretación de manera subjetiva; es muy importante explicar claramente a los encuestados, la manera de responder el test, adicional en caso de duda el colaborador deberá exponer al encuestador lo que no comprenda, de manera que cada caso sea tratado de diferente forma y se cumpla eficientemente la aplicación del test y su objetivo central.

El test, comprende adicional de un espacio para realizar un comentario u observación, acerca del proceso de aplicación del cuestionario, realizando aclaraciones puntuales o explicaciones como un dato adicional y respaldo en los resultados obtenidos.

Es necesario señalar que la aplicación del instrumento se realiza de manera confidencial a los servidores públicos de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi.

3.7 Instrumentos

Encuesta o test: Las encuestas son aplicadas a todo el personal de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, con el objetivo de encontrar los niveles de estrés laboral y su relación con los factores de riesgo psicosociales que afectan de forma nociva y producen graves consecuencias a nivel institucional.

Para medir el nivel de estrés laboral se aplicó un cuestionario tomado del sitio estreslaboral.info, el cual es una adaptación del test de Maslach y Jackson denominado Burnout Inventory el cual fue realizado en el año 1981, y es uno de los instrumentos, más reconocidos a nivel mundial; y del test General de Satisfacción, el cual fue creado por Jesús Perez Bilbao y Manuel Fidalgo Vega en 1979.

Para evaluar los factores de riesgos psicosociales, se aplicó el test Factores Psicosociales identificación de situaciones de riesgo, desarrollado por el Instituto Navarro de Salud Laboral.

El Cuestionario de Valoración de Factores Psicosociales de Navarra, ha sido aplicado en trabajos de investigación en otros países como España y Argentina, Soler (2008) y Gómez Delgado (2013), sustentado en que existe la evidencia científica suficiente de que estos fenómenos de riesgo en los colaboradores, se presentan a nivel mundial consecuencia de la evolución y nuevas tendencias en el

ámbito laboral que enmarcan y demandan más riesgo en la fuerza laboral por la competitividad y globalización.

3.7.1 Validez de los Instrumentos.

La validación de los instrumentos se realizó mediante una escala de Likert, de 1 a 5, para tabulación de datos se utilizó el programa estadístico SPSS, utilizando estadísticos descriptivos tales como: media aritmética y un análisis de variables de chi cuadrado para determinar la relación entre la variable independiente y la variable dependiente, que se fundamenta en el siguiente modelo:

Media Aritmética.-

$$Media(X) = \bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{N}$$

siendo (X_1, X_2, \dots, X_N) el conjunto de observaciones

Correlación.-

$$\rho_{X,Y} = \frac{\sigma_{XY}}{\sigma_X \sigma_Y} = \frac{E[(X - \mu_X)(Y - \mu_Y)]}{\sigma_X \sigma_Y},$$

Dónde:

σ_{xy} es la covarianza de (X,Y)

σ_x es la desviación típica de la variable X

σ_y es la desviación típica de la variable Y

Para el análisis de confiabilidad de los datos, se analizó en el programa estadístico SPSS, el coeficiente Alfa de Cronbach; el cual, está fundamentado en el método de varianzas, acorde al siguiente modelo matemático:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} * \frac{\sum Vi}{Vt}$$

En donde:

α = Alfa de cronbach resultado de confiabilidad

k = número de ítems o preguntas

Vi = la varianza de los ítems

Vt = la varianza de los valores totales observado

Determinado el siguiente análisis de confiabilidad, en el cual se detecta un rango de fiabilidad alto, por lo cual se acepta la escala de mediad utilizada.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,853	50

3.7.2 Confiabilidad de los Instrumentos.

Una medición es confiable o segura cuando aplicada repetidamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, proporciona resultados iguales o parecidos. La determinación de la confiabilidad consiste en establecer si las diferencias de resultados se deben a inconsistencias en la medida. De la aplicación de una prueba piloto en una muestra similar a la muestra del estudio, se procedió a la modificación de los instrumentos.

Antes de la aplicación definitiva de los instrumentos de recolección de información, debe asegurarse su validez y confiabilidad, realizando una prueba piloto, es decir, aplicando los instrumentos a un grupo de personas que pertenezcan a un universo similar al escogido. De ahí que se escogió una muestra de 35 servidores públicos de la Unidad de Movilidad del GAD Municipal del cantón Latacunga, con el propósito de tener una muestra semejante a la de la investigación y poder corroborar la confiabilidad del cuestionario.

Se tuvieron en cuenta para la prueba piloto, los siguientes criterios: los tipos de preguntas más adecuados, si el ordenamiento interno es lógico; si la duración está dentro de lo aceptable por los encuestados y las consideraciones antes expuestas para el diseño del cuestionario.

El propósito de esta prueba era observar el comportamiento del cuestionario de medición de niveles de estrés laboral y de valoración de riesgos psicosociales de Navarra en su totalidad; en cuanto a comprensión de los ítems y se discutió las razones que tenían para elegir sus respuestas, una vez finalizada su aplicación.

La confiabilidad también se orientó a una perspectiva cualitativa, los empleados públicos de la Unidad de Movilidad del GAD del cantón Latacunga, generaron varias preguntas en cuanto a términos desconocidos para ellos, como por ejemplo el Mobbing, se amplió mas la explicación sobre este concepto, y se pudo observar que en una encuesta piloto hubo un resultado con una valoración de 1, lo cual implica según el test de Navarra que se debe considerar como un aspecto alarmante dentro de esta Institución, que cumple las funciones similares a la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi .

3.8 Análisis y tabulación de datos

Para el análisis y tabulación de los datos se calificó de acuerdo a la frecuencia de respuesta en la escala de Likert y a la interpretación generada de las medias aritméticas y correlación lineal.

3.9 Plan de recolección de información

Tabla 9. Plan de Recolección de Información

<i>PREGUNTAS BÁSICAS</i>	<i>EXPLICACIÓN</i>
¿Para qué?	Establecer relación causa – efecto entre variables
¿De qué personas u objetos?	Empleados Públicos de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi
¿Sobre qué aspectos?	Niveles de estrés laboral relacionados con los factores de riesgo psicosociales
¿Quién?	Investigadora Ing. Andrea Braganza
¿A quiénes?	50 colaboradores públicos de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi.
¿Cuándo?	Abril – Agosto 2017
¿Dónde?	Agencia Nacional de Tránsito
¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
¿Con qué?	Cuestionario estructurado con escala de Likert

Fuente: Elaboración propia

Plan de Procesamiento de la Información

Posterior a la conclusión de la aplicación de encuestas al personal de la Agencia Nacional de Tránsito se realizó el siguiente proceso de tratamiento de la información.

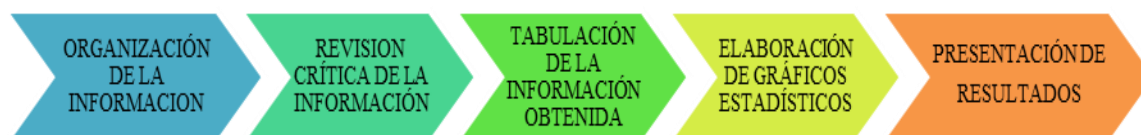


Figura 10. Proceso de tratamiento de la información

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

Para el análisis de los resultados del test de estrés, se realizaron una agrupación de 15 interrogantes; definidas en 5 variables, que son: horario y salario, carga de trabajo, relaciones sociales, condiciones del ambiente laboral y salud; las cuales se describen a continuación:

a.- Horario y salario

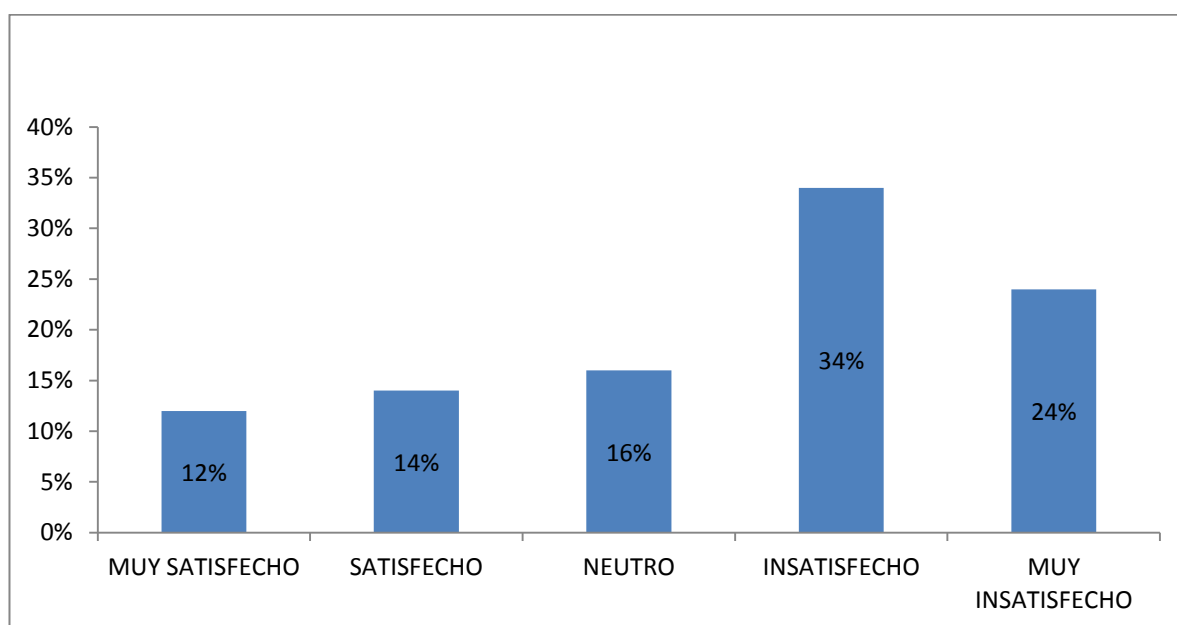


Figura 11. Porcentaje de satisfacción con el número de horas que trabaja.
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Los colaboradores de la Agencia Nacional de Tránsito de la provincia de Cotopaxi, manifestaron que no están satisfechos con el número de horas que se trabaja, dado que de los 50 colaboradores estudiados, 17 de ellos, 34% dieron su criterio de insatisfacción, en tanto que solo 6 colaboradores, es decir el 12%; estuvieron muy satisfechos con el número de horas de trabajo.

Análisis

Esto debido a que por la diversidad de funciones que realizan, deben realizar tareas suplementarias luego de las 8 horas diarias establecidas por la ley, estas horas no son remuneradas ni compensadas en tiempo a los colaboradores.

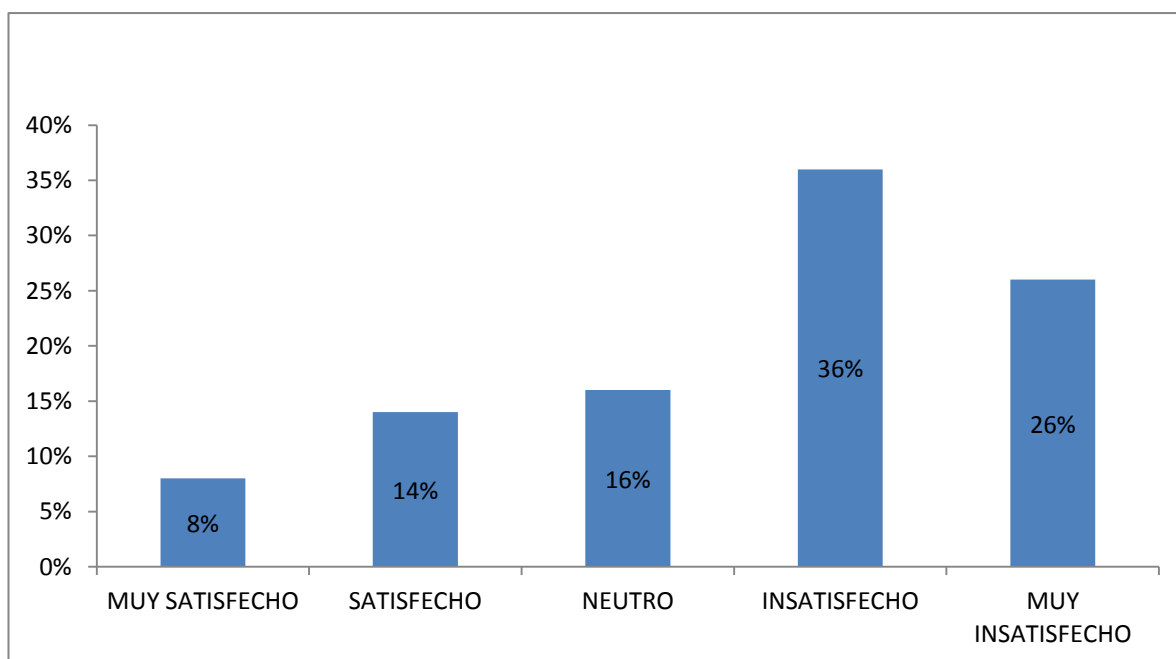


Figura 12. Porcentaje de satisfacción por el sistema de turnos en el trabajo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De los 50 colaboradores en estudio, 18 mencionaron su insatisfacción con el sistema de turnos, es decir el 36%; dado que muchos de los empleados, deben realizar labores en horarios fuera de oficina, feriados; especialmente cuando se realizan controles a nivel de transporte público en terminales y paradas de buses; en tanto que solo 4 colaboradores, mencionaron su alta satisfacción por el sistema de turnos.

Análisis

Los colaboradores deben 3 veces por semana deben realizar operativos de control en los corredores viales de la provincia de Cotopaxi, haciendo turnos nocturnos

que no son remunerados de forma económica ni en horas, sobrepasando las 8 horas diarias de jornada estipuladas por la ley.

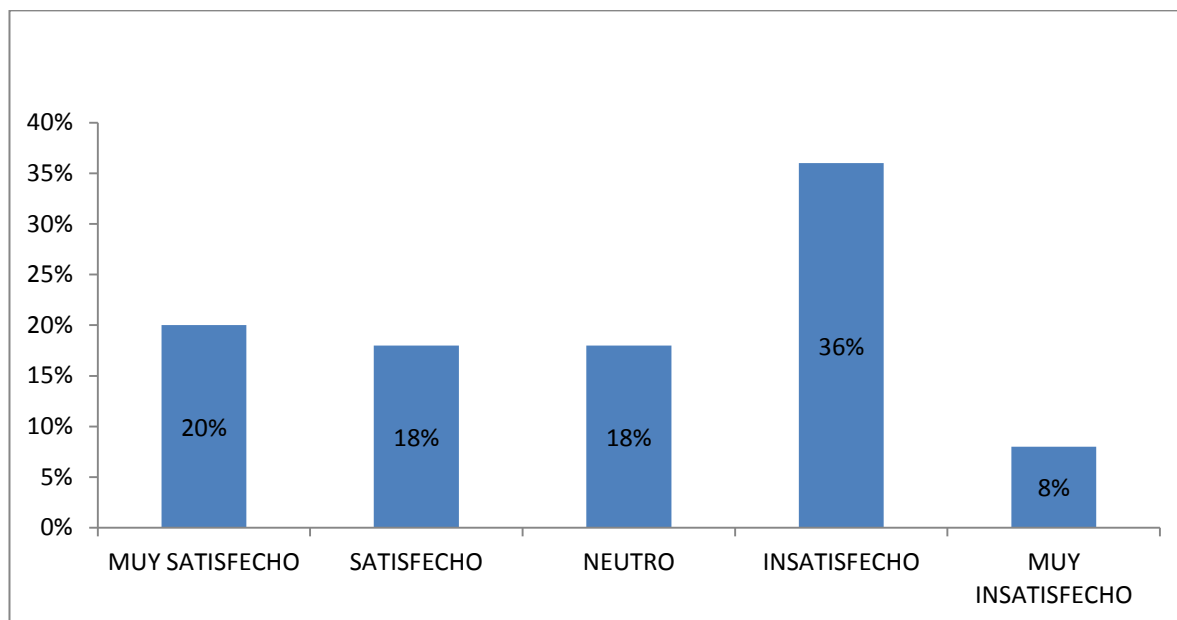


Figura 13. Porcentaje de satisfacción por el salario.
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De la gran totalidad de colaboradores, 18 manifestaron su insatisfacción por el salario que perciben, es decir el 36%; en tanto que solo el 8% manifestaron su satisfacción por la remuneración percibida.

Análisis

El nivel de insatisfacción es alto, dado que muchos de los cargos en los que se desarrollan, en los perfiles solo se requieren cortos períodos de experiencia y nivel de instrucción de tercer nivel; en discordancia con los perfiles actuales, en los cuales los colaboradores en estudio, en su gran mayoría tienen varios años de experiencia y títulos de cuarto nivel, adicional las horas extras y horas suplementarias que realizan labores, no son remunerados, por lo cual causa malestar e insatisfacción a los empleados de la institución

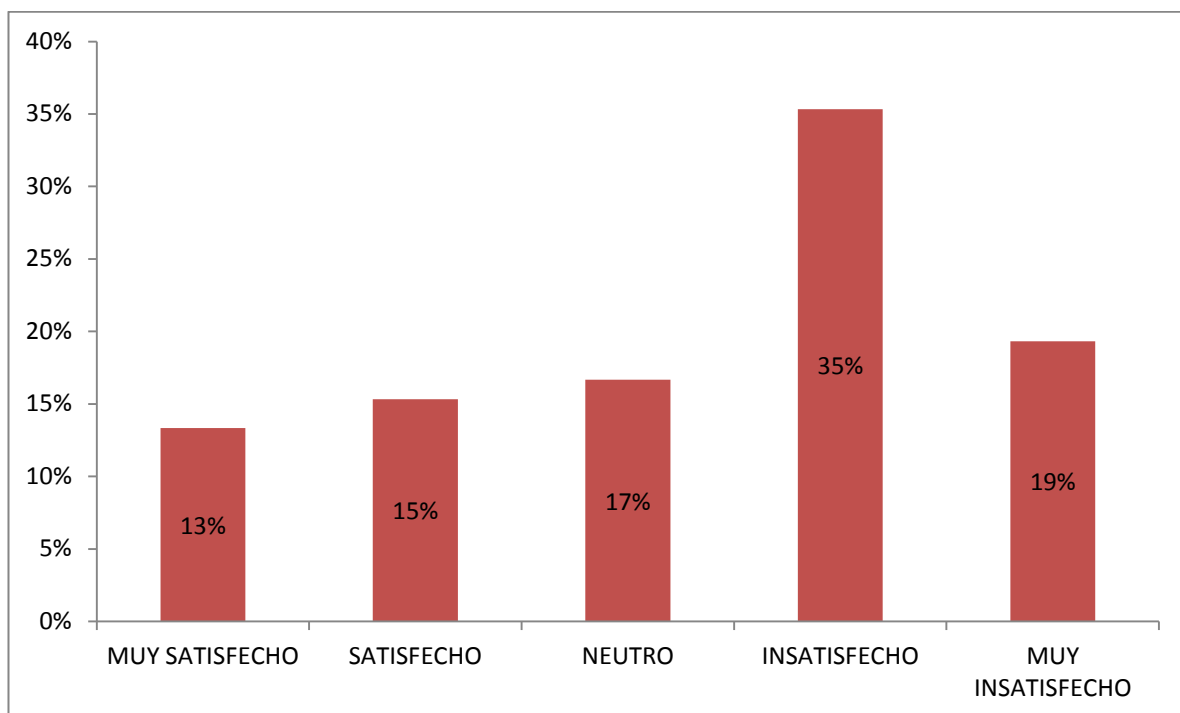


Figura 14. Porcentaje de satisfacción con el horario y salario
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De los resultados obtenidos a través de las preguntas 1,2 y 3; se detecta que existe un nivel alto de insatisfacción en la variable horario y salario que perciben los servidores públicos de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi con un 34%, dado que principalmente las remuneraciones son bajas con respecto a otras instituciones del servicio público, lo que repercute en la estabilidad y confort de los empleados; lo cual entra en el nivel máximo de estrés, acorde a la escala usada en el estudio.

Análisis

Estos resultados son concordantes con lo citado por Jiménez (2017), en el cual afirma que la mayoría de los colaboradores sienten inseguridad de perder su trabajo o si varía su sueldo, por lo que ningún colaborador se siente muy seguro de su puesto de trabajo; por lo cual uno de los principales problemas de generación de estrés para los colaboradores; es el salario que percibe.

b.- Carga de trabajo

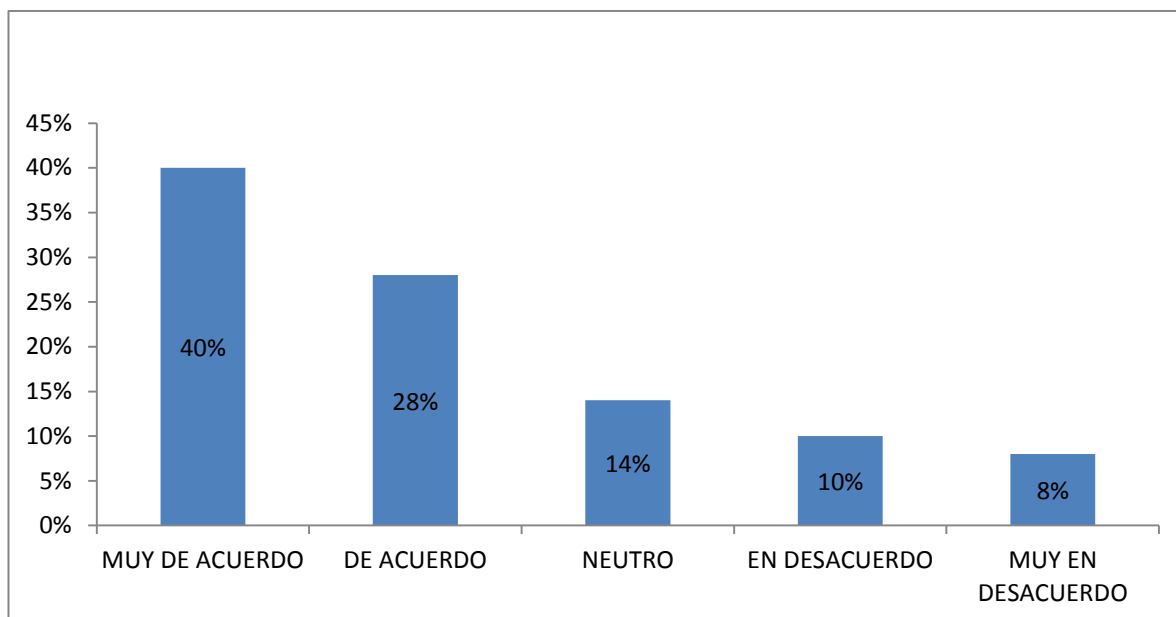


Figura 15. Porcentaje de acuerdo por descanso en horarios de trabajo.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

La mayoría de colaboradores expresaron que tienen pequeños lapsos de descanso en su jornada de trabajo, ya que 20 de ellos expresaron estar muy de acuerdo con esta interrogante, siendo el 40%; en tanto que, solo 4 empleados mencionaron estar muy en desacuerdo con esta afirmación.

Análisis

Las horas de sueño, repercuten en gran medida en el desempeño profesional; es común padecer disminución de las capacidades cognitivas, concentración y respuesta ante la falta de horas de sueño; por lo cual es un factor representativo para incidir en la presencia del estrés laboral en los colaboradores de la ANT Cotopaxi.

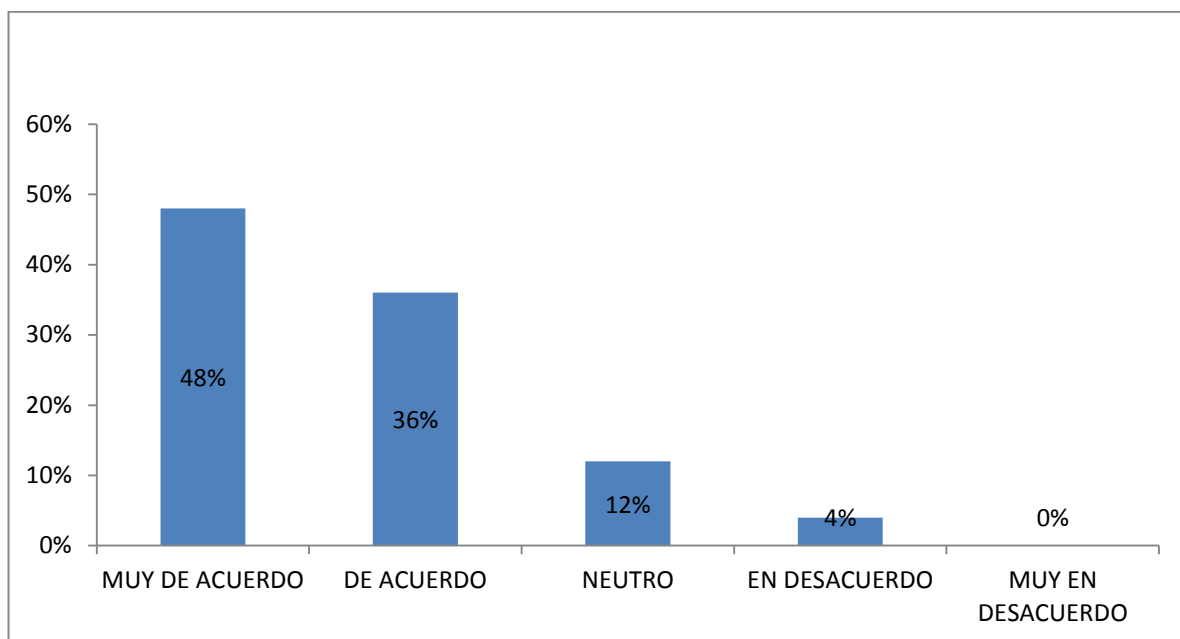


Figura 16. Porcentaje de acuerdo del nivel de concentración

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

24 colaboradores de la totalidad en estudio, los cuales representan el 48%, expresaron que sus labores requieren un alto nivel de concentración; esto debido a que existen procesos que demandan altos grados de atención debido al tratamiento y procesamiento de la información, en la parte operativa se atiende los procesos de licencias de conducir con un numérico de turnos asignados diarios de 60 turnos por cajero, lo cual requiere de mucha concentración para evitar errores en el proceso, que no solo concierne a la molestia del usuario sino también al tiempo de atención y calidad del servicio.

Análisis

En cuanto a la parte técnica, demanda mucho esfuerzo físico y mental, por las actividades in situ que se deben realizar de acuerdo a los pedidos de las operadoras de transporte y el proceso numérico y estadístico que enmarca esta área, que en síntesis demanda demasiada concentración porque un error puede dar como resultado grandes perjuicios económicos, sociales y hasta legales.

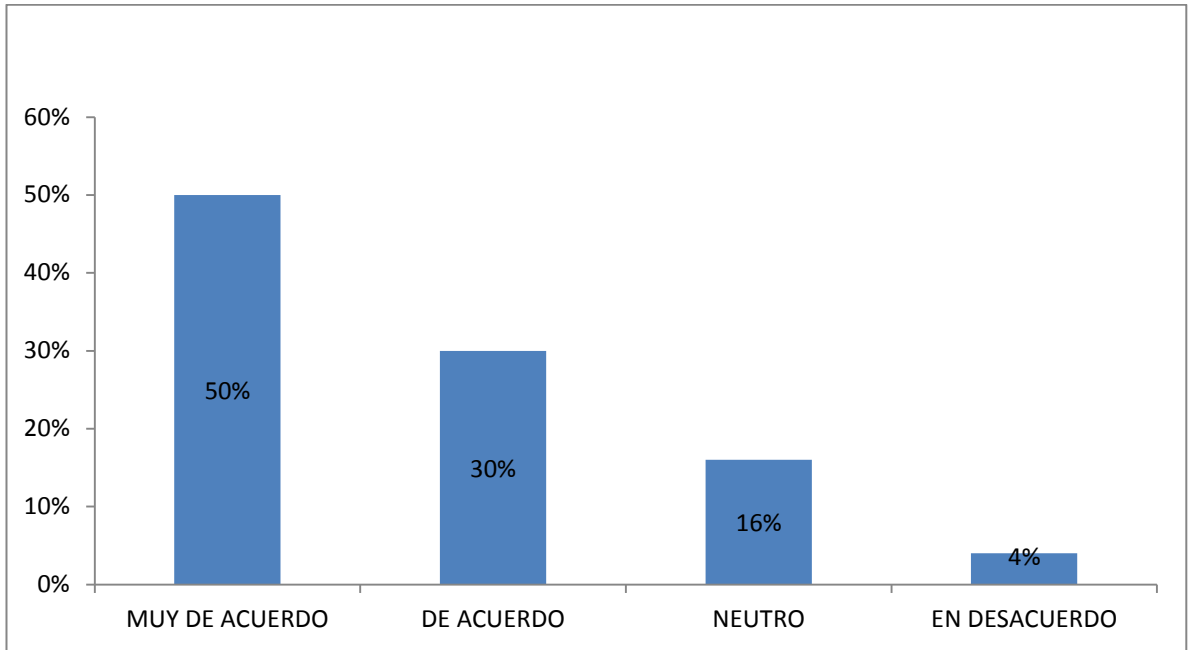


Figura 17. Porcentaje de acuerdo por el agotamiento físico o mental que causa las labores en la ANT.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Dado el alto nivel de concentración requerida para la mayoría de actividades, 25 colaboradores mencionaron que al salir de sus actividades laborales, se encuentran agotados física y mentalmente, lo cual representa el 50%; en tanto que; ningún funcionario en estudio mencionó que no sale de sus labores con desgaste físico o mental.

Análisis

El alto nivel de concentración que requieren las actividades que se desarrollan en la ANT Cotopaxi, hace que sea un factor incidente en el elevado estrés laboral que sufren los colaboradores ; por lo cual es necesario tomar muy en cuenta para proponer alternativas de respuesta.

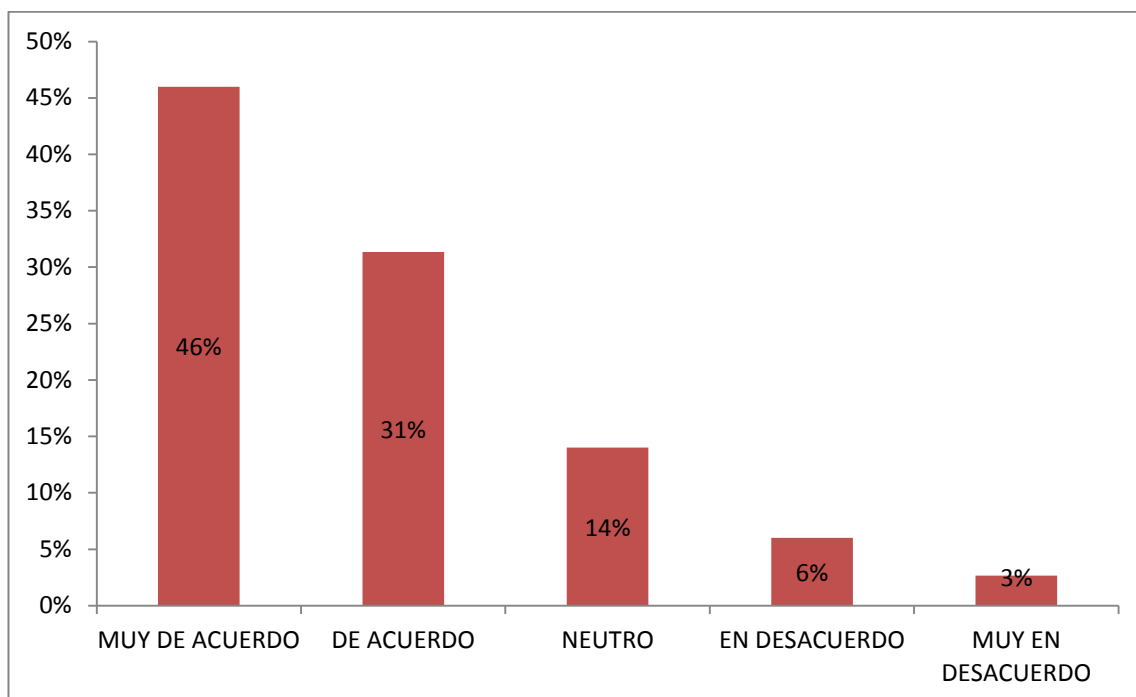


Figura 18. Porcentaje de acuerdo por carga de Trabajo
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Para la variable, carga de trabajo; la cual resulta del análisis de las preguntas 4,5,6; se observa que existe un nivel alto de insatisfacción 46%, con la carga de trabajo que se les asigna a los colaboradores de la Agencia Nacional de Tránsito en la provincia de Cotopaxi, es un porcentaje alto comparado con los colaboradores que manifestaron estar muy en desacuerdo con que la carga de trabajo realizada es óptima, equivalente al 3% de la población.

Análisis

El estrés por carga de trabajo es alto, debido a que son actividades que exigen alto nivel de concentración y un bajo tiempo de ejecución de las mismas, dado que al dar atención a usuarios; se requiere un alto nivel de eficiencia y eficacia en dichos procesos; con lo cual se observó un nivel de estrés máximo, de acuerdo a la escala utilizada para el presente estudio.

c.- Relaciones sociales

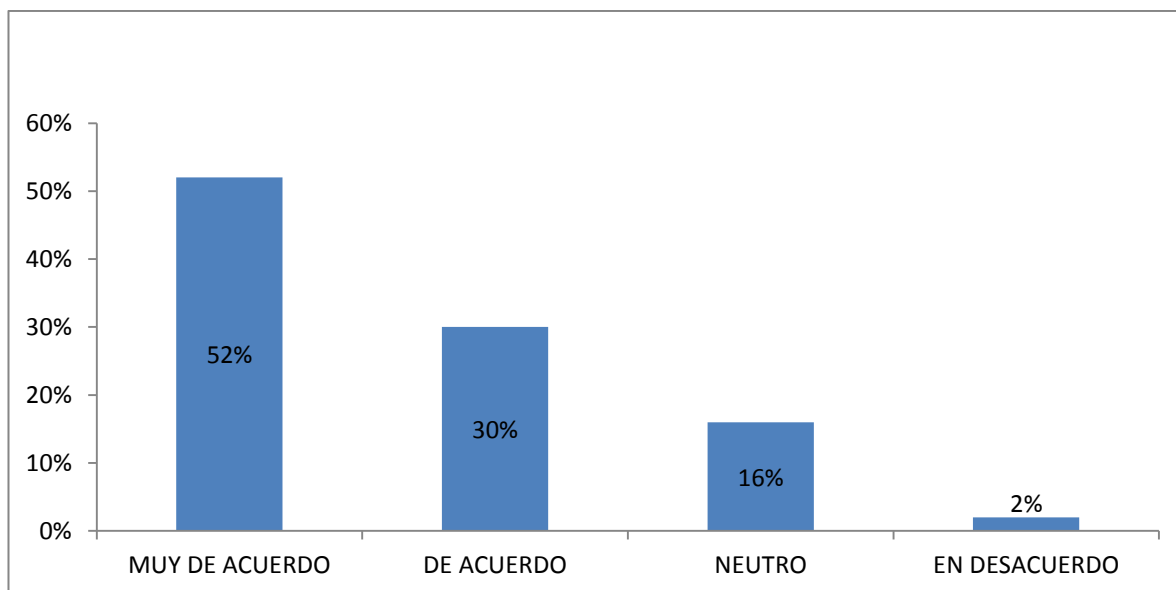


Figura 19. Porcentaje de acuerdo del trato con clientes o usuarios enojados

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se determinó que 26 colaboradores, quienes representan el 52% de la población en estudio, manifestaron que habitualmente tratan con usuarios enojados, lo cual genera un conflicto y posterior estrés laboral a los colaboradores.

Análisis

La realidad del sector público, el detrimento de las gestiones y la mala experiencia de los usuarios por los consabidos actos de corrupción de antaño; hace que los usuarios de la ANT, por lo general no tengan un trato adecuado con los colaboradores; esto concuerda con los resultados del estudio

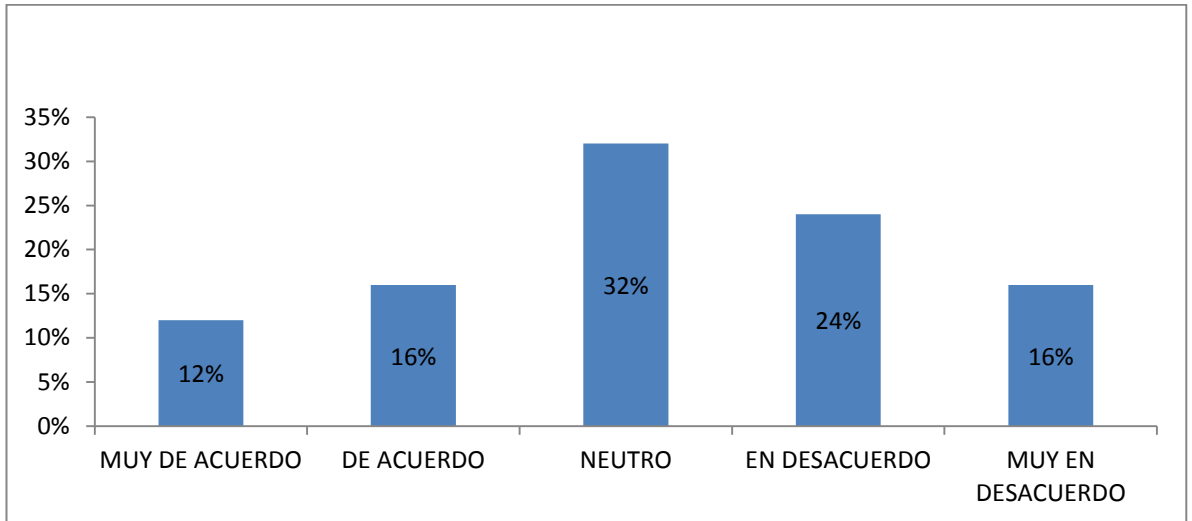


Figura 20. Porcentaje de acuerdo de apoyo de superiores.
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Los resultados señalan que 16 colaboradores, es decir el 32% mostraron su neutralidad ante esta interrogante; lo cual demuestra que no existe un acompañamiento adecuado de los superiores con los colaboradores en la solución de conflictos.

Análisis

Los cambios de autoridades en el sector público, por asuntos políticos; hacen que para esta interrogante, no se pueda tener un dato acertado; ya que, es indistinto el trato y el apoyo de los entes superiores para los colaboradores de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi.

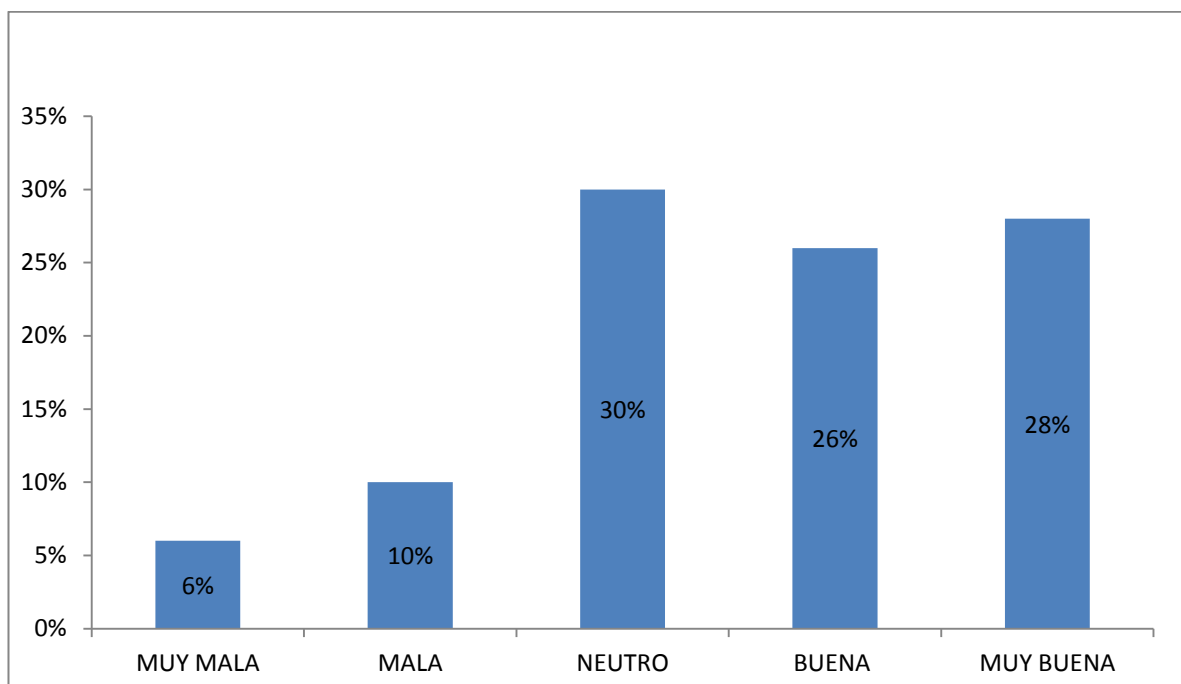


Figura 21. Porcentaje de grado de relación con compañeros
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Para la población en estudio, se observó que existe un alto porcentaje de muy buenas 28%, buenas 26% y neutras el 30 %; con relación a la relación interpersonal de los colaboradores de la ANT Cotopaxi.

Análisis

Para la interrogante, de relaciones interpersonales de los colaboradores; se detectó que existe un alto nivel de buenas relaciones entre ellos; dado que, la tendencia indica que existen relaciones entre compañeros desde neutras a muy buenas; lo cual es una determinante óptima para evitar la incidencia de estrés laboral.

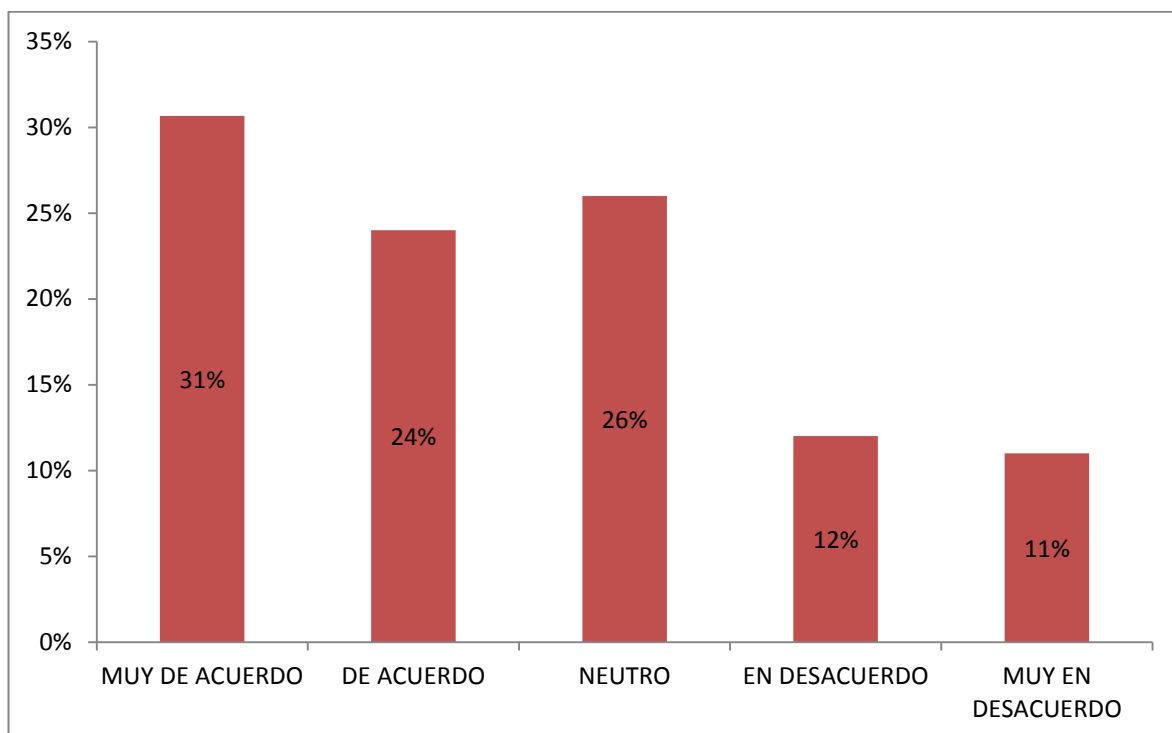


Figura 22. Relaciones sociales
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Para la variable de relaciones sociales, se tomaron en cuenta las preguntas 7,8,9 presentadas anteriormente a esta figura; en la que se observa que las relaciones personales y sociales en la institución reflejan una tendencia neutra a buena y muy buena; por lo cual se puede deducir que en su gran mayoría; el trabajo en equipo genera los beneficios para los usuarios y no coartan los objetivos institucionales; con lo cual acorde a la escala planteada, existe un nivel bajo de estrés laboral generado por esta variable.

Análisis

En contraposición a los resultados obtenidos Jiménez (2017), menciona en su estudio en la Agencia Nacional de Tránsito en la ciudad de Quito; que la mitad de los colaboradores no sienten apoyo ni reconocimiento de sus superiores por lo que

asumen que el trato que reciben es injusto en comparación a la Ant Cotopaxi que el resultado en este aspecto es un 32% de resultado.

d.- Condiciones del ambiente laboral

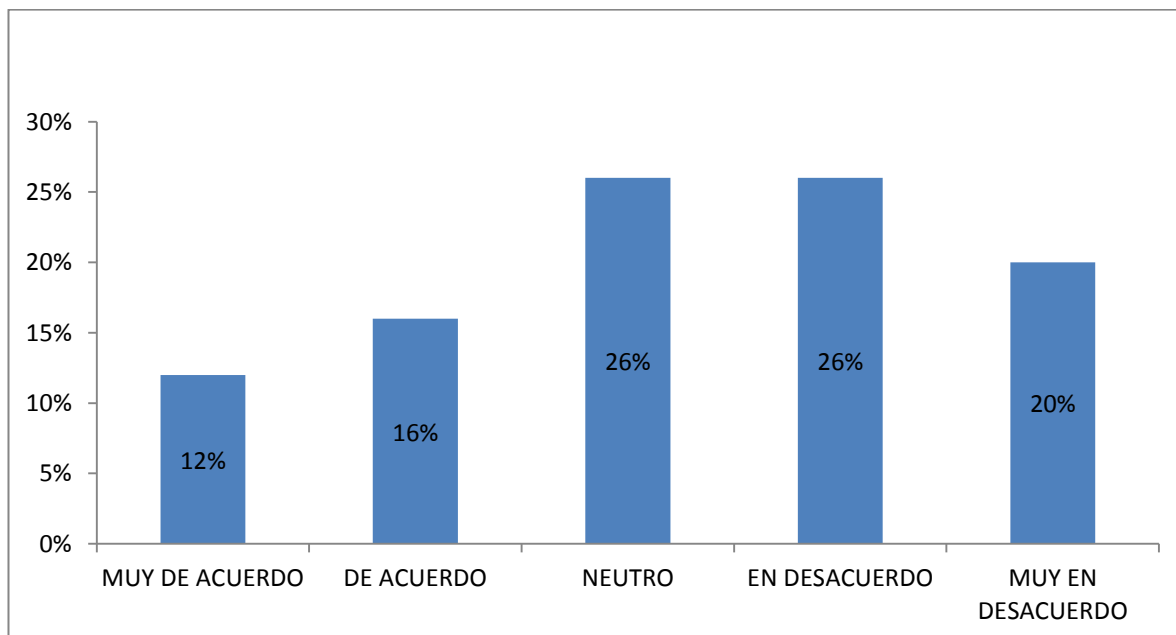


Figura 23. Porcentaje de acuerdo en la realización de tareas insalubres o peligrosas

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De los 50 colaboradores de la ANT Cotopaxi, 13 personas mostraron su desacuerdo por realizar tareas insalubres o peligrosas, esto representa el 26%; esto en gran medida se debe a que cuando se realizan operativos de control; las labores se realizan a la intemperie y en carretera con lo cual existen peligros para los colaboradores.

Análisis

La realización de operativos de control vial, en terminales y zonas de paradas de buses; hace que estas tareas se vuelvan peligrosas; por lo cual generan un alto índice de estrés en los colaboradores; esto sumado a los horarios en los cuales se

desarrollan los mismos, que pueden ser en feriados, fines de semana y horarios nocturnos.

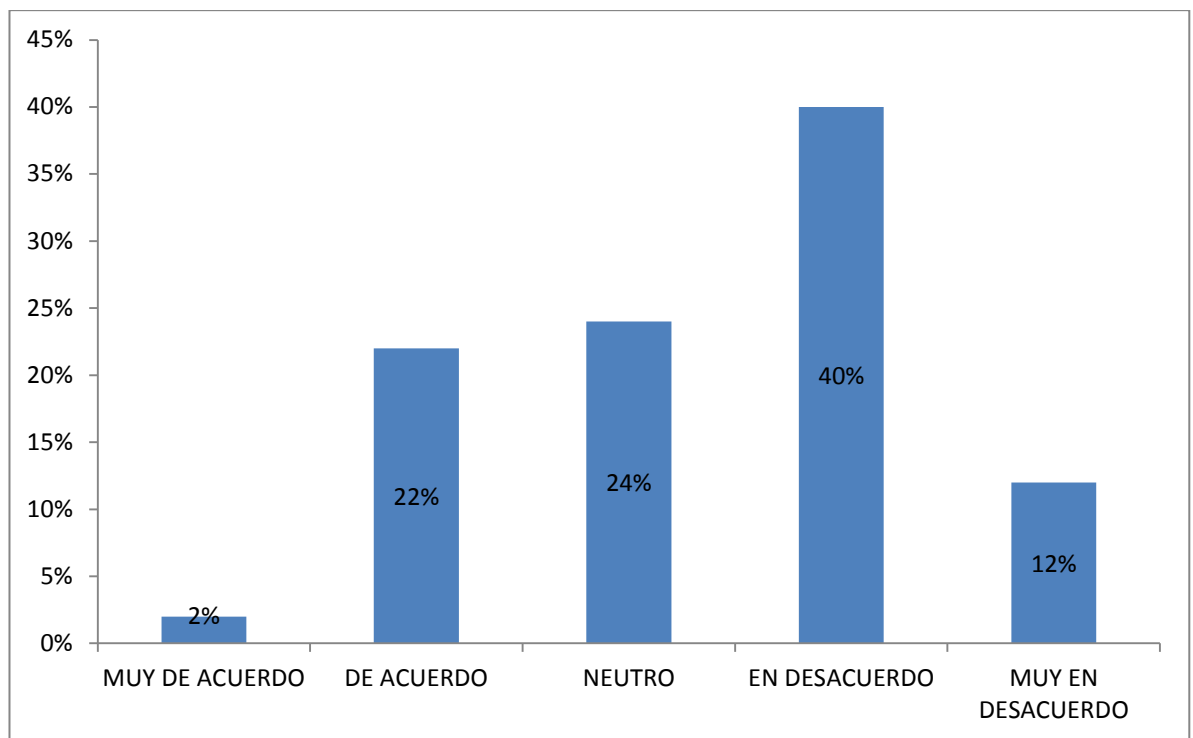


Figura 24. Porcentaje de acuerdo por la temperatura en el puesto de trabajo.
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

La temperatura en el puesto de trabajo, reflejó que el 40% están en desacuerdo con esta variable, es decir que 20 colaboradores manifestaron que no se encuentran satisfechos con las condiciones físicas de la entidad, debido a que la temperatura fría no permite desarrollar de manera óptima sus tareas; y apenas un 2% manifestó que está muy de acuerdo con este factor.

Análisis

Para la cuestión de temperatura del ambiente de trabajo, en la gran mayoría de los casos, los colaboradores demostraron su inconformidad con esta variable; por lo cual se determina que genera estrés laboral por las enfermedades producidas por el frío tales como infecciones respiratorias; claro está dadas las condiciones medio

ambientales de la provincia; pero en distintas condiciones; sería una variable a tomar en cuenta como factor generador de estrés laboral,

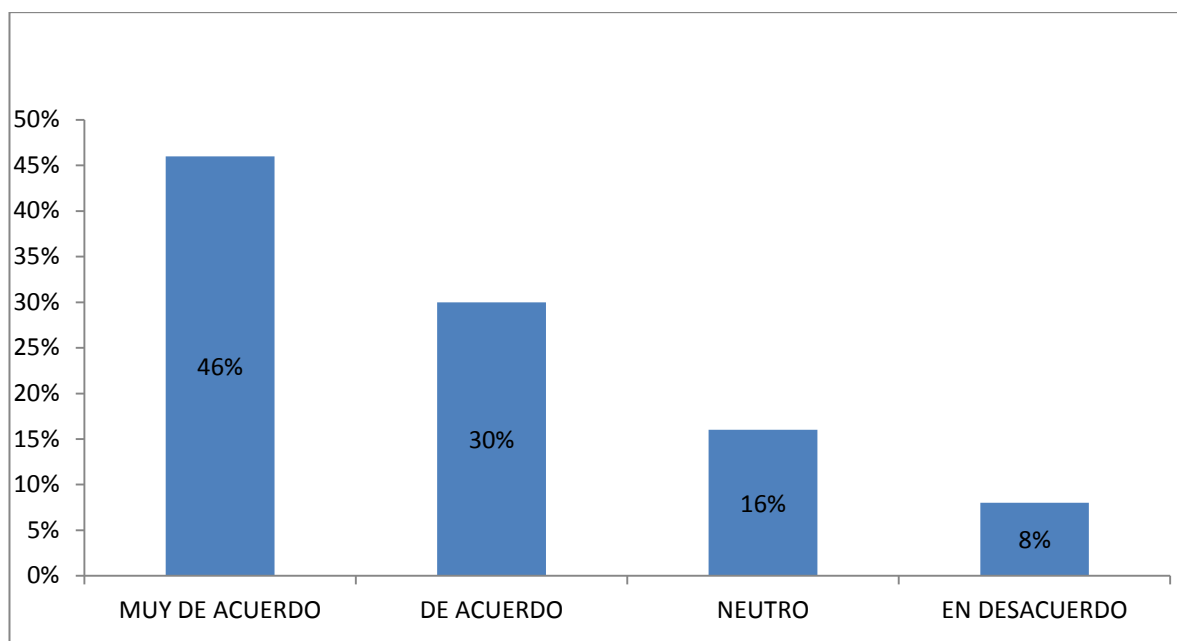


Figura 25. Porcentaje de acuerdo por la exposición a ruidos o sonidos molestos.
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

23 colaboradores, contestaron estar muy de acuerdo con que están expuestos a estos factores de estrés, esto es el 46%; en tanto que, ningún funcionario manifestó no sufrir de exposición al ruido o sonidos molestos, especialmente en los operativos de control, el ruido de las bocinas de buses, automotores livianos, camiones entre otros provoca malestar en los colaboradores, durante sus actividades.

Análisis

Uno de los principales factores generadores de estrés, es la exposición a los ruidos o sonidos molestos; esto se comprueba en el presente estudio; en el cual los resultados arrojaron un nivel alto de exposición a ruidos o sonidos molestos; que ocasionan estrés laboral.

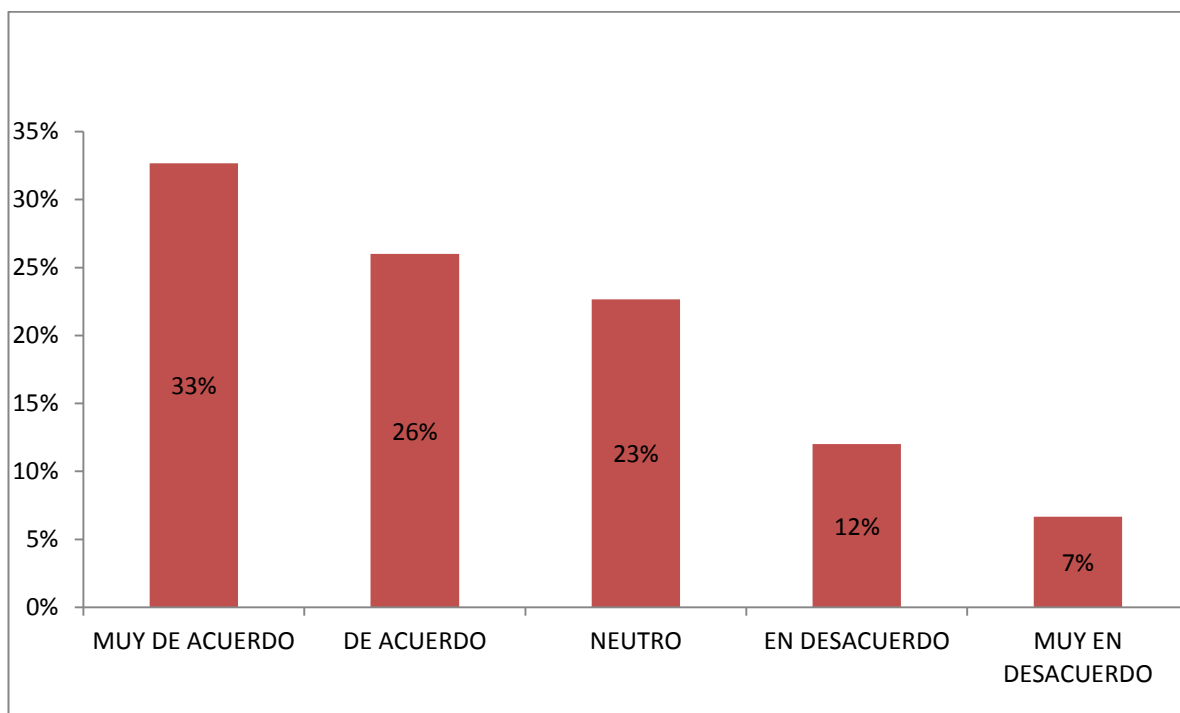


Figura 26. Porcentaje de acuerdo de las condiciones del ambiente laboral.
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

La variable condiciones del ambiente laboral, el cual resulta del análisis de las interrogantes 10,11 y 12; de lo cual se obtiene que existe un ambiente laboral muy poco apto para las realización de las actividades con un porcentaje del 33% en muy de acuerdo, seguido por un 26% de acuerdo; dado que existen elevadas exposiciones a ruidos, condiciones climáticas de temperatura fría y en ciertas ocasiones los colaboradores están expuestos a condiciones peligrosas, como cuando se trasladan en vehículos de transporte por caminos de tercer orden a realizar levantamiento de información y gestión de rutas en la provincia, con lo cual recae en el nivel de estrés máximo.

Análisis

Esto concuerda con los resultados observados por Jiménez (2017), en el cual en su estudio determina que los colaboradores de la Agencia Nacional de Tránsito en la ciudad de Quito, están expuestos a situaciones de riesgos laborales y actividades

peligrosas; las cuales merman el rendimiento y ocasionan problemas psicosociales.

e.- Salud

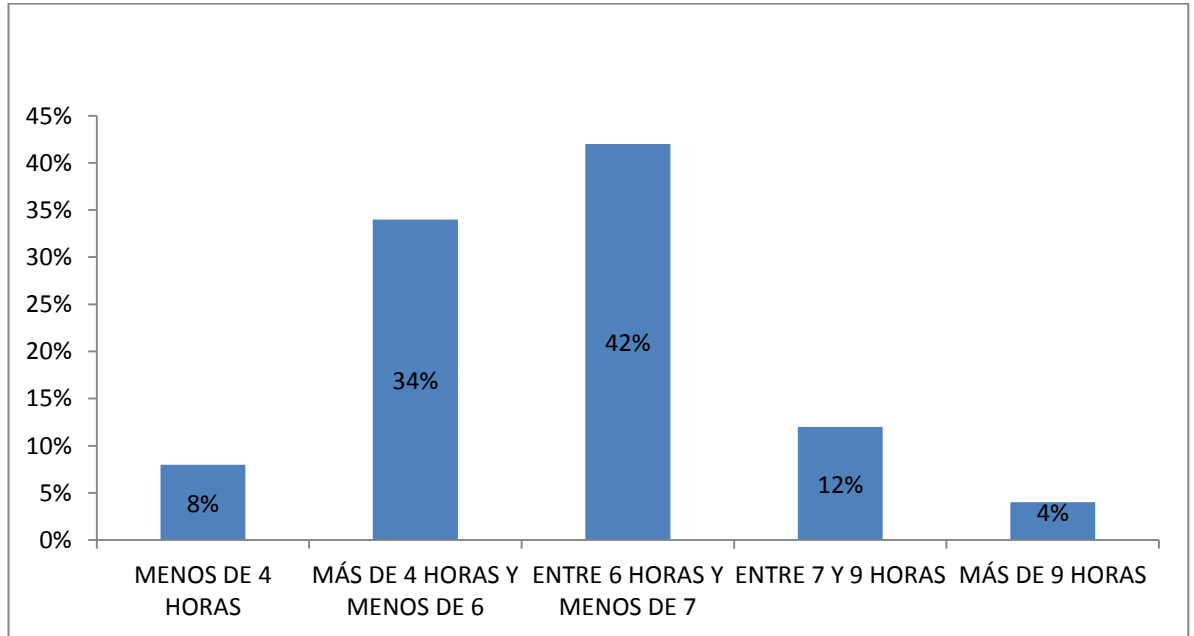


Figura 27. Porcentaje de rango de horas de sueño.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Con referencia a las horas de sueño al día, el promedio general es de 6 a 7 horas al día de rango de sueño; de los cuales 21 colaboradores que representan el 41%, manifestaron dormir en este rango al día. Lo cual concuerda con lo citado por Miró, Lozano, & Buela Casal (2005), en donde indican que: el sueño es sin duda un excelente indicador del estado de salud de las personas tanto en muestras clínicas como en la población general. El desarrollo de estrategias preventivas y de intervención que reduzcan las alteraciones del sueño redundará en una mejor calidad de vida.

Análisis

El mayor bienestar psicológico lo obtienen los sujetos que duermen entre 7-8 horas. Por ejemplo, en el estudio de Duncan, Bomar, Nicholson y Wilson (1995) el ejercicio moderado y los hábitos regulares de sueño (7-8 horas) eran predictores de mejor salud mental en una muestra de 490 universitarios. Una duración insuficiente del sueño se ha relacionado con un mayor riesgo de sufrir depresión, ansiedad, o un problema de abuso de drogas, alcohol o nicotina (Breslau, Roth, Rosenthal, & Andreski, 1997).

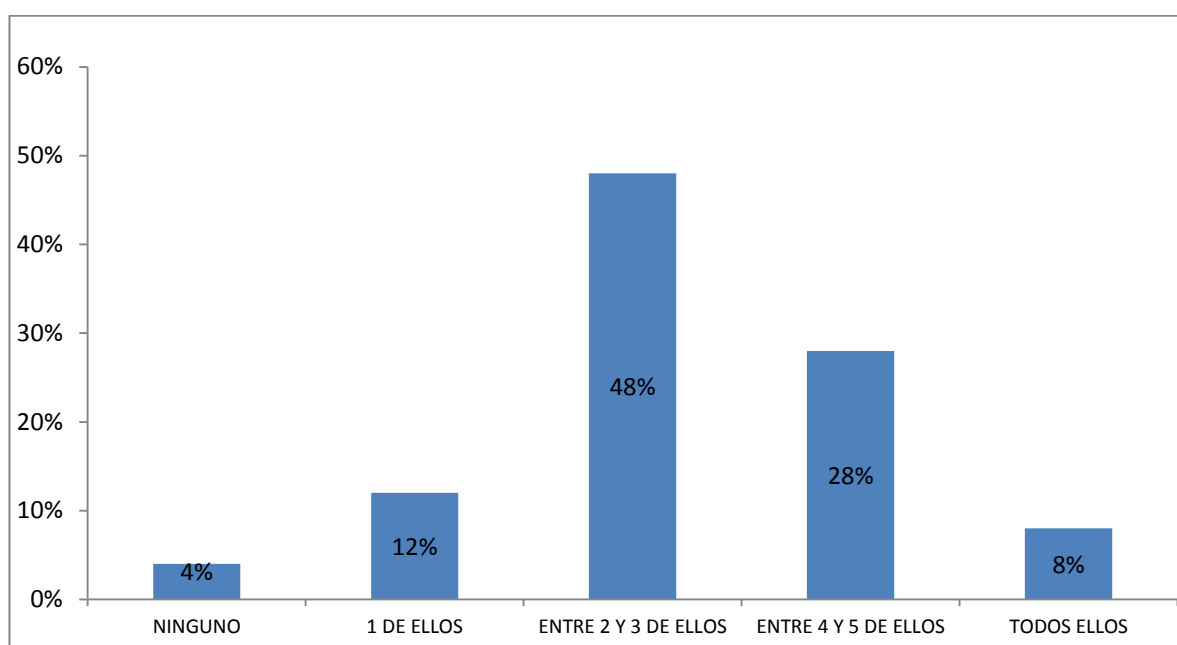


Figura 28. Porcentaje de consumo de drogas o sustancias estupefacientes.
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

El consumo de drogas de evasión, medicamentos, antidepresivos y somníferos; son relativamente frecuente en la población en estudio; dado que, existe una gran mayoría de encuestados 15 determinaron que varias veces al mes, medicamentos para dolores e infecciones estomacales y respiratorias ocasionadas por los problemas ocasionados por el ambiente laboral, 14 expresaron que alguna vez, 10 varias veces a la semana, 7 todos los días y 4 nunca, las personas que lo hacen

todos los días, enfrentan enfermedades que necesitan administración diaria por enfermedades patológicas o crónicas.

Análisis

Ochoa & Madoz (2008), mencionan que el consumo de alcohol y otras drogas tiene una elevada prevalencia en la sociedad en general, y también entre la población colaboradora, repercutiendo sobre el medio laboral.

La repercusión del consumo de estas sustancias en el medio laboral es muy importante (enfermedades, accidentes laborales, absentismo, incapacidades laborales, disminución de la productividad). Se valora la necesidad de una política en el medio laboral encaminada a prevenir o minimizar los riesgos laborales derivados del consumo de estas sustancias, con programas de prevención y apoyo que aporten información básica de referencia y orienten al abordaje asistencial de los colaboradores afectados (Ochoa & Madoz, 2008).

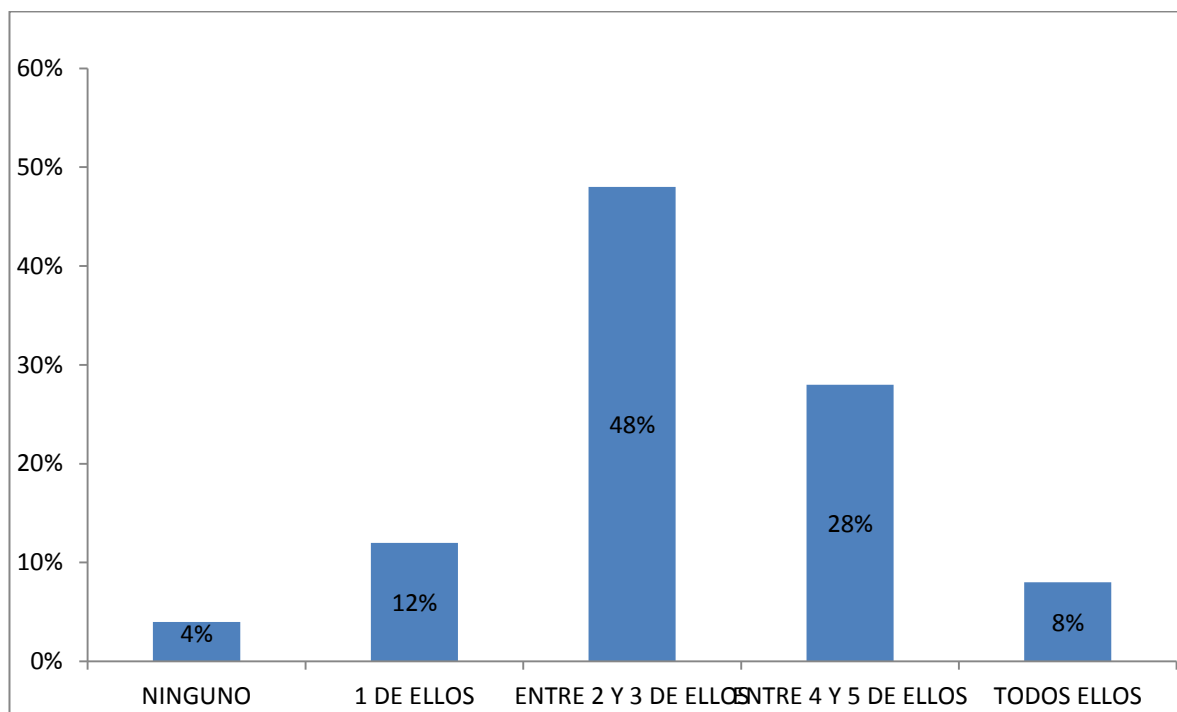


Figura 29. Porcentaje de síntomas de estrés
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De los 50 colaboradores en estudio, 48 encuestados mencionaron padecer de algún síntoma de estrés, en su ambiente laboral; lo que corrobora que existe una alta relación de estos factores con la prevalencia de estrés en la Agencia Nacional de Tránsito de la provincia de Cotopaxi.

Análisis

La prevalencia de los síntomas de estrés, hacen que las capacidades de razonamiento, cognitivas, de concentración, análisis y síntesis; se vean afectadas, por ende la disminución del rendimiento laboral y la satisfacción de los usuarios se vean mermadas.

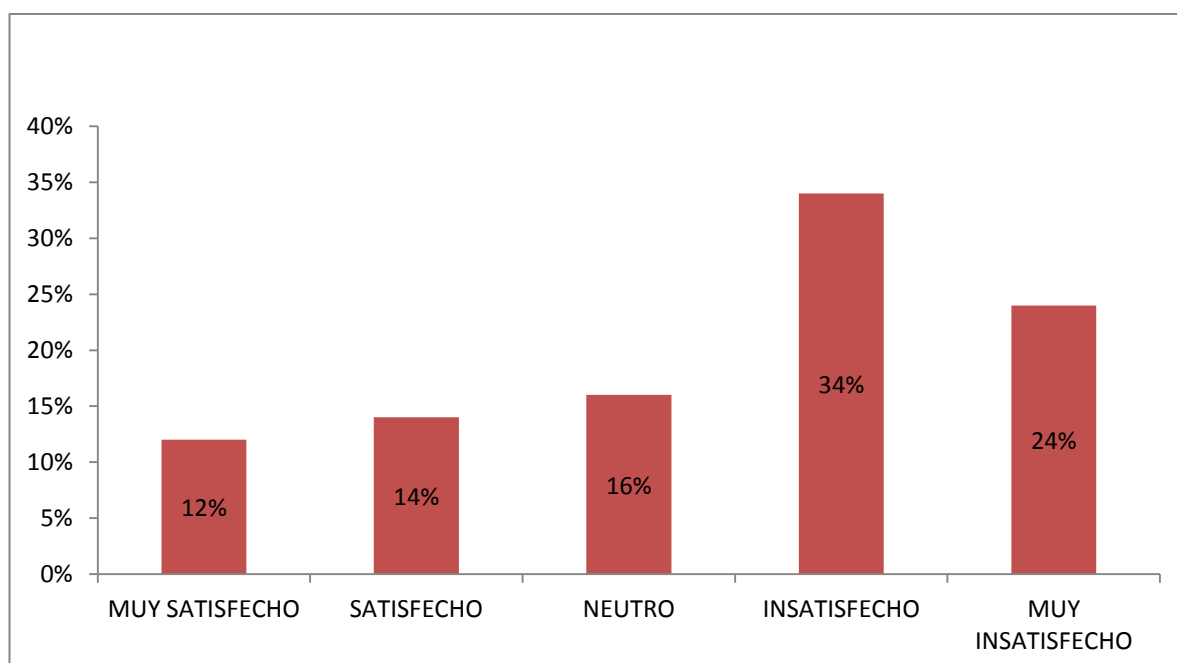


Figura 30. Porcentaje de satisfacción por la salud de los empleados

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Del estudio realizado, se detecta que existe alto nivel de insatisfacción con referencia a la salud de los colaboradores de la ANT Cotopaxi, dado que 17 de

ellos, expresaron su nivel de insatisfacción y 12 su nivel de muy insatisfecho con esta variable, con lo cual según el test realizado, recae en un nivel de estrés máximo. Esto concuerda con Jiménez (2017), en la evaluación realizada se encuentra un gran riesgo ya que, el 62.5% tiene un nivel de exposición psicosocial más desfavorable para su salud, mientras que un 37.5% tiene un nivel intermedio y ningún colaborador tiene el nivel más favorable.

Análisis

A partir de haber realizado el análisis de cada una de las interrogantes del test planteado y las variables agrupadas; se detecta que existe un nivel de estrés máximo entre los colaboradores de la Agencia Nacional de Tránsito en la Provincia de Cotopaxi.

Tabla 10. Factores psicosociales

	<i>PARTICIPACIÓN IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</i>		<i>FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</i>		<i>GESTIÓN DEL TIEMPO</i>		<i>COHESIÓN DE GRUPO</i>	
	PORCENTAJE	RANGO	PORCENTAJE	RANGO	PORCENTAJE	RANGO	PORCENTAJE	RANGO
MUY INADECUADO	100%-61%	44-27	100%-61%	35-22	100%-61%	24-15	100%-61%	29-18
INADECUADO	60%-40%	26-18	60%-40%	21-14	60%-40%	14-10	60%-36%	17-11
ADECUADO	39%-20%	17-9	39%-20%	13-7	39%-29%	9-5	35%-29%	10-6
MUY ADECUADO	19%-0%	8-0	19%-0%	6-0	19%-0%	4-0	19%-0%	5-0

Fuente: Elaboración Propia

4.1 Interpretación y análisis general de resultados

Para la variable participación implicación, responsabilidad; acorde a la tabla de factores de psicosociales de Instituto Navarro de Salud Laboral (2002), acorde a los datos obtenidos en el estudio se pudo detectar que cae en el rango de muy inadecuado, con lo que la situación es deficiente, necesita ser atendida de forma urgente, partiendo desde la raíz del problema mediante un análisis minucioso que tenga como resultado cambios en la organización. Con lo cual se puede mencionar que no existe un adecuado acompañamiento de los entes superiores de la institución con los colaboradores; así mismo se puede observar que no se valoran las opiniones de los colaboradores.

Con respecto a la variable de formación, información y comunicación; la escala según el Instituto Navarro de Salud Laboral (2002), es de inadecuado por lo que se indica que la organización atraviesa por varias dificultades que impiden el despegue de la organización desde la perspectiva psicosocial, la evaluación profunda sería una solución de corrección a los puntos críticos. Por lo que para solventar esta debilidad de la institución, se debe realizar un manual de procesos y llevar una sistematización lógica de las actividades que se realizan en la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi; así mismo se debe usar un canal de comunicaciones oficial como es el correo electrónico institucional o el sistema de archivo documental del estado denominado “quipux”.

La variable de gestión del tiempo, el resultado del test realizado indica que es de inadecuado por lo que se indica que la organización atraviesa por varias dificultades que impiden el despegue de la organización desde la perspectiva psicosocial, la evaluación profunda sería una solución de corrección a los puntos críticos; esto se puede mejorar, dinamizando los turnos fuera de horas laborales; mediante rotación del personal a cargo de las salidas a campo; así mismo con la realización de pausas activas en las jornadas laborales.

Con referencia a la variable de cohesión de grupo, se determina que según la escala de Instituto Navarro de Salud Laboral (2002); es inadecuado por lo que se indica que la organización atraviesa por varias dificultades que impiden el

despegue de la organización desde la perspectiva psicosocial, la evaluación profunda sería una solución de corrección a los puntos críticos; ello se podrá lograr mejorando el ambiente de trabajo con charlas de motivación, reuniones grupales, cursos de actualización de conocimientos, actividades lúdicas y deportivas.

4.2 Verificación de la hipótesis

H_0 : El estrés laboral, no se relaciona con la generación de riesgos psicosociales, en los colaboradores de la Agencia Nacional de Tránsito, de la provincia de Cotopaxi.

H_1 : El estrés laboral, se relaciona con la generación de riesgos psicosociales, en los colaboradores de la Agencia Nacional de Tránsito, de la provincia de Cotopaxi.

Tabla 11. Prueba Chi Cuadrado para estrés laboral y riesgos psicosociales.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,000 ^a	1	,213
Razón de verosimilitudes	11,090	1	,270
Asociación lineal por lineal	1,808	1	,179
N de casos válidos	4		

Fuente: Elaboración propia, software SPSS

- Una vez obtenido el valor χ^2_{α} , con un nivel de significancia del 5%, para 1 grado de libertad; dado que se analizaron 2 factores; se obtiene un $Valor P = 3.84 < \chi^2_{\alpha} = 12$, por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_1 y se concluye que:

H_1 : El estrés laboral, se relaciona con la generación de riesgos psicosociales, en los colaboradores de la Agencia Nacional de Tránsito, de la provincia de Cotopaxi.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.

- Se determinó que si existe relación del estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales en el personal de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, mediante la prueba de Chi Cuadrado, estableciendo un coeficiente de 12.00 mayor que el valor tabulado 3.84 con lo cual se obtiene significación estadística; es decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa H_1 : *El estrés laboral, se relaciona con la generación de riesgos psicosociales, en los colaboradores de la Agencia Nacional de Tránsito, de la provincia de Cotopaxi.*
- Se identificó el nivel de estrés laboral, mediante un cuestionario de medición, aplicado al personal de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, el cual reflejó como resultado de acuerdo a su escala valorativa que existe un alto nivel de estrés en los colaboradores con un 34% de insatisfacción con el factor horario y salario, el 46% está muy de acuerdo que la carga de trabajo no es óptima, un 31 % está muy de acuerdo que las relaciones sociales son buenas, el 33% está insatisfecho con las condiciones del ambiente laboral y finalmente un 34% se encuentra insatisfecho en el aspecto de salud.
- Se evaluó los factores de riesgo psicosociales en el personal de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, mediante un instrumento de medición desarrollado por el Instituto Navarro de Salud Laboral el cual propone 4 factores de evaluación tales como: participación, implicación y responsabilidad en el cual luego de realizar un promedio entre los resultados de cada uno de los encuestados se obtuvo un resultado de muy inadecuado; en el factor formación, información y comunicación, gestión del tiempo y cohesión de grupo, se obtuvo un resultado de inadecuado,

verificándose que existen factores de riesgos psicosociales en la institución que repercuten en el desempeño de los colaboradores.

- Para cumplir con el objetivo final, el cual menciona en proponer recomendaciones que permitan contribuir con la disminución del estrés laboral y contrarrestar los factores de riesgo psicosociales; se presentan a continuación las siguientes:

5.2 Recomendaciones.

- La Dirección Provincial de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, debe gestionar oportunamente, la cancelación de horas extras y suplementarias para los empleados públicos de la institución, de acuerdo a lo enmarcado en el artículo 114 de la LOSEP, que respalda y garantiza que no se puede obligar a ningún empleado a trabajar un tiempo mayor a 8 horas, sin que este sea remunerado, para lo cual se debe establecer un cronograma de trabajo y actividades sustentado y aprobado por la autoridad nominadora.
- Se debe proporcionar 15 minutos a los colaboradores para realizar pausas activas, cada 30 minutos a 1 hora de trabajo sedentario, en el cual el colaborador deberá realizar un estiramiento de su cuerpo, distracción de la mente, lo cual favorece a la disminución de la carga mental, libera el estrés articular y muscular, mejora la postura e incrementa los niveles de concentración.
- Elaborar un cronograma de gestión del tiempo de las actividades y tareas de cada empleado, las cuales debe contener un detalle del tiempo dedicado a cada tarea, y su plazo de cumplimiento, de manera que se aproveche los espacios de la mejor manera evitando realizar tareas a último momento que generan estrés y ansiedad en los colaboradores.
- Cada trimestre, se debe realizar actividades de integración con todo el personal de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, el realizar deporte no solo favorece a la disminución de los niveles de estrés, sino también fomenta la cohesión de grupo, mejora las relaciones interpersonales y promueve el trabajo en equipo.
- Dotar de equipo adecuado al personal de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, para disminuir la exposición al ruido y a los peligros que se

exponen cuando realizan trabajo en campo, por ejemplo se debe proporcionar de un chaleco reflectivo, guantes, gafas, auriculares aislantes de ruido, que permitan disminuir los riesgos a causa de las condiciones peligrosas.

- Se debe realizar una programa de evaluación de la salud de los colaboradores, mediante la elaboración de un cronograma de citas médicas programadas mediante un convenio con el IESS, para que los colaboradores se realicen exámenes médicos, evaluaciones psicológicas y chequeos de salud de manera anual y se lleve un continuo control de sus síntomas, enfermedades y los medicamentos suministrados, para que no exista un consumo desmedido de medicinas o sustancias estupefacientes.
- Para la variable participación implicación, responsabilidad, se puede solventar esta debilidad de la institución, realizando un manual de procesos y llevar una sistematización lógica de las actividades que se realizan en la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi; así mismo se debe usar un canal de comunicaciones oficial como es el correo electrónico institucional o el sistema de archivo documental del estado denominado “Quipux”, carteleras informativas dentro de la institución.
- La variable de gestión del tiempo, se puede mejorar, dinamizando los turnos fuera de horas laborales; mediante rotación del personal a cargo de las salidas al campo; así mismo con la realización de pausas activas en las jornadas laborales.
- Con referencia a la variable de cohesión de grupo, se podrá mejorar el ambiente de trabajo con charlas de motivación, reuniones grupales, cursos de actualización de conocimientos, actividades lúdicas y deportivas.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1 Datos informativos.

Tema: Estrés laboral y riesgos psicosociales en el personal de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi.

Institución Ejecutora: Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi

Beneficiarios: Personal que conforma la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi

Ubicación: Calle Márquez de Maenza y calle Quito, Edificio de Centro de Atención Ciudadana.

Provincia: Cotopaxi.

Cantón: Latacunga

Misión: Planificar, regular y controlar la gestión del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en el territorio nacional, a fin de garantizar la libre y segura movilidad terrestre, prestando servicios de calidad que satisfagan la demanda ciudadana; coadyuvando a la preservación del medio ambiente y contribuyendo al desarrollo del país, en el ámbito de su competencia.

Visión: Ser la entidad líder que regule y controle el ejercicio de las competencias de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, basados en la transparencia y calidad de servicio que garanticen a la sociedad ecuatoriana una regulación eficaz mediante la planificación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

Objetivo: Contribuir al desarrollo nacional, a través de la regulación, planificación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, mediante la formulación y aplicación de leyes, normas, políticas, planes, programas y proyectos que garanticen la satisfacción de los usuarios.

Tiempo estimado para la ejecución: 3 meses.

Equipo técnico responsable: Investigador, Tutor, Dirección Provincial y Jefes de Área.

Costo de la propuesta:

El costo total para la ejecución de la presente investigación fue de \$436.50 dólares americanos, el mismo que se detalla a continuación:

Tabla 12 Costo de la investigación de campo

NÚMERO	DETALLE	RECURSO	VALOR (USD)
1	Papel Bond	Material	20
2	Internet	Tecnológico	66.50
3	Impresiones	Material	200
4	Anillados	Material	30
5	Empastado	Material	40
6	Suministros de Oficina	Material	30
7	Transporte	Material	50
TOTAL			436,50

Fuente: Elaboración propia

6.2 Antecedentes de la propuesta

Esta propuesta contribuirá a reducir los niveles de estrés y riesgos psicosociales en el personal de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, y se propone una serie de actividades prácticas de aplicación dentro de la jornada laboral diaria, que deberán cumplir los colaboradores como parte de sus actividades con la finalidad de generar un mejor ambiente laboral, calidad de vida y salud, que genere un mejor servicio institucional.

6.3 Justificación

La Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi tiene como objetivo principal garantizar la satisfacción de los usuarios, motivo principal para mejorar la calidad laboral de los colaboradores que son los actores principales dentro de la institución en ofertar un servicio de calidad, eficaz y eficiente, pero al existir diversos factores como insatisfacción con su horario y salario, sobre carga laboral, problemas de salud y condiciones laborales inadecuadas, entre otros que generan altos niveles de estrés que no permite realizar un buen trabajo, incrementando los factores de riesgo psicosociales, por lo que es importante realizar una evaluación periódica a los colaboradores con la finalidad de proponer soluciones encaminadas a la mejora del ambiente laboral y un servicio de calidad.

6.4 Objetivos

Disminuir los niveles de estrés laboral y factores de riesgos psicosociales en el personal de la Agencia Nacional de Tránsito.

6.4.1 General:

Proponer un programa de actividades donde los colaboradores interactúen aplicando técnicas de reducción de los niveles de estrés y factores de riesgos psicosociales en su ámbito laboral.

6.4.2 Específicos:

- Determinar técnicas de reducción de los niveles de estrés y factores de riesgos psicosociales
- Generar instrumentos de evaluación mensuales aplicadas a los colaboradores para detectar la reducción de los niveles de estrés.
- Especificar actividades de mejora del ámbito laboral para los servidores públicos de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi.

6.5 Análisis de factibilidad

La propuesta cuenta con la colaboración de la Dirección Provincial Cotopaxi y las áreas involucradas en el desarrollo de las actividades laborales de los colaboradores, lo cual permitirá el cumplimiento de los objetivos institucionales y la mejora en el ámbito laboral de los servidores públicos.

6.6 Fundamentación

La fundamentación teórica científica de la propuesta se halla enmarcada por los siguientes hallazgos bibliográficos.

Tabla 1 Matriz de hallazgos bibliográficos reducción de estrés laboral y riesgos psicosociales

MATRIZ DE HALLAZGOS BIBLIOGRÁFICOS				
AUTOR	TEORÍA	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	APORTE DE LA TEORÍA
(Oficina Internacional del Trabajo , 2013)	Mejoras Prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo	Identificación de los puntos de comprobación de la prevención del estrés en el trabajo (Liderazgo y justicia en el trabajo, las exigencias del trabajo, control del trabajo, apoyo social, ambiente físico, equilibrio entre la vida y el trabajo, reconocimiento en el trabajo, protección contra conducta ofensiva, seguridad en el empleo, información y comunicación)	<p>Puntos de Comprobación:</p> <p>Liderazgo y justicia en el trabajo (políticas y estrategias para el trabajo decente, no discriminación, fomentar comunicación informal entre jefes y subordinados, privacidad, abordar problemas del trabajo con prontitud)</p> <p>Exigencias del trabajo (Ajuste de la carga de trabajo total, Prevención de las demandas excesivas de cada colaborador , planificación de plazos alcanzables, definición clara de tareas y responsabilidades, evitar la subutilización de las capacidades de los colaboradores)</p> <p>Control de Trabajo (Incluya a los colaboradores en la toma de decisiones sobre la organización del trabajo, dar mayor libertad a los colaboradores sobre el control de su trabajo, organizar el trabajo de modo que los colaboradores desarrollen nuevas habilidades)</p>	Es un manual de aplicación esencial para las autoridades nacionales, empresas públicas, privadas, organizaciones y sindicatos que se encuentran interesados en la prevención del estrés en el trabajo

			<p>y conocimientos, fomentar la participación de los colaboradores para mejorar el trabajo, organice reuniones regulares para discutir problemas en el lugar de trabajo)</p> <p>El apoyo social (Afianzar la relación gerentes- colaboradores, ayuda mutua entre los colaboradores, el uso de fuentes externas de asistencia, la organización de actividades sociales, prestación de ayuda directa cuando sea necesario)</p> <p>Ambiente físico (Establecer procedimientos claros para la evaluación y control de riesgos, proporcionar un ambiente de trabajo confortable, elimine y reduzca los riesgos en su origen, proporcione instalaciones de descanso limpias y adecuadas, establezca planes de respuesta a emergencias)</p> <p>El equilibrio entre vida y trabajo y el tiempo de trabajo (Participación de los colaboradores en el diseño de horas de trabajo, satisfacer las necesidades del trabajo como la de los colaboradores, evitar las horas de trabajo excesivamente largas, facilitar el cumplimiento de las responsabilidades</p>	
--	--	--	--	--

			<p>familiares, ajustar las pausas y tiempos de descanso)</p> <p>Reconocimiento en el trabajo (Alabe el buen desempeño de los colaboradores, informar a los colaboradores de forma sistemática sobre las consecuencias de su trabajo, poner en práctica un sistema donde los colaboradores expresen sus opiniones, trato a hombres y mujeres por igual, ofrezca buenas perspectivas de carrera)</p> <p>Protección contra el comportamiento ofensivo (Establecer un marco organizativo sobre el comportamiento ofensivo, organice cursos de sensibilización y formación, establecer procedimientos y modelos de acción, rápida intervención para ayudar a los interesados, organizar áreas con la finalidad de proteger a los colaboradores de comportamiento ofensivo)</p> <p>Seguridad en el trabajo (Aumente la posibilidad de empleo estable, declaración clara de las condiciones de empleo, salarios regulares y beneficios, garantía de un permiso parental justo, protección de los derechos de</p>	
--	--	--	---	--

			<p>los colaboradores y sus representantes)</p> <p>Información y comunicación (Vaya al lugar de trabajo y hable con los colaboradores, mantenga comunicación diaria y sencilla entre supervisores y colaboradores, informe a los colaboradores de las decisiones importantes, informe a la alta dirección de las opiniones de los colaboradores, comparta con los colaboradores los proyectos dirigidos a lograr un cambio)</p>	
(Chiavenato, 2004)	Objetivos de la gestión del talento humano	Beneficios que la organización pone a disposición de sus miembros, así como los mecanismos y procedimientos para entregar a los colaboradores	<p>Programa de incentivos</p> <p>Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo. Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo</p> <p>El hecho de sentirse felices en la organización y satisfechos en el trabajo determina en gran medida el éxito organizacional</p> <p>Remuneración variable Es la parte de la remuneración total acreditada periódicamente (trimestral, semestral o anualmente) a favor del empleado e acuerdo a lo establecido en la ley.</p>	<p>Gestionar un buen plan de incentivos, un buen ambiente laboral y una acreditación justa de las compensaciones a los empleados forma parte de la motivación y crecimiento de los colaboradores en una empresa.</p>

Fuente: La Prevención del estrés en el trabajo, lista de puntos de comprobación (Oficina Internacional del Trabajo , 2013)

6.7 Desarrollo de la propuesta

La presente propuesta es un elemento coadyuvante, a la mejora de los altos niveles de estrés y reducción de los factores de riesgo psicosociales, que aquejan a los empleados públicos de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, misma que se basa en la aplicación de los siguientes puntos importantes detallados a continuación:

6.7.1. Técnicas de reducción de niveles de estrés y factores de riesgos psicosociales

Liderazgo y justicia laboral

- Establecer políticas de prevención estrés laboral y factores de riesgos psicosociales indicando claramente el compromiso de la Dirección Provincial Cotopaxi, en realizar mejores gestiones con la Dirección Ejecutiva para el pago de horas extras en actividades extra-laborales, lo cual debe ser comunicado a todos los servidores públicos de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi.




Figura 31. Comunicación a colaboradores sobre políticas y gestión de la Dirección Provincial Cotopaxi

Fuente: Elaboración propia

- Ajustar el volumen de carga de trabajo de cada empleado, una distribución del trabajo adecuada y equitativa mejora la salud y el rendimiento de los colaboradores, esto se deberá realizar mediante un levantamiento de información proporcionada por cada uno de los colaboradores con un detalle de cada una de las actividades diarias que realiza, lo cual será analizado por el Director Provincial, y será redistribuida nuevamente a los colaboradores para garantizar la equidad en las tareas y disminuir el estrés.

Tabla 24 Levantamiento de tareas de los colaboradores de la ANT Cotopaxi

 Agencia Nacional de Tránsito		LEVANTAMIENTO DE ACTIVIDADES COLABORADORES	
		DIRECCION PROVINCIAL COTOPAXI	
NOMBRE FUNCIONARIO:			
CARGO:			FECHA:
AREA:			JEFE DE AREA:
No.	TAREAS	TIEMPO TAREA	PERIODICIDAD
OBSERVACIONES PARA LA DIRECCIÓN PROVINCIAL:			

Fuente: Elaboración Propia

- Elaborar un cronograma de actividades y cumplimiento de tareas, con plazos realistas que permitan garantizar un buen trabajo y la productividad de los colaboradores.

Carga laboral



Figura 32. Establecer Cronogramas de cumplimiento de tareas con plazos realistas
Fuente: Elaboración propia

- Describir claramente las tareas y responsabilidades de cada uno de los colaboradores de la ANT Cotopaxi, así también las actividades extra – laborales como operativos de control y levantamiento de información de campo, con la finalidad de que el equipo cumpla con los cambios repentinos en la organización del trabajo.



Figura 33. Descripción de las Tareas con los miembros del equipo
Fuente: Elaboración propia

Implicación y responsabilidad

- Generar influencia y empoderamiento de los colaboradores a su cargo y puesto de trabajo, de manera que tengan autonomía en la manera de realizar sus tareas, sin extralimitarse en la metodología establecida, otorgando libertad en la capacidad de organización del mismo, aportando nuevas ideas de mejora y siendo ellos mismo quienes controlen su trabajo, estas medidas aumentan la motivación y calidad del trabajo y reducen el estrés.



Figura 34. Libertad de decisión en la realización de tareas
Fuente: Elaboración propia

Información y Comunicación

- La Dirección Provincial Cotopaxi, debe hacer conocer su compromiso y proporcionar apoyo en forma activa en la mejora de las condiciones de trabajo y reducción de estrés a los colaboradores, fomentando la cooperación mutua entre compañeros como política de trabajo.

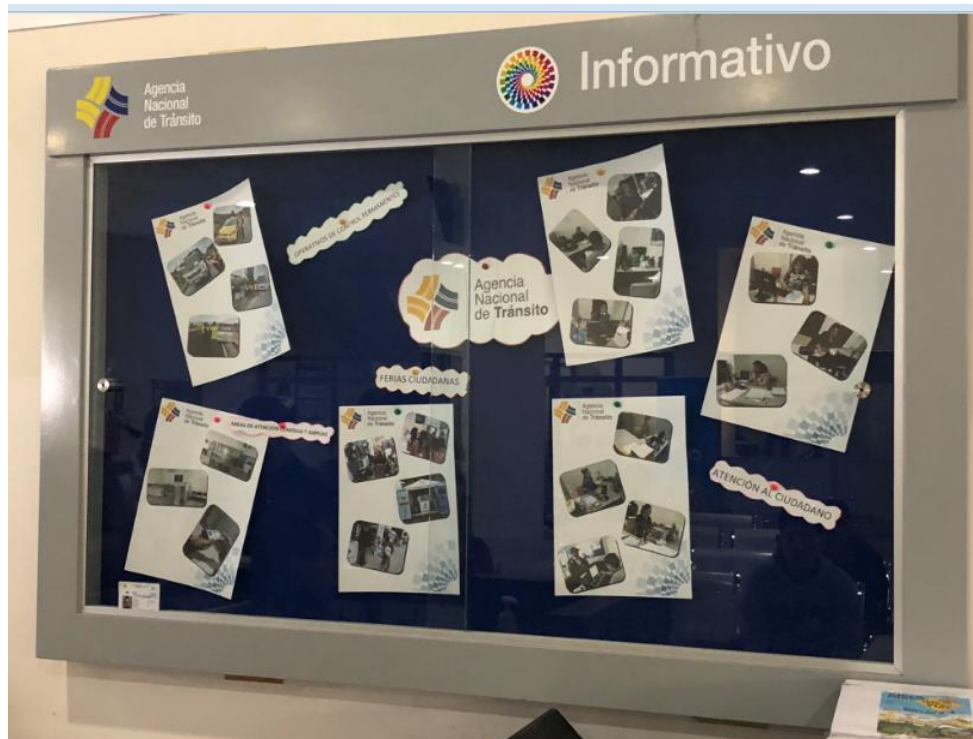


Figura 35. Informativos Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi
Fuente: Elaboración propia

- Se debe realizar la colocación de carteleras informativas dentro de las oficinas de la Dirección Provincial Cotopaxi, las cuales deberán ser actualizadas en forma semanal, con información motivacional como frases alentadoras, cumpleaños del mes, reconocimiento al mejor colaborador del mes, fotografías de actividades institucionales, pausas activas y diferentes novedades, planificaciones y gestiones realizadas por la Dirección, para mejorar la calidad del ambiente laboral de la Institución.

Salud

- Realizar cronogramas de atención médica en convenio con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Cotopaxi (IESS), para que los colaboradores asistan a realizarse exámenes de rutina, con la finalidad de detectar enfermedades, evaluar la salud y las condiciones físicas del colaborador.



Figura 36. Servicios de asistencia médica- evaluación de la salud de los colaboradores
Fuente: Elaboración propia

- Establecer espacios en el sitio de trabajo, para que los colaboradores realicen pausas activas dentro de la jornada laboral, se sugiere que se nombre una comisión encargada de verificar el cumplimiento de las actividades; a continuación se detallan una sugerencia de ejercicios en el trabajo:



Figura 37. Ejercicios en el trabajo – pausas activas
Fuente: Universidad Centroamericana UCA, 2018

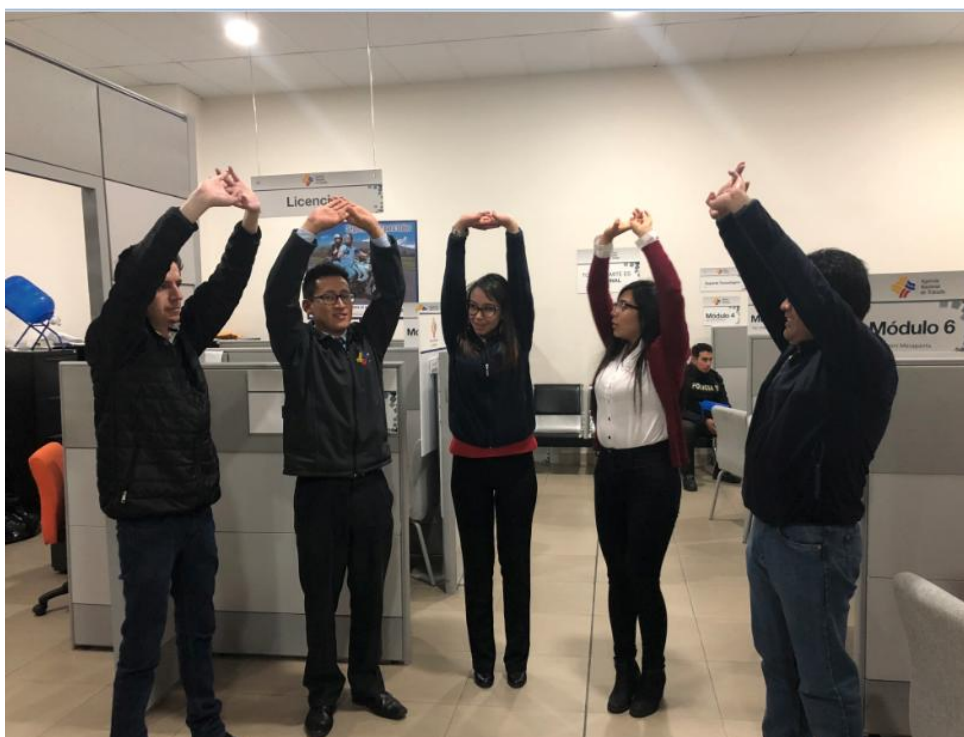


Figura 38. Ejercicios en el trabajo – pausas activas
Fuente: Elaboración propia

6.7.1 Beneficios de las Pausas Activas

- Disminuye el estrés
- Mejora la postura
- Disminuye el riesgo de enfermedades laborales
- Elimina el cansancio físico y mental
- Favorece a eliminar la tensión muscular
- Previene las cefaleas
- Mejora la concentración
- Eleva el desempeño laboral

6.7.2 Conformación del comité de Salud del Trabajo

La Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, no posee un área de talento humano o de salud y seguridad ocupacional en la provincia, estas dependencias se encuentran centralizadas en la oficina Matriz, pero la Dirección Provincial, puede nominar en forma rotativa a dos personas de forma semestral para que realicen el control de la realización correcta de las pausas activas en los horarios establecidos para el efecto.

6.7.3 Cohesión de Grupo – Relaciones Sociales

- Determinar actividades fuera del horario de trabajo, y motivar a los colaboradores para que participen de actividades sociales para compartir con sus compañeros de trabajo, con la finalidad de afianzar el compañerismo y trabajo en equipo.



Figura 39. Actividades de integración social para el personal
Fuente: Elaboración propia

- Planificar actividades lúdicas, deportivas y de integración cada trimestre, las cuales no deberán interferir en el horario de trabajo, con la finalidad de que los colaboradores afiancen sus relaciones humanas, compañerismo, trabajo en equipo, situaciones que también favorecen a la reducción del estrés laboral.



Figura 40. Actividades de Integración para el personal
Fuente: Elaboración propia

6.7.4 Condiciones físicas del trabajo

- Crear un ambiente confortable de trabajo, propicio para el desarrollo de las actividades de los colaboradores, generando bienestar físico y mental; los sitios de trabajo deben estar estructurados por espacios y equipo de oficinas ergonómico y en buen estado.



Figura 41. Espacio ergonómico en las oficinas
Fuente: Fuente: Elaboración propia

- Dotar de indumentaria adecuada para el personal de la ANT Cotopaxi que realiza trabajo de campo, con la finalidad de disminuir los peligros a los que se encuentran expuestos mientras realizan sus labores, fuera de la oficina.




Figura 42. Indumentaria adecuada trabajo de campo
Fuente: Elaboración propia

6.7.5 Evaluación de la propuesta

La evaluación del resultado de la propuesta se realizará cada trimestre, con la finalidad de verificar la factibilidad de la misma, para el efecto; se propone el siguiente formato de evaluación, el cual será aplicado por el comité de salud designado y aprobado por la Dirección Provincial Cotopaxi.

Tabla 3 Check list evaluación aplicación propuesta

 <p>Agencia Nacional de Tránsito</p>	AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO		
	DIRECCIÓN PROVINCIAL COTOPAXI		
	CHECK LIST DE VERIFICACIÓN PROPUESTA REDUCCIÓN DE ESTRÉS LABORAL		
	FECHA:	AREA:	
CARGO:			
<p>El presente instrumento tiene como propósito, evaluar si las condiciones de ambiente laboral, han mejorado dentro de su sitio de trabajo por lo cual sírvase contestar y emitir su criterio de observación que serán complemento importante de mejora continua.</p>			
MARQUE CON UNA X O UN VISTO LAS OPCIONES DE RESPUESTA			
ASPECTOS DE EVALUACIÓN			
LIDERAZGO Y JUSTICIA LABORAL:			
LISTA DE COMPROBACIÓN	SI	NO	OBSERVACIÓN
¿La Dirección Provincial ha gestionado y planificado el pago de horas extras como compensación a sus labores fuera del horario de trabajo?			
¿Se ha realizado un levantamiento de información en cuanto a la carga laboral asignada a su puesto de trabajo?			
¿Se ha efectuado una redistribución del trabajo adecuada y equitativa?			
¿Se ha establecido un cronograma de cumplimiento de tareas con plazos realistas que permitan llevar a cabo la tarea con efectividad?			
CARGA LABORAL			
¿Se le ha informado claramente sobre sus tareas, responsabilidades y actividades extra laborales que generan cambios repentinos en la organización de su trabajo?			
IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD			
¿Siente empoderamiento de su puesto de trabajo?			
¿Considera que tiene más libertad en la organización y gestión de su trabajo?			
¿La Dirección Provincial está comprometida en la mejora de las condiciones de trabajo, reducción de estrés y fomenta la cooperación mutua entre colaboradores?			
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
¿Considera útil y motivadora la información colocada en la cartelera de la Institución?			
¿Se realiza la actualización semanal de la información de la cartelera informativa?			
SALUD			
¿Ha asistido a realizarse exámenes de rutina para evaluar su salud, gestionados por la Dirección Provincial?			
¿Ha realizado Pausas activas dentro del horario de trabajo?			

¿Las pausas activas le producen bienestar y se siente menos estresado?			
COHESIÓN DE GRUPO-RELACIONES SOCIALES			
¿Se ha planificado en el último trimestre actividades deportivas, lúdicas o de integración?			
¿Ha asistido a actividades deportivas, lúdicas o de integración organizada por la institución en el último trimestre?			
CONDICIONES FÍSICAS DEL TRABAJO			
¿Su sitio de trabajo posee equipo de cómputo y de oficina en buen estado?			
¿La Dirección Provincial gestiona el cambio o entrega de equipo de oficina y de tecnología en buen estado, en el caso de que no se encuentre en buenas condiciones?			
OBSERVACIONES PARA EL EVALUADOR:			

Fuente: Elaboración Propia

La tabulación del check list es de forma sencilla, con dos opciones de respuesta que proporcionará un resultado claro y específico sobre la aplicación y factibilidad de la propuesta realizada en cuanto a opciones de mejora del ambiente laboral con la reducción del estrés laboral y factores de riesgo psicosociales.

Si de una población total de 50 personas, mismos que son colaboradores de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, se obtiene en cada pregunta un 80% que represente la opción SI y un 20% la opción NO, se puede concluir que la propuesta se está dando cumplimiento.

En cuanto a la evaluación para verificar si se han reducido los niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales en los colaboradores de la ANT Cotopaxi, se deberá volver a aplicar los test de evaluación de niveles de estrés laboral y factores de riesgos psicosociales, y a través de una tabulación de datos e interpretación de resultados se podrá establecer si existe o no una mejora en el ambiente laboral.

6.7.6 Plan de monitoreo de la propuesta

Tabla 4 Plan de Monitoreo de la Propuesta

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Qué va a evaluar?	Reducción de niveles de estrés laboral y factores de riesgos psicosociales
¿Por qué evaluar?	Mejorar el ambiente laboral
¿Para qué evaluar?	Conocer la percepción de los empleados públicos de la ANT Cotopaxi en cuanto a su ambiente de trabajo.
¿Quiénes solicitan evaluar?	El investigador y la Dirección Provincial Cotopaxi.
¿Cuándo evaluar?	Mensual, trimestral, semestral
¿Cómo evaluar?	Check list evaluación de la propuesta
¿Con que evaluar?	Test de medición de estrés laboral y riesgos psicosociales.

Fuente: Elaboración Propia

Costo de la Propuesta

Dentro del presupuesto asignado a la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi, no se ha establecido rubros para gastos en lo que se refiere a temas de talento humano, puesto que esta área se encuentra centralizada en la oficina matriz.

La Dirección Provincial Cotopaxi gestiona un aporte mensual de cada funcionario para poder cubrir gastos y necesidades institucionales, por lo cual se podría asignar de este fondo un 10%, para realizar las actividades mencionadas en esta propuesta.

7. Bibliografía

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Montecristi, Manabí, Ecuador: Ediciones Legales.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2015). Bibliotecas del Ecuador. Recuperado el 22 de 03 de 2018, de <http://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/1091>
- Bedodo, V., & Giglio, C. (2016). Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/113580/cs39-bedodov244.pdf>
- Beleño, R., & Ucros, M. (2014). Beleño Navarro, R., & Ucros Campo, M. M. (2014). Factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la universidad de la costa cuc en el 2014. Cartagena de Indias, Colombia: Universidad de la Costa CUC.
- Breslau, N., Roth, T., Rosenthal, L., & Andreski, P. (1997). Daytime sleepiness: an epidemiological study of young adults. *American Journal of Public Health*, 87(10), 1649-1653.
- Briones, J., & Zambrano, M. (2015). Análisis de la Situación de Condiciones de Seguridad e Higiene Industrial en una Emocora de Telecomunicaciones en la Ciudad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador: Bachelor's thesis.
- Calderón, G., & Serna, H. (2013). Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial: su incidencia sobre gestión humana en las organizaciones (Vol. 2). Bogotá, Colombia: Diversitas.
- CCOO. (2018). Andalucía CCOO. Recuperado el 23 de 01 de 2018, de <http://tusaludnoestaennomina.com/wp-content/uploads/2014/06/bolentin-estres-laboral.pdf>
- Cerrato, J. (2010). Análisis de riesgos psicosociales en el trabajo.
- Estreslaboral.info. (2018). Estres laboral. Recuperado el 22 de 02 de 2018, de <http://www.estreslaboral.info/>
- Generalitat Valenciana Conselleria d'economía Isenda l'Ocupacio. (16 de Enero de 2017). *aws.amazon.com*. Recuperado el 30 de 06 de 2018, de

<https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/31682621/ANEXO3-MANUAL-PROCEDIMIENTOS-SEGURIDAD-Y-SALUD.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1530394837&Signature=owxgIhNrpoJydYQCe1eTBwgdVE%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3>

- Gil-Monte, P. (2016). Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la comunidad valenciana (España).
- Gómez Delgado, L. (2013). Estudio Psicocial del puesto de Teleoperador Comercial. La Rioja, Argentina: Universidad de la Rioja.
- Instituto Navarro de Salud Laboral. (2002). Factores psicosociales- identificación de situaciones de riesgo. Recuperado el 13 de 02 de 2018, de <https://w3.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/F.%20Factores%20Psicosociales.pdf>
- Jiménez, B., & León, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid, España: Universidad Autónoma de Madrid.
- Jiménez, M. (2017). Jiménez Erazo, M. J. (2017). Diseño de estaciones de trabajo para el mejoramiento de la productividad y prevención de riesgos laborales de los procesos de fabricación de placas de la Agencia Nacional de Tránsito. Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Juárez-García, A. (2007). Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México (Vol. 2). Ciudad de México: Salud Pública de México.
- Kalimo, R. (1988). Los factores psicosociales en el Trabajo y su relación con la salud. Organización Mundial de la Salud, Ginebra, 1988.
- Laboratorio observatorio de riesgos psicosociales. (2009). El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora. Andalucía, España. Recuperado el enero de 2018, de www.juntadeandalucia.es
- Medina, M. (05 de Noviembre de 2012). Gestión y administración de recursos humanos. Recuperado el 30 de junio de 2018, de <http://gestionyadmderecursos.blogspot.com/>

- Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (2015). Portal de Riesgos Psicosociales. Recuperado el 22 de 02 de 2018, de <http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnnextoid=f8cd84fbb7819410VgnVCM1000008130110aRCRD>
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (2015). Psicología aplicada a la prevención de riesgos laborales. Recuperado el 1 de 04 de 2018, de <http://www.egarsat.es/docs/GestionPreventiva/CBP/Castellano/Psicologia.pdf>
- Ministerio del trabajo y asuntos sociales. (2000). Estrés laboral. MADRID.
- Miró, E., Lozano, M., & Buela Casal, G. (2005). Sueño y calidad de vida. *Revista Colombiana de Psicología*, 14.
- Moreno, B., Garrosa, E., Rodríguez, R., Martínez, M., & Ferrer, R. (2009). El burnout del profesorado universitario y las intenciones de abandono: un estudio multi-muestra (Vol. 2). Madrid, España: *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.
- Observatorio de Riesgos Sociales. (2012). Factores psicosociales. Recuperado el 12 de 01 de 2018, de http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_fichas_1_12/1-12_fichas%20factores%20psicosociales.pdf
- Ochoa, E., & Madoz, A. (2008). Consumo de alcohol y otras drogas en el medio laboral. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 54(213), 25-32.
- Oficina Internacional del Trabajo . (2013). *La Prevención del estrés en el trabajo* . Ginebra: ISBN 978-92-2-325637-1.
- Ortiz, C. (2016). *Análisis psicosocial del estrés laboral* .
- Paspuel, L. (2014). *Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A.* Quito.
- Peiró, J. (2011). *Estrés laboral y riesgos psicosociales: Investigaciones recientes para su análisis y prevención*. España.
- Prado, J., Flores, P., Galicia, P., & Saiso, A. (2014). Prado, J. F. U., Flores, P. R. L., Galicia, C. P., & Saisó, A. G. (2014). *Síndrome de Desgaste*

Ocupacional (Burnout) y su Relación con Salud y Riesgo Psicosocial en Funcionarios Públicos que Imparten Justicia en México, DF 1 (Vol. 2). Ciudad de México, México: Acta de investigación psicológica.

Ramírez , K. (16 de Abril de 2014). Sistema de reconocimiento para alcanzar los objetivos claves de la empresa. Obtenido de “El reconocimiento es una herramienta de gestión que refuerza la relación de la empresa con los trabajadores, y que origina cambios positivos al interior de una organización (Jiménez, 2013).

Regueiro , A. (13 de 08 de 2000). Universidad de Málaga España. Recuperado el 27 de 06 de 2018, de <https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf>

Ruiz, I., Agudo, J., & Torollo, F. (1999). Curso de prevención de riesgos laborales. España en el marco de la Unión Europea. Dykinson.

Silla, M. (2011). Estrés laboral y riesgos psicosociales: Investigaciones recientes para su análisis y prevención.

Soler, M. (2008). La Evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo del sector hortofrutícola. (T. Doctoral, Ed.) Murcia, España: Universidad de Murcia.

Unión General de Trabajadores. (2017). Condiciones de Trabajo. Recuperado el 18 de 02 de 2018, de <http://portal.ugt.org/campanas/condicionesdetrabajo.pdf>

Universidad Técnica de Ambato. (31 de Mayo de 2016). Resolución: 0998-CU-P-2016. Reglamento de Bioética de Investigación en Seres Humanos de la Facultad de Ciencias de la Salud. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Consejo Universitario UTA.

Villalobos, G. (2004). Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa (Vol. 6). Huila, Colombia: Ciencia y Trabajo.

Work Meter. (2015). Claves para mejorar el rendimiento laboral en las empresas. Obtenido de Incentivos y retribuciones: http://cdn2.hubspot.net/hub/174456/file-52135403-pdf/docs/WorkMeter_-_eBook_sobre_Rendimiento_Laboral.pdf?_hsenc=p2ANqtz--

MJ3jwntmuHwTE7q8751FnrsbuuZlgT80LxbOKug2C-
YWLzgE6emewzYzAObkUu7eAQeMSPNE6lZ1d-
JQoSfy4bkrMag&_hsmi=8750852

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

UNIDAD DE POSGRADOS

MAESTRÍA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COHORTE 2014

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL NIVEL DE ESTRÉS EN LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO DE COTOPAXI

Estimados Participantes:

Este cuestionario pretende obtener datos sobre la situación laboral respecto a los niveles de estrés en los empleados públicos de la Agencia Nacional de Tránsito de Cotopaxi.

A continuación se presentan 15 preguntas con varias alternativas de respuesta, MARQUE CON UNA X una de ellas; la que a su consideración se acerque más a su situación en la Institución.

Le informamos que la información proporcionada es de manera CONFIDENCIAL.

Muchas gracias por su gentil colaboración.

PREGUNTAS:

1. Está satisfecho con el número de horas que trabaja:

Muy Satisfecho __

Satisfecho __

Neutro __

Insatisfecho __

2. Está satisfecho con el sistema de turnos establecido (se encuentra cómodo trabajando por la mañana, tarde o noche, o con las variaciones que se le imponen desde la dirección):

Muy Satisfecho __

Satisfecho __

Neutro __

Insatisfecho __

Muy insatisfecho __



3. Está satisfecho con el salario o paga que recibe por sus servicios:

Muy Satisfecho __

Satisfecho __

Neutro __

Insatisfecho __

Muy insatisfecho __

4. En su trabajo apenas tiene tiempo para tomar un pequeño descanso:

Muy de acuerdo __

De acuerdo __

Neutro __

En desacuerdo __

Muy en desacuerdo __

5. En su trabajo realiza tareas que requieren un alto nivel de concentración:

Muy de acuerdo __

De acuerdo __

Neutro __

En desacuerdo __

Muy en desacuerdo __



6. Al salir del trabajo se encuentra agotado física o mentalmente:

Muy de acuerdo __

De acuerdo __

Neutro __

En desacuerdo __

Muy en desacuerdo __

7. Trata habitualmente con clientes o usuarios enojados:

Muy de acuerdo __

De acuerdo __

Neutro __

En desacuerdo __

Muy en desacuerdo __

8. Cuenta con el apoyo de sus jefes o superiores: (le ayudan cuando lo necesita y prestan atención a sus opiniones, quejas y reclamos)

Muy de acuerdo __

De acuerdo __

Neutro __

En desacuerdo __

Muy en desacuerdo __

9. Su relación con sus compañeros de trabajo es:

Muy Mala __

Mala __

Neutra __

Buena __

Muy Buena __



10. En su trabajo realiza tareas insalubres o peligrosas:

Muy de acuerdo ___

De acuerdo ___

Neutro ___

En desacuerdo ___

Muy en desacuerdo ___

11. La temperatura en su puesto de trabajo es confortable:

Muy de acuerdo ___

De acuerdo ___

Neutro ___

En desacuerdo ___

Muy en desacuerdo ___

12. Está expuesto a ruidos o sonidos molestos en su puesto de trabajo:

Muy de acuerdo ___

De acuerdo ___

Neutro ___

En desacuerdo ___

Muy en desacuerdo ___

13. Cuánto tiempo pasa durmiendo de media cada día:

Menos de 4 horas ___

Más de 4 horas y menos de 6 ___

Entre 6 horas y menos de 7 ___

Entre 7 y 9 horas ___

Más de 9 horas ___



14. Los problemas en su trabajo le han llevado a consumir drogas para evadirse o medicamentos como ansiolíticos, antidepresivos o somníferos:

Nunca ____

Alguna Vez ____

Varias veces al mes ____

Varias veces a la semana ____

Todos los días ____

15. Diga cuántos de los siguientes síntomas sufre habitualmente (varias veces al mes):
insomnio, ansiedad, irritabilidad, depresión, falta de energía o problemas
gastrointestinales:

Ninguno ____

1 de ellos ____

Entre 2 y 3 de ellos ____

Entre 4 y 5 de ellos ____

Todos ellos ____

FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

Este cuestionario pretende obtener una visión global de su organización respecto a los factores de riesgo de tipo psicosocial.

A continuación le presentamos una serie de preguntas con varias alternativas de respuesta. Desde un punto de vista general, elija la opción que más se acerque a su empresa.

Le informamos de que cualquier dato que usted aporte en el cuestionario será tratado de manera CONFIDENCIAL.

En cada pregunta le ofrecemos un apartado denominado OBSERVACIONES, utilícelo siempre que desee hacer alguna aclaración o puntualización al respecto, cuando necesite explicar alguna de sus opciones o cuando la alternativa escogida no englobe a la totalidad de las personas que forman parte de su empresa.

Ante cualquier duda que le surja durante la ejecución de la encuesta, no dude en pedir cualquier aclaración o información adicional.

Muchas gracias por su colaboración.

DATOS RELATIVOS A LA EMPRESA

Actividad a la que se dedica

Sector al que pertenece

Certificación en calidad

Jornada laboral 1 turno 2 turnos 3 turnos otros turnos

Plantilla

Número de Delegados de Prevención

Pregunta 1

¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?

- A. No.
 B. Sí, ocasionalmente.
 C. Sí, cuando la tarea se lo permite.
 D. Sí, es la práctica habitual.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 2

¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?

- A. No, no existe.
 B. Sí, aunque en la práctica no se utiliza.
 C. Sí, se utiliza ocasionalmente.
 D. Sí, se utiliza habitualmente.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 3

¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?

- A. No.
 B. Sí, ocasionalmente.
 C. Sí, habitualmente.
 D. Sí, puede adelantar trabajo para luego tener más tiempo de descanso.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 4

¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, etc.) para realizar su tarea?

- A. No.
 B. Sí, algunas veces.
 C. Sí, habitualmente.
 D. Sí, siempre.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 5

Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?

- A. No.
 B. Sí, oralmente.
 C. Sí, por escrito.
 D. Sí, por escrito y oralmente.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 6

Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a:

- A. Un compañero de otro puesto.
 B. Una persona asignada. (mantenimiento, refuerzo...)
 C. Un encargado y/o jefe superior.
 D. No tiene esa opción por cualquier motivo.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 7

Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?

- A. No.
 B. Sí, por medio de la intervención del mando.
 C. Sí, entre todos los afectados.
 D. Sí, mediante otros procedimientos.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 8

¿Pueden los trabajadores elegir sus días de vacaciones?

- A. No, la empresa cierra por vacaciones en periodos fijos.
 B. No, la empresa distribuye periodos vacacionales, sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores.
 C. Sí, la empresa concede o no a demanda del trabajador.
 D. Sí, los trabajadores se organizan entre ellos, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 9

¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc.)?

- A. No, es función del mando superior o persona encargada.
 B. Sí, sólo incidentes menores.
 C. Sí, cualquier incidente.

A B C

OBSERVACIONES _____

Pregunta 10

¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad?

- A. No, por la continuidad del proceso.
 B. No, por otras causas.
 C. Sí, las establecidas.
 D. Sí, según necesidades.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 11

¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?

- A. No.
 B. Charlas, asambleas.
 C. Comunicados escritos.
 D. Sí, medios orales y escritos.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 12

En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?

- A. No.
 B. Sí, a veces.
 C. Sí, habitualmente.
 D. Sí, siempre.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 13

La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:

- A. Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador.
 B. Colabora con el trabajador en la consecución de fines.
 C. Fomenta la consecución de objetivos en equipo.

A B C

OBSERVACIONES _____

Pregunta 14

¿Se recuperan los retrasos?

- A. No.
 B. Sí, durante las pausas.
 C. Sí, incrementando el ritmo de trabajo.
 D. Sí, alargando la jornada.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 15

¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?

- A. Salario por hora (fijo).
 B. Salario más prima colectiva.
 C. Salario más prima individual.

A B C

OBSERVACIONES _____

Pregunta 16

¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?

- A. No.
 B. Sí, de forma oral.
 C. Sí, de forma escrita (instrucciones).
 D. Sí, de forma oral y escrita.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 17

¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?

- A. No, por la ubicación del trabajador.
 B. No, por el ruido.
 C. No, por otros motivos.
 D. Sí, algunas palabras.
 E. Sí, conversaciones más largas.

A B C D E

OBSERVACIONES _____

Pregunta 18

¿Han recibido los mandos intermedios formación para el desempeño de sus funciones?

- A. No.
 B. Sí, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando.
 C. Sí, algunos mandos han modificado sus estilos significativamente.
 D. Sí, la mayoría ha modificado su estilo de mando.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 19

¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?

- A. No.
 B. Sí, cuando la tarea se lo permite.
 C. Sí, en función del tiempo disponible.
 D. Sí, siempre se hace en equipo.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 20

¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?

- A. No.
 B. Sí, ocasionalmente.
 C. Sí, habitualmente.
 D. Sí, cualquier error.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 21

¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de la plantilla?

- A. No.
 B. Sí, una o dos veces al año.
 C. Sí, varias veces al año, según surja el motivo.

A B C

OBSERVACIONES _____

Pregunta 22

¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto?

- A. No, por el proceso productivo.
 B. No, por otros motivos.
 C. Sí, con un sustituto.
 D. Sí, sin que nadie le sustituya.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 23

¿Existe, en general, un buen clima en el lugar de trabajo?

- A. No.
 B. Sí, a veces.
 C. Sí, habitualmente.
 D. Sí, siempre.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 24

¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?

- A. Se le informa de la tarea desempeñar (cantidad y calidad).
 B. Se le informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tiene asignados.
 C. Se le informa de los objetivos alcanzados por la empresa.
 D. Se le anima a participar en el establecimiento de metas.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 25

¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?

- A. No.
 B. Se cambia de manera excepcional.
 C. Sí, se rota entre compañeros de forma habitual.
 D. Sí, se cambia según lo considera el trabajador.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 26

Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?

- A. No.
 B. Sí, oralmente.
 C. Sí, por escrito.
 D. Sí, oralmente y por escrito.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 27

¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?

- A. Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas.
 B. Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración.
 C. Relaciones sólo de colaboración para el trabajo.
 D. Ni relaciones personales, ni colaboración para el trabajo.

A B C D

OBSERVACIONES _____

Pregunta 28

De los problemas que existen en un departamento, sección... ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?

- A. Sí.
B. No.

A B

Pregunta 29

¿Han aumentado las bajas de origen psicológico de larga duración en la plantilla?

- A. Sí.
B. No.

A B

Pregunta 30

¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo en virtud de características físicas o personales?

- A. Sí.
B. No.

A B

OBSERVACIONES

OBSERVACIONES

OBSERVACIONES

¿Incluiría usted otros temas que no han sido tratados en esta ficha de evaluación de factores psicosociales? Por ejemplo, ¿cuáles?

Muchas gracias por su colaboración.
Le recordamos que toda la información obtenida será tratada de forma confidencial.