

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD: PRESENCIAL

**Proyecto de Investigación o Titulación previo a la obtención del Título de
Psicólogo Industrial.**

TEMA:

“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
AGENTES DE CONTROL MUNICIPAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO”

Autor: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Tutor: Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández

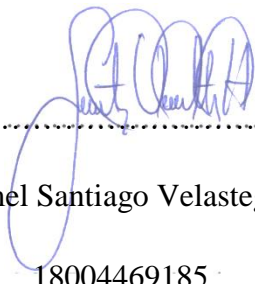
Ambato – Ecuador

2019

APROBACION DEL TUTOR

CERTIFICA:

Yo, Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández, con C.I. 18004469185, en calidad de tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS AGENTES DE CONTROL MUNICIPAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO”, desarrollado por el señor Oscar Alberto Abedrabbo Villa, egresado de la carrera de Psicología Industrial, de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios necesarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



.....

Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández

18004469185

TUTOR

AUTORIA DEL TRABAJO DE TITULACION

Yo, Oscar Alberto Abedrabbo Villa, con CI: 180456680-8 mediante el presente trabajo de titulación con el tema: “LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS AGENTES DE CONTROL MUNICIPAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO”, dejo constancia que, en la investigación, la cual está basada en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, investigaciones bibliográficas y estudios de campo, ha obtenido las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y recomendaciones son exclusiva responsabilidad del autor.



Oscar Alberto Abedrabbo Villa

C.I. 1804566808

AUTOR

APROBACION DEL TRIBUNAL DE GRADO

Al Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación:

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS AGENTES DE CONTROL MUNICIPAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO”, presentado por el señor Oscar Alberto Abedrabbo Villa, egresado de la carrera de Psicología Industrial, una vez revisado el Trabajo de Graduación o Titulación, APRUEBAN el referido trabajo, en razón que reúne los requerimientos básicos tanto técnicos, como científicos y reglamentos establecidos.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo correspondiente para los trámites

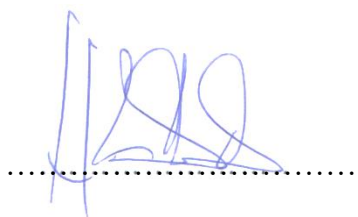
COMISIÓN



Ing. Mg. María José Mayorga Ases

C.I: 1804289740

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán

C.I: 0601878531

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mis padres Ney Abedrabbo y Soraya Villa, por ser mi inspiración, apoyo y fortaleza para afrontar todos los retos que se han presentado en mi vida, a mí hermana Carolina Abedrabbo por siempre estar a mi lado a pesar de todas las dificultades que se han presentado, a mi Hermana María Cecilia Abedrabbo por ser la que me aconseja en mis decisiones más importantes, a mi cuñado José Luis Romo por el apoyo que me ha brindado en mi vida y en mis estudios.

A mis profesores que me han brindado sus conocimientos para poder llegar a culminar esta etapa de mi vida.

A todas las personas y amigos que colaboraron de una u otra forma para la culminación de mi carrera e hicieron de mí una persona útil al servicio de la sociedad.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme vivir cada día y tener el amor de mi familia.

A mis padres, quienes, con su apoyo incondicional, me ayudaron a conseguir todas las metas que un día solo eran un sueño, hoy se está convirtiendo en una realidad.

Un agradecimiento especial a mi maestro y tutor de mi proyecto de investigación, Ing. Mg. Santiago Velasteguí, quien con paciencia, tiempo, dedicación y guía me ayudo a finalizar con éxito cada uno de mis objetivos.

A la Universidad Técnica de Ambato, honorable Institución, a la que entregue mi mente y corazón, estaré siempre agradecido por brindarme el cobijo durante toda mi etapa universitaria.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, por abrirme las puertas de tan prestigiosa Institución y por aceptar la realización y culminación de mi proyecto de investigación.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

| | |
|---|-----|
| APROBACION DEL TUTOR..... | ii |
| AUTORIA DEL TRABAJO DE TITULACION | iii |
| APROBACION DEL TRIBUNAL DE GRADO | iv |
| DEDICATORIA | v |
| AGRADECIMIENTO..... | vi |
| ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS..... | vii |
| ÍNDICE DE TABLAS | ix |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | x |
| RESUMEN EJECUTIVO | xi |
| ABSTRACT..... | xii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| Capitulo I..... | 1 |
| Capitulo II | 1 |
| Capitulo III..... | 1 |
| Capitulo IV..... | 1 |
| CAPÍTULO I..... | 2 |
| MARCO TEÓRICO..... | 2 |
| 1.1 Antecedentes Investigativos..... | 2 |
| 1.2 Objetivos | 7 |
| 1.2.1 Objetivo General | 7 |
| 1.2.2 Objetivos Específico | 7 |
| CAPÍTULO II | 9 |
| METODOLOGIA | 9 |
| 2.1 Materiales..... | 9 |
| 2.2 Método | 10 |

| | |
|---|----|
| 2.2.1 Enfoque de la Investigación | 11 |
| 2.2.2 Nivel o tipo de investigación..... | 11 |
| 2.2.3 Diseño de la Investigación | 11 |
| 2.2.4 Modalidad de Investigación | 12 |
| 2.3 Descripción del modelo de investigación | 13 |
| 2.3.1 Operacionalización de variables | 13 |
| 2.3.2 Población y Muestra..... | 19 |
| 2.3.3 Recolección de Información | 19 |
| 2.3.3.1 Plan de procesamiento de información | 20 |
| 2.3.4 Análisis de datos | 27 |
| CAPÍTULO III..... | 28 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 28 |
| 3.1 Análisis y discusión de Resultados | 28 |
| 3.1.1 Análisis e Interpretación de resultados de Riesgos Psicosociales..... | 31 |
| 3.2 Verificación de Hipótesis..... | 43 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 49 |
| 4.1 Conclusiones | 49 |
| 4.2 Recomendaciones..... | 50 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 51 |
| ANEXOS..... | 54 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Recursos para la Investigación..... | 10 |
| Tabla 2 Operacionalizacion de variable independiente- Riesgos psicosociales | 13 |
| Tabla 3 Operacionalización de variable dependiente – Desempeño laboral..... | 18 |
| Tabla 4 Plan de recolección de información | 19 |
| Tabla 5 Principales métodos de Evaluación de Riesgos Psicosociales..... | 21 |
| Tabla 6 Dimensiones de la herramienta estadística FPSICO..... | 23 |
| Tabla 7 Matriz de análisis de test estadísticos | 27 |
| Tabla 8 Resultado por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial | 29 |
| Tabla 9 Resultados Acoso Laboral | 31 |
| Tabla 10 Resultados dimensión Salud Auto Percibida | 32 |
| Tabla 11 Resultados de evaluación de Satisfacción Laboral Agentes de Control Municipal | 33 |
| Tabla 12 Resultados Dimensión de Condiciones físicas del trabajo..... | 35 |
| Tabla 13 Resultados Dimensión de Libertad de método de Trabajo | 37 |
| Tabla 14 Resultados Dimensión Compañeros de Trabajo | 39 |
| Tabla 15 Resultados Reconocimiento por el Trabajo bien hecho..... | 41 |
| Tabla 16 Análisis exploratorio de datos..... | 43 |
| Tabla 17 Prueba de Chi Cuadrado Acoso Laboral vs. Satisfacción Laboral | 45 |
| Tabla 18 Prueba de Chi Cuadrado Salud Percibida vs. Satisfacción Laboral..... | 46 |
| Tabla 19 Correlación de Spearman | 47 |
| Tabla 20 Programa de prevención de riesgos psicosociales para los Agentes de Control Municipal | 62 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1. Perfil Valorativo- Niveles de riesgos Agentes de Control Municipal | 28 |
| Gráfico 2. Dimensiones con niveles de riesgo alto | 30 |
| Gráfico 3. Resultados dimensión Acoso Laboral..... | 31 |
| Gráfico 4. Resultados dimensión Salud Auto Percibida | 32 |
| Gráfico 5. Resultados de la Evaluación de Satisfacción Laboral..... | 33 |
| Gráfico 6. Resultados Dimensión de Condiciones físicas del trabajo | 35 |
| Gráfico 7. Resultados Dimensión de Libertad de método de Trabajo | 37 |
| Gráfico 8. Resultados Dimensión de Compañeros de Trabajo | 39 |
| Gráfico 9. Resultados Dimensión de Reconocimiento por el Trabajo bien hecho | 41 |
| Gráfico 10. Zona de Aceptación y Rechazo 1..... | 45 |
| Gráfico 11. Zona de Aceptación y Rechazo 2..... | 46 |

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Tema: “Los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral de los Agentes de Control Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”.

Autor: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Tutor: Ing. Mg. Santiago Velasteguí

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación se llevó a cabo en el GADMA, con el objetivo de evaluar los riesgos psicosociales y establecer su influencia con los resultados de la evaluación de satisfacción laboral de los Agentes de Control Municipal; la importancia de este estudio se sustentó en la necesidad de plantear medidas preventivas e inclusive correctivas, para reducir la incidencia de riesgos psicosociales que atenten la salud mental de los servidores públicos. Para fundamentar teóricamente la investigación se analizó minuciosamente, tesis, libros, revistas científicas y normas técnicas, lo cual permitió, realizar la operacionalización de variables y de este modo conocer como inciden entre sí, para dar solución a una problemática. Para el levantamiento de información se usaron dos tipos de herramientas, la primera el cuestionario de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Trabajo, que consta de 58 Ítems y que se aplicó a 75 agentes, mientras que, para la satisfacción laboral, se hizo una escala general de satisfacción; los resultados de los test se tabularon y graficaron mediante softwares como el Excel y el SPSS, los cuales permitieron generar un informe estadístico de la situación de las variables y un perfil valorativo de los riesgos en la población de estudio. Finalmente, se realizaron análisis descriptivos y correlaciones de Spearman para validar la hipótesis, concluyendo que, se acepta la hipótesis alterna, es de decir que, existe relación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral de los Agentes de Control del GADMA.

Palabras Clave: Riesgos Psicosociales, Satisfacción Laboral, Seguridad y Salud Ocupacional.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION

CAREER OF INDUSTRIAL PSYCHOLOGY

Topic: “The psychosocial risks and job satisfaction of the Municipal Control Agents of the Autonomous Municipal Decentralized Government of Ambato”.

Author: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Tutor: Ing. Mg. Santiago Velasteguí

ABSTRACT

This research project was carried out in the GADMA, with the objective of assessing psychosocial risks and establishing their influence with the results of the evaluation of job satisfaction of Municipal Control Agents; The importance of this study was based on the need to propose preventive and even corrective measures to reduce the incidence of psychosocial risks that undermine the mental health of public servants. To theoretically base the research, theses, books, scientific journals and technical standards were thoroughly analyzed, which allowed us to carry out the operationalization of variables and thus know how they influence each other, to solve a problem. For the collection of information, two types of tools were used, the first the Psychosocial Risks Questionnaire of the Ministry of Labor, which consists of 58 Items and was applied to 75 agents, while, for job satisfaction, a general scale was made of satisfaction; The test results were tabulated and plotted using softwares such as Excel and SPSS, which allowed generating a statistical report on the status of the variables and an assessment profile of the risks in the study population. Finally, descriptive analyzes and correlations of Spearman were performed to validate the hypothesis, concluding that, the alternative hypothesis is accepted, that is to say, there is a relationship between psychosocial risks and job satisfaction of GADMA Control Agents.

Keywords: Psychosocial Risks, Job Satisfaction, Occupational Health and Safety.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación tiene como objetivo principal identificar los riesgos psicosociales que estén presentes en los Agentes de Control Municipal y la influencia de los mismos en su Satisfacción Laboral, para así buscar establecer medidas preventivas y de ser necesario correctivas con el fin de mejorar la situación en la que se encuentran, esta investigación consta de cuatro capítulos y un artículo científico, los cuales serán realizados acorde a la normativa y lineamientos que la Universidad Técnica de Ambato y la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación establece, para la realización de la modalidad de proyecto de investigación, el cual se organizó de esta manera:

Capítulo I.- consta de investigaciones sobre las variables de estudio las cuales brindan el debido soporte para el estudio, los fundamentos plasmados se recolectan de libros, bibliotecas virtuales de la UTA, normas técnicas y tesis de gran relevancia halladas en repositorios universitarios, posteriormente se formulan cinco objetivos, uno general y cuatro específicos, los cuales detallan su proceso para el debido cumplimiento

Capítulo II.- describe la metodología que será usada, la fundamentación, la población y muestra, así como también se describen las técnicas e instrumentos que serán usados para el desarrollo del estudio, a su vez también se especifica el plan de compilación de datos, su procesamiento y el análisis de los mismos

Capítulo III.- consiste en el análisis y discusión de los resultados obtenidos de los diferentes estudios, aquí se incluyen varios elementos tales como, tablas, gráficos, análisis e interpretación de los mismos, la verificación de hipótesis y la aplicación de métodos necesarios para su debida comprobación.

Capítulo IV.- son las conclusiones obtenidas de los resultados analizados y se realizan recomendaciones basados en los resultados de las encuestas, investigaciones y análisis estadísticos.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

La Organización Internacional del Trabajo (INSST, 2018), menciona que la psicología y el trabajo desde sus inicios han ido de la mano, y a través del tiempo este lazo se ha fortalecido. La OIT (2018) definen a los riesgos psicosociales como una interacción entre, contenido, gestión y organización del trabajo, condiciones ambientales y las competencias y necesidades de un trabajador.

El ámbito laboral es un mundo complicado y cambiante, en el informe del año 2006 de la Conferencia Internacional del Trabajo, se lograron identificar cuatro fuerzas, que son los motores del cambio en el mundo laboral:

- 1) El imperativo del desarrollo.
- 2) La transformación tecnológica.
- 3) La intensificación de la competencia a escala mundial.
- 4) La mayor orientación en función de los mercados y una función más reducida del estado.

De acuerdo con Gil (2012), los motores de cambios mencionados anteriormente, afectan la economía de los países y las consecuencias recaen en la población laboral activa, pues se ven afectadas las opciones de empleo, relaciones sociales o familiares, ritmos de trabajo y también sobre la salud.

Los riesgos psicosociales pueden ser favorables o perjudiciales en la actividad y calidad de vida laboral, en el primer caso fomentan el desarrollo de los individuos y por otro lado si son perjudiciales, pueden afectar la salud y bienestar. (Ipiates, 2017)

De acuerdo con Ipiates (2017) el riesgo psicosocial es un agente estresor, que tiene la capacidad de causar daños físicos, sociales y psicológicos. En la actividad laboral, pueden estar ocasionados por deterioro de las características de la tarea como son, la cantidad de trabajo, carencia de complejidad, monotonía, ritmo de trabajo, falta de

autonomía, por otro lado, también están involucradas las características de la organización como, las variables estructurales, definición de competencias, jerarquía, comunicación y procesos de socialización, también influyen las características del trabajo y la organización del tiempo.

Segovia (2019) menciona que los riesgos psicosociales tienen gran impacto en la reducción de la capacidad de trabajo de los empleados, así como también la presencia de insatisfacción laboral provoca pérdidas que reducen la utilidad de la empresa a lo largo de un tiempo determinado asociado a la reducción de competitividad. Esto confirma que los riesgos psicosociales son muy perjudiciales tanto para la salud física y mental del empleado, así como también para el desarrollo y crecimiento de las empresas.

Según Reyes (2019) los riesgos psicosociales afectan notablemente la salud psicología y física del empleado, afectando su comportamiento en sus tareas, así como también en su desenvolvimiento dentro y fuera de la organización; adicionalmente, este tipo de riesgos son asociados con factores físicos, químicos, sociales, políticos, de relaciones sociales y laborales, y aspectos externos e internos de la organización.

Para Reyes (2019), el origen de estos riesgos no solo es causado por el mismo trabajador, las malas condiciones laborales, el mal ambiente, una deficiente planeación, una organización de cargos y funciones defectuosa, afectan directamente a la forma de como un trabajador se empodera de la organización, y proyecta su nivel de producción e interacción con sus compañeros de trabajo. Sin embargo, es importante indicar que no todas las personas tienen la misma capacidad para afrontar problemas y ajustarse a las diferentes adversidades que un trabajo presenta, por ello, es vital evaluar individualmente para poder crear un ambiente de trabajo adecuado y así lograr que su rendimiento sea óptimo

De acuerdo con Morales (2016) un punto importante en los riesgos psicosociales son las características personales, estas son de tipo individual y afectan de diferente manera a cada uno, esto da lugar a que los factores psicosociales incurran de diferentes formas, dependiendo del nivel de tolerancia y de su aptitud para adaptarse a las distintas situaciones que se den en su puesto de trabajo, o entorno, por lo cual buscar que las características personales se acoplen a la organización es de vital importancia, es aquí

donde los factores Endógenos que son los que determina las características propias de la persona y los Exógenos que pueden influenciar en la satisfacción o insatisfacción laboral, son claves para la adecuada adaptación del empleado al entorno laboral.

Moreno y Báez (2010) mencionan que la relación de la probabilidad y daño de los factores psicosociales es igual a las que pueden ocasionar el resto de riesgos laborales, es decir, es función de la doble gradación del valor de la probabilidad y de la gravedad de sus consecuencias, lo que hace que los riesgos psicosociales puedan ir de leve a grave o hasta a extremo. Como en otros tipos de riesgos, existen una infinidad de combinaciones, algunos pueden ser triviales, graves o intolerables. En el caso de que sea intolerable estaríamos frente a un riesgo psicosocial que tiene una alta probabilidad de tener consecuencias importantes para la salud.

Los riesgos se definen por su facultad de producir daños en la salud mental y física del trabajador. Estos tienen consecuencias en la salud física, pero particularmente repercusiones relevantes en la salud mental, su propia naturaleza afecta de forma directa a los procesos de adaptación del individuo y a su estabilidad mental. Estos riesgos básicamente son transgresiones significativas a las expectativas básicas de un trabajo, por lo que son capaces de alterar procesos cognitivos, emocionales, conductuales, conduciendo a generar trastornos mentales, no es raro la aparición de depresión, conductas suicidas, o el famoso estrés postraumático que se ha popularizado en contextos laborales. (Moreno y Báez, 2010)

Habiendo analizado esta información sobre los riesgos psicosociales, es de vital importancia mencionar que, en los procesos de la gestión del Talento Humano, y la Salud Ocupacional, la evaluación de la Satisfacción Laboral, será un tema que se tomara en consideración ya que, siendo parte esencial para esta investigación por ser la variable dependiente, también es un aspecto importante que va de la mano de los riesgos psicosociales.

Según Cocha (2015) el grado de satisfacción laboral depende del nivel de congruencia que haya entre lo que una persona desea y busca de su trabajo y lo que este puede ofrecer, aquí incluye diferentes factores como los sentimientos, pensamientos, expectativas, así como también la influencia que existe por el grado de interés que el

trabajo pueda inspirar, así como también la actitud hacia el aspecto laboral, en cuyo caso intervienen la organización en general.

La satisfacción laboral ha sido definida de diversas maneras siendo denominado en sus inicios como un estado emocional o emotivo hacia su trabajo (Keith & Newstrom, 1999)

Por otro lado, Sánchez y Cruz (2014) indican que satisfacción laboral son estímulos que una persona tiene y que lo conducen a actuar de maneras que se pueden considerar eficientes o deficientes en el ámbito laboral. Estas pueden provenir del ámbito personal o laboral, también puede definirse como la actitud de un trabajador ante sus actividades laborales, esta actitud puede estar basada en sus creencias y valores que el trabajador desarrollo en su trabajo. Las actitudes son características actuales del puesto en donde el empleado percibe necesidades valores y rasgos personales.

En cuanto a la satisfacción laboral, de acuerdo con Gómez, Hernández y Méndez (2014) existen dos posiciones en cuanto a la definición; la primera, autores que la ven como un estado emocional, una actitud o una respuesta emotiva ante el trabajo, y la segunda, autores que la perciben como una comparación entre beneficios, aspiraciones y exigencias que un puesto laboral puede ofrecer. En el primer enfoque Locke la define como un estado emotivo positivo, que es derivado de la calificación que un individuo da de su trabajo o de sus experiencias del mismo.

En otra perspectiva, Landy y Conte (2005) nos dicen que la satisfacción laboral es una posición positiva o un estado emotivo de la persona que resulta en la calificación del trabajo o de una experiencia laboral. Como dice anteriormente puede ser positiva, así como también negativa, todo depende del factor motivante que sea proporcionado al trabajador y la perspectiva que este tenga ante las diferentes situaciones que se presenten.

De acuerdo con Vargas (2011), en la actualidad los trabajadores están en la mayoría de su tiempo ocupando un puesto de trabajo, lo que en un determinado momento, las actividades que este realiza se vuelven monótonas; ya que al no poseer algún factor motivante no se sienten a gusto con las actividades que desempeñan y por consecuencia esto se ve reflejado en la insatisfacción laboral, bajo cumplimiento de

objetivos, escasa productividad y se genera resistencia al cambio, afectando directamente el aspecto económico de la organización.

Es importante mencionar que proporcionar políticas que no estén acorde a las motivaciones, puede generar actitudes negativas hacia la organización, por lo cual, la implementación de políticas debe ser analizadas previamente ya que se deben tomar en cuenta la cultura de la empresa y los objetivos que busca cumplir.

Si la satisfacción laboral se maneja de una manera adecuada puede convertirse en un elemento de vital importancia para una organización, ya que, si se aplica una motivación acertada generara estabilidad laboral, evitara costos por finiquitos, tiempo de reclutamiento y selección, a su vez provocara incremento en la productividad, en los ingresos y existirá cumplimiento de objetivos, mismas que son factores motivantes para los trabajadores, tanto cuando es monetaria por el buen trabajo que se realizó o bien cuando la motivación no es monetaria e impulsa a seguir con ese ritmo de trabajo. (Ati, 2017)

Según Días de Reyes y Rodríguez de Escoto (2011) Para poder generar satisfacción laboral adecuada se debe tomar en cuenta que las condiciones laborales son importantes, es por ellos que, estudios demuestran que existe preferencia por entornos físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura, luz, ruido y otros factores no deben ser exagerados, así como también los empleados prefieren un ambiente moderno, limpio y que cuente con los instrumentos y equipos adecuados para la realización de sus actividades laborales.

Los incentivos aparecen por el movimiento de la administración científica, cuando inicio el auge de los sistemas de incentivos económicos, estos se medían mediante estándares de objetivos, y había una retribución extra por la productividad del empleado. Frederick W. Taylor decía que los empleados podrían redoblar esfuerzos si se agregaba un pago extra a su salario basado en el número de unidades que producían. (Kopelman, 2012)

Para Ati (2017), los estímulos o incentivos juegan un papel primordial en la satisfacción laboral, estos pueden ser económicos o emocionales, el objetivo de estos es estimular o inducir a los trabajadores a una conducta o actitud determinada que, por lo general va encaminada a conseguir los objetivos de la organización. Estos pueden

ser utilizados en épocas de bajo rendimiento, o para reforzar un buen trabajo, es recomendable incentivar a los trabajadores continuamente, siempre y cuando los se estén cumpliendo las metas establecidas.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

- Analizar la influencia de los Riesgos Psicosociales en la Satisfacción Laboral de los Agentes de Control Municipal del GADMA.

Este objetivo se cumplió a través de una evaluación de riesgos psicosociales, para lo cual se empleó un cuestionario de Riesgos Psicosociales del Ministerio del Trabajo, posteriormente, se analizó los datos obtenidos, obteniendo datos descriptivos y un perfil valorativo sobre las dimensiones que presentaron un riesgo para los agentes, a continuación, se analizó los resultados de la satisfacción laboral y se finalizó con la aplicación del método de Correlación de Spearman a través del programa SPSS, identificando de esta forma que existe relación entre variables.

1.2.2 Objetivos Específico

- Evaluar el riesgo psicosocial laboral de los Agentes de Control Municipal del GADMA.

Para alcanzar este objetivo, se empezó con la realización de una convocatoria a los Agentes de Control Municipal, a quienes se les dio una socialización sobre el tipo de evaluación que se aplicó, posterior a esto, se realizó una evaluación física del cuestionario de Riesgos Psicosociales (ANEXO 1) y, finalmente, se ingresó los datos obtenidos, para la obtención de datos estadísticos y el perfil valorativo.

- Determinar a través de un instrumento de evaluación la Satisfacción Laboral de los Agentes de Control Municipal del GADMA.

Este objetivo se cumplió mediante una convocatoria y socialización sobre el tipo de evaluación que será aplicada, el proceso y la normativa correspondiente, la información que se obtendría y al anonimato de la prueba al grupo de estudio, luego

se realizó la aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral y analizaron los datos obtenidos, para la realización de la correlación de variables.

- Identificar estrategias para atenuar los riesgos psicosociales de los Agentes de Control Municipal del GADMA.

Se aplicó el programa de Prevención de Riesgos Psicosociales que el departamento de SSO del Ministerio de Trabajo ofrece, en el cual se detallan actividades para la prevención para cada dimensión que tiene el instrumento.

- Elaboración de un artículo académico

Este objetivo se cumplió a través de la elaboración de un artículo académico, ya que esta investigación cuenta con todos los componentes necesarios para que se realice, y así pueda ser replicada por otros tesis, también se ven reflejados los resultados obtenidos, por otra parte, en las conclusiones se plateo la más relevante que son las dimensiones con nivel de riesgo Alto. (ANEXO 3)

CAPÍTULO II

METODOLOGIA

2.1 Materiales

Según Herrera, Medina y Naranjo (2010), existen cuatro tipos de recursos que se deben definir dentro de una investigación:

- Recursos Institucionales: Son los que brindan el apoyo necesario al investigador para que este pueda desarrollar su investigación dentro de su organización.
- Recursos Humanos: se refiere a todos sujetos necesarios para el desarrollo de la investigación, por ejemplo, el equipo de investigadores, asesor de tesis, personal de apoyo.
- Recursos Materiales: Son los equipos necesarios para que la investigación siga su curso, aquí son considerados los materiales de escritorio, gastos de administración y servicios.
- Recursos Financieros: Aquí se considera todo el dinero que es necesario para cubrir el trabajo de investigación, especificando el presupuesto y financiamiento.

A continuación, en la tabla 1, se detallan los recursos, presupuesto, y el tipo de financiamiento necesario para llevar a cabo la presente investigación:

Tabla 1
Recursos para la Investigación

| Recursos | Detalle/Cantidad | Valor |
|------------------------------------|------------------|-----------------|
| Institucionales | | |
| Biblioteca física y virtual UTA | - | - |
| Universidad Técnica de Ambato | - | - |
| GADMA | - | - |
| Humanos | | |
| Tutor de Tesis | - | - |
| Personal Administrativo (UTA) | - | - |
| Analista de Talento Humano | - | - |
| Materiales | | |
| Laptop | - | 650,00\$ |
| Resma de Hojas | 2 | 10,00\$ |
| Caja de Esferos | 2 | 10,00\$ |
| Impresiones | - | 20,00\$ |
| Copias | - | 9,00\$ |
| Batería SSO Ministerio del Trabajo | - | 0,00\$ |
| Empastado Trabajo Final | - | 60,00\$ |
| Económicos | | |
| Transporte | - | 40,00\$ |
| Alimentación | - | 50,00\$ |
| Imprevistos | - | 50,00\$ |
| Presupuesto total | | 899,00\$ |

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: *Adaptada de* (Herrera, Medina, & Naranjo, Tutoría DE LA INVESTIGACIÓN Científica Guía para elaborar en forma creativa y amena el trabajo de Graduación, 2010). *Tutoría de la investigación científica.*

La investigación necesita un presupuesto total de USD 899,00, los cuales serán financiados mediante recursos propios.

2.2 Método

Para este proceso se ha considerado la metodología de investigación planteada de acuerdo con los enfoques de investigación (Herrera, 2010).

2.2.1 Enfoque de la Investigación

Esta investigación es cuantitativa, debido a que se analizó una realidad actual, indaga las causas de los hechos, y se aplicara una evaluación controlada, pues el objetivo es la comprobación de la hipótesis y por su énfasis en el resultado final.

2.2.2 Nivel o tipo de investigación

Exploratorio

Este estudio es exploratorio, pues su desarrollo requerirá diferentes metodologías, que permitan señalar la problemática a tratar, la cual no ha sido investigada anteriormente dentro del contexto social de la ciudad de Ambato.

Descriptiva

Es descriptiva debido a que se compara dos o más fenómenos o situaciones, también ayuda a especificar los aspectos más importantes o sobresalientes del problema previamente identificado. La intención primordial es determinar la magnitud y frecuencia con la que ocurren estos fenómenos ya analizados en la etapa de problematización y para lograr esto se usaron técnicas de recolección de datos como por ejemplo la aplicación de un cuestionario aprobado, del cual se tomaran los resultados como base para las evaluaciones de satisfacción laboral.

Correlacional

Esta investigación se considera correlacional porque evalúa variaciones de comportamiento en función de variación de otra variable, se mide el grado de relación entre las mismas, y se establece tendencias.

Las dos variables que son estudiadas serán analizadas mediante el planteamiento y comprobación de la hipótesis, aquí se evaluara el grado de relación que existe y se demostrara a través de coeficientes de correlación

2.2.3 Diseño de la Investigación

Esta investigación es de tipo transversal, sustentada en la recolección de datos se da en un solo momento y tiempo específico, así como también el objetivo es describir las

variables que son investigadas y la existencia de la relación entre las mismas en un momento específico.

2.2.4 Modalidad de Investigación

De Campo

Al ser un estudio sistemático se utilizará esta modalidad de investigación, porque se tienen contacto directamente con el objetivo de recolectar datos verídicos, con el propósito de analizar la realidad que presentan los puestos de trabajo con relación a los Riesgos Psicosociales, de tal manera que se pueda establecer una visión amplia mediante la evaluación de los Agentes de Control Municipal.

Bibliográfica - Documental

Se utiliza este tipo de investigación por su capacidad de detectar, ampliar y profundizar los diferentes enfoques, criterios y teorías de distintos autores sobre una determinada situación, basándose en la recolección de datos existentes en artículos científicos o libros, con el objetivo de aclarar definiciones y demostrar resultados veraces.

2.3 Descripción del modelo de investigación

2.3.1 Operacionalización de variables

Tabla 2

Operacionalización de variable independiente- Riesgos psicosociales

| MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES – VARIABLE INDEPENDIENTE | | | | |
|--|----------------------------|---|---|--|
| VARIABLE INDEPENDIENTE: Riesgos Psicosociales | | | | |
| Definición | Dimensión | Indicadores | Ítems | Técnica e instrumento |
| Un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos negativos del contenido, la organización o del entorno de trabajo. Las personas experimentan | Carga y Ritmo de trabajo | -Solicitudes y Requerimientos | ¿Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas? | Evaluación de riesgos psicosociales "Método Cuestionario o Riesgos Psicosociales SSO Ministerio del Trabajo. |
| | | -Ritmo de Trabajo | ¿Decido el ritmo de trabajo en mis actividades? | |
| | | -Relación Actividad - Estrés | ¿Las Actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas me causan estrés? | |
| | | -Tiempo suficiente | ¿Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades encomendadas dentro de la jornada laboral? | |
| | Desarrollo de Competencias | -Conocimientos Suficientes. | ¿Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado? | |
| | | -Adquisición de conocimientos y destrezas | ¿En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo? | |
| | | -Plan de carrera, capacitación. | ¿En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas? | |
| | | -Evaluación Objetiva | ¿En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo? | |

estrés cuando sienten que existe un desequilibrio entre lo que se les exige y los recursos con que cuentan para satisfacer dichas exigencias. (ILO, 2013)

Liderazgo

- Reconocimiento y crédito
¿En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos?
- Escuchar iniciativas
¿Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo?
- Cumplimiento de funciones
¿Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades?
- Apoyo y Soporte
¿Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar?
- Lineamientos y retroalimentación
¿Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo?
- Consideración en decisiones
¿Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos?

Margen de acción y Control

- Espacios de discusión
¿En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión?
- Trabajo colaborativo
¿Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas?
- Toma de opiniones
¿Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones?
- Aportación de Ideas
¿Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo?

| | | |
|--------------------------|--|---|
| Organización del Trabajo | -Formas de Comunicación | ¿Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión? |
| | -Información de logros | ¿En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores? |
| | -Consideración de limitaciones de discapacitados | ¿En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas? |
| | -Cumplimiento de Objetivos | ¿En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos? |
| | -Metas Claras | ¿Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables? |
| | -Disposición de tareas | ¿Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo? |
| Recuperación | -Energía suficiente para otras actividades | ¿Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades? |
| | -Pausas de periodo | ¿En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía? |
| | -Tiempo para reflexionar | ¿En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo? |
| | -Horario acorde a exigencias y expectativas | ¿Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales? |
| | - Descanso suficiente | ¿Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo? |
| Soporte y Apoyo | -Energía para iniciar el trabajo | ¿El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas? |
| | -Trabajo organizado | ¿En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas? |
| | -Compañerismo | ¿En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad? |
| | -Apoyo necesario | ¿En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero? |
| | -Ayuda Técnica | ¿En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación? |
| | -Atención médica y psicológica | |

-
- ¿En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan?
 - ¿Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo?
 - ¿En mi trabajo existe un buen ambiente laboral?
 - ¿Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades?
 - ¿En mi trabajo me siento aceptado y valorado?
 - ¿Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad?
 - ¿Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño?
 - ¿Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo?
 - ¿En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral?
 - ¿Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental?
 - ¿Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando?
 - ¿Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo?
 - ¿Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales?
 - ¿Mi trabajo está libre de acoso sexual?
 - ¿En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales?
 - ¿Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona?
 - ¿Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal?
 - ¿Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución?
 - ¿En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual?
 - ¿Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación?
-

¿Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo?
¿En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral?
¿Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)?
¿Considero que me encuentro física y mentalmente saludable?

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: (MINISTERIO DEL TRABAJO, 2018)

Tabla 3

Operacionalización de variable dependiente – Satisfacción laboral

| MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES – VARIABLE DEPENDIENTE | | | | |
|---|--------------------|--|--|--|
| VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción Laboral | | | | |
| Definición | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Técnicas e Instrumentos |
| La Satisfacción Laboral puede ser definida como estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. (INSHT, 1999) | Escala General | <ul style="list-style-type: none"> -Condiciones físicas -Método de trabajo -Compañerismo -Reconocimientos -Jefes superiores -Responsabilidad -Salario -Capacidades propias -Relación empresa – empleado -Promociones -Gestión empresarial -Atención a sugerencias -Horario -Variedad de tareas -Estabilidad Laboral | <ul style="list-style-type: none"> Condiciones físicas del trabajo Libertad para elegir tu propio método de trabajo Tus compañeros de trabajo Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho Tu superior inmediato Responsabilidad que se te ha asignado Tu salario La posibilidad de utilizar tus capacidades Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa Tus posibilidades de promocionar El modo en que tu empresa es gestionada La atención que se presta a las sugerencias que haces Tu horario de trabajo La variedad de tareas que realizas en tu trabajo Tu estabilidad en el empleo | Escala General de Satisfacción Laboral |

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: (INSHT, 1999)

2.3.2 Población y Muestra

Población

La población de estudio está conformada por Personal Administrativo, tales como: secretarías, jefe de sección, asistentes, y el personal Operativo que son los Agentes de Control Municipal, la población total es de 75 personas

Criterios de Exclusión

No se consideró ningún tipo de criterio de exclusión para esta investigación

Muestra

Se utilizó la totalidad de la población por lo que no fue necesario generar una muestra.

2.3.3 Recolección de Información

Tabla 4
Plan de recolección de información

| PREGUNTAS BÁSICAS | RECOLECCIÓN |
|-------------------------------|--|
| ¿Para qué? | Para establecer la relación entre los riesgos psicosociales y la Satisfacción laboral. |
| ¿De qué personas u objetos? | A los Agentes Control Municipal |
| ¿Sobre qué aspectos? | Los riesgos psicosociales, Satisfacción laboral. |
| ¿Quién? | El investigador |
| ¿A quiénes? | A los Agentes de Control Municipal del GADMA |
| ¿Cuándo? | Período académico marzo - agosto 2019 |
| ¿Dónde? | En la Agencia de Orden y Control Ciudadano |
| ¿Cuántas veces? | Una vez |
| ¿Qué técnicas de recolección? | Instrumento para la evaluación de Factores de riesgos psicosociales del SSO Ministerio del Trabajo |
| ¿Con que? | Cuestionario |

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa
Fuente: Personal

2.3.3.1 Plan de procesamiento de información

Obtención de información

Para la recolección de información se utilizará la técnica de la encuesta y se aplicará el instrumento de evaluación Cuestionario de Riesgos Psicosociales SSO del Ministerio de Trabajo a los 75 Agentes de Control Municipal, el cual incluye preguntas para la obtención de datos sociodemográficos (Edad, cargo, años laborales, etc.), también se usará la Escala General de Satisfacción Laboral.

Para determinar el método más acertado se realizó una comparación de ventajas que presentan distintos modelos de evaluación:

Tabla 5

Principales métodos de Evaluación de Riesgos Psicosociales

| Instrumento | Evaluación de riesgos psicosociales | ISTAS 21 | FPSICO |
|----------------|--|---|--|
| Descripción | Esta elaborado por el Ministerio de Trabajo en base al funcionamiento del Fpsico, las respuestas se formularon en una escala de Likert | Es un instrumento de evaluación orientado a la prevención. Identifica y localiza los riesgos psicosociales y facilita el diseño e implementación de medidas preventivas. (ISTAS21, 2014) | Es un instrumento de aplicación individualizada que permite realizar un diagnóstico de la situación psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma. Está elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (INSHT, 1999) |
| Nº de Ítems | 58 | 109 (Versión 2) (ISTAS21, 2014) | 89 |
| Nº de Factores | 8 dimensiones y 8 subdimensiones | 20 | 7 |
| Ventajas | Las preguntas tienen un vocabulario sencillo y conciso. Abarca todas las dimensiones necesarias para evaluar riesgos psicosociales. | Buena documentación de soporte que permite su difusión en la empresa. Aplicable en empresas de cualquier actividad para un mínimo de 25 trabajadores. Buenas garantías de anonimato y confidencialidad de la información. | Los cuestionarios pueden responderse directamente en un ordenador. Permite su utilización como “toma de temperatura” en un momento determinado, siendo los factores evaluados monitorizables en el tiempo. Ágil, rápido y económico. Aplicable en empresas de cualquier actividad y tamaño. |
| Desventajas | Posee 8 subdimensiones | Presenta serias limitaciones para trabajadores que no conozcan bien el castellano o catalán. No está adaptado para empresas con trabajadores que tengan discapacidades físicas o psíquicas. | No es posible el control de respuesta única del cuestionario por trabajador. |
| Tiempo | 15-20 minutos por aplicación. | 45-60 minutos por aplicación. | 20-30 minutos por aplicación. |
| Técnica | Cuestionario | Cuestionario | Cuestionario |
| Naturaleza | Cuantitativa | Cuantitativa | Cuantitativa |
| Accesibilidad | Uso libre | Uso libre | Uso libre |

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente:(Instituto Nacional de Seguridad e Higiene En el Trabajo, 2011)

Después de analizar la información, haber identificado las diferencias, se procedió a escoger el instrumento de evaluación de riesgos psicosociales, para lo cual se tomó en cuenta lo siguiente:

- Tiempo de Aplicación
- Preguntas Sociodemográficas
- Disponibilidad del Software
- Factibilidad de Resultados
- Facilidad de Comprensión y realización
- Software Libre

Una vez analizado los puntos de selección se decidió optar por la utilización del Cuestionario de Riesgos Psicosociales por los siguientes motivos:

Primero el Cuestionario de Riesgos Psicosociales es el de menor tiempo de aplicación.

Segundo punto, incluye preguntas sociodemográficas.

El tercer punto este es el método que otorga el Departamento de SSO del Ministerio de Trabajo.

Como cuarto punto por la facilidad de obtención del software.

Como quinto punto por seguir la normativa del estado Ecuatoriano.

En conclusión, se determina el uso del Cuestionario de riesgos Psicosociales, debido a su aplicabilidad, facilidad de manejo e interpretación de los resultados.

Técnica Encuesta

La encuesta es una técnica que recoge datos, por la cual los informantes responden de manera escrita, esta técnica necesita de apoyo de un cuestionario, el cual consta de una serie de preguntas impresas sobre diferentes hechos y aspectos que se necesitan investigar, las cuales son contestadas por la población o muestra de estudio (Herrera, 2010)

Instrumento Cuestionario - Cuestionario de Riesgos Psicosociales

El Ministerio del Trabajo en conjunto con la academia, empresas e instituciones públicas y privadas, creó un formato estándar para poder evaluar y prevenir los riesgos psicosociales, este formato contiene actividades preestablecidas que las diferentes empresas e instituciones públicas y privadas deben aplicar con el fin de implementar el programa de prevención.

Este Cuestionario puede ser utilizado por responsables, profesionales en SSO y/o salud mental, está dirigido para todo tipo de personas, ya sean naturales o jurídicas. Se puede aplicar en instituciones con un mínimo de 10 trabajadores, en aquellas empresas que presenten 10 o menos también se pueden aplicar siempre y cuando el anonimato esté garantizado.

Tabla 6
Dimensiones de la herramienta de Riesgos Psicosociales

| Dimensión | Relación |
|---|--|
| Carga y ritmo de trabajo | Conjunto de requerimientos mentales y físicos a los cuales se ve sometida una persona en su trabajo, exceso de trabajo o insuficiente, tiempo y velocidad para realizar una determinada tarea, la que puede ser constante o variable. |
| Desarrollo de competencias | Oportunidades de desarrollar competencias (destrezas, habilidades, conocimientos, actitudes de las personas) conforme a las demandas actuales del trabajo y aplicarlas en el ámbito laboral. |
| Liderazgo | Características personales y habilidades para dirigir, coordinar, retroalimentar, motivar, modificar conductas del equipo, influenciar a las personas en el logro de objetivos, compartir una visión, colaborar, proveer información, dialogar, reconocer logros, entre otras. |
| Margen de acción y control | Medida en la que una persona participa en la toma de decisiones en relación con su rol en el trabajo (métodos y ritmo de trabajo, horarios, entorno, otros factores laborales.) |
| Organización del trabajo | Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de distribución y designación del trabajo, así como las demandas cualitativas y cuantitativas del trabajo. |
| Recuperación | Tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico y/o mental relacionado al trabajo; así como tiempo destinado a la recreación, distracción, tiempo de vida familiar, y otras actividades sociales extra laborales.. |
| Soporte y apoyo | Acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores y compañeras/os de trabajo para facilitar la solución de problemas planteados frente a temas laborales y extra laborales. |
| Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio | Dificultad de la persona a desconectarse del trabajo, necesidad para asumir más y más tarea que puede dar lugar a un riesgo psicosocial es cuando el valor del trabajo es superior a la relación consigo mismo y a las relaciones con otros. Una particularidad de la adicción al trabajo que la diferencia de otras adicciones es que se alaba y recompensa a la gente por trabajar en exceso, esto casi nunca sucede con otras adicciones. |

| | |
|--|--|
| Otros puntos importantes: Acoso laboral | Forma de acoso psicológico que consiste en el hostigamiento intencional, repetitivo, focalizado a través de acciones vindicativas, crueles o maliciosas para humillar o desestabilizar a un individuo o a grupos de trabajadoras/es y/o servidores, de carácter instrumental o finalista. |
| Otros puntos importantes: Acoso sexual | Insinuaciones sexuales no deseadas que afectan la integridad física, psicológica y moral de las/os trabajadoras/es y/o servidor. |
| Otros puntos importantes: Adicción al trabajo | Dificultad de la persona a desconectarse del trabajo, necesidad para asumir más y más tarea que puede dar lugar a un riesgo psicosocial es cuando el valor del trabajo es superior a la relación consigo mismo y a las relaciones con otros. Una particularidad de la adicción al trabajo que la diferencia de otras adicciones es que se alaba y recompensa a la gente por trabajar en exceso, esto casi nunca sucede con otras adicciones. |
| Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar) | Demandas conflictivas entre el trabajo y vida personal / familiar |
| Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional | Precarización laboral, incertidumbre de futuro laboral, falta de motivación o descontento en el trabajo. |
| Otros puntos importantes: Salud auto percibida | Percepción respecto a la salud física y mental de la persona en relación al trabajo que realiza. |
| Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo | Son los factores de riesgo (condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénico, psicosocial) que puedan afectar negativamente a la salud de los trabajadores y servidores en su actividad laboral. |

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa
Fuente: (MINISTERIO DEL TRABAJO, 2018)

Validez y Confiabilidad

Los instrumentos usados para la elaboración de esta investigación están validados con su constituida metodología respectiva. Los cuestionarios proporcionan datos confiables para las variables que se investigaran. En cuanto al Cuestionario de Riesgos Psicosociales, su coeficiente α de Cronbach de la escala, tomada en su conjunto, da como resultado 0,944, lo que nos dice que hay una confiabilidad excelente a nivel

global, por lo que la utilización de esta herramienta es óptima para los fines investigativos.

Tabla 7
Dimensiones de la Escala General de Satisfacción Laboral.

| Dimensión | Relación |
|-----------------------------------|---|
| -Condiciones físicas | Condiciones físicas del trabajo |
| -Método de trabajo | Libertad para elegir tu propio método de trabajo |
| -Compañerismo | Tus compañeros de trabajo |
| -Reconocimientos | Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho |
| -Jefes superiores | Tu superior inmediato |
| -Responsabilidad | Responsabilidad que se te ha asignado |
| -Salario | Tu salario |
| -Capacidades propias | La posibilidad de utilizar tus capacidades |
| -Relación empresa empleado | Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa |
| -Promociones | Tus posibilidades de promocionar |
| -Gestión empresarial | El modo en que tu empresa es gestionada |
| -Atención a sugerencias | La atención que se presta a las sugerencias que haces |
| -Horario | Tu horario de trabajo |
| -Variedad de tareas | La variedad de tareas que realizas en tu trabajo |
| -Estabilidad Laboral | Tu estabilidad en el empleo |

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Validez y Confiabilidad

Los trabajos de investigación realizados con el instrumento le confieren validez al instrumento y la confiabilidad la proporciona el estadístico alfa de cronbach (0.88; 0.85 y 0.78 para la satisfacción general, intrínseca y extrínseca respectivamente)

Para la aplicación de la herramienta es necesario considerar los siguientes aspectos:

- El investigador encargado de aplicar la encuesta debe estar capacitado para resolver cualquier inquietud.
- El espacio debe tener las óptimas condiciones para realizar la evaluación.
- Informar sobre el tiempo de aplicación, varía entre 15 a 20 minutos.
- Se debe tener el material suficiente para toda la población seleccionada.
- Explicar claramente las instrucciones a los participantes.
- Asegurar el anonimato y confidencialidad.

- La aplicación se realizará en la Agencia de Orden y Control Ciudadano.

Procesamiento y análisis de la evaluación de riesgos psicosociales

Con los datos obtenidos durante la aplicación física de la herramienta, y con su respectiva codificación, se subirán los datos al software del cuestionario de Riesgos Psicosociales, para luego mediante datos descriptivos obtener los datos valorativos y así el informe final sobre la situación de los Agentes de Control Municipal y sus niveles de riesgo.

Mediante el software se puede obtener datos en relación con la edad, sexo, años laborales, lo que nos ayudara a identificar el rango de niveles en que se encuentran, sabiendo así si el riesgo es Bajo, Medio o Alto.

Obtención de los resultados de la evaluación de Satisfacción Laboral

El instrumento utilizado para la obtención de datos de Satisfacción laboral está validado. Los cuestionarios proporcionan datos confiables para las variables que se investigaran. En cuanto al Cuestionario de Satisfacción laboral, su coeficiente α de Cronbach de la escala, tomada en su conjunto, da como resultado 0,890, lo que nos dice que hay una confiabilidad excelente a nivel global, por lo que la utilización de esta herramienta es óptima.

Para la aplicación de la herramienta es necesario considerar los siguientes aspectos:

- El investigador encargado de aplicar la encuesta debe estar capacitado para resolver cualquier inquietud.
- El espacio debe tener las óptimas condiciones para realizar la evaluación.
- Informar sobre el tiempo de aplicación, varía entre 10 a 15 minutos.
- Se debe tener el material suficiente para toda la población seleccionada.
- Explicar claramente las instrucciones a los participantes.
- Asegurar el anonimato y confidencialidad.
- La aplicación se realizará en la Agencia de Orden y Control Ciudadano.

2.3.4 Análisis de datos

Matriz de Análisis de Test Estadísticos

Tabla 8

Matriz de análisis de test estadísticos

| | | | | | |
|--------------------------------|--|--------------------------------|----|--------------------------------------|----|
| T de student | Ji Cuadrada | Correlación de Pearson | de | Correlación de Spearman | de |
| Muestra menor de 30 | Muestra mayor de 30 | Muestra mayor de 30 | | Muestra mayor de 30 | |
| Escala de intervalo o de razón | Variabes nominales, de escala y de razón | Escala de intervalo o de razón | | Escala ordinal y a veces nominales | |
| Pruebas de normalidad de datos | Se asume normalidad de datos | Pruebas de normalidad de datos | | Se asume normalidad de datos | |
| Pruebas paramétricas | Pruebas paramétricas no paramétricas | Pruebas paramétricas | | Pruebas paramétricas no paramétricas | |

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: Propia

Dada la información presentada, y los datos ya obtenidos previamente se concluye que se trabajara con el Ji Cuadrado y la Correlación Jerárquica de Spearman.

Software Utilizado

Para el análisis de la base de datos se utilizó el programa Windows Excel, el cual es un sistema global en el cual se pueden analizar datos, y así poder generar toda la información que la investigación requiera.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

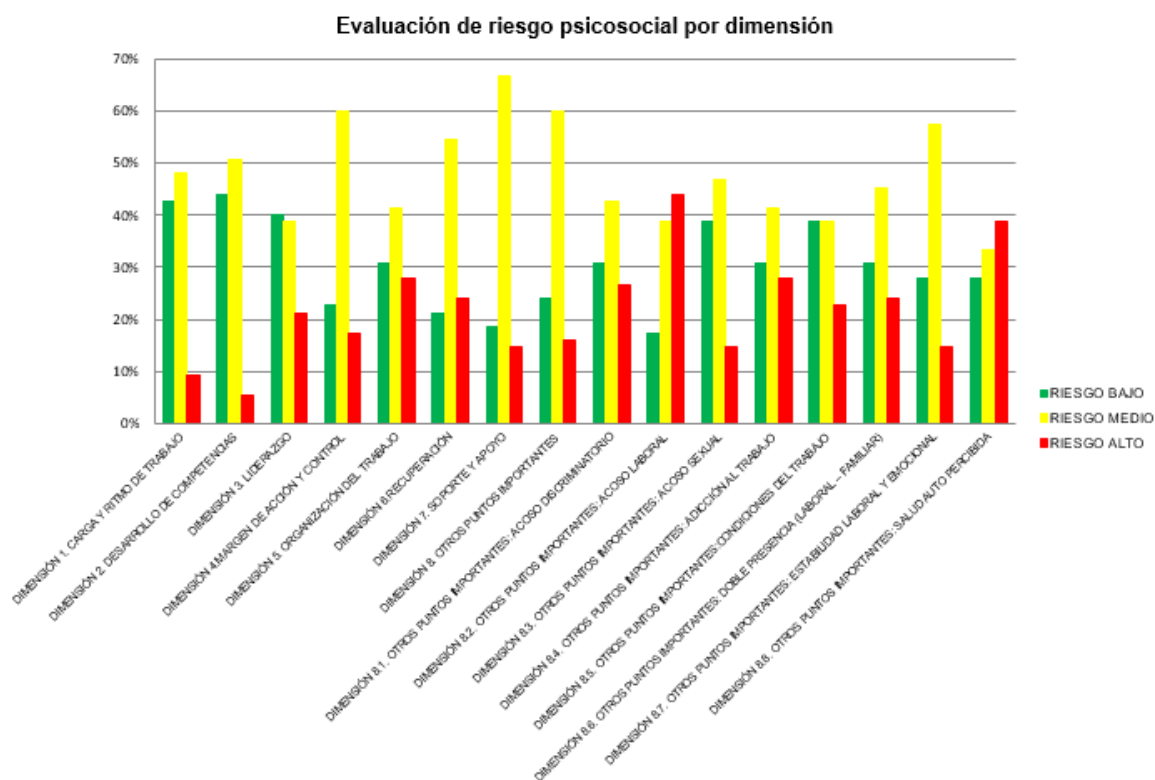
3.1 Análisis y discusión de Resultados

Análisis de la variable independiente mediante el Cuestionario de Riesgos Psicosociales

Se aplicó el cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio de Trabajo para obtener los niveles de riesgo en que se encuentran los Agentes de Control Municipal, posterior a esto se analizaron los datos y fueron ingresados al software de la herramienta para así generar datos descriptivos, el perfil valorativo y el informe final.

El perfil valorativo dio como resultado que:

Gráfico 1. Perfil Valorativo- Niveles de riesgos Agentes de Control Municipal



Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa
Fuente: Software Cuestionario de Riesgos Psicosociales

Para los fines investigativos se analizarán las dimensiones que presenten altos niveles de riesgo, como se puede apreciar en la tabla a continuación:

Tabla 9

Resultado por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial

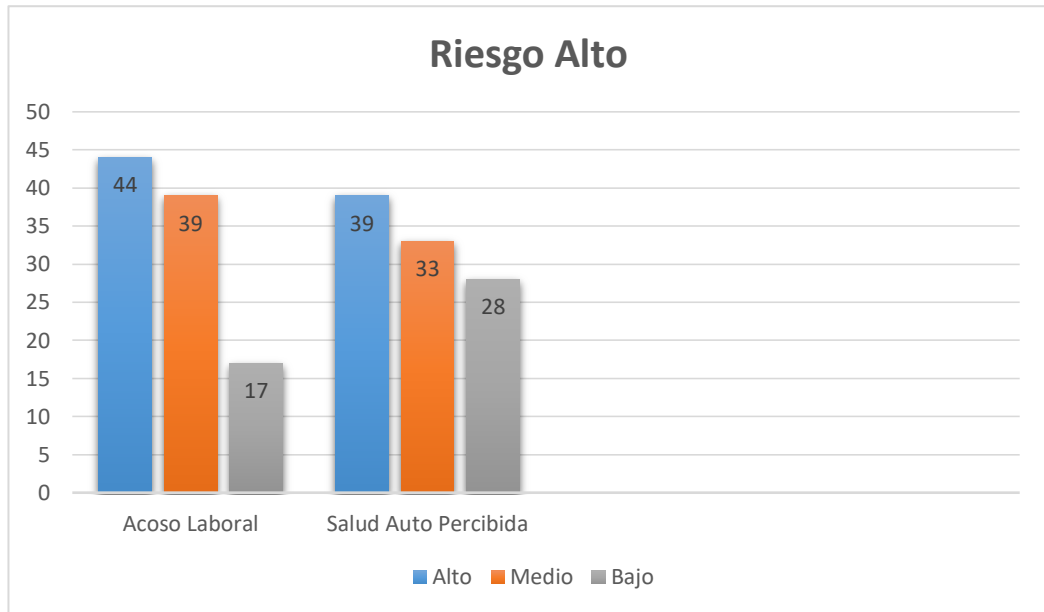
| Resultado por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial | | | |
|---|--------------------|---------------------|--------------------|
| Dimensiones del cuestionario | Riesgo bajo | Riesgo medio | Riesgo alto |
| Dimensión 1. Carga y ritmo de trabajo | 43% | 48% | 9% |
| Dimensión 2. Desarrollo de competencias | 44% | 51% | 5% |
| Dimensión 3. Liderazgo | 40% | 39% | 21% |
| Dimensión 4. margen de acción y control | 23% | 60% | 17% |
| Dimensión 5. Organización del trabajo | 31% | 41% | 28% |
| Dimensión 6. recuperación | 21% | 55% | 24% |
| Dimensión 7. Soporte y apoyo | 19% | 67% | 15% |
| Dimensión 8. Otros puntos importantes | 24% | 60% | 16% |
| Dimensión 8.1. Otros puntos importantes: acoso discriminatorio | 31% | 43% | 27% |
| Dimensión 8.2. Otros puntos importantes: acoso laboral | 17% | 39% | 44% |
| Dimensión 8.3. Otros puntos importantes: acoso sexual | 39% | 47% | 15% |
| Dimensión 8.4. Otros puntos importantes: adicción al trabajo | 31% | 41% | 28% |
| Dimensión 8.5. Otros puntos importantes: condiciones del trabajo | 39% | 39% | 23% |
| Dimensión 8.6. Otros puntos importantes: doble presencia (laboral – familiar) | 31% | 45% | 24% |
| Dimensión 8.7. Otros puntos importantes: estabilidad laboral y emocional | 28% | 57% | 15% |
| Dimensión 8.8. Otros puntos importantes: salud auto percibida | 28% | 33% | 39% |

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: Software Cuestionario de Riesgos Psicosociales

Los perfiles que se analizarán serán: Acoso Laboral y Salud Auto percibida.

Gráfico 2. Dimensiones con niveles de riesgo alto



Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: Software Cuestionario de Riesgos Psicosociales

3.1.1 Análisis e Interpretación de resultados del Cuestionario de Riesgos Psicosociales

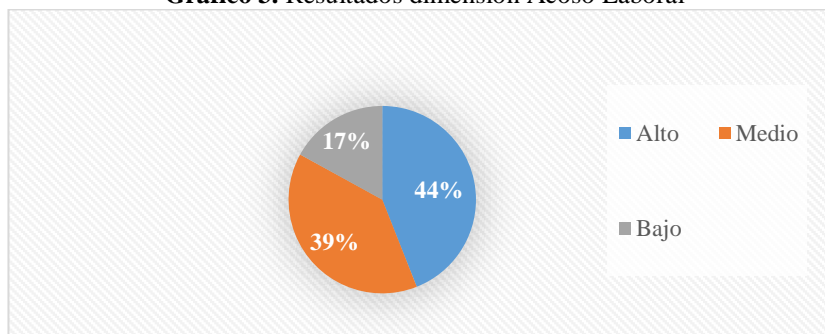
Dimensión de análisis N°1 Acoso Laboral

Tabla 10
Resultados Acoso Laboral

| Nivel de Riesgo | # de Personas | Porcentaje |
|-----------------|---------------|------------|
| Alto | 33 | 44 |
| Medio | 29 | 39 |
| Bajo | 13 | 17 |

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa
Fuente: Cuestionario de Riesgos Psicosociales

Gráfico 3. Resultados dimensión Acoso Laboral



Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa
Fuente: Cuestionario de Riesgos Psicosociales

Interpretación

De los 75 encuestados (100%), 33 encuestados que representan el (44%), están en un nivel de **Riesgo Alto**, por otro lado, 29 encuestados que son el (29%), están en la categoría de **Riesgo Medio**, y, por último, 13 encuestados siendo el (17%), están en un **Riesgo Bajo**.

Discusión

Según los resultados obtenidos, los Agentes de Control Municipal, sufren de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias con el fin de causarles daño, por otro lado se confirma que su trabajo no está libre de conflictos estresantes, rumores, causando daños psicológicos por el acoso laboral que los está afectando, como lo confirma (Naranjo Ayala, 2015) que nos dice que los riesgos psicosociales afectan directamente la salud tanto mental como física de la persona que los padece.

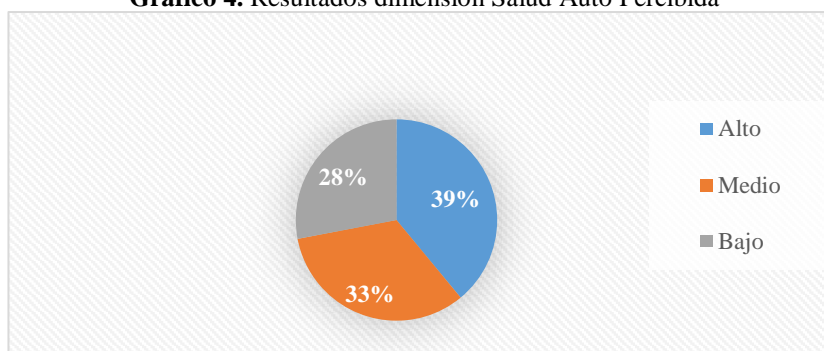
Dimensión de análisis N°2 Salud Auto Percibida

Tabla 11
Resultados dimensión Salud Auto Percibida

| Nivel de Riesgo | # de Personas | Porcentaje |
|-----------------|---------------|------------|
| Alto | 31 | 39 |
| Medio | 23 | 33 |
| Bajo | 21 | 28 |

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa
Fuente: Cuestionario de Riesgos Psicosociales

Gráfico 4. Resultados dimensión Salud Auto Percibida



Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa
Fuente: Cuestionario de Riesgos Psicosociales

Interpretación

De los 75 encuestados (100%), 31 encuestados que representan el (39%), están en un nivel de **Riesgo Alto**, por otro lado, 23 encuestados que son el (33%), están en la categoría de **Riesgo Medio**, y, por último, 21 encuestados siendo el (28%), están en un **Riesgo Bajo**.

Discusión

Según los resultados que fueron obtenidos dentro de esta dimensión, nos dice que los Agentes de Control municipal, están siendo afectados en su salud Auto percibida lo que nos dice que ellos consideran que el trabajo que desempeñan causa efectos negativos a su salud física y mental, así como también expresan que no según su percepción no se encuentran un buen estado de salud, lo que generara inconformidad con su lugar de trabajo, bajo rendimiento y un cumplimiento de objetivos por debajo de lo necesario, Lennin Ipiales (Ipiales, 2017) nos dice que los trabajos que presentan riesgos psicosociales, producen efectos negativos en la salud de los trabajadores, lo que hace que no rindan en su totalidad en el desarrollo de sus tareas.

Análisis e interpretación de la evaluación de la Satisfacción Laboral

En el análisis de los Agentes de Control Municipal, se han tomado en cuenta la totalidad de la población, para luego de la aplicación del cuestionario de Satisfacción Laboral, tabular los datos y obtener los siguientes resultados:

Tabla 12

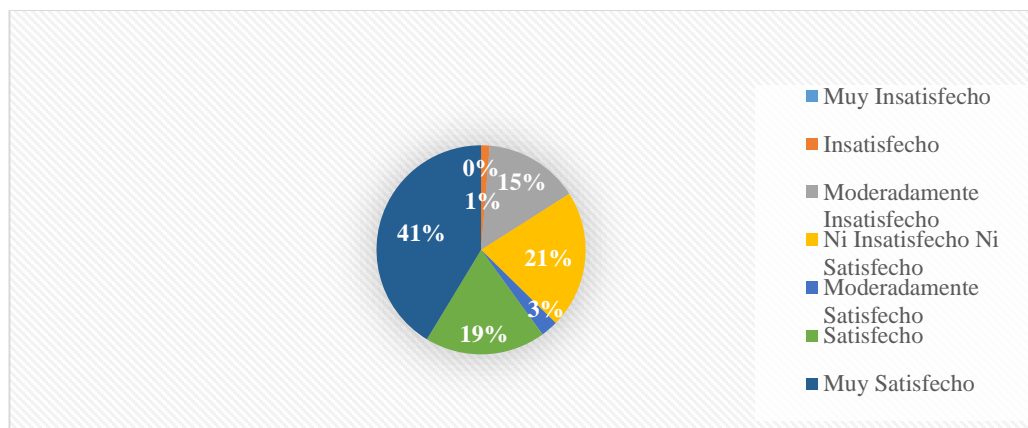
Resultados de evaluación de Satisfacción Laboral Agentes de Control Municipal

| Nivel de Satisfacción | # de Personas | Porcentaje |
|--------------------------------------|---------------|------------|
| Muy Insatisfecho | 0 | 0% |
| Insatisfecho | 1 | 1% |
| Moderadamente Insatisfecho | 11 | 15% |
| Ni Insatisfecho Ni Satisfecho | 16 | 21% |
| Moderadamente Satisfecho | 2 | 3% |
| Satisfecho | 14 | 19% |
| Muy Satisfecho | 31 | 41% |

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: Evaluación de Satisfacción Laboral Agentes de Control Municipal

Gráfico 5. Resultados de la Evaluación de Satisfacción Laboral



Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: evaluación de Satisfacción Laboral Agentes de Control Municipal

Interpretación

De los 75 Agentes evaluados, 31 personas que representan el 41% de la población representan una nivel **Muy Satisfecha**, 14 personas que representan el 19% están en un nivel **Satisfecho**, 2 personas que son el 3% están en un nivel **M. Satisfecho**, 16 personas que son el 21% están en un nivel **Ni Satisfecho Ni Insatisfecho**, 11 personas que son el 15% están en un nivel **Moderadamente Insatisfecho**, y 1 persona que representa el 1% está en un nivel **Insatisfecho**, mientras que nadie se sintió **Muy Insatisfecho** con un porcentaje de 0%.

Discusión

Después del análisis realizado, se dieron resultados muy específicos en cuanto a la satisfacción laboral de los agentes de control municipal, los cuales responden con un 41% siendo el valor más alto, que están en un nivel de satisfacción **Muy Satisfecho**, esto nos quiere decir que existe un ambiente laboral adecuado para su correcto desenvolvimiento, Carvajal (Carvajal Escobar, 2014) nos dice que la satisfacción laboral depende de varios factores que inciden dentro de un trabajo, tales como, instalaciones adecuadas, horarios acorde a las exigencias del empleado, interés por parte de los superiores, atención a las sugerencias, entre otros.

Con esto podemos confirmar que la Satisfacción laboral de los Agentes de Control Municipal, se encuentran en un nivel óptimo para su correcto desarrollo dentro de su ambiente laboral.

Para la evaluación de resultados se tomarán en cuenta las siguientes dimensiones:

Dimensión de Condiciones Físicas del Trabajo

Tabla 13

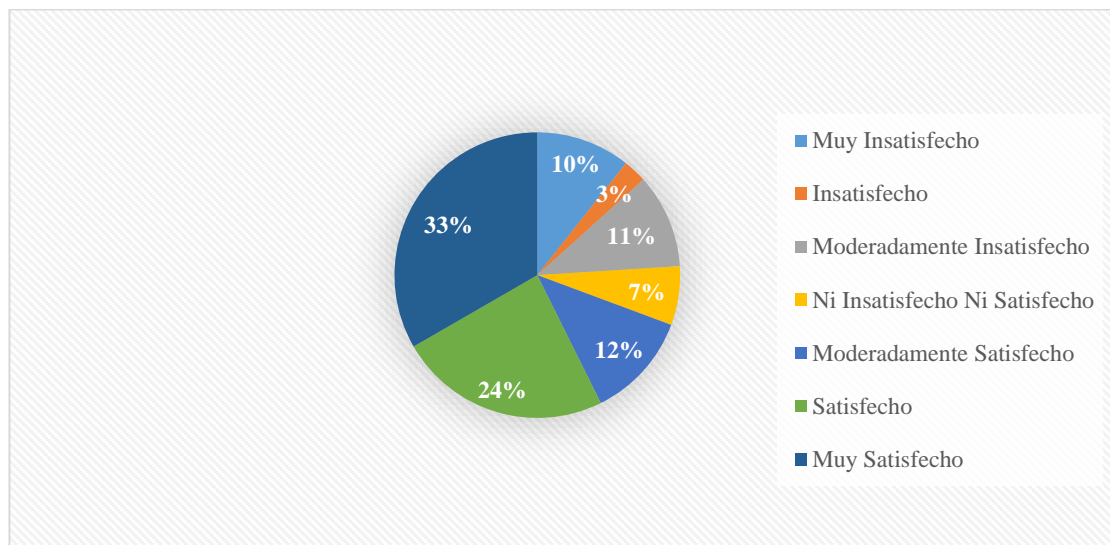
Resultados Dimensión de Condiciones físicas del trabajo

| Nivel de Satisfacción | # de Personas |
|--------------------------------------|---------------|
| Muy Insatisfecho | 8 |
| Insatisfecho | 2 |
| Moderadamente Insatisfecho | 8 |
| Ni Insatisfecho Ni Satisfecho | 5 |
| Moderadamente Satisfecho | 9 |
| Satisfecho | 18 |
| Muy Satisfecho | 25 |

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: evaluación de Satisfacción Laboral Agentes de Control Municipal

Gráfico 6. Resultados Dimensión de Condiciones físicas del trabajo



Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: evaluación de Satisfacción Laboral Agentes de Control Municipal

Interpretación

De los 75 Agentes evaluados, 25 personas que representan el 33% de la población representan una nivel **Muy Satisfecha**, 18 personas que representan el 24% están en un nivel **Satisfecho**, 9 personas que son el 12% están en un nivel **M. Satisfecho**, 5 personas que son el 7% están en un nivel **Ni Satisfecho Ni Insatisfecho**, 8 personas que son el 11% están en un nivel **Moderadamente Insatisfecho**, y 2 persona que representa el 3% está en un nivel **Insatisfecho**, mientras que 8 personas que representan el 10% tienen un nivel **Muy Insatisfecho**

Discusión

En cuanto a las condiciones físicas de trabajo, los Agentes de control municipal, están en un nivel **Muy Satisfecho**, lo que nos dice que las condiciones laborales en las que se desenvuelven están acorde a sus necesidades, Vélez (Vélez , 2018) nos dice que uno de los puntos más importantes en la satisfacción laboral de un empleado son las condiciones laborales en las que este se desarrolla ya que de esto dependerá su permanencia y estabilidad en dicha labor.

Dimensión de Libertad de método de Trabajo

Tabla 14

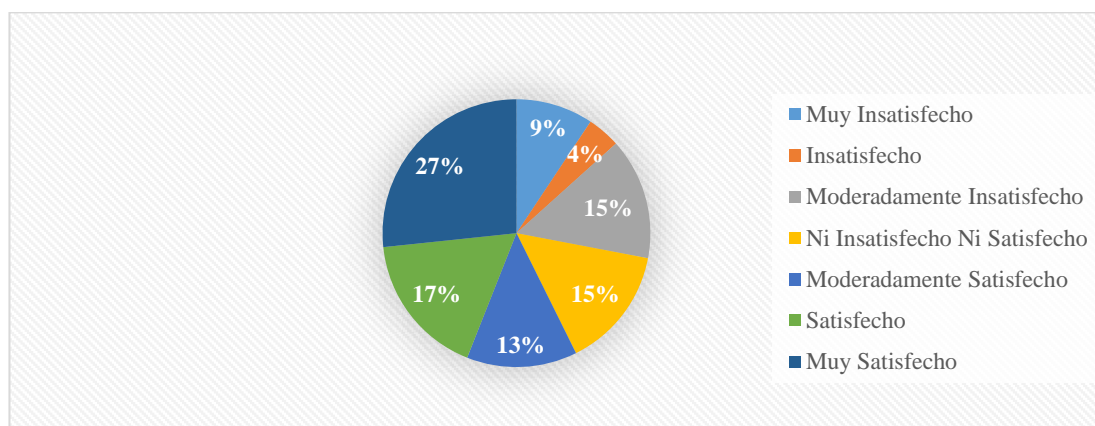
Resultados Dimensión de Libertad de método de Trabajo

| Nivel de Satisfacción | # de Personas |
|--------------------------------------|---------------|
| Muy Insatisfecho | 7 |
| Insatisfecho | 3 |
| Moderadamente Insatisfecho | 11 |
| Ni Insatisfecho Ni Satisfecho | 11 |
| Moderadamente Satisfecho | 10 |
| Satisfecho | 13 |
| Muy Satisfecho | 20 |

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: evaluación de Satisfacción Laboral Agentes de Control Municipal

Gráfico 7. Resultados Dimensión de Libertad de método de Trabajo



Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: evaluación de Satisfacción Laboral Agentes de Control Municipal

Interpretación

De los 75 Agentes evaluados, 20 personas que representan el 27% de la población representan una nivel **Muy Satisfecha**, 13 personas que representan el 17% están en un nivel **Satisfecho**, 10 personas que son el 13% están en un nivel **M. Satisfecho**, 11 personas que son el 15% están en un nivel **Ni Satisfecho Ni Insatisfecho**, 11 personas que son el 15% están en un nivel **Moderadamente Insatisfecho**, y 3 personas que representa el 4% está en un nivel **Insatisfecho**, mientras que 7 personas que representan el 9% tienen un nivel **Muy Insatisfecho**

Discusión

En cuanto a la Libertad de método de Trabajo, los Agentes de control municipal, están en un nivel **Muy Satisfecho**, lo que nos permite ver la libertad que tienen para poder realizar sus tareas diarias, la versatilidad con la que cuentan para su toma de decisiones

y la fiabilidad del método, Veintimilla (VEINTIMILLA NARANJO, 2012) nos explica la importancia de que un empleado pueda elegir su método de trabajo siempre y cuando no infrinja ninguna ley interna o externa, esta libertad permite al empleado, desarrollar habilidades y su capacidad de toma de decisiones.

Dimensión Compañeros de Trabajo

Tabla 15

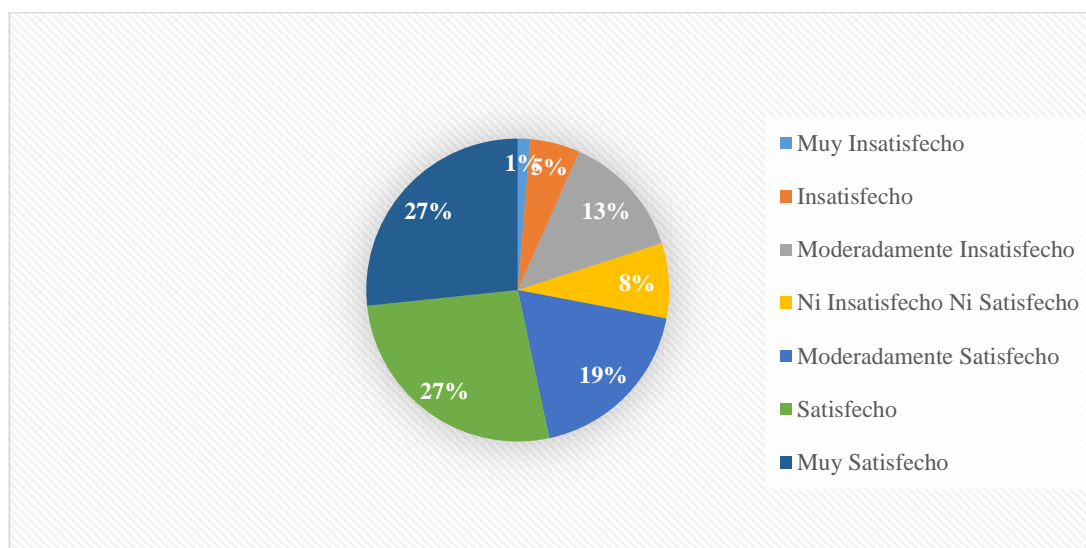
Resultados Dimensión Compañeros de Trabajo

| Nivel de Satisfacción | # de Personas |
|--------------------------------------|---------------|
| Muy Insatisfecho | 1 |
| Insatisfecho | 4 |
| Moderadamente Insatisfecho | 10 |
| Ni Insatisfecho Ni Satisfecho | 6 |
| Moderadamente Satisfecho | 14 |
| Satisfecho | 20 |
| Muy Satisfecho | 20 |

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: evaluación de Satisfacción Laboral Agentes de Control Municipal

Gráfico 8. Resultados Dimensión de Compañeros de Trabajo



Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: evaluación de Satisfacción Laboral Agentes de Control Municipal

Interpretación

De los 75 Agentes evaluados, 20 personas que representan el 27% de la población representan una nivel **Muy Satisfecha**, 20 personas que representan el 27% están en un nivel **Satisfecho**, 14 personas que son el 19% están en un nivel **M. Satisfecho**, 6 personas que son el 8% están en un nivel **Ni Satisfecho Ni Insatisfecho**, 10 personas que son el 13% están en un nivel **Moderadamente Insatisfecho**, y 4 personas que representa el 5% está en un nivel **Insatisfecho**, mientras que 1 personas que representan el 1% tienen un nivel **Muy Insatisfecho**

Discusión

En cuanto a los Compañeros de Trabajo, los Agentes de control municipal, están en un nivel **Muy Satisfecho** y **Satisfecho**, esto indica el nivel de compañerismo que existe en la institución, este es un aspecto importante para la satisfacción de un empleado, ya que cuando este factor está ausente el ambiente laboral se ve afectado, reinoso (Reinoso, 2012) nos comenta que el nivel de compañerismo que exista puede determinar el ambiente laboral, el mismo que influye en el desarrollo de la organización y su vez el cumplimiento de objetivos.

Dimensión Reconocimiento por el Trabajo bien hecho

Tabla 16

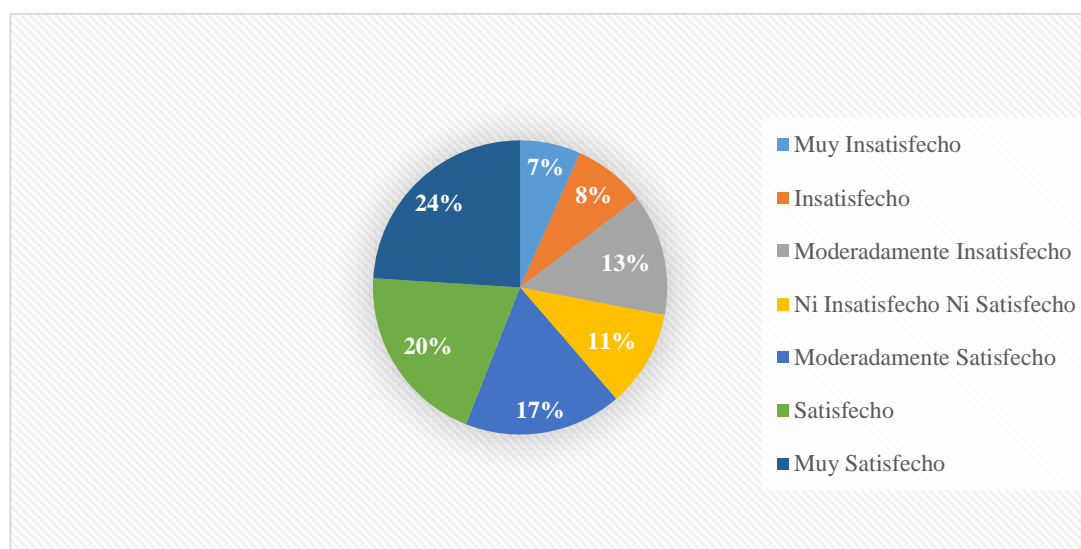
Resultados Reconocimiento por el Trabajo bien hecho

| Nivel de Satisfacción | # de Personas |
|--------------------------------------|---------------|
| Muy Insatisfecho | 5 |
| Insatisfecho | 6 |
| Moderadamente Insatisfecho | 10 |
| Ni Insatisfecho Ni Satisfecho | 8 |
| Moderadamente Satisfecho | 13 |
| Satisfecho | 15 |
| Muy Satisfecho | 18 |

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: evaluación de Satisfacción Laboral Agentes de Control Municipal

Gráfico 9. Resultados Dimensión de Reconocimiento por el Trabajo bien hecho



Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: Propia

Interpretación

De los 75 Agentes evaluados, 18 personas que representan el 24% de la población representan una nivel **Muy Satisfecho**, 15 personas que representan el 20% están en un nivel **Satisfecho**, 13 personas que son el 17% están en un nivel **M. Satisfecho**, 8 personas que son el 11% están en un nivel **Ni Satisfecho Ni Insatisfecho**, 10 personas que son el 13% están en un nivel **Moderadamente Insatisfecho**, y 6 personas que representa el 8% está en un nivel **Insatisfecho**, mientras que 5 personas que representan el 7% tienen un nivel **Muy Insatisfecho**

Discusión

En cuanto al Reconocimiento por el Trabajo Bien Hecho, los Agentes de control municipal, están en un nivel **Muy Satisfecho**, esto nos dice que son recompensados emocionalmente cuando cumplen objetivos, este punto es vital para el desarrollo de la institución ya que si existe un nivel alto de cumplimiento, significa que el rendimiento tanto de la empresa como del personal es óptimo, Pérez (Pérez, 2018) nos dice que el reconocimiento es parte vital para el desarrollo del ser humano, y es un factor motivante en el ambiente laboral, este permite que un empleado logre mantener resultados óptimos.

3.2 Verificación de Hipótesis

Formulación de Hipótesis de investigación

Los riesgos psicosociales influyen en la satisfacción laboral de los Agentes de Control Municipal del Gobierno Autónoma Descentralizado Municipalidad de Ambato.

H₀ = No hay asociación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral de los Agentes de Control Municipal del Gobierno Autónoma Descentralizado Municipalidad de Ambato.

H₁ = Si hay asociación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral de los Agentes de Control Municipal del Gobierno Autónoma Descentralizado Municipalidad de Ambato.

Nivel de significación: 5%

Análisis exploratorio de datos

Tabla 17
Análisis exploratorio de datos

| Estadísticos | | | |
|---------------------|-----------------------|-----------------------------|-------|
| | RIESGO LABORAL | SATISFACCION LABORAL | |
| N | Válidos | 75 | 75 |
| | Perdidos | 0 | 0 |
| Media | | 152.28 | 1.916 |
| Desv. típ. | | 29.70 | 4.95 |

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa
Fuente: Propia

Análisis de tablas cruzadas

Para el primer análisis se tomará en consideración las variables con mayor riesgo, es decir, GÉNERO vs. SATISFACCION LABORAL, a continuación, se muestran los resultados:

Tabla 18

Prueba de Chi Cuadrado Género vs. Satisfacción Laboral

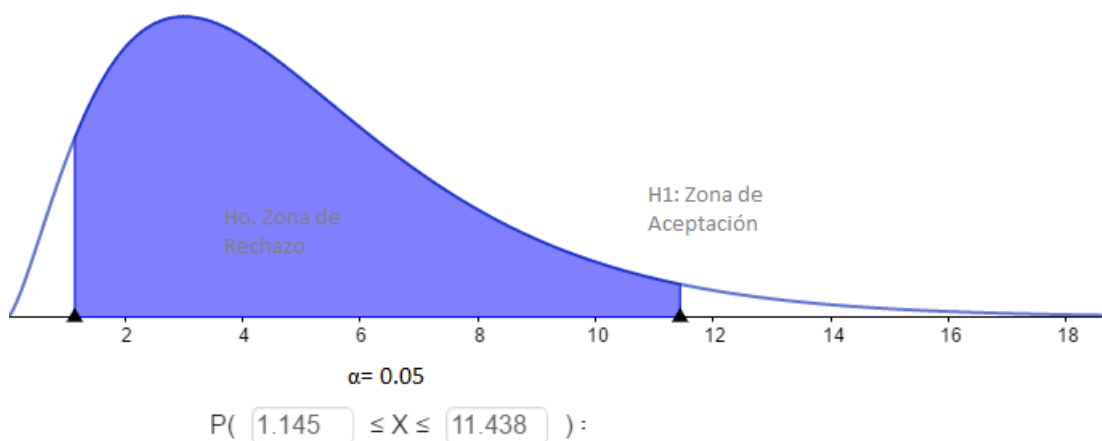
| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|-------------------------|--------|----|---------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 11,438 | 5 | ,043 |
| Razón de verosimilitud | 11,875 | 5 | ,037 |
| N de casos válidos | 75 | | |

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,16.

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: Propia

Gráfico 10. Zona de Aceptación y Rechazo Género vs. Satisfacción Laboral



Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: Propia

Con un nivel de significancia del 4.3% y con 5 grados de libertad, se determinó que el χ^2 tabulado igual 1.145 es menor ($<$) al χ^2 calculado igual a 11.438, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, Si hay asociación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral de los Agentes de Control Municipal del Gobierno Autónoma Descentralizado Municipalidad de Ambato.

Tabla 19

Prueba de Chi Cuadrado Acoso Laboral vs. Satisfacción Laboral

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|------------------------------|---------------------|----|---------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 44,721 ^a | 30 | ,049 |
| Razón de verosimilitud | 33,209 | 30 | ,314 |
| Asociación lineal por lineal | ,051 | 1 | ,821 |
| N de casos válidos | 75 | | |

a. 39 casillas (92,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

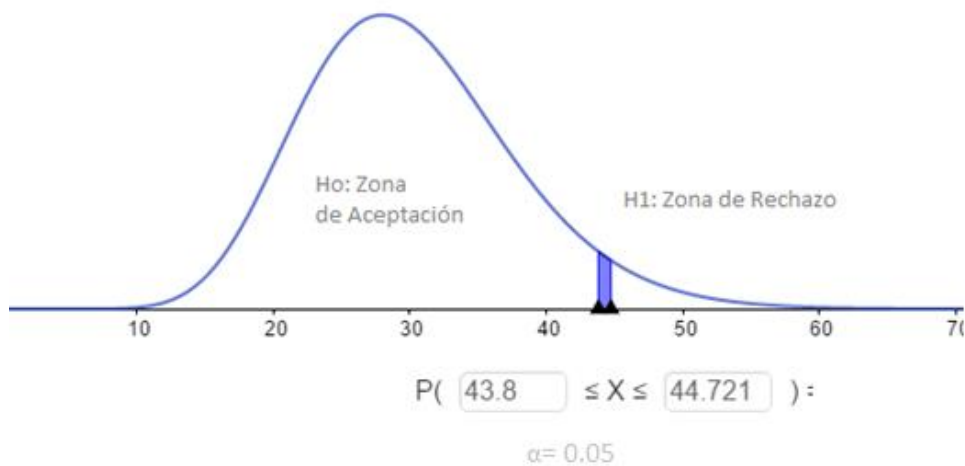
Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: Propia

Regla de decisión

Si Chi Cuadrado calculado (χ^2) > Chi Cuadrado Tabulado se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Gráfico 11. Zona de Aceptación y Rechazo 1α



Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: Propia

Decisión

Con un nivel de significancia del 4.9% y con 30 grados de libertad, se determinó que el χ^2 tabulado igual 43.800 es menor (<) al χ^2 calculado igual a 44.721, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, Si hay asociación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral de los Agentes de Control Municipal del Gobierno Autónoma Descentralizado Municipalidad de Ambato.

Se relacionó también la variable Salud Percibida vs. Satisfacción Laboral, y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 20

Prueba de Chi Cuadrado Salud Percibida vs. Satisfacción Laboral

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|------------------------------|---------------------|----|---------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 54,147 ^a | 30 | ,004 |
| Razón de verosimilitud | 39,040 | 30 | ,125 |
| Asociación lineal por lineal | ,260 | 1 | ,610 |
| N de casos válidos | 75 | | |

a. 39 casillas (92,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

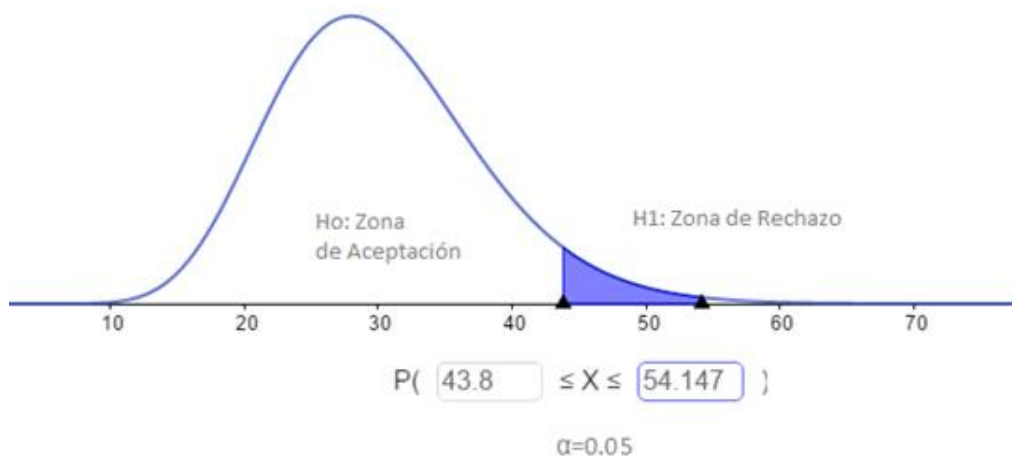
Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: Propia

Regla de decisión

Si Chi Cuadrado calculado (χ^2) > Chi Cuadrado Tabulado se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Gráfico 12. Zona de Aceptación y Rechazo 2



Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: Propia

Decisión

Con un nivel de significancia del 0,04% y con 30 grados de libertad, se determinó que el χ^2 tabulado igual 43.800 es menor (<) al χ^2 calculado igual a 54,147, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, Si hay asociación entre los riesgos

psicosociales y la satisfacción laboral de los Agentes de Control Municipal del Gobierno Autónoma Descentralizado Municipalidad de Ambato.

Resultados del método Test Spearman

Para la correlación, se usó el nivel de satisfacción laboral y el riesgo global, a continuación, se muestran los resultados.

Tabla 21
Correlación de Spearman

| Correlaciones | | | Riesgo Global | Media_Satisfacción |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|---------------|--------------------|
| Rho de Spearman | RIESGO_GLOBAL | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,870 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 75 | 75 |
| | SATISFACCION_LABORAL | Coefficiente de correlación | ,870 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 75 | 75 |

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa
Fuente: Propia

Regla de decisión

Se valida H_0 si el valor de prueba (sig. Bilateral) es mayor al nivel de significancia.

$$H_0: P_{valor} > \alpha$$

Se valida H_1 si el valor de prueba (sig. Bilateral) es menor o igual al nivel de significancia.

$$H_1: P_{valor} \leq \alpha$$

Decisión

Los resultados del cálculo muestran que el valor de prueba (Sig. bilateral), es menor al nivel de significancia ($\alpha = 0,05$), entonces, Si hay asociación entre los riesgos

psicosociales y la satisfacción laboral de los Agentes de Control Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.

Análisis de resultados de variables evaluadas

Con los resultados obtenidos en el transcurso de la investigación se llegó a la conclusión que los Agentes de Control Municipal muestran riesgos psicosociales con un nivel de Riesgo Alto en el desarrollo de sus actividades, para esto se tomaron las dimensiones que presentaron niveles elevados. Es importante reconocer la asociación de los riesgos psicosociales y la satisfacción de los Agentes de Control Municipal, ya que al existir solo dos dimensiones con Riesgo alto y un resultados de satisfacción Muy Satisfecho no es muy visible la afectación, pero existen dos dimensiones en la satisfacción laboral que están ubicadas posterior al resultado principal, estas son las siguientes: Ni Satisfecho y Ni Insatisfecho con el 21% y Moderadamente Insatisfecho con el 15%, para evitar el incremento de las mismas es necesario aplicar las medidas preventivas sugeridas en el plan de prevención de riesgos psicosociales.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Realizada la investigación se concluye que:

- A través de la utilización de los diferentes métodos estadísticos, se concluyó la relación directa entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral, debido a que, los resultados del cálculo del test de Spearman y Chi Cuadrado muestran que el valor de prueba es menor al nivel de significancia ($\alpha = 0,05$), lo que hace que se apruebe la hipótesis alterna confirmando la relación.
- Mediante la aplicación del Cuestionario de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Trabajo, los Agentes de Control Municipal han sido evaluados, lo cual permitió identificar las diferentes dimensiones que se encuentran con un nivel de Riesgo Alto, estas son: Acoso Laboral (44%), Salud Auto Percibida (39%).
- En base a datos brindados por el Cuestionario Escala de Satisfacción General, se han analizado los resultados de los Agentes de Control Municipal y se ha identificado que el 41% de la población se encuentra en un nivel Muy Satisfecho, un 19% presenta un nivel Satisfecho, en el nivel Moderadamente Satisfecho esta un 3%, Ni Insatisfecho Ni Satisfecho el 21%, Moderadamente Insatisfecho el 15%, Insatisfecho el 1%, mientras que en el Nivel Muy Insatisfecho esta un 0%, con estos resultados podemos ver que los Agentes se encuentran en un buen Nivel Alto en cuanto a su satisfacción Laboral.
- Se realizó un Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales en base a la información obtenida del estudio, estas actividades serán de ayuda para la prevención de riesgos psicosociales.
- Con la información obtenida de esta investigación se ha escrito un artículo académico, el que será de utilidad como antecedente en la Universidad Técnica de Ambato.

4.2 Recomendaciones

Se puede recomendar lo siguiente:

- Aplicar una nueva evaluación en un plazo de seis meses a un año para verificar el aumento o disminución de los niveles de riesgos psicosociales, haciendo énfasis en las dos dimensiones acoso laboral y salud percibida, pues son las que presentaron un riesgo mayor.
- Realizar las actividades del plan de prevención sobre las dimensiones que presentan un nivel de riesgo Alto para atenuar su afectación, se recomienda realizar lo mismo en las demás dimensiones para así evitar que el nivel de riesgo se eleve, de esta manera se resguarda la salud mental y física de los Agentes Control Municipal, y se evitan posibles problemas que puedan afectar a la institución.
- Llevar a cabo campañas de prevención y concientización sobre la satisfacción laboral, para informar sobre, sus características, efectos, consecuencias y las maneras de adecuadas de prevenirlos., para así generar conciencia y mejorar la satisfacción laboral.
- Ejecutar lo más pronto posible el plan de prevención para poder atender las necesidades los Agentes de Control Municipal y así mejorar su situación actual
- Profundizar la investigación a través de un artículo científico para así ampliar la información.

BIBLIOGRAFÍA

- Ati, P. F. (2017). “*SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LABORATORIOS LATURICIA LTDA.*”. Ambato: UTA.
- Carvajal Escobar, M. (2014). *SATISFACCIÓN LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA PANADERÍA CALIDAD DE LA CIUDAD DE AMBATO*. Ambato: UTA.
- Cocha Miranda, A. R. (2015). *La Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato*. Ambato: UTA.
- Días de Reyes, N., & Rodríguez de Escoto, R. (2011). *Satisfacción laboral en los empleados de la Unidad Médica, Instituto Salvadoreño del Seguro Social San Miguel junio–agosto 2011*. El Salvador: Universidad de El Salvador.
- Gil-Monte, P. (2009). *Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Gil-Monte, P. (2012). *Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional*. Valencia: UNIPSCO.
- Gómez Rojas, P., Hernández Guerrero, J., & Méndez Campos, M. (2014). *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería*. Santiago: Ciencia & trabajo.
- Guillén, G., & Guil, B. (2000). *Psicología del Trabajo para las Relaciones Laborales*. Mexico: McGraw-Hill.
- Herrera, L. (2010). Ambato: Gráficas Corona Quito.
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2010). *Tutoría DE LA INVESTIGACIÓN Científica Guía para elaborar en forma creativa y amena el trabajo de Graduación*. Ambato: Gráficas Corona Quito.
- ILO. (21 de Octubre de 2013). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género*. Obtenido de La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género: https://www.ilo.org/sanjose/publicaciones/WCMS_227402/lang-es/index.htm

- INSHT. (1999). *NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. España.
- INSST. (2018). *El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general*. Madrid: INSST.
- Ipiates, L. (2017). *Los riesgos psicosociales y el desempeño laboral del personal técnico operativo del departamento de distribución de la Empresa Eléctrica Regional Centro Norte S.A. Del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Jordan , S. (2016). “*El síndrome de Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral en los empleados del Grupo Corporativo Mary Carmen del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua*”. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Keith, D., & Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: McGraw.Hill.
- Kopelman, R. (2012). *Prácticas de gestión y desempeño organizacional: un análisis longitudinal usando datos de rezago cruzado*. USA: Journal of International Management Studies.
- Landy, F., & Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. Mexico: McGraw-Hill.
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In *Dunnette. Handbook of industrial and organizationa psychology*. Chicago: Rand McNally College.
- Moreno Jiménez, B., & Báez León, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: UAM.
- Morales Perrazo, L. (2016). *LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LAS ENFERMEDADES PROFESIONALES DE LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN CRISTÓBAL DE PATATE, PROVINCIA DE TUNGURAHUA*. Ambato: UTA.
- Naranjo Ayala, J. (2015). “*LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CENTRALCAR S.A. EN LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA*”. Ambato: UTA.

- Oviedo, G. (2016). *“La Comunicación Organizacional en la Satisfacción Laboral en el área administrativa del Hospital IESS”*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Pérez, A. (2018). *“Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua.”*. Ambato: UTA.
- Reinoso, G. (2012). *ANÁLISIS ECONÓMICO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DEL TRABAJO DE LA DISTRIBUIDORA DISPACIF S.A DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERIODO JULIO – DICIEMBRE DE 2010*. Ambato: UTA.
- Reyes, J. (2019). *Los riesgos psicosociales y el ausentismo laboral en la empresa municipal cuerpo de bomberos de la ciudad de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Sánchez, S., & Cruz Gonzales, P. (2014). *Características organizacionales de la satisfacción laboral en España*. España: RAE.
- Segovia, J. (2019). *Los Factores de riesgo Psicosocial y su influencia en los accidentes Laborales en los colaboradores de la empresa Fuentes San Felipe S.A. en la ciudad de Latacunga*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- TRABAJO, M. D. (2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*. Quito: Proedit.
- Vargas Tellez, J. (2011). *Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado*. Mexico: Nova scientia.
- VEINTIMILLA NARANJO, M. (2012). *FACTORES DE MOTIVACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE COTOPAXI DURANTE EL PERÍODO SEPTIEMBRE 2011 – FEBRERO 2012*. Ambato: UTA.
- Vélez, M. (2018). *“Metodología para evaluar la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Biblián*. Ambato: UTA.

ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario de Riesgos Psicosociales

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES



Instrucciones para completar el cuestionario:

1. El cuestionario es anónimo es decir no se solicita información personal sobre el participante.
2. La información obtenida es confidencial es decir que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida.
3. Completar todo el cuestionario, requiere entre 15 a 20 minutos.
4. Antes de responder, leer detenidamente cada pregunta y opción de respuesta. En este punto es necesario identificar y valorar todos aquellos factores del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar laboral.
5. Utilizar lápiz o esfero para marcar con una "X" la respuesta que considere que describe mejor su situación. Es obligatorio contestar todos los ítems del cuestionario, en caso de error en la respuesta encerrar en un círculo la misma y seleccionar nuevamente la respuesta.
6. No existen respuestas correctas o incorrectas.
7. Evitar distracciones mientras completa el cuestionario, en caso de inquietud, solicitar asistencia al facilitador.
8. El cuestionario tiene una sección denominada "observaciones y comentarios", que puede ser utilizada por los participantes en caso de sugerencias u opiniones.
9. Los resultados finales de la evaluación serán socializados oportunamente a los participantes.

Muchas gracias por su colaboración

DATOS GENERALES

| ID | Ítem | | | | |
|---------------------------------------|--|-------------------------------------|------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| A | Fecha: | | | | |
| B | Provincia: | | | | |
| C | Ciudad: | | | | |
| D | Área de trabajo: | Administrativa: | Operativa: | | |
| E | Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción) : | Ninguno | Técnico / Tecnológico | | |
| | | Educación básica | Tercer nivel | | |
| | | Educación media | Cuarto nivel | | |
| | | Bachillerato | Otro | | |
| F | Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución: | 0-2 años | 11-20 años | | |
| | | 3-10 años | Igual o superior a 21 | | |
| G | Edad del trabajador o servidor: | 16-24 años | 44-52 años | | |
| | | 25-34 años | Igual o superior a 53 | | |
| | | 35-43 años | | | |
| H | Auto-identificación étnica: | Indígena | Afro - ecuatoriano: | | |
| | | Mestizo/a: | Blanco/a: | | |
| | | Montubio/a: | Otro: | | |
| I | Género del trabajador o servidor: | Masculino: | Femenino: | | |
| CARGA Y RITMO DE TRABAJO | | Completamente de Acuerdo (4) | Parcialmente de Acuerdo (3) | Poco de acuerdo (2) | En desacuerdo (1) |
| NR | Ítem | | | | |
| 1 | Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes). | | | | |
| 2 | Decido el ritmo de trabajo en mis actividades. | | | | |
| 3 | Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés. | | | | |
| 4 | Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral. | | | | |
| Suma de puntos de la dimensión | | | | Puntos | |

| DESARROLLO DE COMPETENCIAS | | Completamente de Acuerdo (4) | Parcialmente de Acuerdo (3) | Poco de acuerdo (2) | En desacuerdo (1) |
|---------------------------------------|---|-------------------------------------|------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| NR | Ítem | | | | |
| 5 | Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado | | | | |
| 6 | En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo | | | | |
| 7 | En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas | | | | |
| 8 | En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo | | | | |
| Suma de puntos de la Dimensión | | 0 | | Puntos | |

| LIDERAZGO | | Completamente de Acuerdo (4) | Parcialmente de Acuerdo (3) | Poco de acuerdo (2) | En desacuerdo (1) |
|--------------------------------|--|------------------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|
| NR | Ítem | | | | |
| 9 | En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos. | | | | |
| 10 | Mi jefe inmediato esta dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo | | | | |
| 11 | Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades | | | | |
| 12 | Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar | | | | |
| 13 | Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo | | | | |
| 14 | Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos. | | | | |
| Suma de puntos de la Dimensión | | 0 | | Puntos | |

| MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL | | Completamente de Acuerdo (4) | Parcialmente de Acuerdo (3) | Poco de acuerdo (2) | En desacuerdo (1) |
|--------------------------------|--|------------------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|
| NR | Ítem | | | | |
| 15 | En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión | | | | |
| 16 | Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas | | | | |
| 17 | Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones | | | | |
| 18 | Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo | | | | |
| Suma de puntos de la Dimensión | | 0 | | Puntos | |

| ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO | | Completamente de Acuerdo (4) | Parcialmente de Acuerdo (3) | Poco de acuerdo (2) | En desacuerdo (1) |
|--------------------------------|--|------------------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|
| NR | Ítem | | | | |
| 19 | Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión | | | | |
| 20 | En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores | | | | |
| 21 | En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas | | | | |
| 22 | En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos | | | | |
| 23 | Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables | | | | |
| 24 | Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo | | | | |
| Suma de puntos de la Dimensión | | 0 | | Puntos | |

| RECUPERACIÓN | | Completamente de Acuerdo (4) | Parcialmente de Acuerdo (3) | Poco de acuerdo (2) | En desacuerdo (1) |
|--------------------------------|--|------------------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|
| NR | Ítem | | | | |
| 25 | Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades | | | | |
| 26 | En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía. | | | | |
| 27 | En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo | | | | |
| 28 | Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales | | | | |
| 29 | Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo | | | | |
| Suma de puntos de la Dimensión | | 0 | | Puntos | |

| SOPORTE Y APOYO | | Completamente de Acuerdo (4) | Parcialmente de Acuerdo (3) | Poco de acuerdo (2) | En desacuerdo (1) |
|--------------------------------|---|------------------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|
| NR | Ítem | | | | |
| 30 | El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas | | | | |
| 31 | En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas | | | | |
| 32 | En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad | | | | |
| 33 | En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero | | | | |
| 34 | En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación | | | | |
| Suma de puntos de la Dimensión | | 0 | | Puntos | |

| OTROS PUNTOS IMPORTANTES | | Completamente de Acuerdo (4) | Parcialmente de Acuerdo (3) | Poco de acuerdo (2) | En desacuerdo (1) |
|---------------------------------------|--|------------------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|
| NR | Ítem | | | | |
| 35 | En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan | | | | |
| 36 | Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo | | | | |
| 37 | En mi trabajo existe un buen ambiente laboral | | | | |
| 38 | Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades | | | | |
| 39 | En mi trabajo me siento aceptado y valorado | | | | |
| 40 | Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad | | | | |
| 41 | Considero que mi trabajo esta libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño. | | | | |
| 42 | Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo. | | | | |
| 43 | En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral | | | | |
| 44 | Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental | | | | |
| 45 | Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando | | | | |
| 46 | Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo | | | | |
| 47 | Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales | | | | |
| 48 | Mi trabajo esta libre de acoso sexual | | | | |
| 49 | En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales | | | | |
| 50 | Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona. | | | | |
| 51 | Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal. | | | | |
| 52 | Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución | | | | |
| 53 | En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual. | | | | |
| 54 | Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación. | | | | |
| 55 | Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo | | | | |
| 56 | En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral | | | | |
| 57 | Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros) | | | | |
| 58 | Considero que me encuentro física y mentalmente saludable | | | | |
| Suma de puntos de la Dimensión | | 0 | | Puntos | |
| OBSERVACIONES Y COMENTARIOS | | | | | |
| 59 | | | | | |

| | Tu puntaje | Riesgo Bajo | Riesgo Medio | Riesgo Alto |
|---|------------|-------------|--------------|-------------|
| RESULTADO GLOBAL (Suma del puntaje de todas las dimensiones) | 0 | 175 a 232 | 117 a 174 | 58 a 116 |

| RESULTADO POR DIMENSIONES | Tu puntaje | Riesgo Bajo | Riesgo Medio | Riesgo Alto |
|----------------------------|------------|-------------|--------------|-------------|
| Carga y ritmo de trabajo | 0 | 13 a 16 | 8 a 12 | 4 a 7 |
| Desarrollo de competencias | 0 | 13 a 16 | 8 a 12 | 4 a 7 |
| Liderazgo | 0 | 18 a 24 | 12 a 17 | 6 a 11 |
| Margen de acción y control | 0 | 13 a 16 | 8 a 12 | 4 a 7 |
| Organización del trabajo | 0 | 18 a 24 | 12 a 17 | 6 a 11 |
| Recuperación | 0 | 16 a 20 | 10 a 15 | 5 a 9 |
| Soporte y apoyo | 0 | 16 a 20 | 10 a 15 | 5 a 9 |
| Otros puntos importantes | 0 | 73 a 96 | 49 a 72 | 24 a 48 |

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Cada pregunta del cuestionario tiene 4 opciones de respuesta, con una puntuación de 1 a 4, de forma tal que el menor puntaje indica un mayor riesgo en esa dimensión. De acuerdo con el resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles, para cada una de las dimensiones. Esto permite clasificar en los rangos "bajo", "medio" y "alto" a la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial.

Interpretación de Resultados:

Bajo: El riesgo es de impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos. Estos efectos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra y se presente una enfermedad ocupacional, las acciones irán enfocadas a garantizar que el nivel se mantenga

Medio: El riesgo es de impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud puede comprometer las mismas en el mediano plazo, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. En caso de que no se aplicaren las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia.

Alto: El riesgo es de impacto potencial alto sobre la seguridad y la salud de las personas, los niveles de peligro son intolerables y pueden generar efectos nocivos para la salud e integridad física de las personas de manera inmediata. Se deben aplicar las medidas de seguridad y prevención de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada para evitar el incremento a la probabilidad y frecuencia.

Si en algún apartado la puntuación obtenida se sitúa en el intervalo Alto, vuelva a leer las preguntas de este apartado, éstas le darán pistas de cuál puede ser el origen del problema y lo ayudarán a interpretar los resultados.

Puede manifestar el problema a su jefe inmediato, superior o encargado de la administración de talento humano de la institución donde usted presta sus servicios

Anexo 2 Cuestionario escala general de satisfacción laboral

| | Muy insatisfecho | Insatisfecho | Moderadamente insatisfecho | Ni satisfecho ni insatisfecho | Moderadamente satisfecho | Satisfecho | Muy satisfecho |
|--|------------------|--------------|----------------------------|-------------------------------|--------------------------|------------|----------------|
| 1. Condiciones físicas del trabajo | | | | | | | |
| 2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo | | | | | | | |
| 3. Tus compañeros de trabajo | | | | | | | |
| 4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho | | | | | | | |
| 5. Tu superior inmediato | | | | | | | |
| 6. Responsabilidad que se te ha asignado | | | | | | | |
| 7. Tu salario | | | | | | | |
| 8. La posibilidad de utilizar tus capacidades | | | | | | | |
| 9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa | | | | | | | |
| 10. Tus posibilidades de ser promocionado | | | | | | | |
| 11. El modo en que tu empresa está gestionada | | | | | | | |
| 12. La atención que se presta a las sugerencias que haces | | | | | | | |
| 13. Tu horario de trabajo | | | | | | | |
| 14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo | | | | | | | |
| 15. Tu estabilidad en el empleo | | | | | | | |

Anexo 3 Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales



PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS
PSICOSOCIALES

AGENCIA DE ORDEN Y CONTROL CIUDADANO



Autor: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Ambato – Ecuador

2019

1 Preliminares

En base al análisis realizado mediante el método Cuestionario de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Trabajo, se pudo observar que existen dificultades dentro de la Agencia de Orden y Control Ciudadano, lo cual ha producido un aumento importante de riesgos psicosociales y por lo que ha afectado el rendimiento de la institución; por lo que se hace indispensable contar con un plan de prevención.

2 Introducción

Un programa de prevención de riesgos psicosociales en las instituciones es vital, debido a que tienden a reducir la incidencia con la que los riesgos atentan el desarrollo grupal o individual de quienes forman parte de la Agencia de Orden y Control Ciudadano. Es importante mencionar que para realizar el programa de prevención se utilizaron los resultados obtenidos de la herramienta del Cuestionario de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Trabajo.

3 Objetivo

Mejorar las condiciones laborales en las que se encuentran los Agentes de Control Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.

El programa de prevención de riesgos psicosociales estará constituido por distintas actividades, que se categorizarán según el nivel de riesgo, de esta manera el plan atenderá en primer lugar los riesgos que deban ser atendidos inmediatamente, seguidamente estarán los de mediano riesgo y finalmente los que necesiten medidas preventivas que ayudaran a prevenir que el ambiente laboral se vuelva hostil.

De acuerdo con la herramienta Cuestionario de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Trabajo, los riesgos de mayor impacto son los siguientes:

1. Carga y ritmo de trabajo: Riesgo Bajo (9%) Medidas Preventivas
2. Desarrollo de competencias: Riesgo Bajo (5%) Medidas Preventivas
3. Liderazgo: Riesgo Bajo (21%) Medidas Preventivas
4. Margen de acción y control: Riesgo Bajo (17%) Medidas Preventivas
5. Organización del trabajo: Riesgo Medio (28%) Medidas Preventivas

6. Recuperación: Riesgo Medio (21%) Medidas Preventivas
7. Soporte y apoyo: Riesgo Bajo (15%) Medidas Preventivas
8. Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio: Riesgo Bajo (16%) Medidas Preventivas
9. Otros puntos importantes: Acoso laboral: Riesgo Alto (44%) Medidas Inmediatas
10. Otros puntos importantes: Acoso sexual: Riesgo Bajo (15%) Medidas Preventivas
11. Otros puntos importantes: Adicción al trabajo: Riesgo Medio (28%) Medidas Preventivas
12. Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo: Riesgo Medio (23%) Medidas Preventivas
13. Otros puntos importantes: Doble presencia: Riesgo Bajo (24%) Medidas Preventivas
14. Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional: Riesgo Bajo (15%) Medidas Preventivas
15. Otros puntos importantes: Salud auto percibida: Riesgo Alto (39%) Medidas Inmediatas

4 Alcance

El programa de prevención que se elaboró está dirigido a la prevención de riesgos psicosociales de los trabajadores de la Agencia de Orden y Control Ciudadano perteneciente al GAD Municipalidad de Ambato.

Tabla 22 Programa de prevención de riesgos psicosociales para los Agentes de Control Municipal

| Dimensión: Acoso Laboral | | | | |
|--|---|--|--|---------------------------------------|
| Actividad/Descripción | Objetivo | Tiempo de Ejecución | Recursos | Responsables |
| Charla Informativa | | | | |
| El objetivo de la charla es brindar información de cómo identificar si se está sufriendo acoso laboral, como afrontarlo y denunciar. | Crear conciencia sobre la gravedad de esta situación y brindar apoyo a los que la padezcan. | Semestralmente O cuando sea necesario | Sala de reuniones Lista de Asistentes | Agencia de Orden y Control Ciudadano. |
| Retroalimentación | | | | |
| Descripción: Luego de cada proceso se deberá analizar los resultados obtenidos para ver si existen mejoras. | Determinar si existen mejoras. | Semestralmente | Humanos Tecnológicos | Agencia de Orden y Control Ciudadano. |

Dimensión: Salud Auto Percibida

| Actividad/Descripción | Objetivo | Tiempo de Ejecución | Recursos | Responsables |
|---|--|--|---|---|
| <p>Revisión Médica y Psicológica</p> <p>El objetivo de esta revisión es tener información sobre la salud mental y psicológica de los Agentes de Control Municipal, para poder llevar un adecuado seguimiento en caso de existir inconvenientes.</p> | <p>Llevar un control adecuado de sobre la salud de los miembros de la institución.</p> | <p>Semestralmente O cuando sea necesario</p> | <p>Dispensario Médico y Psicológico</p> | <p>Agencia de Orden y Control Ciudadano. Médico de la Institución Psicólogo de la Institución</p> |
| <p>Retroalimentación</p> <p>Descripción: Luego de cada proceso se deberá analizar los resultados obtenidos para ver si existen mejoras.</p> | <p>Determinar si existen mejoras.</p> | <p>Semestralmente</p> | <p>Humanos Tecnológicos</p> | <p>Agencia de Orden y Control Ciudadano. Médico de la Institución Psicólogo de la Institución</p> |

Dimensión: Carga y Ritmo de Trabajo

| Actividad/Descripción | Objetivo | Tiempo de Ejecución | Recursos | Responsables |
|--|---|---------------------|---|--|
| <p>Actividades extracurriculares</p> <p>Según la carga horaria, un día a la semana organizar actividades deportivas posteriores a la finalización de la jornada laboral, esto se deberá realizar semanalmente por la rotación de horarios.</p> | <p>Liberar mental y físicamente de la carga laboral a la que están sometidos.</p> | <p>Semanalmente</p> | <p>Emplazamientos de la Institución</p> | <p>Agencia de Orden y Control Ciudadano.</p> |
| <p>Retroalimentación</p> | | | | |
| <p>Descripción:</p> <p>Luego de cada proceso se deberá analizar los resultados obtenidos para ver si existen mejoras.</p> | <p>Determinar si existen mejoras.</p> | <p>Semanalmente</p> | <p>Humanos Tecnológicos</p> | <p>Agencia de Orden y Control Ciudadano.</p> |

Dimensión: Liderazgo

| Actividad/Descripción | Objetivo | Tiempo de Ejecución | Recursos | Responsables |
|---|--|---------------------|---|--|
| <p>Círculo de Calidad.</p> <p>Descripción: Consiste conformar grupos pequeños de personas, en este caso sería de cada área de la institución. Asignar un jefe o responsable que será el nexo entre los supervisores y los subordinados, es necesario aclarar que en el grupo no existe jerarquía, esto quiere decir todos son iguales tienen los mismos derechos y oportunidades, únicamente se establece un jefe con la finalidad de ser un nexo con los superiores. Tratar temas relacionados a su área de trabajo con la finalidad de analizar y resolver problemas que el grupo descubren o que es propuesto por el jefe. Solicitar los aportes personales de cada uno de los integrantes del grupo, para tener más criterios y visiones de los problemas que puedan existir. Definir conclusiones y recomendaciones para mejorar la situación actual del área de trabajo, para transmitirla a los superiores.</p> | <p>Mejorar la técnica del trabajo, resolviendo los problemas comunes en conjunto con la participación de todos los miembros de la institución.</p> | <p>Mensualmente</p> | <p>Sala de reuniones. Lista de asistentes.</p> | <p>Agencia de Orden y Control Ciudadano.</p> |
| <p>Retroalimentación</p> <p>Descripción: Luego de cada proceso se deberá analizar los resultados obtenidos para ver si existen mejoras.</p> | <p>Determinar si existen mejoras.</p> | <p>Mensualmente</p> | <p>Humanos Tecnológicos</p> | <p>Agencia de Orden y Control Ciudadano.</p> |

Dimensión: Desarrollo de Competencias

| Actividad/Descripción | Objetivo | Tiempo de Ejecución | Recursos | Responsables |
|--|--|---------------------|--|--|
| <p>Plan de Desarrollo Individual por Competencias.</p> <p>Consiste en la planificación del trabajo de cada miembro de la institución, en este se deberá definir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué va a hacer la persona? • ¿Por qué lo va a hacer? • ¿Cuándo lo va a hacer? • ¿Cómo se van a medir? <p>Además, se establecerá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La competencia en la que se desarrollará el trabajador. • Los métodos a utilizarse para el desarrollo del trabajador. <p>Se deberán incluir: metas intermedias, operativas, de proceso, y por supuesto, la meta final. En este punto se pondrán en consideración los obstáculos que se pueden presentar y cómo se van a enfrentar estas adversidades.</p> <p>Finalmente, se incluirán recomendaciones para los altos mandos.</p> | <p>Incrementar el desarrollo individual de cada persona.</p> | <p>Anualmente</p> | <p>Sala de capacitaciones. Un proyector.</p> | <p>Dirección de Talento Humano Agencia de Orden y Control Ciudadano</p> |
| <p>Retroalimentación</p> <p>Descripción: Luego de cada proceso se deberá analizar los resultados obtenidos para ver si existen mejoras.</p> | <p>Determinar si existen mejoras.</p> | <p>Anualmente</p> | <p>Humanos Tecnológicos</p> | <p>Dirección de Talento Humano Agencia de Orden y Control Ciudadano.</p> |

Dimensión: Soporte y Apoyo

| Actividad/Descripción | Objetivo | Tiempo de Ejecución | Recursos | Responsables |
|---|---|---------------------|--|--|
| <p>Celebraciones colectivas.</p> <p>Descripción: Se deben establecer momentos y espacios en los que se puedan reunir los miembros de la institución para conversar o tener reuniones no solo del trabajo sino también sociales, esto puede ser celebrar cumpleaños, aniversarios, logros personales o familiares entre otros. Para esto es importante que se cree y se socialice un calendario de fechas importantes de cada compañero de trabajo y así poder celebrarlo.</p> | <p>Fomentar las relaciones intrapersonales.</p> | <p>Mensualmente</p> | <p>Lugar de reuniones extra laborales. Calendario de cumpleaños.</p> | <p>Agencia de Orden y Control Ciudadano</p> |
| <p>Retroalimentación</p> <p>Descripción: Luego de cada proceso se deberá analizar los resultados obtenidos para ver si existen mejoras.</p> | <p>Determinar si existen mejoras.</p> | <p>Mensualmente</p> | <p>Humanos Tecnológicos</p> | <p>Agencia de Orden y Control Ciudadano.</p> |

Dimensión: Recuperación

| Actividad/Descripción | Objetivo | Tiempo de Ejecución | Recursos | Responsables |
|--|---|---------------------|----------------------------|---------------------------------------|
| Comunicación en redes. | | | | |
| Descripción: Esto se deberá realizar con la finalidad de obtener apoyo o asistencia en cualquier momento entre los miembros de la institución. Para esto se pueden usar canales digitales y redes sociales en el que participen todos los miembros. | Mantener comunicados a todos los miembros de la institución | Mensualmente | Dispositivos informáticos. | Agencia de Orden y Control Ciudadano |
| <hr/> | | | | |
| Retroalimentación | | | | |
| Descripción: Luego de cada proceso se deberá analizar los resultados obtenidos para ver si existen mejoras. | Determinar si existen mejoras. | Mensualmente | Humanos Tecnológicos | Agencia de Orden y Control Ciudadano. |

Dimensión: Organización del Trabajo

| Actividad/Descripción | Objetivo | Tiempo de Ejecución | Recursos | Responsables |
|---|---|---------------------|-------------------------|---------------------------------------|
| <p>Reuniones operativas.</p> <p>Descripción: Organizar, antes del comienzo de cada turno de trabajo, breves reuniones para repartir instrucciones, intercambiar planes de trabajo del día y para sesiones de preguntas y respuestas, con la finalidad que todos los miembros puedan solventar alguna inquietud o solicitar algún tipo de información que le permita cumplir sus actividades, además, que se fomenta el trabajo en equipo.</p> | Mejorar la calidad del trabajo en equipo de la institución. | Diariamente | Sala de reuniones. | Agencia de Orden y Control Ciudadano |
| <p>Retroalimentación</p> <p>Descripción: Luego de cada proceso se deberá analizar los resultados obtenidos para ver si existen mejoras.</p> | Determinar si existen mejoras. | Diariamente | Humanos Tecnológicos | Agencia de Orden y Control Ciudadano. |

Dimensión: Estabilidad Laboral y Emocional

| Actividad/Descripción | Objetivo | Tiempo de Ejecución | Recursos | Responsables |
|---|--|---------------------|---------------------------------|--|
| <p>Espacio para el apoyo al trabajador.</p> <p>Descripción: La idea consiste en que los superiores mantengan una relación con los demás miembros del equipo con la finalidad de conocer sus problemas y poder asistirlos en la medida que sea posible. Para lo cual se recomienda mensualmente destinar un tiempo para conversar con los empleados para que ellos cuenten si tienen algún problema ya sea personal, profesional o familiar y si requieren de algún tipo de ayuda de la institución.</p> | <p>Mejorar la relación entre miembros del equipo para ayudar a solventar algún problema de cualquier índole.</p> | <p>Mensualmente</p> | <p>Sala de reuniones.</p> | <p>Agencia de Orden y Control Ciudadano</p> |
| <p>Retroalimentación</p> <p>Descripción: Luego de cada proceso se deberá analizar los resultados obtenidos para ver si existen mejoras.</p> | <p>Determinar si existen mejoras.</p> | <p>Mensualmente</p> | <p>Humanos Tecnológicos</p> | <p>Agencia de Orden y Control Ciudadano.</p> |

Dimensión: Acoso Discriminatorio

| Actividad/Descripción | Objetivo | Tiempo de Ejecución | Recursos | Responsables |
|--|---|---|-------------------------|---------------------------------------|
| No a la violencia | | | | |
| Consiste en crear una campaña publicitaria, donde exista información de las consecuencias del acoso discriminatorio. | Crear conciencia en las personas de la gravedad de estos actos, y que sepan que tienen consecuencias. | Anualmente (Campaña). Cada vez que amerite | Carteles publicitarios. | Agencia de Orden y Control Ciudadano |
| Retroalimentación | | | | |
| Descripción: Luego de cada proceso se deberá analizar los resultados obtenidos para ver si existen mejoras. | Determinar si existen mejoras. | Anualmente | Humanos Tecnológicos | Agencia de Orden y Control Ciudadano. |

Dimensión: Margen de Acción y Control

| Actividad/Descripción | Objetivo | Tiempo de Ejecución | Recursos | Responsables |
|--|---|---------------------|-------------------------|---------------------------------------|
| Reuniones operativas. | | | | |
| Descripción: Organizar, breves reuniones para intercambiar ideas o sugerencias sobre el rol de trabajo, toma de decisiones también realizar una ronda de preguntas y respuestas, con la finalidad que todos los miembros puedan solventar alguna inquietud o solicitar algún tipo de información que le permita cumplir sus actividades, además, que se fomenta el trabajo en equipo. | Mejorar la toma de decisiones relacionadas s su rol de trabajo. | Semanalmente | Sala de reuniones. | Agencia de Orden y Control Ciudadano |
| Retroalimentación | | | | |
| Descripción: Luego de cada proceso se deberá analizar los resultados obtenidos para ver si existen mejoras. | Determinar si existen mejoras. | Semanalmente | Humanos Tecnológicos | Agencia de Orden y Control Ciudadano. |

Dimensión: Acoso Sexual

| Actividad/Descripción | Objetivo | Tiempo de Ejecución | Recursos | Responsables |
|---|---|---------------------------------------|--|---------------------------------------|
| Charla Informativa | | | | |
| El objetivo de la charla es brindar información de cómo identificar si se está sufriendo acoso sexual, como afrontarlo y denunciar. | Crear conciencia sobre la gravedad de esta situación y brindar apoyo a los que la padezcan. | Semestralmente o cuando sea necesario | Sala de reuniones Lista de Asistentes | Agencia de Orden y Control Ciudadano. |
| Retroalimentación | | | | |
| Descripción: Luego de cada proceso se deberá analizar los resultados obtenidos para ver si existen mejoras. | Determinar si existen mejoras. | Semestralmente | Humanos Tecnológicos | Agencia de Orden y Control Ciudadano. |

Dimensión: Adicción al Trabajo

| Actividad/Descripción | Objetivo | Tiempo de Ejecución | Recursos | Responsables |
|--|--|---------------------|---|--|
| <p>Sociabilización del cronograma de cada empleado</p> <p>Descripción: Es evidente que los Agentes de Control Municipal opera todos los días de la semana inclusive los feriados y los horarios son rotativos o van variando, por consiguiente, al momento de contratación del personal es necesario que se le socialicen los días que va a trabajar y los días de descanso, esto le dará la posibilidad de aceptar o no el trabajo. Mientras que para los que ya trabajan actualmente, se debe diseñar e informar sobre el cronograma de actividades con el fin de que todos tengan presente sus días laborales y libres.</p> | <p>Mantener informado al personal sobre sus días laborales y libres para que puedan planificar sus actividades personales.</p> | <p>Mensualmente</p> | <p>Tecnológicos</p> <p>Materiales</p> <p>Humanos.</p> | <p>Agencia de Orden y Control Ciudadano</p> |
| <p>Retroalimentación</p> <p>Descripción: Luego de cada proceso se deberá analizar los resultados obtenidos para ver si existen mejoras.</p> | <p>Determinar si existen mejoras.</p> | <p>Mensualmente</p> | <p>Humanos</p> <p>Tecnológicos</p> | <p>Agencia de Orden y Control Ciudadano.</p> |

Dimensión: Condiciones del Trabajo

| Actividad/Descripción | Objetivo | Tiempo de Ejecución | Recursos | Responsables |
|------------------------|---|---------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| Minga de Mantenimiento | Dar mantenimiento a las zonas que puedan entorpecer el correcto desarrollo de actividades de los Agentes. | Semestralmente | Emplazamiento de la Institución. | Agencia de Orden y Control Ciudadano |
| Retroalimentación | Determinar si existen mejoras. | Semestralmente | Humanos Tecnológicos | Agencia de Orden y Control Ciudadano. |

Dimensión: Doble Presencia

| Actividad/Descripción | Objetivo | Tiempo de Ejecución | Recursos | Responsables |
|--|---|--------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------|
| Evaluaciones Psicológicas | | | | |
| El fin de esta actividad es orientar a los Agentes en cuanto a conflictos entre el trabajo y su vida personal/familiar, para que tengan las herramientas necesarias para solucionar sus problemas y que de esta manera estos no afectes a su salud física y mental | Mejorar la relación laboral con su vida personal y familiar | Mensualmente o cuando sea necesario. | Dispensario Psicológico | Psicólogo de la Institución |
| Retroalimentación | | | | |
| Descripción: Luego de cada proceso se deberá analizar los resultados obtenidos para ver si existen mejoras. | Determinar si existen mejoras. | Mensualmente | Humanos Tecnológicos | Agencia de Orden y Control Ciudadano. |

Anexo 4 Artículo Académico



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD: PRESENCIAL

ARTÍCULO CIENTÍFICO

TEMA:

“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS AGENTES DE CONTROL MUNICIPAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO”

Autor: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Tutor: Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández

Ambato – Ecuador

2019

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Tema: “Los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral de los Agentes de Control Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”.

Autor: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Tutor: Ing. Mg. Santiago Velasteguí

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación se llevó a cabo en el GADMA, con el objetivo de evaluar los riesgos psicosociales y establecer su influencia con los resultados de la evaluación de satisfacción laboral de los Agentes de Control Municipal; la importancia de este estudio se sustentó en la necesidad de plantear medidas preventivas e inclusive correctivas, para reducir la incidencia de riesgos psicosociales que atenten la salud mental de los servidores públicos. Para fundamentar teóricamente la investigación se analizó minuciosamente, tesis, libros, revistas científicas y normas técnicas, lo cual permitió, realizar la operacionalización de variables y de este modo conocer como inciden entre sí, para dar solución a una problemática. Para el levantamiento de información se usaron dos tipos de herramientas, la primera el cuestionario de Riesgos Psicosociales del Ministerio de Trabajo, que consta de 58 Items y que se aplicó a 75 agentes, mientras que, para la satisfacción laboral, se hizo una escala general de satisfacción; los resultados de los test se tabularon y graficaron mediante softwares como el Excel y el SPSS, los cuales permitieron generar un informe estadístico de la situación de las variables y un perfil valorativo de los riesgos en la población de estudio. Finalmente, se realizaron análisis descriptivos y correlaciones de Spearman para validar la hipótesis, concluyendo que, se acepta la hipótesis alterna, es de decir que, existe relación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral de los Agentes de Control del GADMA.

Palabras Clave: Riesgos Psicosociales, Satisfacción Laboral, Seguridad y Salud Ocupacional.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION
CAREER OF INDUSTRIAL PSYCHOLOGY

Topic: “The psychosocial risks and job satisfaction of the Municipal Control Agents of the Autonomous Municipal Decentralized Government of Ambato”.

Author: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Tutor: Ing. Mg. Santiago Velasteguí

ABSTRACT

This research project was carried out in the GADMA, with the objective of assessing psychosocial risks and establishing their influence with the results of the evaluation of job satisfaction of Municipal Control Agents; The importance of this study was based on the need to propose preventive and even corrective measures to reduce the incidence of psychosocial risks that undermine the mental health of public servants. To theoretically base the research, theses, books, scientific journals and technical standards were thoroughly analyzed, which allowed us to carry out the operationalization of variables and thus know how they influence each other, to solve a problem. For the collection of information, two types of tools were used, the first the Psychosocial Risks Questionnaire of the Ministry of Labor, which consists of 58 Items and was applied to 75 agents, while, for job satisfaction, a general scale was made of satisfaction; The test results were tabulated and plotted using softwares such as Excel and SPSS, which allowed generating a statistical report on the status of the variables and an assessment profile of the risks in the study population. Finally, descriptive analyzes and correlations of Spearman were performed to validate the hypothesis, concluding that, the alternative hypothesis is accepted, that is to say, there is a relationship between psychosocial risks and job satisfaction of GADMA Control Agents.

Keywords: Psychosocial Risks, Job Satisfaction, Occupational Health and Safety.

1 Introducción

La Organización Internacional del Trabajo (INSST, 2018), menciona que la psicología y el trabajo desde sus inicios han ido de la mano, y a través del tiempo este lazo se ha fortalecido. La OIT (2018) definen a los riesgos psicosociales como una interacción entre, contenido, gestión y organización del trabajo, condiciones ambientales y las competencias y necesidades de un trabajador.

El ámbito laboral es un mundo complicado y cambiante, en el informe del año 2006 de la Conferencia Internacional del Trabajo, se lograron identificar cuatro fuerzas, que son los motores del cambio en el mundo laboral:

- 1) El imperativo del desarrollo.
- 2) La transformación tecnológica.
- 3) La intensificación de la competencia a escala mundial.
- 4) La mayor orientación en función de los mercados y una función más reducida del estado.

De acuerdo con Gil (2012), los motores de cambios mencionados anteriormente, afectan la economía de los países y las consecuencias recaen en la población laboral activa, pues se ven afectadas las opciones de empleo, relaciones sociales o familiares, ritmos de trabajo y también sobre la salud.

Los riesgos psicosociales pueden ser favorables o perjudiciales en la actividad y calidad de vida laboral, en el primer caso fomentan el desarrollo de los individuos y por otro lado si son perjudiciales, pueden afectar la salud y bienestar. (Ipiates, 2017)

De acuerdo con Ipiates (2017) el riesgo psicosocial es un agente estresor, que tiene la capacidad de causar daños físicos, sociales y psicológicos. En la actividad laboral, pueden estar ocasionados por deterioro de las características de la tarea como son, la cantidad de trabajo, carencia de complejidad, monotonía, ritmo de trabajo, falta de autonomía, por otro lado, también están involucradas las características de la organización como, las variables estructurales, definición de competencias, jerarquía,

comunicación y procesos de socialización, también influyen las características del trabajo y la organización del tiempo.

Segovia (2019) menciona que los riesgos psicosociales tienen gran impacto en la reducción de la capacidad de trabajo de los empleados, así como también la presencia de insatisfacción laboral provoca pérdidas que reducen la utilidad de la empresa a lo largo de un tiempo determinado asociado a la reducción de competitividad. Esto confirma que los riesgos psicosociales son muy perjudiciales tanto para la salud física y mental del empleado, así como también para el desarrollo y crecimiento de las empresas.

Según Reyes (2019) los riesgos psicosociales afectan notablemente la salud psicología y física del empleado, afectando su comportamiento en sus tareas, así como también en su desenvolvimiento dentro y fuera de la organización; adicionalmente, este tipo de riesgos son asociados con factores físicos, químicos, sociales, políticos, de relaciones sociales y laborales, y aspectos externos e internos de la organización.

Para Reyes (2019), el origen de estos riesgos no solo es causado por el mismo trabajador, las malas condiciones laborales, el mal ambiente, una deficiente planeación, una organización de cargos y funciones defectuosa, afectan directamente a la forma de como un trabajador se empodera de la organización, y proyecta su nivel de producción e interacción con sus compañeros de trabajo. Sin embargo, es importante indicar que no todas las personas tienen la misma capacidad para afrontar problemas y ajustarse a las diferentes adversidades que un trabajo presenta, por ello, es vital evaluar individualmente para poder crear un ambiente de trabajo adecuado y así lograr que su rendimiento sea óptimo.

De acuerdo con Morales (2016) un punto importante en los riesgos psicosociales son las características personales, estas son de tipo individual y afectan de diferente manera a cada uno, esto da lugar a que los factores psicosociales incurran de diferentes formas, dependiendo del nivel de tolerancia y de su aptitud para adaptarse a las distintas situaciones que se den en su puesto de trabajo, o entorno, por lo cual buscar que las características personales se acoplen a la organización es de vital importancia, es aquí donde los factores Endógenos que son los que determinan las características propias de

la persona y los Exógenos que pueden influenciar en la satisfacción o insatisfacción laboral, son claves para la adecuada adaptación del empleado al entorno laboral.

Moreno y Báez (2010) mencionan que la relación de la probabilidad y daño de los factores psicosociales es igual a las que pueden ocasionar el resto de riesgos laborales, es decir, es función de la doble gradación del valor de la probabilidad y de la gravedad de sus consecuencias, lo que hace que los riesgos psicosociales puedan ir de leve a grave o hasta a extremo. Como en otros tipos de riesgos, existen una infinidad de combinaciones, algunos pueden ser triviales, graves o intolerables. En el caso de que sea intolerable estaríamos frente a un riesgo psicosocial que tiene una alta probabilidad de tener consecuencias importantes para la salud.

Los riesgos se definen por su facultad de producir daños en la salud mental y física del trabajador. Estos tienen consecuencias en la salud física, pero particularmente repercusiones relevantes en la salud mental, su propia naturaleza afecta de forma directa a los procesos de adaptación del individuo y a su estabilidad mental. Estos riesgos básicamente son transgresiones significativas a las expectativas básicas de un trabajo, por lo que son capaces de alterar procesos cognitivos, emocionales, conductuales, conduciendo a generar trastornos mentales, no es raro la aparición de depresión, conductas suicidas, o el famoso estrés postraumático que se ha popularizado en contextos laborales. (Moreno y Báez, 2010)

Habiendo analizado esta información sobre los riesgos psicosociales, es de vital importancia mencionar que, en los procesos de la gestión del Talento Humano, y la Salud Ocupacional, la evaluación de la Satisfacción Laboral, será un tema que se tomara en consideración ya que, siendo parte esencial para esta investigación por ser la variable dependiente, también es un aspecto importante que va de la mano de los riesgos psicosociales.

Según Cocha (2015) el grado de satisfacción laboral depende del nivel de congruencia que haya entre lo que una persona desea y busca de su trabajo y lo que este puede ofrecer, aquí incluye diferentes factores como los sentimientos, pensamientos, expectativas, así como también la influencia que existe por el grado de interés que el trabajo pueda inspirar, así como también la actitud hacia el aspecto laboral, en cuyo caso intervienen la organización en general.

La satisfacción laboral ha sido definida de diversas maneras siendo denominado en sus inicios como un estado emocional o emotivo hacia su trabajo (Keith & Newstrom, 1999)

Por otro lado, Sánchez y Cruz (2014) indican que satisfacción laboral son estímulos que una persona tiene y que lo conducen a actuar de maneras que se pueden considerar eficientes o deficientes en el ámbito laboral. Estas pueden provenir del ámbito personal o laboral, también puede definirse como la actitud de un trabajador ante sus actividades laborales, esta actitud puede estar basada en sus creencias y valores que el trabajador desarrollo en su trabajo. Las actitudes son características actuales del puesto en donde el empleado percibe necesidades valores y rasgos personales.

En cuanto a la satisfacción laboral, de acuerdo con Gómez, Hernández y Méndez (2014) existen dos posiciones en cuanto a la definición; la primera, autores que la ven como un estado emocional, una actitud o una respuesta emotiva ante el trabajo, y la segunda, autores que la perciben como una comparación entre beneficios, aspiraciones y exigencias que un puesto laboral puede ofrecer. En el primer enfoque Locke la define como un estado emotivo positivo, que es derivado de la calificación que un individuo da de su trabajo o de sus experiencias del mismo.

En otra perspectiva, Landy y Conte (2005) nos dicen que la satisfacción laboral es una posición positiva o un estado emotivo de la persona que resulta en la calificación del trabajo o de una experiencia laboral. Como dice anteriormente puede ser positiva, así como también negativa, todo depende del factor motivante que sea proporcionado al trabajador y la perspectiva que este tenga ante las diferentes situaciones que se presenten.

De acuerdo con Vargas (2011), en la actualidad los trabajadores están en la mayoría de su tiempo ocupando un puesto de trabajo, lo que en un determinado momento, las actividades que este realiza se vuelven monótonas; ya que al no poseer algún factor motivante no se sienten a gusto con las actividades que desempeñan y por consecuencia esto se ve reflejado en la insatisfacción laboral, bajo cumplimiento de objetivos, escasa productividad y se genera resistencia al cambio, afectando directamente el aspecto económico de la organización.

Es importante mencionar que proporcionar políticas que no estén acorde a las motivaciones, puede generar actitudes negativas hacia la organización, por lo cual, la implementación de políticas debe ser analizadas previamente ya que se deben tomar en cuenta la cultura de la empresa y los objetivos que busca cumplir.

Si la satisfacción laboral se maneja de una manera adecuada puede convertirse en un elemento de vital importancia para una organización, ya que, si se aplica una motivación acertada generara estabilidad laboral, evitara costos por finiquitos, tiempo de reclutamiento y selección, a su vez provocara incremento en la productividad, en los ingresos y existirá cumplimiento de objetivos, mismas que son factores motivantes para los trabajadores, tanto cuando es monetaria por el buen trabajo que se realizó o bien cuando la motivación no es monetaria e impulsa a seguir con ese ritmo de trabajo. (Ati, 2017)

Según Días de Reyes y Rodríguez de Escoto (2011) Para poder generar satisfacción laboral adecuada se debe tomar en cuenta que las condiciones laborales son importantes, es por ellos que, estudios demuestran que existe preferencia por entornos físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura, luz, ruido y otros factores no deben ser exagerados, así como también los empleados prefieren un ambiente moderno, limpio y que cuente con los instrumentos y equipos adecuados para la realización de sus actividades laborales.

Los incentivos aparecen por el movimiento de la administración científica, cuando inicio el auge de los sistemas de incentivos económicos, estos se medían mediante estándares de objetivos, y había una retribución extra por la productividad del empleado. Frederick W. Taylor decía que los empleados podrían redoblar esfuerzos si se agregaba un pago extra a su salario basado en el número de unidades que producían. (Kopelman, 2012)

Para Ati (2017), los estímulos o incentivos juegan un papel primordial en la satisfacción laboral, estos pueden ser económicos o emocionales, el objetivo de estos es estimular o inducir a los trabajadores a una conducta o actitud determinada que, por lo general va encaminada a conseguir los objetivos de la organización. Estos pueden ser utilizados en épocas de bajo rendimiento, o para reforzar un buen trabajo, es

recomendable incentivar a los trabajadores continuamente, siempre y cuando los se estén cumpliendo las metas establecidas.

2 Método

2.1 Sujetos

La población sobre la cual se realizará el estudio son 75 Agentes de Control Municipal del Gobierno Autónoma Descentralizado Municipalidad de Ambato.

2.2 Instrumento de medida

El ministerio del Trabajo en conjunto con la academia, empresas e instituciones públicas y privadas, creo un formato estándar para poder evaluar y prevenir los riesgos psicosociales, este formato contiene actividades preestablecidas que las diferentes empresas e instituciones públicas y privadas deben aplicar con el fin de implementar el programa de prevención.

Este Cuestionario puede ser utilizado por responsables, profesionales en SSO y/o mental, está dirigido para todo tipo de personas, como naturales, jurídicas, se puede aplicar en instituciones con un mínimo de 10 trabajadores, en aquellas empresas que presentes 10 o menos también se pueden aplicar siempre y cuando el anonimato esté garantizado. (MINISTERIO DEL TRABAJO, 2018)

2.3 Valides y confiabilidad del instrumento de medida

Los instrumentos usados para la elaboración de esta investigación están validados con su constituida metodología respectiva. Los cuestionarios proporcionan datos confiables para las variables que se investigaran. En cuanto al Cuestionario de Riesgos Psicosociales, su coeficiente α de Cronbach de la escala, tomada en su conjunto, da como resultado 0,944, lo que nos dice que hay una confiabilidad excelente a nivel global, por lo que la utilización de esta herramienta es óptima para los fines investigativos.

El instrumento utilizado para la obtención de datos de Satisfacción laboral está validado. Los cuestionarios proporcionan datos confiables para las variables que se investigaran. En cuanto al Cuestionario de Satisfacción laboral, su coeficiente α de Cronbach de la escala, tomada en su conjunto, da como resultado 0,890, lo que nos dice que hay una confiabilidad excelente a nivel global, por lo que la utilización de esta herramienta es óptima.

2.4 Procedimiento

El procedimiento del presente artículo será detallado a continuación:

Paso 1: Socialización

Posteriormente realizada la convocatoria de los Agentes de Control Municipal, se procedió a realizar una minuciosa socialización para brindar la información necesaria para poder realizar la aplicación del Cuestionario de Riesgos Psicosociales y la Escala General de Satisfacción, aquí se explicó el tipo de evaluación, la normativa y la importancia de esta evaluación, además del anonimato y confidencialidad.

Paso 2: Aplicación de la herramienta Cuestionario de Riesgos Psicosociales y Escala General de Satisfacción Laboral

La aplicación se realizó en un solo día ya que existió la oportunidad de reunir a toda la población para así no entorpecer las actividades de los agentes, se contó con el tiempo necesario para que puedan desarrollar los cuestionarios sin ningún tipo de problema, posterior a la aplicación física se procedió al ingreso de resultados al software de la herramienta.

Paso 3: Codificación e ingreso de datos.

Una vez finalizada la evaluación, se realizó el ingreso de datos obtenidos al software de la herramienta el cual codifica y evalúa a cada miembro de la población, para el análisis de la Satisfacción se procedió a usar el Software Windows Excel.

Paso 4: Obtención de resultados.

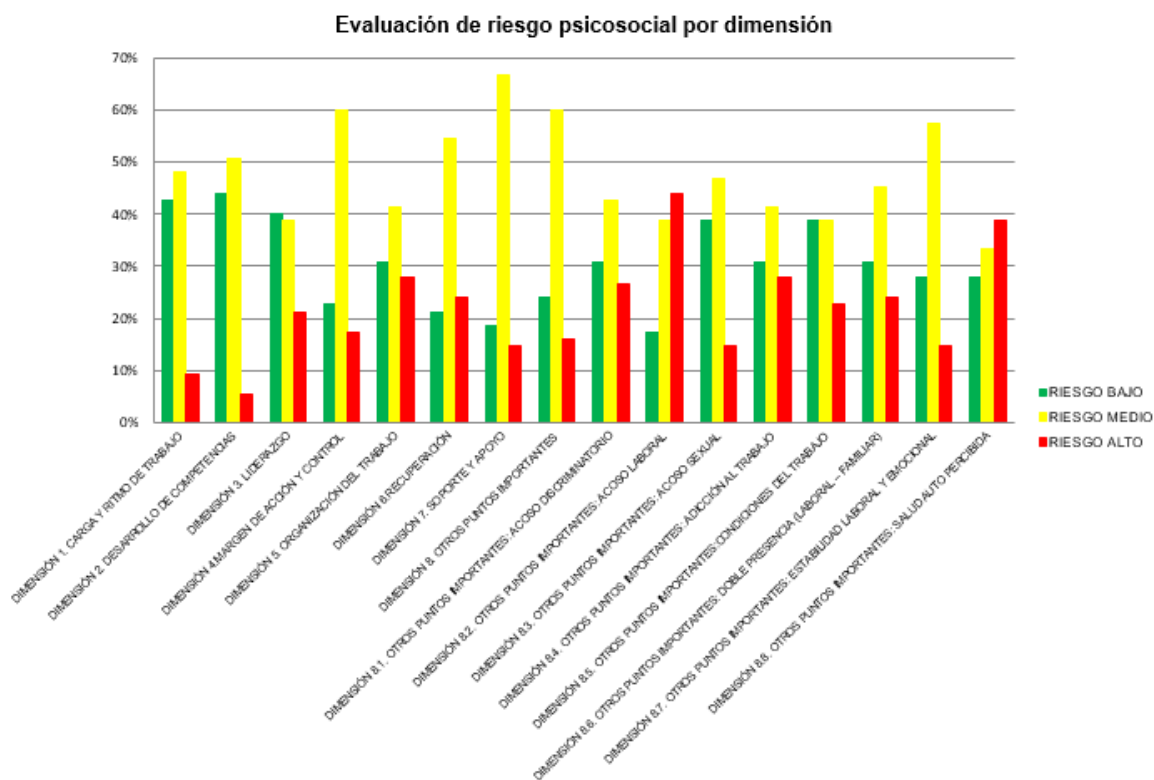
Posterior al ingreso de las respuestas al software de la herramienta, la misma emite varios resultados como, datos descriptivos, el perfil valorativo y el informe final sobre el estado de los Agentes de Control Municipal, estos resultados serán utilizados como fundamento para el análisis de resultados.

3 Resultados

Análisis de la variable independiente mediante el Cuestionario de Riesgos Psicosociales

Se aplicó el cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio de Trabajo para obtener los niveles de riesgo en que se encuentran los Agentes de Control Municipal, posterior a esto se analizaron los datos y fueron ingresados al software de la herramienta para así generar datos descriptivos, el perfil valorativo y el informe final.

El perfil valorativo dio como resultado que:

Gráfico 13. Perfil Valorativo- Niveles de riesgos Agentes de Control Municipal

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa
Fuente: Software Cuestionario de Riesgos Psicosociales

Para los fines investigativos se analizarán las dimensiones que presenten altos niveles de riesgo, como se puede apreciar en la tabla a continuación:

Tabla 23 Resultado por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial

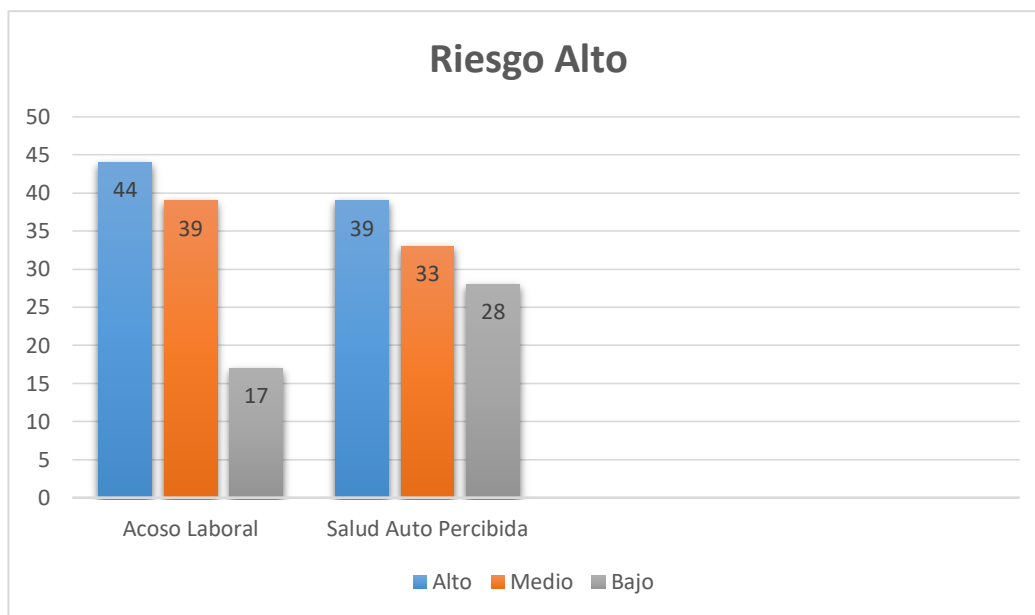
| Resultado por dimensión de la evaluación de riesgo psicosocial | | | |
|---|--------------------|---------------------|--------------------|
| Dimensiones del cuestionario | Riesgo bajo | Riesgo medio | Riesgo alto |
| Dimensión 1. Carga y ritmo de trabajo | 43% | 48% | 9% |
| Dimensión 2. Desarrollo de competencias | 44% | 51% | 5% |
| Dimensión 3. Liderazgo | 40% | 39% | 21% |
| Dimensión 4. margen de acción y control | 23% | 60% | 17% |
| Dimensión 5. Organización del trabajo | 31% | 41% | 28% |
| Dimensión 6. recuperación | 21% | 55% | 24% |
| Dimensión 7. Soporte y apoyo | 19% | 67% | 15% |
| Dimensión 8. Otros puntos importantes | 24% | 60% | 16% |
| Dimensión 8.1. Otros puntos importantes: acoso discriminatorio | 31% | 43% | 27% |
| Dimensión 8.2. Otros puntos importantes: acoso laboral | 17% | 39% | 44% |
| Dimensión 8.3. Otros puntos importantes: acoso sexual | 39% | 47% | 15% |
| Dimensión 8.4. Otros puntos importantes: adicción al trabajo | 31% | 41% | 28% |
| Dimensión 8.5. Otros puntos importantes: condiciones del trabajo | 39% | 39% | 23% |
| Dimensión 8.6. Otros puntos importantes: doble presencia (laboral – familiar) | 31% | 45% | 24% |
| Dimensión 8.7. Otros puntos importantes: estabilidad laboral y emocional | 28% | 57% | 15% |
| Dimensión 8.8. Otros puntos importantes: salud auto percibida | 28% | 33% | 39% |

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: Software Cuestionario de Riesgos Psicosociales

Los perfiles que se analizarán serán: Acoso Laboral y Salud Auto percibida.

Gráfico 14. Dimensiones con niveles de riesgo alto



Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: Software Cuestionario de Riesgos Psicosociales

3.1.1 Análisis e Interpretación de resultados del Cuestionario de Riesgos Psicosociales

Como se pudo observar en la gráfica anterior, existen dos dimensiones que representan un riesgo alto. Por lo que se llevara a cabo un análisis en orden de prioridad.

Dimensión de análisis N°1 Acoso Laboral

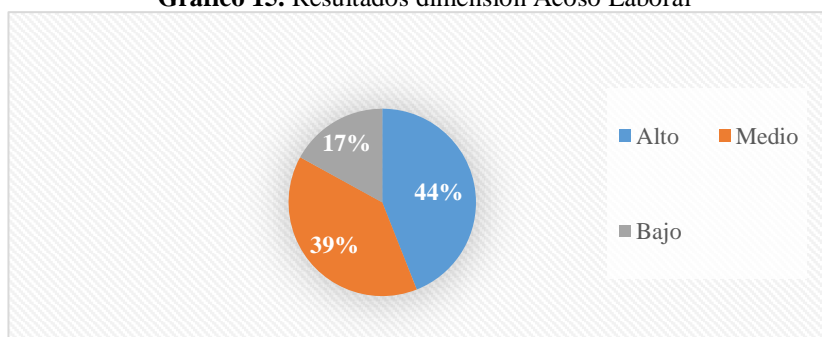
Tabla 24 Resultados Acoso Laboral

| Nivel de Riesgo | # de Personas | Porcentaje |
|-----------------|---------------|------------|
| Alto | 33 | 44 |
| Medio | 29 | 39 |
| Bajo | 13 | 17 |

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: Cuestionario de Riesgos Psicosociales

Gráfico 15. Resultados dimensión Acoso Laboral



Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: Cuestionario de Riesgos Psicosociales

Interpretación

De los 75 encuestados (100%), 33 encuestados que representan el (44%), están en un nivel de **Riesgo Alto**, por otro lado, 29 encuestados que son el (29%), están en la categoría de **Riesgo Medio**, y, por último, 13 encuestados siendo el (17%), están en un **Riesgo Bajo**.

Discusión

Según los resultados obtenidos, los Agentes de Control Municipal, sufren de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias con el fin de causarles daño, por otro lado se confirma que su trabajo no está libre de conflictos estresantes, rumores, causando daños psicológicos por el acoso laboral que los está afectando, como lo confirma (Naranjo Ayala, 2015) que nos dice que los riesgos psicosociales afectan directamente la salud tanto mental como física de la persona que los padece.

Dimensión de análisis N°2 Salud Auto Percibida

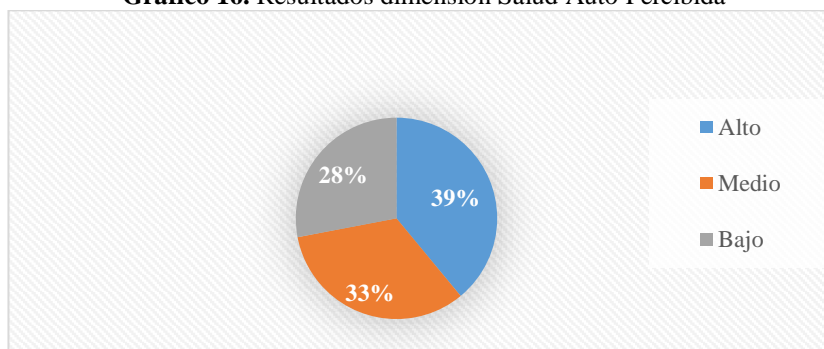
Tabla 25 Resultados dimensión Salud Auto Percibida

| Nivel de Riesgo | # de Personas | Porcentaje |
|-----------------|---------------|------------|
| Alto | 31 | 39 |
| Medio | 23 | 33 |
| Bajo | 21 | 28 |

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: Cuestionario de Riesgos Psicosociales

Gráfico 16. Resultados dimensión Salud Auto Percibida



Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: Cuestionario de Riesgos Psicosociales

Interpretación

De los 75 encuestados (100%), 31 encuestados que representan el (39%), están en un nivel de **Riesgo Alto**, por otro lado, 23 encuestados que son el (33%), están en la categoría de **Riesgo Medio**, y, por último, 21 encuestados siendo el (28%), están en un **Riesgo Bajo**.

Discusión

Según los resultados que fueron obtenidos dentro de esta dimensión, nos dice que los Agentes de Control municipal, están siendo afectados en su salud Auto percibida lo que nos dice que ellos consideran que el trabajo que desempeñan causa efectos negativos a su salud física y mental, así como también expresan que no según su percepción no se encuentran un buen estado de salud, lo que generara inconformidad con su lugar de trabajo, bajo rendimiento y un cumplimiento de objetivos por debajo de lo necesario, Lennin Ipiales (Ipiales, 2017) nos dice que los trabajos que presentan riesgos psicosociales, producen efectos negativos en la salud de los trabajadores, lo que hace que no rindan en su totalidad en el desarrollo de sus tareas.

Análisis e interpretación de la evaluación de la Satisfacción Laboral

En el análisis de los Agentes de Control Municipal, se han tomado en cuenta la totalidad de la población, para luego de la aplicación del cuestionario de Satisfacción Laboral, tabular los datos y obtener los siguientes resultados:

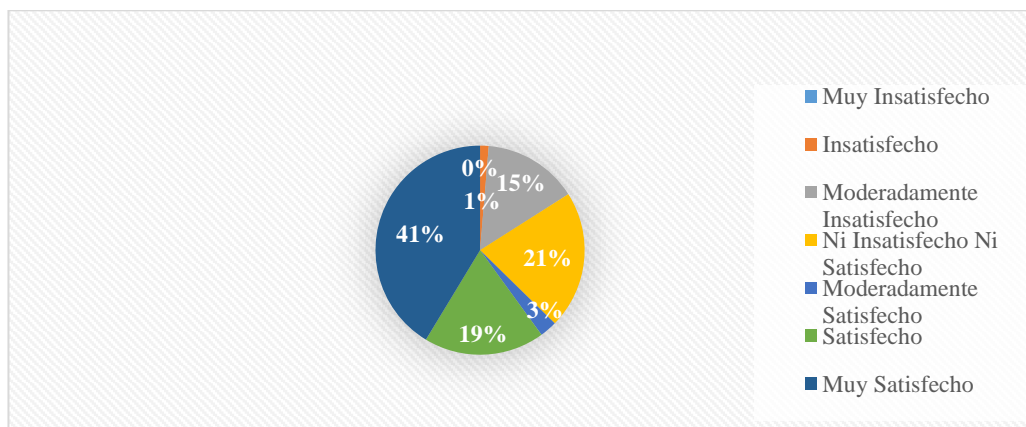
Tabla 26 Resultados de evaluación de Satisfacción Laboral Agentes de Control Municipal

| Nivel de Satisfacción | # de Personas | Porcentaje |
|--------------------------------------|---------------|------------|
| Muy Insatisfecho | 0 | 0% |
| Insatisfecho | 1 | 1% |
| Moderadamente Insatisfecho | 11 | 15% |
| Ni Insatisfecho Ni Satisfecho | 16 | 21% |
| Moderadamente Satisfecho | 2 | 3% |
| Satisfecho | 14 | 19% |
| Muy Satisfecho | 31 | 41% |

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: Evaluación de Satisfacción Laboral Agentes de Control Municipal

Gráfico 17. Resultados de la Evaluación de Satisfacción Laboral



Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: evaluación de Satisfacción Laboral Agentes de Control Municipal

Interpretación

De los 75 Agentes evaluados, 31 personas que representan el 41% de la población representan una nivel **Muy Satisfecha**, 14 personas que representan el 19% están en un nivel **Satisfecho**, 2 personas que son el 3% están en un nivel **M. Satisfecho**, 16 personas que son el 21% están en un nivel **Ni Satisfecho Ni Insatisfecho**, 11 personas que son el 15% están en un nivel **Moderadamente Insatisfecho**, y 1 persona que representa el 1% está en un nivel **Insatisfecho**, mientras que nadie se sintió **Muy Insatisfecho** con un porcentaje de 0%.

Discusión

Después del análisis realizado, se dieron resultados muy específicos en cuanto a la satisfacción laboral de los agentes de control municipal, los cuales responden con un 41% siendo el valor más alto, que están en un nivel de satisfacción **Muy Satisfecho**, esto nos quiere decir que existe un ambiente laboral adecuado para su correcto desenvolvimiento, Carvajal (Carvajal Escobar, 2014) nos dice que la satisfacción laboral depende de varios factores que inciden dentro de un trabajo, tales como, instalaciones adecuadas, horarios acorde a las exigencias del empleado, interés por parte de los superiores, atención a las sugerencias, entre otros.

Con esto podemos confirmar que la Satisfacción laboral de los Agentes de Control Municipal, se encuentran en un nivel óptimo para su correcto desarrollo dentro de su ambiente laboral.

Para la evaluación de resultados se tomarán en cuenta las siguientes dimensiones:

Dimensión de Condiciones Físicas del Trabajo

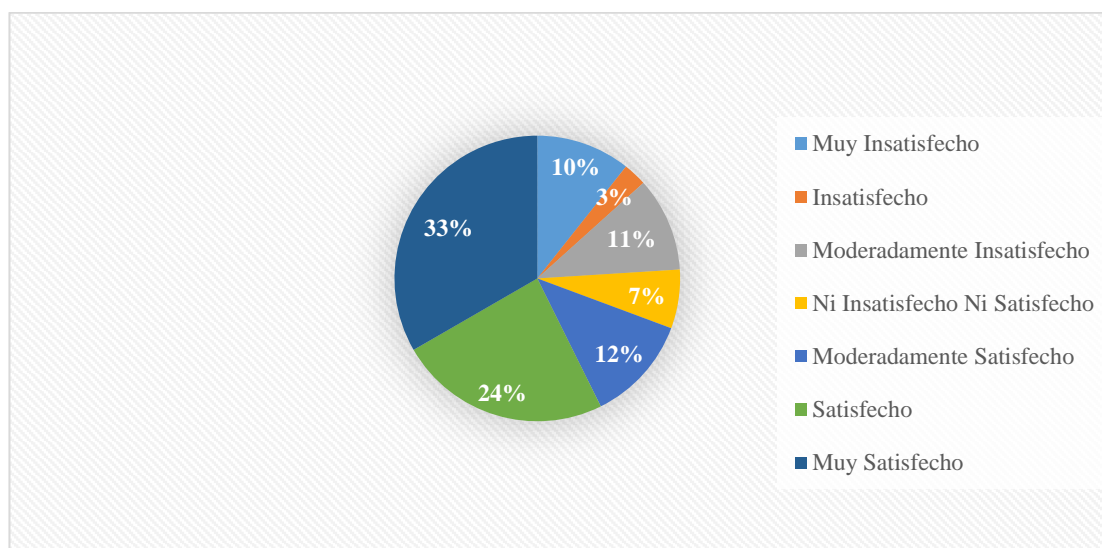
Tabla 27 Resultados Dimensión de Condiciones físicas del trabajo

| Nivel de Satisfacción | # de Personas |
|--------------------------------------|---------------|
| Muy Insatisfecho | 8 |
| Insatisfecho | 2 |
| Moderadamente Insatisfecho | 8 |
| Ni Insatisfecho Ni Satisfecho | 5 |
| Moderadamente Satisfecho | 9 |
| Satisfecho | 18 |
| Muy Satisfecho | 25 |

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: evaluación de Satisfacción Laboral Agentes de Control Municipal

Gráfico 18. Resultados Dimensión de Condiciones físicas del trabajo



Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: evaluación de Satisfacción Laboral Agentes de Control Municipal

Interpretación

De los 75 Agentes evaluados, 25 personas que representan el 33% de la población representan una nivel **Muy Satisfecha**, 18 personas que representan el 24% están en un nivel **Satisfecho**, 9 personas que son el 12% están en un nivel **M. Satisfecho**, 5 personas que son el 7% están en un nivel **Ni Satisfecho Ni Insatisfecho**, 8 personas que son el 11% están en un nivel **Moderadamente Insatisfecho**, y 2 persona que representa el 3% está en un nivel **Insatisfecho**, mientras que 8 personas que representan el 10% tienen un nivel **Muy Insatisfecho**

Discusión

En cuanto a las condiciones físicas de trabajo, los Agentes de control municipal, están en un nivel **Muy Satisfecho**, lo que nos dice que las condiciones laborales en las que se desenvuelven están acorde a sus necesidades, Vélez (Vélez , 2018) nos dice que uno de los puntos más importantes en la satisfacción laboral de un empleado son las condiciones laborales en las que este se desarrolla ya que de esto dependerá su permanencia y estabilidad en dicha labor.

Dimensión de Libertad de método de Trabajo

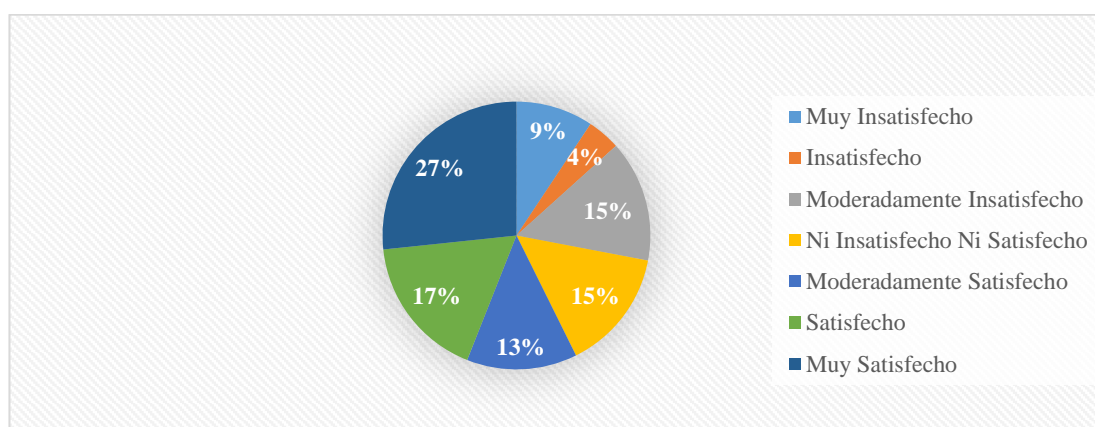
Tabla 28 Resultados Dimensión de Libertad de método de Trabajo

| Nivel de Satisfacción | # de Personas |
|--------------------------------------|---------------|
| Muy Insatisfecho | 7 |
| Insatisfecho | 3 |
| Moderadamente Insatisfecho | 11 |
| Ni Insatisfecho Ni Satisfecho | 11 |
| Moderadamente Satisfecho | 10 |
| Satisfecho | 13 |
| Muy Satisfecho | 20 |

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: evaluación de Satisfacción Laboral Agentes de Control Municipal

Gráfico 19. Resultados Dimensión de Libertad de método de Trabajo



Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: evaluación de Satisfacción Laboral Agentes de Control Municipal

Interpretación

De los 75 Agentes evaluados, 20 personas que representan el 27% de la población representan una nivel **Muy Satisfecho**, 13 personas que representan el 17% están en un nivel **Satisfecho**, 10 personas que son el 13% están en un nivel **M. Satisfecho**, 11 personas que son el 15% están en un nivel **Ni Satisfecho Ni Insatisfecho**, 11 personas que son el 15% están en un nivel **Moderadamente Insatisfecho**, y 3 personas que representa el 4% está en un nivel **Insatisfecho**, mientras que 7 personas que representan el 9% tienen un nivel **Muy Insatisfecho**

Discusión

En cuanto a la Libertad de método de Trabajo, los Agentes de control municipal, están en un nivel **Muy Satisfecho**, lo que nos permite ver la libertad que tienen para poder realizar sus tareas diarias, la versatilidad con la que cuentan para su toma de decisiones y la fiabilidad del método, Veintimilla (VEINTIMILLA NARANJO, 2012) nos explica la importancia de que un empleado pueda elegir su método de trabajo siempre y cuando no infrinja ninguna ley interna o externa, esta libertad permite al empleado, desarrollar habilidades y su capacidad de toma de decisiones.

Dimensión Compañeros de Trabajo

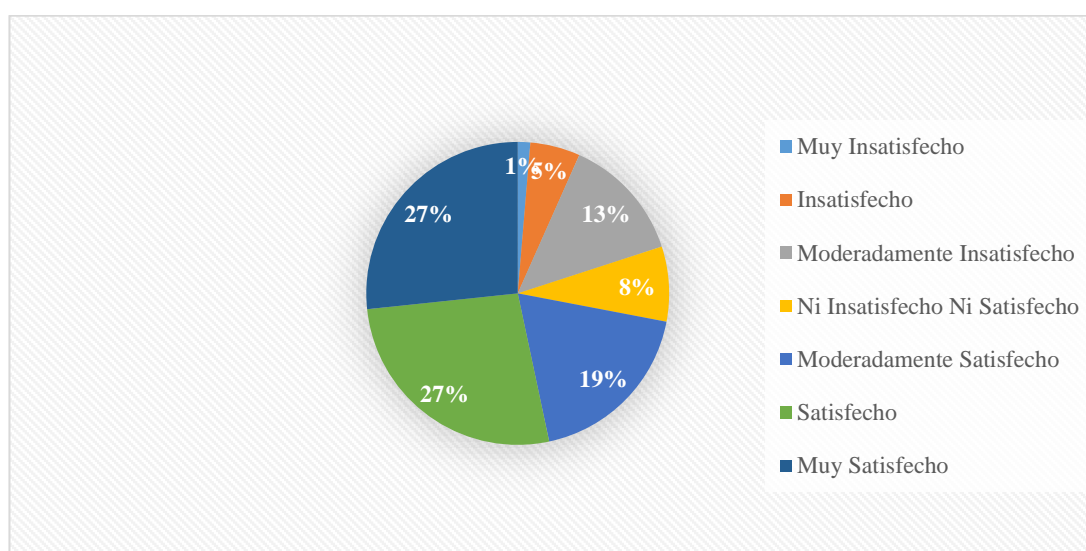
Tabla 29 Resultados Dimensión Compañeros de Trabajo

| Nivel de Satisfacción | # de Personas |
|--------------------------------------|---------------|
| Muy Insatisfecho | 1 |
| Insatisfecho | 4 |
| Moderadamente Insatisfecho | 10 |
| Ni Insatisfecho Ni Satisfecho | 6 |
| Moderadamente Satisfecho | 14 |
| Satisfecho | 20 |
| Muy Satisfecho | 20 |

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: evaluación de Satisfacción Laboral Agentes de Control Municipal

Gráfico 20. Resultados Dimensión de Compañeros de Trabajo



Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: evaluación de Satisfacción Laboral Agentes de Control Municipal

Interpretación

De los 75 Agentes evaluados, 20 personas que representan el 27% de la población representan una nivel **Muy Satisfecho**, 20 personas que representan el 27% están en un nivel **Satisfecho**, 14 personas que son el 19% están en un nivel **M. Satisfecho**, 6 personas que son el 8% están en un nivel **Ni Satisfecho Ni Insatisfecho**, 10 personas que son el 13% están en un nivel **Moderadamente Insatisfecho**, y 4 personas que representa el 5% está en un nivel **Insatisfecho**, mientras que 1 personas que representan el 1% tienen un nivel **Muy Insatisfecho**

Discusión

En cuanto a los Compañeros de Trabajo, los Agentes de control municipal, están en un nivel **Muy Satisfecho** y **Satisfecho**, esto indica el nivel de compañerismo que existe en la institución, este es un aspecto importante para la satisfacción de un empleado, ya que cuando este factor está ausente el ambiente laboral se ve afectado, reinoso (Reinoso, 2012) nos comenta que el nivel de compañerismo que exista puede determinar el ambiente laboral, el mismo que influye en el desarrollo de la organización y su vez el cumplimiento de objetivos.

Dimensión Reconocimiento por el Trabajo bien hecho

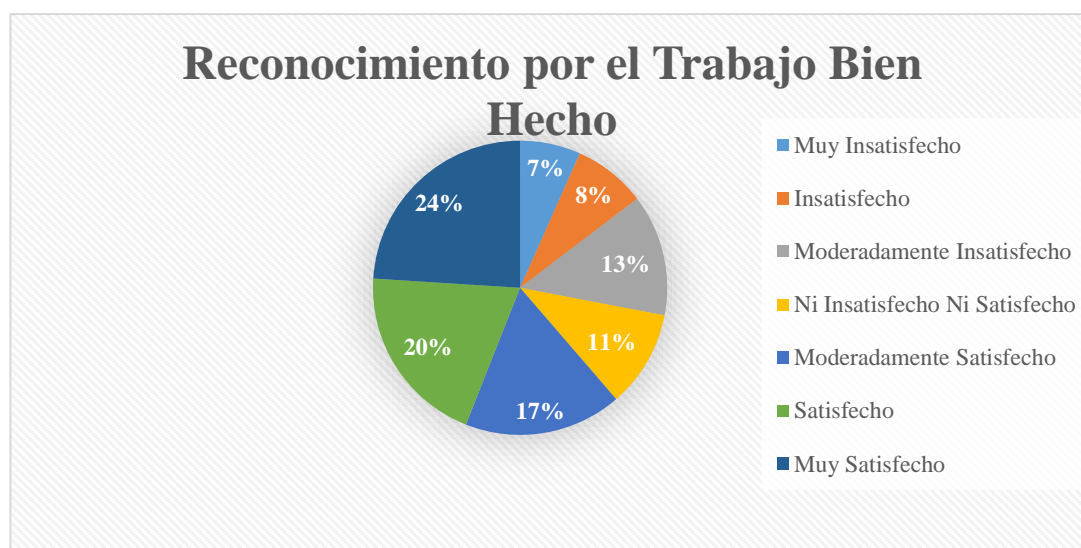
Tabla 30 Resultados Reconocimiento por el Trabajo bien hecho

| Nivel de Satisfacción | # de Personas |
|--------------------------------------|---------------|
| Muy Insatisfecho | 5 |
| Insatisfecho | 6 |
| Moderadamente Insatisfecho | 10 |
| Ni Insatisfecho Ni Satisfecho | 8 |
| Moderadamente Satisfecho | 13 |
| Satisfecho | 15 |
| Muy Satisfecho | 18 |

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: evaluación de Satisfacción Laboral Agentes de Control Municipal

Gráfico 21. Resultados Dimensión de Reconocimiento por el Trabajo bien hecho



Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: Propia

Interpretación

De los 75 Agentes evaluados, 18 personas que representan el 24% de la población representan una nivel **Muy Satisfecho**, 15 personas que representan el 20% están en un nivel **Satisfecho**, 13 personas que son el 17% están en un nivel **M. Satisfecho**, 8 personas que son el 11% están en un nivel **Ni Satisfecho Ni Insatisfecho**, 10 personas que son el 13% están en un nivel **Moderadamente Insatisfecho**, y 6 personas que representa el 8% está en un nivel **Insatisfecho**, mientras que 5 personas que representan el 7% tienen un nivel **Muy Insatisfecho**

Discusión

En cuanto al Reconocimiento por el Trabajo Bien Hecho, los Agentes de control municipal, están en un nivel **Muy Satisfecho**, esto nos dice que son recompensados emocionalmente cuando cumplen objetivos, este punto es vital para el desarrollo de la institución ya que si existe un nivel alto de cumplimiento, significa que el rendimiento tanto de la empresa como del personal es óptimo, Pérez (Pérez, 2018) nos dice que el reconocimiento es parte vital para el desarrollo del ser humano, y es un factor motivante en el ambiente laboral, este permite que un empleado logre mantener resultados óptimos.

3.2 Verificación de Hipótesis

Formulación de Hipótesis de investigación

Los riesgos psicosociales influyen en la satisfacción laboral de los Agentes de Control Municipal del Gobierno Autónoma Descentralizado Municipalidad de Ambato.

HO = No hay asociación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral de los Agentes de Control Municipal del Gobierno Autónoma Descentralizado Municipalidad de Ambato.

H1 = Si hay asociación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral de los Agentes de Control Municipal del Gobierno Autónoma Descentralizado Municipalidad de Ambato.

Nivel de significación: 5%

Análisis exploratorio de datos

Tabla 31 Análisis exploratorio de datos

| Estadísticos | | |
|---------------------|----------|----|
| Sexo del trabajador | | |
| N | Válidos | 75 |
| | Perdidos | 0 |
| Media | | |
| Desv. típ. | | |

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa
Fuente: Propia

Análisis de tablas cruzadas

Para el primer análisis se tomará en consideración las variables con mayor riesgo, es decir, GÉNERO vs. SATISFACCION LABORAL, a continuación, se muestran los resultados:

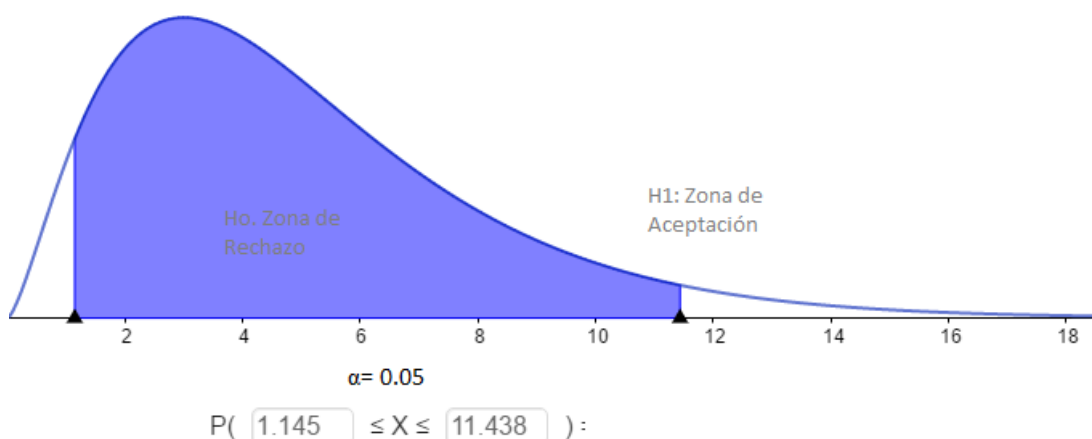
Tabla 32 Prueba de Chi Cuadrado Género vs. Satisfacción Laboral

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|-------------------------|---------------------|----|------------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 11,438 ^a | 5 | ,043 |
| Razón de verosimilitud | 11,875 | 5 | ,037 |
| N de casos válidos | 75 | | |

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,16.

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: Propia

Gráfico 22. Zona de Aceptación y Rechazo Género vs. Satisfacción Laboral

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: Propia

Con un nivel de significancia del 4.3% y con 5 grados de libertad, se determinó que el χ^2 tabulado igual 1.145 es menor ($<$) al χ^2 calculado igual a 11.438, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, Si hay asociación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral de los Agentes de Control Municipal del Gobierno Autónoma Descentralizado Municipalidad de Ambato.

Tabla 33 Prueba de Chi Cuadrado Acoso Laboral vs. Satisfacción Laboral

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|--------------------------------|---------------------|----|---------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 44,721 ^a | 30 | ,049 |
| Razón de verosimilitud | 33,209 | 30 | ,314 |
| Asociación lineal por lineal | ,051 | 1 | ,821 |
| N de casos válidos | 75 | | |

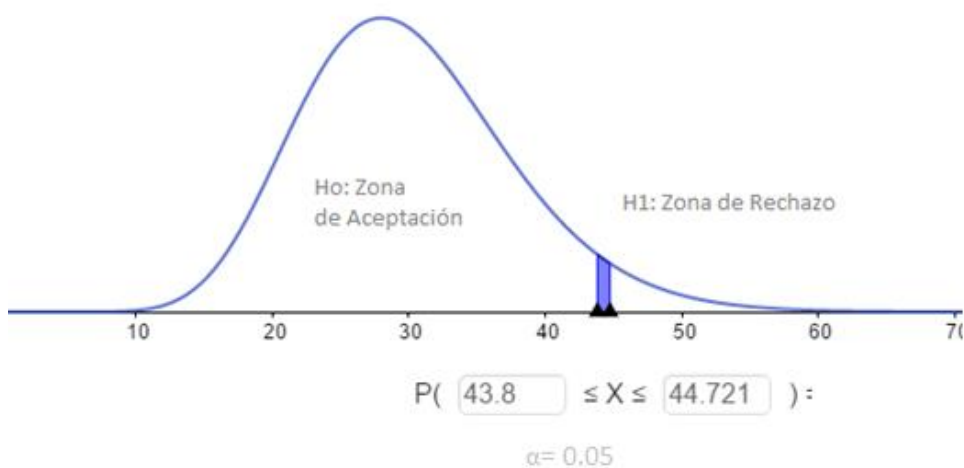
a. 39 casillas (92,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: Propia

Regla de decisión

Si Chi Cuadrado calculado (χ^2) > Chi Cuadrado Tabulado se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Gráfico 23. Zona de Aceptación y Rechazo 1α 

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: Propia

Decisión

Con un nivel de significancia del 4.9% y con 30 grados de libertad, se determinó que el χ^2 tabulado igual 43.800 es menor (<) al χ^2 calculado igual a 44.721, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, Si hay asociación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral de los Agentes de Control Municipal del Gobierno Autónoma Descentralizado Municipalidad de Ambato.

Se relacionó también la variable Salud Percibida vs. Satisfacción Laboral, y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 34 Prueba de Chi Cuadrado Salud Percibida vs. Satisfacción Laboral

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|------------------------------|---------------------|----|---------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 54,147 ^a | 30 | ,004 |
| Razón de verosimilitud | 39,040 | 30 | ,125 |
| Asociación lineal por lineal | ,260 | 1 | ,610 |
| N de casos válidos | 75 | | |

a. 39 casillas (92,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

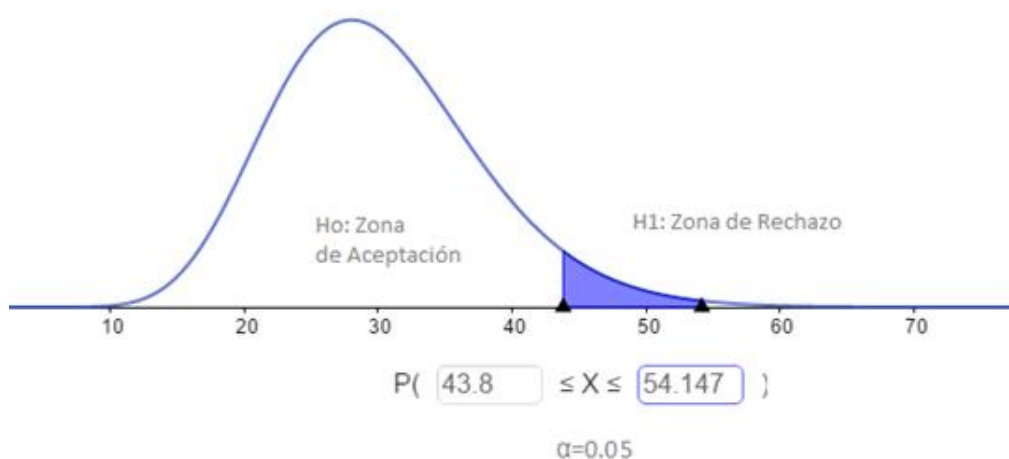
Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: Propia

Regla de decisión

Si Chi Cuadrado calculado (χ^2) > Chi Cuadrado Tabulado se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Gráfico 24. Zona de Aceptación y Rechazo 2



Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa

Fuente: Propia

Decisión

Con un nivel de significancia del 0,04% y con 30 grados de libertad, se determinó que el χ^2 tabulado igual 43.800 es menor (<) al χ^2 calculado igual a 54,147, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, Si hay asociación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral de los Agentes de Control Municipal del Gobierno Autónoma Descentralizado Municipalidad de Ambato.

Resultados del método Test Spearman

Para la correlación, se usó el nivel de satisfacción laboral y el riesgo global, a continuación, se muestran los resultados.

Tabla 35 Correlación de Spearman

| Correlaciones | | | Riesgo Global | Media_Satisfacción |
|----------------------|---------------|-----------------------------|---------------|--------------------|
| Rho de Spearman | RIESGO_GLOBAL | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,870 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 75 | 75 |
| SATISFACCION_LABORAL | | Coefficiente de correlación | ,870 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 75 | 75 |

Elaboración: Oscar Alberto Abedrabbo Villa
Fuente: Propia

Regla de decisión

Se valida H_0 si el valor de prueba (sig. Bilateral) es mayor al nivel de significancia.

$$H_0: P_{valor} > \alpha$$

Se valida H_1 si el valor de prueba (sig. Bilateral) es menor o igual al nivel de significancia.

$$H_1: P_{valor} \leq \alpha$$

Decisión

Los resultados del cálculo muestran que el valor de prueba (Sig. bilateral), es menor al nivel de significancia ($\alpha = 0,05$), entonces, Si hay asociación entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral de los Agentes de Control Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.

Conclusión:

Con los resultados obtenidos en el transcurso de la investigación se llegó a la conclusión que los Agentes de Control Municipal muestran riesgos psicosociales con un nivel de Riesgo Alto en el desarrollo de sus actividades, para esto se tomaron las dimensiones que presentaron niveles elevados. Es importante reconocer la asociación de los riesgos psicosociales y la satisfacción de los Agentes de Control Municipal, ya que al existir solo dos dimensiones con Riesgo alto y un resultados de satisfacción Muy Satisfecho no es muy visible la afectación, pero existen dos dimensiones en la satisfacción laboral que están ubicadas posterior al resultado principal, estas son las siguientes: Ni Satisfecho y Ni Insatisfecho con el 21% y Moderadamente Insatisfecho con el 15%, para evitar el incremento de las mismas es necesario aplicar las medidas preventivas sugeridas en el plan de prevención de riesgos psicosociales.