



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TITULO

“El estrés laboral en el desempeño profesional de los Agentes de la Unidad Operativa de Control de Tránsito Loja y la intervención de la Trabajadora Social.”

TESIS DE PREVIA A OPTAR EL GRADO DE  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL.

**AUTORA:**

Paola del Cisne Méndez Maldonado

**DIRECTOR DE TESIS:**

Dr. Pablo Fabián Valdivieso Parra Mgs. Sc.

LOJA – ECUADOR

2018

## CERTIFICACIÓN

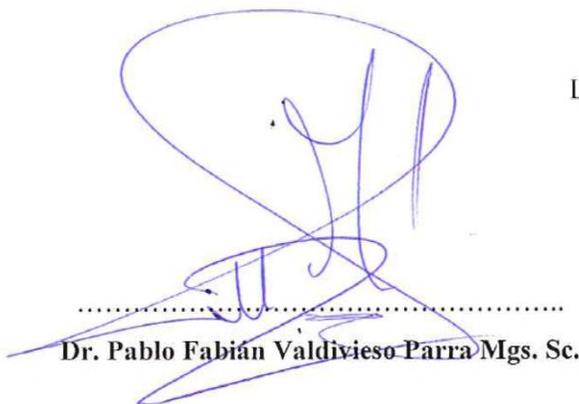
Dr. Pablo Fabián Valdivieso Parra Mgs. Sc.

**DOCENTE DE LA CARRERA DE TRABAJO SOCIAL DE LA FACULTAD JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA Y DIRECTOR DE TESIS.**

### CERTIFICO

Haber dirigido, asesorado y revisado en todos sus componentes el desarrollo de la Tesis titulada: “EL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS AGENTES DE LA UNIDAD OPERATIVA DE CONTROL DE TRÁNSITO LOJA Y LA INTERVENCIÓN DE LA TRABAJADORA SOCIAL”, de autoría de la señorita Paola del Cisne Méndez Maldonado, la cual cumple con los requisitos de forma y fondo exigidos por la investigación para la graduación de Licenciada en Trabajo Social, y en cumplimiento a las disposiciones reglamentarias pertinentes, autorizo su presentación ante el organismo pertinente, y sustentación pública.

Loja, marzo de 2018



.....  
Dr. Pablo Fabián Valdivieso Parra Mgs. Sc.  
**DIRECTOR DE TESIS.**

## AUTORIA

Declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional De Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional Biblioteca Virtual.

Autora: Paola del Cisne Méndez Maldonado

Firma:  \_\_\_\_\_

Cédula: 1150009577

Fecha: Loja, marzo de 2018

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.**

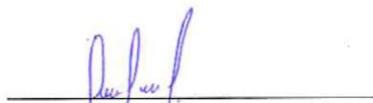
Yo PAOLA DEL CISNE MÉNDEZ MALDONADO, declaro ser autora de la tesis titulada: “EL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS AGENTES DE LA UNIDAD OPERATIVA DE CONTROL DE TRÁNSITO LOJA Y LA INTERVENCIÓN DE LA TRABAJADORA SOCIAL.” Como requisito para optar el grado de: LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre al mundo la reproducción integral de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja al 1 de marzo de 2018 firma la autora:

Firma:



Autora: Paola del Cisne Méndez Maldonado

Cedula: 1150009577

Dirección: Loja, Barrio Belén

Correo electrónico: [lamendez2112@hotmail.com](mailto:lamendez2112@hotmail.com)

Teléfono: 0991550782

**DATOS COMPLEMENTARIOS**

Director de Tesis: Dr. Pablo Fabián Valdivieso Parra Mgs. Sc.

**Tribunal de Grado:**

Presidenta: Dra. Rina Narváez Espinosa

Vocal: Lic. Natalia Zárate

Vocal: Lic. Delia Jumbo

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo investigativo es dedicado primeramente a Dios y a Santa Rita por su inmenso amor y bondad pues fueron ellos testigos de mi sacrificio diario hasta llegar a estas instancias finales en donde queda plasmada una investigación con un aporte significativo que servirá a todos quienes quieran enriquecer sus conocimientos.

A mis honrados padres quienes estuvieron presentes durante esta etapa de mi vida, les doy las gracias por haber sido mi apoyo y brindarme su amor y amistad incondicional para lograr lo que me he propuesto.

De igual manera a mis sobrinos María, Andrea, José, Elkin, Carlos, David y Dylan quienes son un regalo, un pilar fundamental y un impulso para la consecución de mis metas.

Finalmente a mi novio Joel Lazo quien fue realmente incondicional en este proceso de educación, y gracias a sus constantes palabras de apoyo también ha sido posible llegar a culminar esta etapa de educación.

**Paola**

## AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios, A la Universidad Nacional de Loja, a la Carrera de Trabajo Social, con cada uno de sus Directivos y Docentes por brindarme sus conocimientos y darme la oportunidad de iniciar y culminar mi Carrera de Formación Universitaria.

A la Doctora Rina Narváez, directora de la carrera de Trabajo Social, amiga incondicional en momentos de angustia y mentor indiscutible digna de admirar.

A mis padres quienes con su esfuerzo y dedicación supieron apoyarme para que pueda obtener este logro en mi vida.

Al Abogado Juan Carlos Maldonado Jefe de la Unidad de Control Operativo de Tránsito de Loja gracias a quienes con su valiosa apertura y predisposición se hizo posible la realización y culminación de este trabajo Investigativo.

Al Dr. Pablo Valdivieso Director de Tesis, que con paciencia y ética profesional transmitió sus sabios conocimientos y experiencias contribuyendo para la realización ejecución y culminación de este Trabajo de Investigación.

**La Autora**

**a. Título**

**“EL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS AGENTES DE LA UNIDAD OPERATIVA DE CONTROL DE TRÁNSITO LOJA Y LA INTERVENCIÓN DE LA TRABAJADORA SOCIAL”**

## **b. Resumen**

El escenario laboral actual marcado por la globalidad y la inestabilidad genera condiciones que hace que muchos profesionales experimenten frustración y un alto nivel de tensión emocional, que conlleva un aumento de los niveles de estrés laboral y del desgaste profesional incidiendo en el rendimiento profesional.

El estrés laboral es uno de los principales problemas que encontramos en muchos países. Los efectos negativos del estrés se manifiestan de muchas formas y pueden incluir enfermedades circulatorias como hipertensión, gastrointestinales y otros tipos de trastornos físicos, psicosomáticos y psicosociales, los estresores y la mitigación de sus efectos nocivos se manifiestan de diferentes maneras en la vida laboral pudiendo ser un factor de riesgo en el desempeño de sus actividades.

La importancia del presente estudio tuvo como propósito conocer cómo el estrés laboral influye en el desempeño profesional de los agentes de la Unidad Operativa de Control de Tránsito de Loja, y las consecuencias a las que se ve afectado como lo es; en la salud, relaciones interpersonales, el ambiente de trabajo, el vínculo con los usuarios, y la presión de los superiores; a esto se suma las jornadas de trabajo extra horarios que no son remuneradas como lo establece la ley.

Para explicar el objeto de estudio se elaboró el marco teórico mediante el desarrollo de categorías pertinentes que fundamentaron científicamente la problemática determinando las causas y consecuencias que afectan el ambiente laboral.

Los objetivos planteados en la presente investigación para prevenir el estrés laboral y generar ambientes de trabajo saludables que influya en el desempeño profesional mediante un Plan de acción participativo que contribuya a mejorar las relaciones interpersonales y que generen ambientes saludables de trabajo.

Los principales hallazgos obtenidos en la investigación de campo se encuentran: evidente estrés laboral que padecen los agentes de tránsito, las malas relaciones interpersonales y el maltrato que reciben los agentes de tránsito por parte de la ciudadanía, la presión que reciben por parte de los jefes, así como jornadas de trabajo adicionales a lo dispuesto en la contratación e incumplimiento en su remuneración de horas extras generando como consecuencias el deterioro físico y mental que se refleja en su desempeño laboral insatisfactorio, así como también la ausencia de un profesional en Trabajo Social en la Unidad de Control Operativo de Tránsito, mismo que se encargue del desarrollo de programas y proyectos en beneficio de los agentes.

La metodología aplicada en el trabajo de investigación fué el método de lo abstracto a lo concreto cuyas fases permitieron un acercamiento a la realidad para determinar el objeto de estudio; es decir el primer contacto con los agentes de la Unidad de Control Operativo de Tránsito Loja, así como obtener la información mediante la utilización de técnicas como la encuesta, la entrevista, y posteriormente elaborar un plan de acción participativo como estrategia en la solución al problema.

Las conclusiones y recomendaciones basadas en el trabajo de campo orientadas a los respectivos destinatarios permitirán a la institución tomar los correctivos necesarios para prevenir del estrés y mejorar las relaciones interpersonales, el desempeño laboral y consecuentemente la calidad de vida de los agentes de tránsito.

## **Abstract**

The importance of the present study is to know how work stress influences the professional performance of the agents of the Loja Traffic Control Operative Unit, and the consequences to which it is affected in health, interpersonal relations, the environment of work, the link with users, and the pressure of superiors; this is added to the work hours extra hours that are not remunerated as established by law.

To explain the object of study, the theoretical framework is elaborated through the development of pertinent categories that scientifically base the problem by determining the causes and consequences that affect the work environment.

During the investigation process, there are findings such as the bad interpersonal relationships and the mistreatment that transit agents receive from the citizens, the pressure they receive from the bosses, as well as work days in addition to the provisions of the hiring and noncompliance in their remuneration of overtime, triggering a physical and mental deterioration that is reflected in their unsatisfactory work performance, as well as the absence of a professional in Social Work in the Operational Traffic Control Unit.

The methodology applied in the research work is the method of the abstract to the concrete whose phases allowed an approach to reality to determine the object of study; that is, the first contact with the agents of the Operational Control Unit of Loja Transit, as well as obtaining the information through the use of techniques such as the survey, the interview, to obtain the truthful information and subsequently elaborate a participatory action plan as a strategy in the solution to the problem.

The conclusions and recommendations based on fieldwork aimed at the respective recipients will allow the institution to take the necessary corrective measures to prevent stress and improve interpersonal relationships, job performance and consequently the quality of life of traffic agents.

### **c. Introducción**

Hoy en día, el estrés laboral constituye uno de los mayores problemas a los que se enfrenta un creciente número de trabajadores que influyen en la actividad laboral y deterioran la salud de los individuos, los cuales están relacionados, entre otros, con factores psicosociales que son fuente de estrés laboral, desde los conflictos interpersonales hasta la sobrecarga de trabajo, o la existencia de roles múltiples. (Meneses, Feldman, y Chacón-Puignau, 1999).

En la investigación se determinó que los agentes de la Unidad de Control Operativo de Tránsito experimentan no solo cierto nivel de cansancio físico sino también emocional. Oigny (1994), señala que uno de los efectos a largo plazo del estrés es el agotamiento emocional, y explica su origen apuntando al propio sistema de valores y al compromiso con la profesión, lo que facilita una alta implicación.

La labor que desempeñan los agentes de tránsito está sujeta al cumplimiento de una normativa muy determinada y específica que someten a tensiones diversas. Así, la ciudadanía vemos a los agentes o policías como el brazo coercitivo de la administración (en sus facetas de uso de la fuerza o de carácter sancionador); como una extensión del aparato judicial; como un funcionario público obligado a responder a las demandas de la

ciudadanía; como un mediador social, encargado del solventar problemas de la comunidad sin ejercer acción legal o de fuerza.

En este contexto, la investigación titulada “EL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS AGENTES DE LA UNIDAD OPERATIVA DE CONTROL DE TRÁNSITO LOJA Y LA INTERVENCIÓN DE LA TRABAJADORA SOCIAL” tiene un enfoque eminentemente socio laboral.

**PRIMER APARTADO: REVISIÓN DE LITERATURA**, en donde se fundamentan y explican científicamente el objeto de estudio a través de la ciencia que sustentan las categorías y subcategorías de análisis implícitas en la investigación, permitió descubrir las contradicciones existentes entre las normas, leyes y el contexto laboral en el cual se encuentran los actores sociales.

**SEGUNDO APARTADO: MATERIALES Y MÉTODOS**, que fueron útiles durante la realización de la investigación como lo es el método de lo abstracto a lo concreto que permitió la identificación del objeto de estudio, determinar causas y consecuencias del estrés laboral y finalmente recopilar la información pertinente a través de la técnica de la encuesta y la entrevista, consecuentemente ordenarla para emitir conclusiones y recomendaciones siguiendo el procedimiento respectivo acorde a todas sus fases.

**TERCER APARTADO: DISCUSIÓN DE RESULTADOS**, en este apartado se logró contrastar entre la teoría y los resultados del trabajo de campo donde se pone de manifiesto cómo influye el estrés laboral en el desempeño profesional de los agentes de la Unidad de Control Operativo de Tránsito, lo que permitió realizar una contextualización crítica desde la óptica del trabajo social.

**CUARTO APARTADO: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:** fueron sintetizadas del trabajo de campo y planteadas a destinatarios que tienen influencia en la institución con el fin de contribuir a la prevención del estrés laboral para mejorar las relaciones interpersonales y corregir el ambiente de trabajo con estrategias de intervención desde la perspectiva de Trabajo Social.

## **d. Revisión de Literatura**

### **1. El Estrés.**

El estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico y también deteriorar la salud de las organizaciones. Es un elemento empobrecedor de la salud y la eficiencia, tanto individual como social, y actúa en gran medida en el lugar de trabajo, convirtiéndose en un aspecto principal de la seguridad y la salud laboral.

#### **1.1 Estrés Laboral**

(Hans, 2011) Lo define como un exceso de demandas ambientales sobre la capacidad del individuo para resolverlos, está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

El estrés laboral aparece cuando este equilibrio falla y la persona no tiene capacidad para superarla. Existen profesiones más predispuestas para desarrollar estrés: médicos, enfermeras, policías, bomberos, artificieros, controladores aéreos, mineros, etcétera, aunque cualquier trabajador, en algún momento de su vida laboral, puede padecerlo.

En la sociedad que vivimos es necesaria una cierta cantidad de estrés para estar alerta y ejercer nuestra profesión. El grado de estrés tiene que ser el suficiente para aumentar la satisfacción laboral, pero sin sobrepasarlo para no caer en la enfermedad. (Francisco, 2001)

El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés.

*Según el autor Francisco Rostagno el estrés laboral aparece cuando cierto equilibrio que mantiene el individuo desaparece alterando el sistema inmune del ser humano desestabilizando su carácter y exponiendo a riesgos de salud a quien lo padezca, por su parte los agentes de la Unidad de Control Operativo de Tránsito sostienen únicamente que es una situación negativa que afecta su rendimiento en el trabajo; argumentación que es falsa ya que se percibe claramente el desconocimiento que tienen los*

*uniformados acerca de esta problemática social que según Selye ya está categorizada como una de las enfermedades profesionales con mayor riesgo de sufrir paros cardíacos y respiratorios.*

## **1.2 Tipos de estrés laboral**

Para Melgosa (1999), El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente de estrés. También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación; según (Slipak, 1996) existen dos tipos de estrés laboral:

El estrés laboral episódico se da por un ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos, responsabilidades y decisiones muy importantes. El estrés episódico es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo.

El estrés laboral crónico, es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas

de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá.

*Como lo menciona el autor Melgosa ante situaciones estresantes como tal se desarrolla un escudo que ayude a contrarrestar escenarios de estrés. En el caso de los agentes de tránsito se pudo identificar una situación de estrés crónico y a ellos les resulta complejo tratar de llegar a un estado pacífico ya que como servidores públicos están expuestos a un contacto permanente y debido a factores estresantes se evidencia una relación social insatisfactoria, ya que mientras no haya un ente protector de los uniformados que facilite información preventiva de esta problemática los agentes de tránsito continuarán propensos a riesgos y generando conflicto con el ciudadano por el bajo nivel de desempeño profesional*

### **1.3 Tipos de Estresores Laborales**

Hacen referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización, que pueden ser factores desencadenantes del estrés. Para muchos autores sería la exposición de estas demandas la que originaría de la generación del estrés laboral.

### **1.3.1 Estresores del Ambiente Físico**

Para (Del Hoyo, 2001) La iluminación ya que no es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno, como no es lo mismo trabajar con iluminación deficiente, ya sea por falta de luz como por el hecho de que los locales estén pintados con colores agresivos y no refrescantes a la vista.

### **1.3.2 Estresores de la Organización**

Conflicto y ambigüedad del Rol esta situación ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante. También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación todas estas aquellas situaciones también pueden generar estrés laboral.

La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. (Del Hoyo Delgado, 2004)

Las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés, al mencionar que el individuo es desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. Por otra parte, cuando existe una adecuada comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, desaparecen todos aquellos efectos negativos. (Anadón, De la Fuente, & Alfredo, 2007)

*Contrastando los criterios establecidos por los autores se determina que la situación de los agentes de la Unidad de Control Operativo de tránsito es variante y rotativa, más sin embargo no están exentos de situaciones de estrés. Ya situaciones como estas se perciben en la Unidad de Control Operativo de Tránsito quienes padecen un estrés crónico que afecta en las relaciones interpersonales por el propio control que ejercen los agentes a los conductores o peatones, así como también tiene mucho que ver la organización de la Unidad y por obvias razones los estresores del ambiente físico ya que cuando realizan operativos de control de manera bípeda están en riesgo de sufrir alguna alteración en su salud por el propio hecho de estar a expensas de cambios climáticos y la reconstrucción del casco central de la ciudad de Loja lo que hace que el ambiente físico también influya en la aparición de estrés*

#### 1.4 Causas del Estrés Laboral

(Peiró, 1998) Los agentes causantes de estrés, pueden ser físicos o psicológicos. Entre los estresores físicos podemos encontrar el ruido intenso, las temperaturas extremas, los cambios bruscos en el medio, enfermedades, entre otras. Los estresores psicológicos que se denominan también sociales y son los que encontramos habitualmente en la vida diaria.

Estresores del ambiente físico. Son múltiples los aspectos del ambiente físico de trabajo que pueden desencadenar experiencias de estrés laboral: el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, la humedad, etc.

Demandas del propio trabajo. La propia actividad laboral puede presentar fuentes del estrés como el turno de trabajo, la sobrecarga de trabajo o la exposición a riesgos, etc.

Los contenidos del trabajo o las características de las tareas que hay que realizar son también potenciales desencadenantes del estrés laboral. Podemos mencionar entre ellos la oportunidad de control, el uso de habilidades que permite la realización de las

tareas, el feedback que se recibe por la propia ejecución del trabajo, la identidad de la tarea y la complejidad del propio trabajo.

Las relaciones interpersonales y grupales pueden ser fuentes de estrés. Entre ellas podemos mencionar las relaciones con los superiores, con los compañeros, subordinados, clientes, etc.

Otra situación es la inseguridad laboral, las diferentes transiciones de rol, las situaciones de las distintas etapas de desarrollo, las promociones excesivamente rápidas o las demasiado ralentizadas, etc.

Hay componentes de la estructura o del clima organizacional que pueden resultar estresantes como una excesiva centralización o un clima muy burocratizado o de poco apoyo social entre los miembros de la organización.

Finalmente, cabe mencionar toda una serie de estresores laborales que tienen que ver con las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida como la vida en familia y las demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiar.

*Uno de las causas del estrés laboral se determina según la investigación las inadecuadas relaciones interpersonales entre la autoridad y la ciudadanía, por otra parte las largas horas de trabajo, el alto nivel de presión están asociado con las amplias jornadas de trabajo y el estar expuestos a un ambiente de trabajo no armónico; lo cual genera un desgaste físico y mental que desencadena en el impedimento de desarrollar las actividades laborales de manera óptima, es decir un desempeño laboral insatisfactorio.*

*Se percibe también por otra parte que el ruido y la razón de trabajar con alarmas continuamente puede afectar a la audición, , por otra parte así también se encuentran los ambientes contaminados y la percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.*

*Así mismo los estresores de la tarea ya que el estrés varía de unas personas a otras, cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación, la carga mental de trabajo es otro de los factores que influye en la capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea.*

## **1.5 Consecuencias del estrés laboral.**

El estrés puede generar diversos efectos o consecuencias, tanto para el individuo en particular como para la organización en general, en términos que van desde los aspectos meramente físicos, hasta los mentales y económicos y pueden agruparse de la siguiente manera. (Fernandez & Rodríguez)

### **1.5.1 Consecuencias negativas del Estrés Laboral**

Se considera que las consecuencias negativas del estrés constituyen graves problemas para el trabajador y su organización (Di Martino, 1992). Las consecuencias negativas, tanto psicológicas como físicas, del estrés están bien determinadas en la literatura. Entre las primeras destacan: trastornos depresivos, ansiedad, irritabilidad, descenso en su estado anímico.

Consecuencias fisiológicas son difíciles de relacionar sólo con el estrés, pues también pueden ser producto de verdaderas enfermedades en el nivel puramente físico. Algunas de las más comunes son: cambios en el metabolismo; aumento del ritmo cardíaco; aumento del ritmo respiratorio; elevación de la presión sanguínea; dolores de cabeza y

jaquecas; úlceras y gastritis; síntomas de infarto; dolores musculares; altos niveles de colesterol; etc.

Consecuencias psicológicas al igual que las fisiológicas, éstas se pueden vincular con diversas enfermedades. Algunas de las consecuencias pueden ser: apatía; aburrimiento; irritabilidad; ansiedad; retraimiento; regresiones y fijaciones; sensación de agotamiento; crisis nerviosas; deseos de aislamiento; insatisfacción en el trabajo; etc.

Consecuencias conductuales, se refieren a aquellas que evidencian cambios en la conducta normal de los individuos, que afectan su desenvolvimiento en las organizaciones, como por ejemplo: divagaciones; aceleración del habla; ausentismo persistente; aumento de accidentes; excesiva rotación del trabajo; renunciaciones imprevistas; agresión a los compañeros; disminución de la productividad; sabotaje a la organización; etc.

Consecuencias para la empresa, se extienden más allá del propio individuo y afectan a su entorno más inmediato. Es por ello fundamental para las empresas ser capaces de mantener controlados los niveles de estrés de sus empleados, ya que afectan directamente al rendimiento, productividad y competitividad de las mismas.

Aumento del absentismo, incremento de accidentes laborales, mayor número de bajas por enfermedad, bajo rendimiento por empleado, menor productividad, aumento de quejas por parte de los clientes y por tanto menor nivel de satisfacción.

*Entre los resultados de la investigación se encuentran primeramente el desgaste físico y mental que sufren los agentes de tránsito a consecuencia del maltrato que reciben del ciudadano, por otra parte también se encuentra el bajo nivel en su desempeño laboral, esto reflejado por sus propias conductas de prepotencia y autoritarismo a decir de la ciudadanía Lojana. A esta situación se suma también el constante ausentismo de ciertos uniformados, excusándose principalmente por enfermedad (infecciones respiratorias) lo que genera que los turnos a cumplirse sean cubiertos por agentes que ya han realizado su 8 horas de trabajo, excediendo su jornada sin recibir el incremento por jornadas extras. Finalmente se percibe que se agotan debido a q tienen que permanecer de pie altas horas donde el cansancio físico genera malestar en los profesionales.*

## **2. Desempeño Laboral**

(Chiavenato, 2002) Define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. El desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las

organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

Existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño laboral y la idoneidad demostrada.

*Para Chiavenatto la consecución del desempeño profesional se basa en las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización, en este caso en la Unidad de Control Operativo de Tránsito es evidente que estos logros no son cubiertos ya que según resultados de la investigación la ciudadanía que es para quienes trabajan los agentes de tránsito; como servidores públicos no cumplen estas expectativas ya que entre ambas partes no se entabla un adecuado desarrollo de relaciones interpersonales, más bien se percibe un constante conflicto por situaciones de control. Por lo que no es novedad las constantes quejas que hay hacia los uniformados por no realizar bien su labor, cuando en realidad como ciudadanos no cumplen acorde a lo establecido en las Leyes de Tránsito.*

### **3. Riesgos Psicosociales**

Se definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador. Así, unas condiciones psicosociales adversas están en el origen tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador. (OIT, Portal de Riesgos Psicosociales, 2011).

Los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales (Mintzberg,1993), son condiciones psicosociales de trabajo que como tales pueden ser positivas o negativas (Kalimo, 1988 ). Como tales, los factores psicosociales son factores presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos. La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores. (León, 2010)

*Según lo manifestado por la OIT, los riesgos sociales están presentes debido al inadecuado desarrollo del trabajo, es decir sin medir consecuencia alguna en cuanto a situaciones de estrés; en el caso de los agentes de tránsito no pueden evadir estas situaciones estresantes ya que pudieron manifestar, el principal factor estresante es el propio ciudadano, a quien no le gusta ser controlado y al momento de realizar los diferentes operativos no colabora con los procedimientos ni advertencias, por tal motivo empiezan las discusiones que en ciertos casos son desatinadas y sin fundamento.*

*Otra situación es el hecho que la ciudadanía a decir de los agentes de tránsito, en reiteradas ocasiones trata de sobornar verbalmente al uniformado y este al no ceder es propenso a insultos verbales y en casos agresiones físicas por no aceptar esta condición.*

### **3.1 Características de los Riesgos Psicosociales**

Afectan a los derechos fundamentales del trabajador. Los riesgos psicosociales no se refieren a aspectos marginales o secundarios de las condiciones organizacionales del trabajo, sino a elementos básicos de sus características de ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, libertad y salud positiva y negativa.

Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador. Los efectos de los factores psicosociales de riesgo actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta de estrés (Levy, 1981). Tal como lo recoge la OIT (1986) y la OMS (Kalimo, El-Batawi y Cooper, 1987), tales respuestas están fuertemente mediadas por los mecanismos de percepción y contextuales, es decir los efectos sobre la salud del trabajador de los factores psicosociales de estrés son principalmente moduladores.

Mientras los factores psicosociales de riesgo o estrés tienen efectos mediados y parciales, los efectos de los riesgos psicosociales tienen efectos principales y globales en razón de la naturaleza del propio riesgo, aunque sigan estando presentes los valores mediadores. Los riesgos psicosociales, principalmente en razón de su frecuente asociación

al estrés agudo, hace que los efectos principales sean mayores. La violencia, el acoso laboral o el acoso sexual son riesgos que pueden tener efectos principales y que habitualmente afectan a la globalidad del funcionamiento de la persona que trabaja. Otras formas de riesgos psicosociales como el estrés, la inseguridad laboral o el burnout o desgaste profesional son formas de estrés crónico que por su globalidad afectan a la totalidad de la organización del propio estilo de vida Factores y Riesgos Psicosociales.

Afectan a la salud mental de los trabajadores. Los riesgos se definen por su capacidad para ocasionar daños a la salud, física y mental, tienen repercusiones en la salud física de los trabajadores, pero tienen especialmente repercusiones notables en la salud mental de los trabajadores. Aunque no pueda hacerse una diferenciación neta, los riesgos psicosociales, por su propia naturaleza, afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental. Los datos actuales indican que la ansiedad, la depresión además de otros indicadores de mala salud mental están asociados a la exposición a los riesgos psicosociales (Cox, Griffiths y Leka, 2005; Cox y Rial-Gonzalez, 2000).

Los riesgos psicosociales son de hecho violaciones importantes de las expectativas laborales básicas, por lo que pueden generar alteraciones del sistema de procesos, cognitivos, emocionales y conductuales llevando a trastornos mentales de importancia. La aparición de trastornos de depresión, suicidios o conductas para suicidas suelen estar entre las más comunes. El trastorno de estrés postraumático, que se ha hecho cada vez más

frecuente en contextos laborales, ha sido sugerido por la OIT (OIT, 2010, parag. 2.4) como una enfermedad profesional. Los datos acerca de la presencia del trastorno de estrés postraumático en el ámbito laboral es cada vez mayor, asociado principalmente a riesgos psicosociales como la violencia, el acoso laboral y el acoso sexual (Tehrani, 2004, 2010).

Tienen formas de cobertura legal. La importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha obligado al desarrollo de una cobertura legal inicial y al desarrollo de una jurisprudencia sobre el tema. (León, 2010)

*Es evidente que los riesgos psicosociales como lo presenta León tienen diversas características y manifestaciones, y justamente hablando de los agentes de tránsito; lógicamente va a influir tanto en su salud física como mental ya que por su labor de permanecer de manera bípeda van a tender a fatigarse repentinamente y peor aun cuando no les es permitido la realización de pausas activas que permitan tener un momento de relajación y estiramiento de sus extremidades luego de permanecer en una misma posición.*

*Otro riesgo psicosocial que también es evidente es la violencia que reciben por parte de la ciudadanía por cuestiones de control de tránsito, como ya se manifestó los*

*ciudadanos exponen que el agente de tránsito no debería multar de una manera inapropiada sino primeramente tratar de dialogar para resolver la situación; mientras que el agente manifiesta que no opta por el acuerdo mutuo ya que los ciudadanos únicamente se limitan en insultar al momento que el uniformado no acepta los sobornos por parte del colectivo social.*

### **3.2 Tipos de riesgos psicosociales.**

Los factores psicosociales comprenden aspectos del puesto de trabajo y de su entorno: el clima o cultura de la organización; las funciones laborales; las relaciones interpersonales en el trabajo; el diseño y contenido de las tareas (por ejemplo: su variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.).

El concepto de factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización (por ejemplo, a las exigencias domésticas) y a diversos aspectos del individuo (por ejemplo: personalidad y actitudes) que pueden influir en la aparición del estrés en el trabajo. La forma como está organizado el trabajo se utilizan muchas veces de manera intercambiable con los factores psicosociales, para hacer referencia a las condiciones de trabajo que conducen al estrés laboral y sus respectivas consecuencias analizadas.

Para efectos de este estudio se hace referencia a los siguientes factores psicosociales:

### **3.2.1 Carga mental de trabajo**

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de Barcelona España, "el trabajo es una actividad humana a través de la cual el individuo, con su fuerza y su inteligencia, transforma la realidad. La ejecución de un trabajo implica el desarrollo de unas operaciones motoras y unas operaciones cognoscitivas. Las actividades físicas que desarrolla un trabajador no sólo son las únicas a ser tomadas en cuenta al realizar un análisis de carga de trabajo. En muchas ocasiones, se plantean procedimientos para efectuar estas cargas con el objetivo de determinar la productividad, desestimando por completo que las condiciones mentales que conllevan ciertas actividades deben ser analizadas y evaluadas.

Según el mismo NTP ( Carga Mental del Trabajo), respecto a la Seguridad e Higiene en el Trabajo, "si el trabajo es predominantemente muscular se habla de "carga física", si, por el contrario, implica un mayor esfuerzo intelectual se habla de "carga mental". Tomemos en cuenta que existen actividades intelectuales donde se maneja una gran cantidad de información que conlleva agotamiento físico y mental.

El contenido del trabajo engloba una serie de factores intrínsecos y extrínsecos. Al hablar de factores intrínsecos se hace referencia a la capacidad cognitiva que tiene el colaborador para procesar información como parte de una tarea. El término cognición etimológicamente del latín *cognitio*, significa aproximadamente: razonar, e implica el conocimiento alcanzado mediante el ejercicio de las facultades mentales.

En cuanto a los factores extrínsecos se menciona a las condiciones ambientales y atmosféricas en el que se desarrolla el trabajo. (Moreno, 2004)

### **3.2.2 Estrés laboral**

Considerado al trabajo como una actividad humana, individual y colectiva, se requiere de los trabajadores una serie de contribuciones como: esfuerzo, tiempo, habilidades, destrezas, etc. El ser humano no sólo busca compensaciones económicas y materiales sino también psicológicas y sociales que contribuyan a cubrir y satisfacer sus propias necesidades humanas.

Las organizaciones representan espacios sociales donde ocurren una serie de experiencias laborales que afectan positiva o negativamente a la persona. La adopción de

políticas flexibles que permitan una eficiente gestión de los recursos acompañadas de las características o diferencias individuales marcan las diferentes experiencias laborales. Por tal motivo, se necesita indiscutiblemente encontrar una armonía entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. Cuando existen desajustes en esta trilogía es cuando surge en los trabajadores las experiencias de estrés laboral, la misma que además de ser tratada individualmente, requiere de una intervención a nivel institucional.

### **3.2.3 Mobbing (Acoso profesional)**

El primero en estudiar el *mobbing* fue el etólogo austriaco Konrad Lorenz en el año de 1966, al efectuar estudios sobre el comportamiento de ciertas especies animales, constatando que en determinadas ocasiones los integrantes más débiles del grupo, formaban coaliciones para atacar a los más fuertes.

### **3.2.4 Burn-out (Síndrome de Agotamiento)**

El término *burn-out* fue utilizado por primera vez por el psicoanalista Herber Freudenberger, a través de observaciones y estudios en sus experiencias personales y de las de su equipo de trabajo. Del análisis se desprende un amplio conjunto de síntomas y comportamientos relacionados directamente con la personalidad, el contenido y condiciones de trabajo así como las relaciones humanas y varios síntomas psicósomáticos como la fatiga, dolores de espalda, cefaleas, ansiedad, frustración, disminución de

rendimiento y otros más.

Este psicoanalista define al burn-out como "la sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral, que surgen especialmente en aquellos que se dedican a profesiones de servicio como consecuencia del contacto diario con su trabajo. (Marcus, 2001)

Según Alvarez y Fernandez, el burnout se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas y se compone de tres dimensiones: agotamiento o cansancio emocional definido como el cansancio o fatiga que puede manifestarse física y/o psíquicamente, es la sensación descrita como no poder dar más de sí mismo a los demás; despersonalización como desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo; por último la baja realización personal o logro que se caracteriza por una dolorosa desilusión para dar sentido a su propia vida y hacia los logros personales con sentimientos de fracaso y baja autoestima.

#### **3.2.4 Factores del entorno de trabajo.**

Dentro del entorno de trabajo, de la organización y la gestión de mismo, se pueden identificar varios riesgos psicosociales potencialmente negativos para la salud de los

trabajadores, como por ejemplo:

**Tiempo de trabajo** Hace referencia a la organización y al contenido del trabajo, que son analizados en función del tiempo. Estudian los horarios de trabajo, la duración de las jornadas, la optimización de pausas y descansos, etc., evaluando la relación fatiga - descanso en base del tipo de trabajo, su contenido y carga, así como los distintos tipos de organización.

**Horario flexible** permite que el trabajador organice su tiempo de trabajo y lo adapte a sus necesidades cotidianas. Habitualmente no existe una flexibilidad total, suele establecerse un período de horario fijo en el cual todos los trabajadores tienen que estar presentes, mientras que el tiempo de inicio y final de trabajo puede ser decidido libremente por los trabajadores.

**Alteraciones del sueño** una duración diaria media de sueño de aproximadamente 07/30 horas (aunque con variaciones individuales importantes) se considera necesaria. El sueño comprende distintas fases que se corresponden con el llamado sueño ligero, sueño profundo, sueño paradójico y se suceden de una manera relativamente fija.

Alteraciones en la vida privada, social y profesional los cambios de horarios de trabajo plantean problemas de orden material y psicológico, en el plano privado, las repercusiones sobre la familia dependen de la manera en que el trabajador y los miembros de ésta traten de adaptarse a sus horarios recíprocos, aunque es casi inevitable que la inestabilidad del horario perturbe las relaciones familiares.

*Todos los autores como lo son Feder, Álvarez y Fernández coinciden en mencionar que los factores psicosociales afectan a los profesionales cuando no existen buenas relaciones interpersonales en este caso la presencia de conflictos con los agentes de tránsito, causados por imprudencias con los usuarios como conductores, mientras otro sector manifiestan que los conflictos se presentan porque les sugirieron a los agentes que opten por buenos modales y estos en tono grosero procedieron a agredir verbalmente generando una riña entre las partes, estos problemas que presentan alteran la salud mental, e influye en el trabajo y el entorno familiar.*

*Los riesgos psicosociales a los que están expuestos los agentes es el estrés principalmente, por otra parte el tiempo y carga mental de trabajo y la carga y teniendo en cuenta que su función se enfoca en el control del tránsito vehicular y al mantenerse en constante contacto con el ciudadano, no colaboran con los procedimientos de control y orden establecidos por la Unidad de Control Operativo de Tránsito ya que al momento de la realización de operativos se comportan en tonos altaneros faltando el*

*respeto a la autoridad y a las leyes de tránsito, por otra parte es evidente que cuando el agente no acepta las coimas el ciudadano instantáneamente empieza a agredir verbalmente generando conflictos y una mala relación.*

### **3.2.5 Prevención y administración de riesgos psicosociales.**

El modelo de Wallot describe tres niveles de intervención para la prevención de los factores psicosociales:

- a) Prevención primaria: Actividades de promoción de la salud mental en el trabajo, reduciendo o eliminando las causas, y promoviendo un entorno laboral más humanizado.
- b) Prevención secundaria: Actividades de inactivación precoz de trastornos psicológicos asociados al trabajo. Realizando intervenciones y tratamientos iniciales, con acciones dirigidas a la concienciación y adopción de estrategias efectivas de gestión psicosocial.
- c) Prevención terciaria: Rehabilitación y readaptación en el trabajo. Rehabilitando a las personas que ya padecen o han padecido un trastorno importante.

Finalmente se debe investigar y analizar accidentes, incidentes y enfermedades de trabajo, con el propósito de identificar las causas que los originaron y adoptar acciones correctivas y preventivas tendientes a evitar la ocurrencia de hechos similares, además de servir como fuente de insumo para desarrollar y difundir la investigación y la creación de nueva tecnología. (Recerca, 2003)

*La aseveración de Wallot enfoca lo referente a la prevención, que obviamente es necesaria dentro de los agentes de tránsito específicamente refiriéndonos al estrés, ya que es un problema social desencadenante de complicaciones de diversa índoles, tales situaciones no han podido ser frenadas oportunamente por lo que los agentes de tránsito no tienen un profesional que se encargue de estas situaciones que los ponen en estado de vulnerabilidad.*

*Según esta teoría se debería actuar en tres niveles diferentes de prevención, que como trabajadores sociales podemos actuar, específicamente en la prevención primaria y terciaria en donde en la primera habla acerca de una promoción, justamente se refiere a una capacitación o talleres informativos acerca de las causas y consecuencias del estrés laboral mismas que son necesarias para generar conciencia crítica de problemas derivados del estrés, y en la prevención terciaria, ayudar al trabajador, en este caso al agente a reintegrarse en sus labores luego de su ausencia a su jornada laboral puesto que según la investigación de campo existen altos niveles de absentismo debido a*

*situaciones de salud, específicamente infecciones respiratorias, esto se logra a través de información constructiva en torno a medidas de prevención y terapias de relajación que permitan contrarrestar los niveles de estrés laboral*

## **Intervención del Trabajador Social**

### **4.1 Trabajo Social roles y funciones**

Para (Ander-Egg, 1998) dentro de los roles se encuentran los siguientes Consultor-asesor-orientador: Asesora a individuos, grupos u organizaciones a buscar alternativas que permitan satisfacer las necesidades sociales básicas.

Ayuda a utilizar más efectivamente los servicios existentes y a poner a los individuos y grupos en contacto con ellos.

Proveedor de servicios: Ofrece servicios de sostén y ayuda a personas en estado de dependencia, especialmente los que estén en situaciones de emergencia para guiarlos hacia la solución de problemas, generar conductas que sirvan para que la persona resuelva el problema por sí mismo.

Informador: Informa y canaliza cuando es necesario acerca de los recursos institucionales disponibles. Además informa sobre los servicios que ofrece para

hacerlos más accesibles al mayor número de personas posible. Facilita información sobre otros servicios o recursos externos a los que es posible recurrir.

**Investigador:** Diseña y realiza investigaciones aplicadas, recopilando y analizando datos para identificar necesidades o problemas sociales de carácter individual, grupal o comunal.

**Planificador:** Ayuda a los individuos de grupos, organizaciones o colectividades a formular y desarrollar programas comunales para satisfacer las necesidades, resolver problemas y promover un mejoramiento en la calidad de vida.

**Evaluador:** las actividades propias, las actividades y funcionamiento de las institución donde trabaja y los programas en que interviene de manera directa o indirecta.

**Reformador de las instituciones:** Realiza una tarea de intermediario o intercesor entre los usuarios y la institución. Además sugiere reformas en la organización y funcionamiento de los Servicios Sociales para que estos sean lo más eficaces y útiles para los usuarios.

Identificador de situaciones: Busca e identifica aquellas situaciones individuales o colectivas que puedan afectar al individuo o comunidad e identifica recursos que puedan ser de ayuda a la situación particular que se pretenda resolver.

Educador: Ayuda a la gente para que aumente sus conocimientos, destrezas y habilidades así también es un catalizador de los procesos de cambio usando diferentes modalidades de intervención para crear condiciones favorables.

Animador-facilitador-movilizador-concientizador: Facilitando el acceso a ámbitos de participación social, fomentando la creación de grupos y organizaciones, Asesorando a la gente para que puedan a través de sus organizaciones crear actividades que sirvan para mejorar las condiciones de vida, estimulando la creación de nuevas formas de participación social.

Según (Alayon, 1986) las funciones a desarrollar por los Trabajadores Sociales son las siguientes:

Función preventiva: actuación precoz sobre las causas que generan problemáticas individuales y colectivas, derivadas de las relaciones humanas y del entorno social.

Elaboración y ejecución de proyectos de intervención para grupos de población en situaciones de riesgo social y de carencia de aplicación de los derechos humanos.

Función de atención directa: responde a la atención de individuos o grupos que presentan, o están en riesgo de presentar problemas de índole social. Su objeto será potenciar el desarrollo de las capacidades y facultades de las personas, para afrontar por sí mismas futuros problemas e integrarse satisfactoriamente en la vida social.

Función de planificación: es la acción de ordenar y conducir un plan de acuerdo con unos objetivos propuestos, contenidos en un programa determinado mediante un proceso de análisis de la realidad y del cálculo de las probables evoluciones de la misma. Esta función se puede desarrollar a dos niveles: micro social, que comprende el diseño de tratamientos, intervenciones y proyectos sociales y macro social, que comprende el diseño de programas y servicios sociales.

Función docente: con el objetivo de impartir enseñanzas teóricas y prácticas de Trabajo Social y de Servicios Sociales, tanto en las propias escuelas universitarias de Trabajo Social, como en otros ámbitos académicos, así como contribuir a la formación teórico-práctica pregrado y posgrado de alumnas/os de Trabajo Social y de otras disciplinas afines. Las/os diplomadas/os y graduadas/os en Trabajo Social/Asistentes

Sociales, son las/os profesionales idóneas/os para impartir la docencia en las materias de Trabajo Social y servicios sociales.

Función de promoción e inserción social: se realiza mediante actuaciones encaminadas a restablecer, conservar y mejorar las capacidades, la facultad de autodeterminación y el funcionamiento individual o colectivo. También mediante el diseño y la implementación de las políticas sociales que favorezcan la creación y reajuste de servicios y recursos adecuados a la cobertura de las necesidades sociales.

Función de mediación: en la función de mediación la/el diplomada/o y graduada/o en Trabajo Social/Asistente Social actúa como catalizador, posibilitando la unión de las partes implicadas en el conflicto con el fin de posibilitar con su intervención que sean las/os propias/os interesadas/os quienes logren la resolución del mismo.

Función de supervisión: proceso dinámico de capacitación mediante el cual, las/os diplomadas/os y graduadas/os en Trabajo Social/Asistentes Sociales responsables de la ejecución de una parte del programa de un servicio, reciben la ayuda de un/a profesional del Trabajo Social con la finalidad de aprovechar de la mejor forma posible sus conocimientos y habilidades y perfeccionar sus aptitudes de forma que ejecuten sus

tareas profesionales de un modo más eficiente y con mayor satisfacción, tanto para ellos mismos como para el servicio.

**Función de evaluación:** tiene la finalidad de constatar los resultados obtenidos en las distintas actuaciones, en relación con los objetivos propuestos, teniendo en cuenta técnicas, medios y tiempo empleados. También la de asegurar la dialéctica de la intervención. Indica errores y disfunciones en lo realizado y permite proponer nuevos objetivos y nuevas formas de conseguirlos. Favorece las aportaciones teóricas al trabajo social.

**Función gerencial:** se desarrolla cuando la/el trabajadora/or social tiene responsabilidades en la planificación de centros, organización, dirección y control de programas sociales y servicios sociales.

**Función de investigación:** proceso metodológico de descubrir, describir, interpretar, explicar y valorar una realidad, a través de un trabajo sistematizado de recogida de datos, establecimiento de hipótesis y verificación de las mismas, empleando para ello técnicas profesionales y científicas a fin de contextualizar una adecuada intervención y/o acción social planificada.

Función de coordinación: para determinar mediante la metodología adecuada las actuaciones de un grupo de profesionales, dentro de una misma organización o pertenecientes a diferentes organizaciones, a través de la concertación de medios, técnicas y recursos, a fin de determinar una línea de intervención social y objetivos comunes con relación a un grupo poblacional, comunidad o caso concreto.

*Aparte de las funciones mencionadas por Ander-Egg, Alayon menciona también las funciones de mediador y supervisor, y conociendo que una de las causas de esta problemática de estrés laboral son las inadecuadas relaciones interpersonales entre el ciudadano y el agente de tránsito es aquí precisamente en donde lo mencionado por el autor se considera importante de realizar, en este caso al mediación, intervención de una persona u organismo en una discusión en este caso el Trabajador Social, en un enfrentamiento entre dos partes para encontrar una solución para tratar de apaciguar de una u otra manera los conflictos verbales ocasionados por situaciones de control en los operativos.*

*Así también se considera importante la función de educador y capacitador; en este plano el trabajador social debería ejecutar programas y proyectos participativos que generen conciencia crítica y brinden información necesaria y oportuna acerca de enfermedades laborales y manejo del poder respectivamente, y no sólo eso sino también implementar actividades recreativas que permitan liberar tensiones y*

*contrarrestar los niveles de estrés en los agentes; abordar este tema sería importante y beneficioso tanto para los agentes como para la ciudadanía.*

### **4.3 Funciones del trabajo social empresarial**

La intervención del trabajador social se debe caracterizar en mostrar cuatro valores fundamentales:

- Integridad
- Confidencialidad
- Confianza
- Compromiso, y las funciones son las siguientes:

Función informativa Implica respuesta inmediata acerca de la existencia y formas de utilización de recursos y procedimientos, tanto internos como de otros servicios públicos o privados.

Función asistencial viene determinada por la atención indiscriminada a demandas individuales o de grupo. Diagnóstico social de la demanda y tratamiento social mediante la aplicación de recursos idóneos.

Función investigadora Abarca varias fases de la intervención profesional: Análisis causal de las demandas, recursos, evaluación de la relación entre ambos desde el punto de vista de la eficacia del recurso para la satisfacción de las necesidades.

Función planificadora-preventiva: Se desarrolla mediante la definición de medidas que corrijan las disfuncionalidades a tres niveles: Potenciación de las capacidades de los individuos. Modificación del contexto en que se produce el desajuste, optimización de los recursos existentes y planificación de nuevos recursos. El momento actual del Trabajo Social de Empresa, cuya base común viene determinada por esta descripción genérica de funciones, se corresponde con los contenidos de los llamados sistemas mixtos de atención, que abordan las necesidades a todos los niveles: del bienestar social general al bienestar ocupacional. El mayor o menor peso específico de cada uno de ellos, vendrá definido por el ejercicio prioritario de unas funciones u otras y, en todo caso, estará relacionado con las circunstancias concretas de la realidad sobre la que se interviene, tanto tomando en consideración las demandas, como la capacidad para satisfacerlas de los distintos sistemas sociales en que se desenvuelve el individuo.

Las funciones propias del sistema mixto están dirigidas a todos los niveles de desarrollo del individuo puesto que, en definitiva, el TSE no puede diferenciar en su relación profesional entre el hombre como trabajador y el hombre como miembro de la

familia y de la comunidad, áreas que se interrelacionan en la persona sin que sea posible establecer sus límites. (Madrid, 2001)

*Como trabajadores sociales dentro de una empresa a decir del artículo publicado por el colectivo de trabajadores sociales empresariales se enfoca en diversas funciones tanto de información, asistencia, investigadora y planificadora-preventiva.*

*Dentro de la Unidad de Control Operativo de Control de Tránsito no cuenta con un profesional de esta rama, por lo que no es visible trabajo alguno en beneficio de los uniformados ya que el departamento de planificación y diseño precedido por agentes de tránsito con limitados niveles de conocimiento en torno a prevención de enfermedades profesionales en este caso como lo es el estrés laboral. Lo que concuerda con la opinión de la ciudadanía y del personal de oficina ya que la sociedad manifiesta que se debería capacitar constantemente a los agentes de tránsito en temáticas como lo son relaciones interpersonales y manejo del poder respectivamente, y recalcan la importancia de un trabajador social mismo que contextualiza problemas y necesidades de la empresa, de la organización, de empleados y trabajadores desde una perspectiva integral ya que el departamento de salud ocupacional del municipio no se enfoca en mejorar el bienestar integral ni prevenir riesgos psicosociales entre el ciudadano y la autoridad.*

*Por otra parte su misión es facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, en este caso los agentes de tránsito para que enriquezcan sus vidas y prevengan las disfunciones entre el colectivo social y los uniformados. Por ello, los y las profesionales en trabajo social, se convierten en agentes de cambio independientemente del ámbito de intervención.*

#### **4.4 Trabajo Social frente al Estrés Laboral**

El trabajador social puede implementar estrategias personales y profesionales para poder afrontar los síntomas del estrés y poder continuar trabajando en la profesión, las que se detallan a continuación.

La resiliencia, hace referencia a la fortaleza ante la adversidad, puede definirse como «la capacidad humana para enfrentar, sobreponerse y ser fortalecido o transformado por experiencias de adversidad» (Grotberg, 2003). Permite realizar una adaptación flexible y útil a situaciones estresantes tanto internas como externas (Klohen, 1996).

En el ámbito laboral, ayuda a encajar acontecimientos adversos, incertidumbre, fracaso y conflicto, convirtiendo la experiencia en un cambio positivo, una ocasión de

progresar. Otra forma de promover el propio bienestar de forma intencionada es el autocuidado, con acciones que incluyan el fortalecimiento de la autoeficacia y autoestima. La supervisión profesional según Josefina Fernández Barrera, sostiene la importancia de la supervisión especialmente en el trabajo social, debido a los cambios y transformaciones sociales que los profesionales deben afrontar, manteniendo su rol profesional de ayuda a los usuarios, al mismo tiempo que el de proteger y defender los derechos de los mismos en el marco de las políticas sociales diversas.

La supervisión es uno de los métodos que más colaboran en la mejora de las intervenciones de los profesionales del trabajo social al facilitarles un espacio donde realizar, aprender, cuestionar y evaluar las propias actuaciones. La supervisión en trabajo social tiene objetivos generales comunes que se atribuyen al perfeccionamiento de la práctica profesional y a una mejor satisfacción en el ejercicio de la profesión. El objetivo inmediato es mejorar la capacidad efectiva del trabajador social. El objetivo remoto sería dar un buen servicio al usuario. Esta autora describe tres aspectos básicos: supervisión administrativa, educativa y de apoyo. Esta última se puede denominar también como de apoyo psicológico, ya que en muchas ocasiones va dirigida a analizar los aspectos personales del supervisado que influyen en su práctica cotidiana, de modo que pueda entender que factores psicológicos personales afectan directamente a sus actuaciones profesionales y pueda conseguir superarlos.

La supervisión de apoyo es aquella que tiene en cuenta estos factores de estrés en la práctica del trabajo social para colaborar en su superación y ofrecer un apoyo directo al trabajador social. Existe la supervisión psicológica que es llevada a cabo por otros profesionales quedando a la libre elección de los trabajadores sociales el valorar su aplicación en casos en que se quiere superar un gran nivel de ansiedad en la práctica del trabajo social. Requiere que los trabajadores sociales cuenten con otro espacio donde poder supervisar o analizar sus funciones más directamente relacionada con la práctica profesional. (Dominguez Jimena, 2003)

*Al hacer referencia acerca de la intervención del profesional en Trabajo Social frente a la problemática del estrés laboral, es válido mencionar que primeramente se debe trabajar en el plano de la fortaleza ante la adversidad según lo manifiestan las autoras, y esto traducido al lenguaje del trabajador social se refiere a la organización, sensibilización a los agentes de tránsito para que los mismos se mantengan informados y capacitados en torno a las causas y consecuencias del estrés laboral y como éste influye en su desempeño profesional.*

*Esta fase de fortaleza, se la trabaja a través de talleres informativos con temáticas relevantes cuyas categorías mantengan relación directa en torno al estrés laboral como lo son; causas y consecuencias de esta problemática social. Esto se trabajaría primeramente a través de un taller informativo para de esta manera crear conciencia*

*crítica y elevar el nivel de conocimiento en torno al problema, adicional pero de manera conjunta se aplicaría dinámicas de reflexión, en donde se ponga en práctica lo aprendido durante el taller de capacitación, esta actividad está dirigida tanto al personal de oficina como a los agentes de tránsito que laboran en motocicletas, patrullas y regulando la circulación vehicular y las avenidas de la ciudad. De esta manera se logrará que el personal de la Unidad de Control Operativo de Tránsito al momento de estar propenso a situaciones estresantes pueda manejar de mejor maneras estas situaciones de conflicto con el ciudadano que es la principal causa generadora de este problema, consecuentemente a esto se logra un mejor desempeño profesional.*

*Seguido a esto se encuentra la fase de seguimiento, en donde el trabajador social más allá de impartir conocimientos teóricos lleva a la práctica el potenciar las habilidades y destrezas de los agentes de tránsito, esto a través de actividades de relajación, risoterapia, sesiones de yoga y la aplicación de pausas activas durante cierto lapso de tiempo en su jornada de trabajo.*

*Dentro de las actividades de relajación se encuentran la técnica de la pintura, misma que estará dirigida por un profesional en artes plásticas, la risoterapia que se ejecutará con el apoyo de la fundación Misión Sonrisa, sesiones de Yoga dirigidas*

*por un quiropráctico y la aplicación de pausas activas direccionado por los agentes de tránsito previo a un conocimiento amplio acerca de esta técnica.*

*Finalmente la supervisión periódica que se debe realizar y una evaluación que permitirá verificar el impacto de estas actividades operativas en los agentes de tránsito.*

### **e. Materiales y métodos**

En la elaboración y desarrollo del presente trabajo de investigación se llevó a cabo con la utilización de recursos materiales y económicos, mismos que en su totalidad fueron financiados por la autora.

#### Recursos materiales

Para el presente trabajo se utilizó los siguientes materiales:

- ✓ Internet
- ✓ Impresiones
- ✓ Copias
- ✓ Computador
- ✓ Transporte
- ✓ Materiales de Escritorio
- ✓ Cámara fotográfica
- ✓ Proyector o Infocus
- ✓ Anillado
- ✓ Empastado
- ✓ CD

## **Recursos Económicos**

Los valores monetarios necesarios para la elaboración del trabajo de investigación fueron de novecientos noventa y cinco dólares con cinco centavos americanos.

## **Métodos Utilizados**

La metodología que se utilizó fue el método de lo abstracto a lo concreto que permitió recopilar la información pertinente, siguiendo el procedimiento respectivo acorde a todas sus fases, así también se hizo uso de técnicas e instrumentos en cada fase mismas que se detallan a continuación:

- ✓ Primera Fase Sensitiva: dentro de esta fase y a través de la modalidad de campo se realizó la primera aproximación en el escenario objeto de estudio, específicamente con el Jefe de la Unidad, con la finalidad de que se brinde la autorización correspondiente para que la investigadora establezca contacto directo con los involucrados (agentes de tránsito) en donde a su vez se recopiló información sobre la estructura y organización del departamento de la Unidad de Control Operativo de Tránsito.

## Técnicas

Observación: en esta fase se utilizó la técnica de la observación que permitió analizar la realidad del contexto a través de los órganos de los sentidos

Herramientas: Se hizo uso del cuaderno de campo en donde se registró la información empírica a primera instancia

- ✓ Segunda Fase de Información: Se procedió a la recopilación e interpretación de la información de fuentes primarias secundarias y terciarias respecto al objeto de estudio, y de las variables; estrés laboral y desempeño profesional, así como cada una de las subcategorías mismas permitieron tener un conocimiento científico más amplio acerca de la influencia del estrés laboral en el desempeño profesional de los agentes de la Unidad de Control Operativo de Tránsito de Loja.

## Técnica

La observación: permitió la identificación y la abstracción de la información.

## Herramientas

Ficha de Observación: Se registraron datos e información clave de diferentes fuentes; primarias, secundarias y terciarias.

Fichas Bibliográficas: se utilizaron para registrar información de Autores de libros, revistas, artículos entre otros respecto al objeto de estudio y sus categorías que permitieron seleccionar información para la sustentación de la presente investigación.

- ✓ Tercera Fase de Investigación Participante: Se procedió a la recopilación de información sobre el problema objeto de estudio, para lo cual se consideró una población de 152 agentes de tránsito; datos que se obtuvieron a través de un muestreo probabilístico, así también se realizaron entrevistas estructuradas dirigidas a 5 administrativos de la Unidad de Control Operativo de Tránsito y 5 representantes sociales.

#### Técnica

Encuesta: Dirigida a los agentes de la Unidad de Control Operativo de Tránsito misma que permitió obtener información sobre la influencia del estrés laboral en el desempeño profesional.

Entrevistas estructuradas: Dirigidas a la parte administrativa que labora en las oficinas de la Unidad de Control Operativo de Control de Tránsito lo que facilitó establecer diálogo directo, para determinar las causas del estrés laboral y sus efectos en el desempeño profesional de los agentes, por otra parte la entrevista fue aplicada a

representantes sociales; con quienes se pudo ratificar la existencia de un ambiente estresante y los efectos a los que conduce este problema social.

#### Instrumento

**Cuestionario:** Se lo elaboró con un banco de 10 preguntas, abiertas, cerradas y de opción múltiple con la finalidad de determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño profesional de los agentes.

**Cuaderno de Campo:** Permitió registrar la información obtenida de las entrevistas estructuradas dirigidas al personal de oficina de la Unidad de Control Operativo de Tránsito, así como también a los representantes sociales a través de preguntas abiertas que permitieron identificar causas, efectos y posibles alternativas de solución acerca de la influencia del estrés laboral en el desempeño profesional de los agentes de tránsito.

- ✓ **Cuarta Fase de Determinación:** En esta fase se procedió a organizar y analizar la información obtenida a través del análisis cuantitativo y la interpretación cualitativa con lo cual se pudieron obtener los resultados de las encuestas y entrevistas estructuradas aplicadas a los agentes, administrativos de la Unidad de Control Operativo de Tránsito y representantes sociales mismas que facilitaron la comprensión y análisis de las causas y efectos del estrés laboral en el desempeño profesional. Luego de la ejecución de este plan de análisis e

interpretación de resultados se pudo verificar la relación con los objetivos plateados pudiendo generar las respectivas conclusiones y recomendaciones de la investigación.

- ✓ Quinta Fase de Elaboración de Modelos de Acción: Plan de Acción

## f. Resultados

### RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS AGENTES DE LA UNIDAD DE CONTROL OPERATIVO DE TRANSITO LOJA

#### PREGUNTA N. 1

#### Datos Informativos

#### Sexo

#### CUADRO N. 1

Variable	F	%
Masculino	105	69%
Femenino	47	31%
Total	152	100%

Fuente: Unidad de Control Operativo de Tránsito Loja  
AUTORA: Paola Méndez

#### INTERPRETACIÓN CUANTITATIVA

Según los resultados de la encuesta existe un 69% de agentes de tránsito de sexo masculino y un 31% de sexo femenino.

#### ANÁLISIS CUALITATIVO

Es evidente que la mayoría de agentes son de sexo masculino siendo la razón principal que dentro de las promociones de agentes de tránsito se solicitaba un número mayor de hombres que el de mujeres.

## **PREGUNTA N. 2**

### **¿Qué opina usted acerca del estrés laboral?**

Esta pregunta es considerada abierta por tanto será analizada de acuerdo a los indicadores encontrados, siendo los siguientes: es algo negativo a la hora de realizar las labores, es una enfermedad que afecta al bienestar y desenvolvimiento del individuo, no permite el adecuado desenvolvimiento de las actividades, es una situación que afecta al momento de trabajar, es un problema social muy común que afecta a los trabajadores, es una situación de cansancio físico y mental, es un problema que afecta a la salud y al trabajo, es un problema que afecta a quienes no saben controlarse mentalmente, el exceso de presión en los trabajadores, es propio de un trabajo cansado y bajo presión, es un problema social que no permite el buen desempeño de las actividades en el trabajo, afecta en el ambiente de trabajo, es algo que es provocado por varios factores en el caso del agente estresa mucho la irresponsabilidad del conductor, afecta en el desempeño de los trabajadores, se da por estar expuestos a ambientes de trabajo no armónicos.

### **ANÁLISIS CUALITATIVO**

Es evidente que la gran mayoría de los agentes encuestados no tienen un conocimiento pleno acerca del estrés laboral en donde de manera general coinciden en mencionar que es un problema social que está vinculado directamente con un ambiente de trabajo bajo presión y altos niveles de conflicto con el ciudadano y por otra parte que está asociado con las amplias jornadas de trabajo y el estar expuestos a un ambiente de trabajo no

armónico; lo cual genera un desgaste físico y mental que desencadena en el impedimento de desarrollar las actividades laborales de manera óptima.

**PREGUNTA N. 3****El ambiente de trabajo donde usted labora le ocasiona estrés****CUADRO N. 3**

<b>Variable</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	2	1%
En desacuerdo	0	0%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	5	10%
De acuerdo	11	69%
	5	
Totalmente de acuerdo	30	20%
Total	152	100%

**Fuente:** Unidad de Control Operativo de Tránsito Loja  
**AUTORA:** Paola Méndez

**INTERPRETACIÓN CUANTITATIVA**

De la población investigada el 69% de los encuestados señalan que el ambiente de trabajo donde laboran les genera estrés laboral seguido de un 20% que están totalmente de acuerdo, el 10% que no lo están y finalmente el 1% de los encuestados refiere que están totalmente en desacuerdo que el ambiente de trabajo les genera estrés.

## **ANÁLISIS CUALITATIVO**

El ambiente de trabajo donde laboran los agentes de tránsito de la UCOT a decir de ellos les ocasiona estrés y esto se debe a que están sometidos a la constante presión y maltrato del ciudadano, así como también al alto índice de vehículos pero también aseguran que el trabajo de un agente de tránsito es una actividad que requiere de largas jornadas de permanecer regulando la circulación vehicular pero que la ciudadanía no comprende y no hace conciencia de la labor que deben cumplir los uniformados y es ahí justamente donde radica las relaciones conflictivas que los agentes manejan con los agentes.

**PREGUNTA N. 4****Causas que atribuye para que se genere estrés laboral****CUADRO N. 4**

<b>Variable</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Jornadas extensas de trabajo	30	14%
Maltrato del ciudadano	67	32%
Relaciones conflictivas con la ciudadanía	100	47%
Factores climáticos	14	7%
Otros	0	0%
Total	211	100%

**Fuente:** Unidad de Control Operativo de Tránsito Loja

**AUTORA:** Paola Méndez

**INTERPRETACIÓN CUANTITATIVA**

Del total de encuestados el 47% refieren que el estrés laboral es generado por las relaciones conflictivas con la ciudadanía, un 32% por el maltrato del ciudadano, el 14% por las jornadas extensas de trabajo, y en menor porcentaje; con el 7% por factores climáticos.

## **ANÁLISIS CUALITATIVO**

Dentro de las causas que genera el estrés laboral en los agentes de tránsito un elevado número asegura que son las relaciones conflictivas y el maltrato que ellos reciben por parte del ciudadano eso se debe a que lógicamente al momento de que se realizan operativos los conductores o los peatones no colaboran con la actividad que debe cumplir el agente a esto se suma las jornadas extensas de trabajo que exceden las 3 horas extras mismas que no son remuneradas y por mantener su trabajo que les toca cubrir, finalmente se encuentran los factores climáticos que colapsan en un momento generando de esta manera estrés.

**PREGUNTA N.5****Efectos que produce el estrés laboral****CUADRO N. 5**

<b>Variable</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Desgaste físico y mental	150	55%
Relaciones interpersonales conflictivas	95	35%
Problemas de salud	25	9%
Otros (Mal Humor)	1	1%
Total	271	100%

**Fuente:** Unidad de Control Operativo de Tránsito Loja  
**AUTORA:** Paola Méndez

**INTERPRETACIÓN CUANTITATIVA**

En relación al cuadro No. sobre los efectos que produce el estrés laboral, el 55% manifiesta que este desencadena en desgaste físico y mental, el 35% en relaciones interpersonales conflictivas, el 9% en problemas de salud y 1% responde otros siendo este el mal humor.

**ANÁLISIS CUALITATIVO**

Es notorio que el efecto más citado es el desgaste físico y mental que sufren los agentes de tránsito, derivados de las inadecuadas relaciones interpersonales, el maltrato que

reciben del ciudadano ya que no comprenden la labor del agente de tránsito y no acatan los procedimientos que se deben cumplir en los operativos y las jornadas extensas de trabajo, y por otro lado los problemas de salud derivados por un desgaste mental y a su vez por factores climáticos.

**PREGUNTA N. 6****El estrés laboral impide el desarrollar un ambiente saludable de trabajo****CUADRO N. 6**

<b>Variable</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	1	0%
En desacuerdo	3	0%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	2	1%
De acuerdo	60	23%
Totalmente de acuerdo	188	76%
Total	152	100%

Fuente: Unidad de Control Operativo de Tránsito Loja

AUTORA: Paola Méndez

**INTERPRETACION CUANTITATIVA**

Se determina que el 76% de agentes encuestados manifiestan que están totalmente de acuerdo que el estrés laboral impide el desarrollar un ambiente saludable de trabajo, el 23% manifiestan estar de acuerdo con lo expuesto el 2% no estar de acuerdo con lo enunciado y finalmente el 1% que no está totalmente de acuerdo en que el estrés laboral impide desarrollar un ambiente de trabajo adecuado.

## **ANÁLISIS CUALITATIVO**

La mayoría de encuestados mencionan que el estrés laboral les impide desarrollar un ambiente saludable de trabajo, situación que les genera conflictos con las personas que están a su alrededor lo que les imposibilita el desarrollo de las actividades con tranquilidad, así mismo al estar estresados se muestran de mal humor y se refleja en actitudes negativas con sus compañeros, lo que reprime que se relacionen positivamente.

**PREGUNTA N. 7**

**Dentro de los riesgos psicosociales derivados del estrés laboral se encuentran riñas y conflictos con la ciudadanía.**

**CUADRO N. 7**

<b>Variable</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	2	1%
De acuerdo	49	32%
Totalmente de acuerdo	101	67%
Total	152	100%

Fuente: Unidad de Control Operativo de Tránsito Loja  
AUTORA: Paola Méndez

**INTERPRETACIÓN CUANTITATIVA**

Los resultados obtenidos demuestran que un 67% de encuestados están totalmente de acuerdo que los riesgos derivados del estrés se manifiestan a través de riñas y conflictos con la ciudadanía seguido de un 32% que están de acuerdo con lo señalado y el 1% que señala no estar de acuerdo ni en desacuerdo.

## **ANÁLISIS CUANTITATIVO**

Los riesgos psicosociales a los que están expuestos los agentes por su desempeño laboral y teniendo en cuenta que su función se enfoca en el control del tránsito vehicular y al mantenerse en constante contacto con el ciudadano, no colaboran con los procedimientos de control y orden establecidos por la Unidad de Control Operativo de Tránsito ya que al momento de la realización de operativos se comportan en tonos altaneros faltando el respeto a la autoridad y a las leyes de tránsito, por otra parte es evidente que cuando el agente no acepta las coimas el ciudadano instantáneamente empieza a agredir verbalmente generando conflictos y una mala relación.

**PREGUNTA N. 8**

**El estrés laboral repercute directamente en el bajo rendimiento de las actividades laborales.**

**CUADRO N. 8**

<b>Variable</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	2	2%
En desacuerdo	1	0%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	2%
De acuerdo	97	63%
Totalmente de acuerdo	50	33%
Total	152	100%

**Fuente:** Unidad de Control Operativo de Tránsito Loja  
**AUTORA:** Paola Méndez

**INTERPRETACIÓN CUANTITATIVA**

Se evidencia que el 63% de los encuestados aseguran que están de acuerdo que el estrés laboral repercute directamente en el bajo rendimiento de las actividades laborales, el 33% mencionan estar totalmente de acuerdo, el 2% no están ni en acuerdo ni en desacuerdo, y finalmente el 1% restante que están totalmente en desacuerdo con lo expuesto.

## **ANÁLISIS CUANTITATIVO**

El estrés laboral repercute directamente en el bajo rendimiento de las actividades laborales y se ve reflejado ya que luego de tener discusiones y conflictos con la ciudadanía no pueden concentrarse de manera adecuada ya que se encuentran agotados mentalmente, por otra parte se debe a la presión de los jefes al tratar de realizar descansos o pausas activas ya que si no los encuentran regulando el tránsito vehicular son multados y es otra preocupación que no los permite rendir eficazmente.

### PREGUNTA N. 9

**La Unidad de Control Operativo de Tránsito cuenta con un departamento de salud ocupacional.**

<b>Variable</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Si	36	24%
No	25	16%
Desconoce	91	60%
Total	152	100%

**Fuente:** Unidad de Control Operativo de Tránsito Loja  
**AUTORA:** Paola Méndez

### INTERPRETACIÓN CUANTITATIVA

Del total de encuestados el 60% refiere que desconoce si la Unidad de Control Operativo de Tránsito cuenta con un departamento de Salud Ocupacional, el 24% refiere que si cuentan con dicho departamento y el 16% restante manifiestan que no.

### ANÁLISIS CUALITATIVO

La mayoría de agentes desconocen la existencia de un departamento de salud ocupacional y las razones serian principalmente la falta de comunicación o información acerca de este departamento así como también la despreocupación por parte de ellos acerca de los servicios que brinda este departamento, mientras que la población que conoce de los servicios que brinda este departamento refieren que no se preocupan por el bienestar del personal sino por los altos niveles de trabajo que se deben cumplir

### **PREGUNTA N. 10**

#### **QUE SUGERENCIAS DARÍA USTED PARA PREVENIR EL ESTRÉS EN SU ÁMBITO DE TRABAJO**

Esta pregunta es considerada abierta por tanto será analizada de acuerdo a los indicadores encontrados, siendo los siguientes: capacitación a los agentes ya la ciudadanía en cuanto a relaciones interpersonales, hacer actividades recreativas, bailo terapia, actividades recreativas, hacer circuitos deportivos, charlas de prevención del estrés, juegos deportivos interinstitucionales y campañas con la ciudadanía para que conozcan la labor del agente de tránsito

#### **ANÁLISIS CUALITATIVO**

La mayoría de los agentes encuestados coinciden que una de las alternativas fundamentales para la prevención del estrés se encuentran la realización de actividades recreativas y deportes interinstitucionales, por otra parte también la realización de bailo terapia misma que les permite despejar preocupaciones y relajarse con facilidad, y, finalmente la ejecución de charlas de prevención y charlas dirigidas a la ciudadanía para que conozcan acerca de la labor del agente de tránsito de manera que colaboren y se eviten problemas.

## RESULTADOS ENTREVISTA

### 1. ¿Cree usted que los agentes de tránsito están sometidos a situaciones y a ambiente de trabajo estresante?

REPRESENTANTES SOCIALES	PERSONAL DE OFICINA
<p>Los entrevistados refieren que sí, pero que ellos son conscientes de trabajo que realizan y si así lo escogieron como profesión deben atenerse a las consecuencias</p>	<p>Luego de la aplicación de la entrevista al personal de oficina que labora en el Departamento de la UCOT Loja, se pudo determinar que los agentes de tránsito si se encuentran expuestos a un ambiente laboral estresante, ya que según manifiestan los entrevistados, no hay colaboración por parte de la ciudadanía en cuanto se refiere a temas de control que realizan los agentes y los mismos factores climáticos influyen a que se ocasione estrés dentro de los uniformados.</p>

Fuente: Unidad de Control Operativo de Tránsito Loja

AUTORA: Paola Méndez

### ANÁLISIS CUALITATIVO

Al hablar acerca de la labor realizada por los agentes de tránsito; tanto los representantes sociales siendo estos una muestra de los choferes de la ciudad de Loja como el personal de oficina de la Unidad de Control Operativo de Tránsito Loja, concuerdan en mencionar que como servidores públicos están sujetos a situaciones estresantes mucho más aun considerando el hecho que su objetivo principal es el de realizar control y por

naturaleza al ser humano rechaza esta acción, razón por la cual es normal el estrés en las filas de los uniformados.

**2. ¿Cuáles son las causas que usted considera generan estrés laboral en los agentes de tránsito?**

<b>REPRESENTANTES SOCIALES</b>	<b>PERSONAL DE OFICINA</b>
<p>Largas horas de trabajo</p> <p>Presión del alto nivel de vehículos</p> <p>No hay una relación buena entre una autoridad y la ciudadanía</p>	<p>Malas relaciones de los agentes con la ciudadanía.</p>

**Fuente:** Unidad de Control Operativo de Tránsito Loja  
**AUTORA:** Paola Méndez

### **ANÁLISIS CUALITATIVO**

Mencionando lo relacionado a las causas del estrés laboral en los agentes de tránsito, los entrevistados por una parte se debe a las extensas horas de trabajo que les toca cumplir a los agentes de tránsito, así como también la inadecuada relación que existe entre un uniformado y la ciudadanía en general, y finalmente se debe al alto índice de vehículos que actualmente existen en la ciudad de Loja.

3. **¿Qué efectos cree usted que genera el estrés laboral en los agentes de tránsito?**

<b>REPRESENTANTES SOCIALES</b>	<b>PERSONAL DE OFICINA</b>
<p>No trabajan de una manera adecuada, y se encargan de hacer citaciones por la más mínima infracción que se cometa, así como también deben agotarse de permanecer de pie altas horas.</p>	<p>El efecto más pronunciado en el cual concuerdan los entrevistados es el desgaste físico y mental, ya que al no ser tratados adecuadamente por el ciudadano y al permanecer atenuantes horas regulando la circulación vehicular les genera problemas no solo a nivel de su fisiología sino también en el plano psicológico impidiendo desarrollar adecuadamente las actividades laborales razones por las cuales han sido llamados la atención a través de Memorándums cuya acumulación de 3 de estos son expulsados de la Unidad de Control Operativo de Tránsito.</p>

**Fuente:** Unidad de Control Operativo de Tránsito Loja  
**AUTORA:** Paola Méndez

### **ANÁLISIS CUALITATIVO**

Los efectos derivados de esta situación problemática se encuentra primeramente el hecho que los agentes de tránsito no realizan sus actividades laborales de manera

satisfactoria por lo cual su inmediato superior se ve en la obligación de llamar la atención mediante un escrito considerando la falta a su jornada de trabajo, por otra parte se encuentra el desgaste físico y mental debido a las jornadas de trabajo y obviamente se suma los conflictos desatinados en ciertos casos que surgen con la ciudadanía por situaciones de control de tránsito y así como también al no ceder a los sobornos verbales propuestos por los ciudadanos, por su parte la ciudadanía refiere que los conflictos que mantienen se debe a que los agentes se refieren al ciudadano con tintes de prepotencia y por la mínima equivocación son sancionados con multas estrictas y ahí es donde comienza el conflicto ya que el ciudadano reclama el comportamiento del agente y este se niega a escuchar.

**4. ¿Considera usted importante la intervención del Trabajador Social dentro de la Institución?**

<b>REPRESENTANTES SOCIALES</b>	<b>PERSONAL DE OFICINA</b>
No tienen conocimiento de los roles de los trabajadores sociales, ya que no es nombrada la carrera en la ciudad	Es necesaria para la ejecución de proyectos. Se necesita que un profesional intervenga con soluciones. Sí porque el Municipio no se preocupa por el bienestar de los agentes.

Fuente: Unidad de Control Operativo de Tránsito Loja  
AUTORA: Paola Méndez

### **ANÁLISIS CUALITATIVO**

Es evidente que la ciudadanía lojana no tiene conocimiento acerca de los roles, funciones y ámbitos de intervención de los trabajadores sociales, puesto que la profesión según la percepción de la ciudadanía no ha sido difundida de manera adecuada por lo que no es conocida y por ende se limitan a referir acerca de la intervención de este profesional.

Por su parte el personal de oficina de la Unidad de Control Operativo de Tránsito, mencionan que si es necesaria esta intervención misma que beneficiará a los agentes a través de la elaboración y ejecución de proyectos tales como talleres informativos, terapias de relajación, risoterapia, sesiones de yoga y la implementación de las pausas activas dentro de la Unidad de Control Operativo de tránsito, esto no únicamente con

el personal que labora en las avenidas sino también con el personal de oficina quienes también padecen de este problema como lo es el estrés laboral.

### **g. Discusión**

La presente investigación ha permitido lograr la identificación de la influencia del estrés laboral en el desempeño profesional de los agentes de la Unidad de Control Operativo de Tránsito Loja, a través de la utilización del método de lo abstracto a lo concreto; siendo en la tercera fase de Investigación Participante en donde se procedió a la recopilación de información a través de encuestas a 152 agentes de tránsito, mismos que se los pudo localizar en sectores estratégicos de control y puntos de formación respectivamente, quienes en su mayoría son de sexo masculino por lo cual exteriorizan un mayor nivel de estrés, debido a que son quienes permanecen en las patrullas y motocicletas y su nivel de riesgo es mayor al de permanecer regulando la circulación vehicular de manera bípeda.

Al hablar del estrés laboral se puede percibir que los agentes de tránsito no tienen un amplio conocimiento referente a este problema ya que únicamente manifiestan que es una situación que se da en el trabajo debido a la presión ejercida por parte de los superiores y que afecta únicamente en su adecuado desarrollo laboral, lo cual es falso ya que según el autor Mikhail se define al estrés como un estado psicológico y fisiológico que se presenta cuando ciertas características del entorno retan a una persona y producen un desequilibrio, real o percibido, entre lo que se pide y la capacidad para ajustarse a ello, situación que deriva de una respuesta indefinida, adicional a esto (Félix, s/f) señala que el estrés puede

causar la falta de concentración, ya que hay un fuerte desequilibrio emocional que provoca enojo, bloquea las ideas y la productividad, produciendo de esta manera miedo y se puede manifestar hasta en conductas violentas, en muchas ocasiones lo que afecta el entorno familiar, situación que no es considerada por los agentes de tránsito

El ambiente de trabajo donde los agentes de tránsito laboran, es un desencadenante de estrés ya que es en donde manifiestan que se ven expuestos como servidores públicos y propiamente por su labor de control al permanente contacto con el ciudadano lo que ha originado controversias que impiden una adecuada relación social, por otra parte y para contrastar lo mencionado por los agentes de tránsito se realizaron entrevistas a 5 ciudadanos (representantes sociales) ,mismos que manifiestan que al no recibir un trato cordial, optan por mantener la actitud prepotente que conserva el agente.

Así mismo el personal de oficina de la Unidad de Control Operativo de Tránsito refiere que las principales causas de estrés en las filas de los uniformados se encuentran las relaciones conflictivas con la ciudadanía y propiamente el maltrato verbal y en ocasiones físico que recibe el agente. Todo esto ha causado gran alteración en la ciudad de Loja ya que únicamente lo que el ciudadano expresa son quejas de la ineficiencia de la labor del uniformado sin considerar la falta de compromiso que como colectivo social deben tener al dar cumplimiento a las Leyes de Tránsito, evitando de esta manera discusiones en ciertos casos desatinadas como por ejemplo de manera puntual es el hecho en donde el

peatón trata de sobornar verbalmente a los oficiales es una de la situación principal que impide que el agente alcance un desempeño laboral satisfactorio adicional a lo mencionado los agentes refieren que la mayoría de discusiones que se originan con la ciudadanía son precisamente por situaciones de control, mientras que el colectivo social a través de la entrevista aplicada refieren que la actitud de autoridad que impide el agente de tránsito es una causal que altera el comportamiento del ciudadano ya que por el hecho de pertenecer a una institución como la de Control de Tránsito no les da la facultad de minimizar al ciudadano exigiendo el cumplimiento de leyes de tránsito a través de multas exasperadas, mismas que en situaciones simplemente se pueden solucionar con el diálogo y una advertencia verbal hacia el conductor o peatón infractor. Lo que se deduce que los agentes de tránsito no están capacitados debidamente en el plano de manejo de control y relaciones interpersonales ya que como institución que brinda atención al usuario deberían tener una preparación periódica en torno a estas temáticas.

Por otra parte se encuentra el inadecuado ambiente laboral, esto se debe a las incongruentes relaciones interpersonales del agente con el colectivo social y también pero en menor proporción debido a los niveles de exigencia por parte de los jefes; mismos que únicamente centran su autoridad en el cumplimiento de las jornadas de trabajo, independientemente de considerar días de vacaciones y horas extras que no son remuneradas acorde a lo establecido; estas horas suplementarias exceden las 3 horas de trabajo por lo que culminan su jornada completamente agotados; lo que consecuentemente

al día siguiente les imposibilita el desarrollo adecuado de sus actividades, expresando actitudes de debilidad y un estado físico insatisfactorio.

Esto surge a raíz que los agentes de tránsito cuentan con un limitado tiempo, por lo que manifiestan en su mayoría que debido a sus extensos turnos y sus días de vacaciones incumplidos están restringidos a realizar alguna actividad deportiva o artística causándoles alteraciones emocionales y también bajas en su estado físico, y en su salud en general. Por otra parte la ciudadanía manifiesta que como policías de tránsito se les debería incluir dentro de su rutina ejercicios que contribuyan a optimizar su estado de salud física y mental. Mientras que el personal de oficina de la Unidad de Control Operativo de Transito específicamente el departamento de Planificación y Diseño, sostiene que el plan de pausas activas está en proceso de aplicación pero que un agente de tránsito siempre tiene que permanecer alerta y no distraerse por la realización de este tipo de actividades razón por la cual este plan no ha entrado en vigencia.

El efecto consecuente a estas situaciones de estrés se encuentra el inadecuado desempeño laboral mismo que se ve restringido y nada satisfactorio por el propio cansancio y desgaste que mantiene el agente de tránsito, reflejado en actitudes de antipatía y prepotencia por lo que ha generado situaciones conflictivas ya anteriormente mencionadas y en ocasiones multas por realizar descansos en horas de la jornada laboral pese a permanecer rodeando el sector de control.

A esto también se suma el ausentismo de personal con un justificativo predominante siendo esto; ausencia por enfermedad, motivo por el cual al resto de uniformados les toca cubrir este vacío de control y continuar su turno respectivo excediendo las 8 horas de trabajo.

Estas situaciones son preocupantes y aún más se agrava el desconocimiento total de los agentes de tránsito acerca de lo que es un departamento de Salud Ocupacional y mucho más aún de la existencia de este, razón por la cual mediante entrevista se le cuestionó al Jefe de la Unidad de Control Operativo de Tránsito acerca de la existencia de este departamento, con lo que se pudo constatar que la Unidad no cuenta con estos servicios ya que la misma es una institución dependiente; sin embargo el Municipio de Loja sí, pero no genera actividad alguna en beneficio de los agentes de tránsito; más bien el departamento de Planificación y Diseño que está encabezado por agentes de tránsito es en donde se planifican y realizan actividades dirigidas a los uniformados pero estas son propiamente en actualización de Leyes de Tránsito y cuestiones de logística. Por ende se hace énfasis en la importancia de contar con una Trabajadora Social dentro de la Unidad misma que se encargue de la planificación de talleres informativos, terapias de relajación, risoterapia, yoga y la implementación de pausas activas, actividades que a través de un constante seguimiento beneficiarán a la disminución de los niveles de estrés y una mejora en el desempeño profesional de los agentes de tránsito

Por tal situación es necesario dar cumplimiento al objetivo general de esta investigación que busca “plantear un plan de acción que permita prevenir el estrés y relaciones conflictivas en el entorno de trabajo evitando riesgos psicosociales que afecten la salud de los agentes de la Unidad de Control Operativo de Tránsito Loja. Esta es necesaria ya que los uniformados no cuentan con algún respaldo de talento humano que este encaminado a generar proyectos en pro de su bienestar físico y emocional y sabiendo que el estrés laboral se lo puede prevenir o manejar se hace precisa la realización de actividades que permitan optimizar su ambiente de trabajo y consecuentemente el desempeño profesional.

## **h. Conclusiones**

- Una de las principales causas para que se genere el estrés laboral se encuentran las inadecuadas relaciones interpersonales y maltrato que existe por parte de la ciudadanía debido a factores propiamente de control, seguido de los altos niveles de presión de los superiores; son elementos atenuantes para el incremento de los niveles de estrés, mismos que impiden un desempeño laboral satisfactorio de los uniformados.
- Las consecuencias derivadas de estas situaciones de estrés se encuentran el inadecuado desempeño laboral mismo que se ve restringido y nada satisfactorio por el propio cansancio y desgaste que mantiene el agente de tránsito exponiendo al uniformado a alteraciones en su ambiente de trabajo y a la ciudadanía a situaciones de riesgo psicosocial, y por otra parte el ausentismo laboral..
- La unidad de Control Operativo de Tránsito no cuenta con una Trabajadora Social que se encargue de la elaboración de proyectos en beneficio de los uniformados tanto en su salud física , mental y en la capacitación y preparación periódica

**i. Recomendaciones**

- Al Departamento de Planificación y diseño de la Unidad de Control Operativo de Tránsito de Loja se implementen Talleres informativos acerca del estrés laboral, causas y consecuencias.
- Al subcomandante de la Unidad de Control Operativo de Tránsito y Transporte Terrestre para que fomente la implementación urgente de pausas activas tras el lapso de la jornada laboral diaria para de esta manera generar un espacio recreativo no solo a los agentes de tránsito sino también al personal de oficina.
- Es importante que en la Unidad de Control Operativo de Tránsito exista un profesional en Trabajo Social mismo que ejecute aporte con talleres de capacitación y preparación de los agentes de tránsito, siendo este profesional quien genere alianzas que permitan la ejecución de técnicas de relajación, risoterapia, sesiones de Yoga.



1859

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**TÍTULO:**

**Propuesta de medidas preventivas del estrés laboral y estrategias de mejoramiento de la satisfacción laboral y relaciones interpersonales de los agnets de la Unidad de Control Operativo de Tránsito, Loja.**

**AUTORA:** Paola del Cisne Méndez Maldonado

**DIRECTOR DE TESIS:** Dr. Pablo Fabián Valdivieso Parra Mgs. Sc



LOJA – ECUADOR  
2017

## PLAN DE ACCION SOCIAL

### 1. Zona actuación

*UNIDAD DE CONTROL OPERATIVO DE TRÁNSITO LOJA*

### 2. Datos informativos

DIRECCIÓN: Calle Bernardo Valdivieso e Imbabura esquina.

DIRECTOR DE LA INSTITUCION: Abg. Juan Carlos Maldonado

POBLACION: 264

MUESTRA: 152

TEMA DE INVESTIGACION: El estrés laboral en el desempeño profesional de los agentes de la Unidad Operativa de Control de Tránsito Loja y la intervención de la trabajadora social

### 3. Denominación de la propuesta

*Propuesta de intervención para mejorar la disminución de estrés laboral y mejoramiento del desempeño profesional.*

### 4. Beneficiarios

DIRECTOS	INDIRECTOS
Agentes de la Unidad de Control Operativo de Tránsito.	Universidad Nacional de Loja.
Ciudadanía Lojana.	Unidad de Control Operativo de Tránsito.

## 5. Justificación

(Selye, 2003) Alude que el estrés laboral es la fuerza que actúa sobre un objeto, produciendo la destrucción del mismo al superar una determinada magnitud; para este autor, el estrés es una respuesta inespecífica del organismo ante una diversidad de exigencias. Se trata de un proceso adaptativo y de emergencia, siendo imprescindible para la supervivencia de la persona; éste no se considera una emoción en sí mismo, sino que es el agente generador de las emociones, La OIT por su parte señala que resulta evidente que el trabajo de los policías es estresante ya que muchos agentes perciben el exceso de trabajo administrativo, que los distrae de la actividad de vigilancia directa, como un factor de estrés importante. El sistema de trabajo por turnos, unido a la incertidumbre sobre lo que puede acaecer durante el turno, contribuye a intensificar el estrés. En los períodos de restricciones presupuestarias, estos factores de estrés se exacerbaban por la escasez de personal y la insuficiencia del equipo.

En la Unidad de Control Operativo de Tránsito hay un total de 264 agentes de tránsito los cuales laboran en puestos rotativos siendo estos de patrullaje, motocicleta y regulando la circulación vehicular de manera erguida, mismos que están expuestos a diversos factores psicosociales que están directamente relacionadas con el tipo de labor, el contenido de trabajo y la realización de la tarea y a esto se suma las inadecuadas relaciones interpersonales con el ciudadano y la presión por parte de los

jefes lo que genera estrés laboral, situación, que afecta en el óptimo desempeño profesional de los agentes de tránsito.

Considerando amplia la magnitud de este problema se cree conveniente realizar una propuesta que permita prevenir el estrés y relaciones conflictivas en el entorno de trabajo evitando riesgos psicosociales que afecten la salud y desempeño de los agentes de la Unidad de Control Operativo de Tránsito, misma que estará enfocada en las medidas de prevención del estrés laboral y estrategias para el mejoramiento del desempeño profesional de los agentes de tránsito

## **6. OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Brindar capacitación acerca de las medidas de prevención del estrés para la generación de un ambiente de trabajo saludable que contribuya al mejoramiento del desempeño profesional.

### **Objetivos Específicos**

- Capacitar a los agentes de tránsito acerca del estrés laboral, causas y consecuencias.
- Ejecutar terapias de relajación que permitan al agente de tránsito despejarse de las situaciones conflictivas del la jornada laboral

- Realizar la técnica de la Risoterapia para el logro de un adecuado ambiente de trabajo.
- Efectuar sesiones de yoga que generen un mayor nivel de confianza y relajación.
- Realizar pausas activas luego de determinado lapso de tiempo en la jornada laboral

## **7. Actividades**

- + Taller Informativo acerca del estrés laboral, causas y consecuencias
- + Terapias de Relajación (Técnica del Dibujo)
- + Risoterapia (Misión Sonrisa)
- + Sesiones de Yoga
- + Aplicación de Pausas Activas

## **8. Resultados esperados**

Disminución de los niveles de estrés en los agentes de tránsito y por ende la disminución también de problemas psicosociales.

Al término del plan de intervención se tendrá agentes con un desempeño laboral satisfactorio.

Ambiente de trabajo armónico y apto para la realización adecuada de las labores profesionales.

## 9. Matriz de plan de acción

ACTIVIDAD	NOMBRE DEL TALLER	BENEFICIARIOS	MEDIOS DE VERIFICACION
<p>✚ Taller Informativo acerca del estrés laboral, causas y consecuencias.</p>	<p><i>“Todo lo que necesitas es un poco menos de estrés”</i></p>	<p>Personal de oficina. Agentes de la Unidad de Control Operativo de Tránsito, Loja</p>	<p>Registro de Asistencias Fotografías</p>
<p>✚ Terapias de Relajación (Técnica del Dibujo)</p>	<p><i>“La causa de la mayoría de los problemas, es la falta de reconocimiento mutuo”</i></p>	<p>Agentes de la Unidad de Control Operativo de Tránsito, Loja Ciudadanía Lojana</p>	<p>Fotografías</p>
<p>✚ Risoterapia (Misión Sonrisa)</p>	<p><i>“La vida es disciplina, orden y sacrificio”</i></p>	<p>Personal de oficina. Agentes de la Unidad de Control Operativo de Tránsito, Loja.</p>	<p>Fotografías</p>
<p>✚ Sesiones de Yoga</p>	<p><i>“Nunca es tarde para cambiar tu estilo de vida”</i></p>	<p>Personal de oficina. Agentes de la Unidad de Control operativo de Tránsito Loja</p>	<p>Fotografías</p>

+ Aplicación de Pausas Activas	<i>“todo depende de un buen estilo de vida”</i>	Personal de oficina. Agentes de la Unidad de Control operativo de Tránsito Loja	Fotografías
--------------------------------	---	--	-------------

# Planes Operativos

## ACTIVIDAD N° 1

🚩 Taller Informativo acerca del estrés laboral, causas y consecuencias.



The infographic features a central cartoon illustration of a man in a white shirt, green tie, and blue trousers, carrying a brown bag. Surrounding him are eight tips, each with a corresponding icon:

-  Ríe y juega cada vez que puedas.
-  Ejercítate frecuentemente.
-  Establece horarios saludables.
-  Mantén comunicación con familiares y amigos.
-  Busca ayuda siempre que la necesites.
-  Haz pausas activas que te relajen.
-  Aliméntate saludablemente en todo momento.
-  Exige una carga de trabajo razonable.

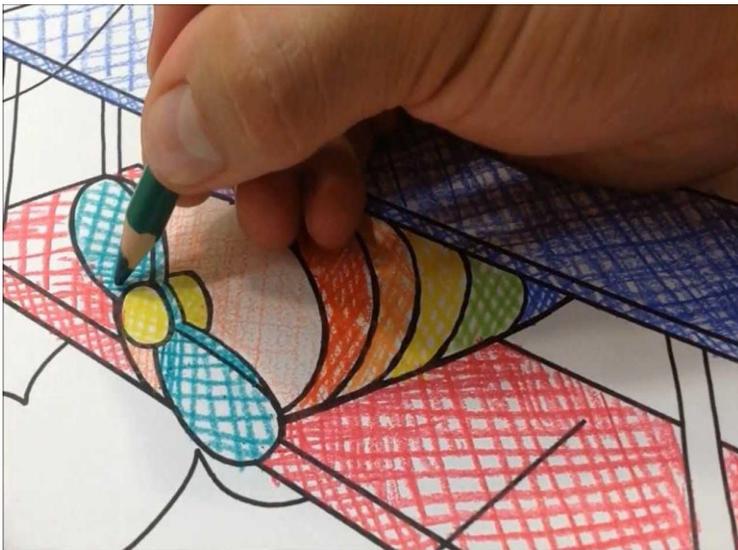
**Objetivo:** Capacitar a los agentes de tránsito acerca del estrés laboral, causas y consecuencias.

Nombre del taller	DESARROLLO DEL TALLER		
	CONTENIDO	RECURSOS	PRESUPUESTO
<p><i>“Todo lo que necesitas es un poco menos de estrés”</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludo y bienvenida</li> <li>• Video referente a las consecuencias del estrés en el ámbito laboral</li> <li>• Disertación de conceptos básicos de estrés laboral.</li> <li>• Estrategias de</li> </ul>	<p>Recursos Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector</li> <li>• Computadora cámara</li> <li>• Material didáctico</li> <li>• Cámara</li> </ul> <p>Talento Humano</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajador Social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Material de escritorio (12\$)</li> <li>• Movilización( 6) \$</li> <li>• Material didáctico ( 10\$ )</li> </ul>

	<p>afrontamiento del estrés laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dinámica de socialización de criterios.</li></ul>		
--	--	--	--

## ACTIVIDAD N° 2

✚ Terapias de Relajación (Técnica del Dibujo)



**Objetivo:** Ejecutar terapias de relajación que permitan al agente de tránsito despejarse de las situaciones conflictivas de la jornada laboral

Nombre del taller	DESARROLLO DEL TALLER		
<i>“La causa de la mayoría de los problemas, es la falta de reconocimiento mutuo”</i>	CONTENIDO	RECURSOS	PRESUPUESTO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludo y bienvenida</li> <li>• Presentación del instructor de la técnica.</li> <li>• Elaboración de trabajos.</li> <li>• Exposición de los trabajos</li> </ul>	Recursos Materiales <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cámara</li> <li>• Papel bond</li> <li>• Acuarelas</li> <li>• Pinceles</li> </ul> Talento Humano <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajador Social.</li> <li>• Licenciado en Artes Plásticas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Material de escritorio (12\$)</li> <li>• Movilización ( 6 ) \$</li> <li>• Material didáctico ( 10\$ )</li> </ul>

## ACTIVIDAD N° 3

 **Risoterapia (Misión Sonrisa)**



**Objetivo:** Realizar la técnica de la Risoterapia para el logro de un adecuado ambiente de trabajo.

Nombre del taller	DESARROLLO DEL TALLER		
<i>“La vida es disciplina, orden y sacrificio”</i>	CONTENIDO	RECURSOS	PRESUPUESTO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludo y bienvenida</li> <li>• Ejecución del taller.</li> <li>• Clausura del taller</li> </ul>	<p>Recursos Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cámara</li> <li>• Material didáctico</li> </ul> <p>Talento Humano</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajador Social.</li> <li>• Fundación Misión Sonrisa</li> <li>• Agentes de Tránsito.</li> <li>• Jefe de la UCOT, Loja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Material de escritorio (10\$)</li> <li>• Movilización( 6) \$</li> <li>• Material didáctico ( 30\$ )</li> </ul>

## ACTIVIDAD N° 4

### + Sesiones de Yoga



**Objetivo:** Efectuar sesiones de yoga que generen un mayor nivel de confianza y relajación.

Nombre del taller	DESARROLLO DEL TALLER		
<i>“Nunca es tarde para cambiar tu estilo de vida ”</i>	CONTENIDO	RECURSOS	PRESUPUESTO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludo de bienvenida.</li> <li>• Presentación del quiropráctico.</li> <li>Clausura del evento.</li> </ul>	Recursos Materiales <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de sonido</li> <li>• Cámara</li> </ul> Talento Humano <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quiropráctico.</li> <li>• Agentes de tránsito y personal de oficina.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Movilización( 50) \$</li> </ul>

## ACTIVIDAD N. 5

 **Aplicación de Pausas Activas**

**Objetivo:** Realizar pausas activas luego de determinado lapso de tiempo en la jornada laboral

Nombre del taller	DESARROLLO DEL TALLER		
<i>“Todo depende de un buen estilo de vida ”</i>	CONTENIDO	RECURSOS	PRESUPUESTO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar ejercicios de las extremidades superiores e inferiores luego de un lapso de tiempo en la jornada de trabajo.</li> <li>• Incorporarse nuevamente a la</li> </ul>	Talento Humano <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agentes de tránsito y personal de oficina.</li> </ul>	NINGUNO

	jornada laboral		
--	--------------------	--	--

## j. Bibliografía

- Alayon, N. (1986). Trabajo Social IV. En N. Alayon, *El Trabajo Social de Hoy y el Mito de la Asistente Social*". Madrid : Hvmánitas . Obtenido de Sociedad y Humanidad : <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000054.pdf>
- Anadón, E., De la Fuente, I., & Alfredo, G. (2007). *El estrés y el Riesgo para la Salud*. Madrid: Printed Spain.
- Ander-Egg, E. (1998). Roles y Funciones del Trabajador Social. En E. Ander-Egg, *Introducción al Trabajo Social*. La Pampa: 3R.
- Chiavenato, I. (2002). *Introducción a la Administración*. Sao Paulo.
- Del Hoyo, M. (2001). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. En M. Del Hoyo, *Estrés Laboral* (págs. 8-10). Madrid: Servicio de Ediciones y Publicaciones. I.N.S.H.T. MADRID. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Fernandez, F., & Rodríguez, D. (s.f.). El Estrés Laboral . *Cielo*.
- Francisco, R. (2001). CORDOBA: empresaludng.com.ar.
- Gabriela, M. (2011). Relaciones interpersonales en el Trabajo. *Global Consultoria y Capacitación*, 18-25.
- Marcus, H. (2001). Psicoanálisis. En H. Marcus, *Psicoanálisis* (págs. 23-27). Ediciones de bolsillo.

Moreno, E. (2004). Módulo Ergonomía y Psicosociología. En E. Moreno, *Módulo Ergonomía y Psicosociología* (págs. 2-4). Quito: FC Editorial.

OIT. (2011). *Portal de Riesgos Psicosociales*. Obtenido de Portal de Riesgos Psicosociales:

<http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnextoid=afeb84fbb7819410VgnVCM1000008130110aRCRD>

Peiró, J. M. (1998). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. España: UDMA S.A.

Recerca, R. (2003). Salud Mental y Trabajo. En R. Recerca, *Salud Mental y Trabajo* (pág. 22). Colombia: Multilibros.

Slipak, O. (1996). Estres en el Nuevo Milenio. *Alcmeon*, 22-24.

**k. ANEXOS**

**ANEXO 1.**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**ENTREVISTA ESTRUCTURADA DIRIGIDA A REPRESENTANTES SOCIALES CON EL FIN DE CONOCER LA PERCEPCIÓN EN BASE AL ESTRÉS EN LOS AGENTES DE TRÁNSITO, Y SU DESEMPEÑO PROFESIONAL .**

**1. ¿Cree usted que los agentes de tránsito están sometidos a situaciones ya ambiente de trabajo estresante?**

.....  
.....  
.....

**2. ¿Cuáles son las causas que usted considera generan estrés laboral en los agentes de tránsito?**

.....  
.....  
.....

**3. ¿Qué efectos considera usted que se le atribuye al estrés laboral y que son visibles en los agentes de tránsito?**

.....  
.....  
.....

**4. ¿Ha tenido alguna vez conflictos con un agente de tránsito?**

Si ( )

No ( )

**5. ¿Cree usted que el estrés laboral ocasiona que los agentes de tránsito no tengan un desempeño laboral satisfactorio?**

Si ( )

No ( )

**Porque.....**  
.....  
.....

**ANEXO # 2**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

**ENTREVISTA ESTRUCTURADA DIRIGIDA AL PERSONAL DE OFICINA DEL DEPARTAMENTO DE LA UNIDAD DE CONTROL OPERATIVO DE TRÁNSITO LOJA**

**1. Considera usted que los agentes de tránsito están expuestos a un ambiente laboral estresante. ?**

.....  
.....  
.....

**2. ¿Cuáles son los factores estresantes que usted considera afectan a los agentes de tránsito?**

.....  
.....  
.....

**3. ¿Qué efectos cree usted que genera el estrés laboral en los agentes de tránsito?**

.....  
.....  
.....

**4. La Unidad de Control Operativo de Tránsito cuenta con un departamento de Salud Ocupacional ?**

Si ( )

No ( )

**5. ¿Los agentes de tránsito realizan pausas activas luego de cierto tiempo transcurrido en sus actividades laborales diarias?**

.....  
.....  
.....

**6. ¿Qué actividades recreativas realizan los agentes de tránsito?**

Caminatas ( )

Bailoterapia ( )

Deportes internos institucionales ( )

**No realizan ninguna actividad recreativa ( ) Todos los 5 entrevistados concuerdan con esta respuesta.**

**7. ¿Considera usted importante la intervención del Trabajador Social dentro de la Institución?**

.....  
.....  
.....

### ANEXO # 3 FOTOGRAFIAS

#### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS AGENTES DE LA UNIDAD DE CONTROL

#### OPERATIVO DE TRÁNSITO LOJA



**Autorización:** Unidad de Control Operativo de Tránsito Loja  
**Responsable:** Investigadora



**Autorización:** Unidad de Control Operativo de Tránsito Loja  
**Responsable:** Investigadora



**Autorización:** Unidad de Control Operativo de Tránsito Loja  
**Responsable:** Investigadora

## ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE OFICINA DE LA UNIDAD DE CONTROL OPERATIVO DE TRÁNSITO LOJA



**Autorización:** Unidad de Control Operativo de Tránsito Loja  
**Responsable:** Investigadora



**Autorización:** Unidad de Control Operativo de Tránsito Loja  
**Responsable:** Investigadora



**Autorización:** Unidad de Control Operativo de Tránsito Loja  
**Responsable:** Investigadora



1859

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

**TEMA**

**“EL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS AGENTES DE LA UNIDAD OPERATIVA DE CONTROL DE TRÁNSITO LOJA Y LA INTERVENCIÓN DE LA TRABAJADORA SOCIAL.”**

**PROYECTO DE TESIS PREVIA A  
OPTAR EL GRADO DE  
LICENCIADA EN TRABAJO  
SOCIAL**

**AUTORA:**

Paola del Cisne Méndez Maldonado

**DIRECTORA DEL PROYECTO:**

Dra. Rina Narvárez Espinosa

**LOJA – ECUADOR****2017**

**a. TEMA**

**“EL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS AGENTES DE LA UNIDAD OPERATIVA DE CONTROL DE TRÁNSITO LOJA Y LA INTERVENCIÓN DE LA TRABAJADORA SOCIAL.”**

## **b. PROBLEMÁTICA**

El estrés ha sido identificado como una de las problemáticas de importancia en los últimos tiempos, que no sólo afecta a la persona como tal, sino al ambiente que lo rodea, el estrés como problema afecta a la salud física de las personas en un mundo exigente, lo cual provoca que las tareas diarias a realizar son mucho más complejas y el afán por cumplir con todo se eleva e incluso no los deja ser eficaces como se desea. (Reynaldoag, 2011).

Una de las formas más significativas en donde el estrés afecta principalmente es en el entorno laboral, ya que las exigencias demandadas por las empresas e instituciones a diario es muy relevante es así que según la OIT (Organización Internacional del Trabajo) “El estrés laboral es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo ya sea este la familia o relaciones entre grupos sociales”. (OIT, 2000).

Por esta razón, la Organización Mundial de la Salud lo catalogó como una epidemia “El estrés laboral es el único riesgo ocupacional capaz de afectar al 100% de la población”. En México, por ejemplo, causa el 25% de los 75 000 infartos registrados al año. Esa cifra ubicó a la nación azteca en el primer puesto en el escalafón de los países con mayor estrés laboral. Le siguen China y EE.UU., con el 73% y 59%”. (OIT, 2000)

Así también para hacernos una idea de la magnitud de éste problema, tan sólo en EEUU, el estrés en el trabajo ocasiona pérdidas anuales de más de 150.000 millones de dólares, debido al ausentismo laboral y la merma de las capacidades productivas de aquellos que lo sufren.

Los países en vías de desarrollo han iniciado el estudio de los factores psicosociales en el trabajo diversos autores mencionan una prevalencia amplia de esta problemática que va desde 25% hasta 60%. Para el año 2009, una investigación realizada a 450 profesionales de la salud, determinó que el 10% presentó agotamiento emocional, 19.6%, despersonalización, y 74.9% baja realización personal. En América Latina específicamente, Argentina los porcentajes en materia de estrés laboral también crecen año a año, debido a las grandes transformaciones en el mercado laboral provocadas por la propia globalización que impuso nuevas reglas en la competencia de las empresas y organizaciones. Según el Pymes (Acrónimo de pequeña y mediana empresa) (2009), México es uno de los países más afectados, el 64% de los empleados experimentaban esta situación de estrés laboral, y en las multinacionales las personas afectadas representaban el 60% de los trabajadores.

En el Ecuador las enfermedades o síntomas que registra la Dirección Provincial de Salud de Manabí se pueden vincular al estrés, es así que el estudio de la empresa (Gfk) *Gesellschaft für Konsumforschung*, Asociación para la Investigación del Consumidor que se hizo sobre 6304 entrevistados en las ciudades con más población de Ecuador.

La conclusión es que un 10% de los hogares tiene al menos un integrante afectado por estrés y tomando en cuenta que la población del país es de más de 14'400.000 habitantes, un 10% son 1'440.000 personas-, al menos 144.000 habitantes se ven afectadas por el síndrome.

En el proceso de pre diagnóstico se utilizaron técnicas como la observación y una encuesta dirigida a una muestra aleatoria de 10 agentes de la unidad de control operativo de tránsito Loja,

obteniendo los siguientes resultados de la aplicación de la encuesta donde la información recabada indican que el 80% de los investigados padecen de estrés laboral derivado de las siguientes causas: por hostigamiento de la ciudadanía en un 20% por el exceso de disposiciones a mantenerse alertas a dar tránsito en un mismo sector donde carece de semáforos, un 10% manifiestan ser maltratados por la ciudadanía ya que se refieren a través de insultos y términos despectivos por hacer cumplir las leyes de tránsito (no llevar puesto el cinturón de seguridad, conductores en estado etílico, licencias y matriculas caducadas) otro grupo de investigados que corresponde al 10% manifiestan que los turnos rotativos influyen en la salud y desgaste físico de los agentes por las malas noches y amanecidas; finalmente un 10% refiere que el estrés laboral también les afecta porque sus días de vacaciones no se respetan y son llamados a laborar en la provincia, esta situación laboral de los agentes incide en el núcleo familiar porque no les queda tiempo para compartir con su familia generando hogares disfuncionales desembocado en mal humor por la mala organización en la institución .

Considerando al estrés como un problema latente en la sociedad que genera consecuencias de diversa índole el presente trabajo de investigación tiene el propósito de conocer ¿Cómo el estrés influye en la capacidad laboral de los agentes de la Unidad de Control Operativo de Tránsito de Loja determinando problemas psicosociales que deterioran el ambiente saludable de trabajo, y la Intervención del Trabajador Social, periodo 2016-2017.

### **c. JUSTIFICACIÓN**

La Universidad Nacional de Loja mediante el Reglamento de Régimen Académico establece una de las funciones sustantivas que es la vinculación con la colectividad con el propósito de vincular la teoría con la práctica permitiendo conocer la realidad social y sus distintas demandas, lo que conlleva como requisito a los estudiantes realizar trabajos de investigación que aporten significativamente a plantear alternativas de solución con la participación de los actores involucrados poniendo énfasis a los conocimientos recibidos en el proceso de formación profesional.

Se justifica en lo social porque el estrés es un problema que se da por la creciente presión en el entorno laboral y que afecta en el desempeño profesional de los agentes de la UCOT, así como también en el entorno familiar; es necesario la intervención del Trabajador Social para plantear alternativas que incidan en la prevención y manejo del estrés en las filas de los uniformados.

Como futura Trabajadora Social la investigación permitirá conocer los problemas que desencadena el Estrés laboral en el desempeño de sus funciones así como en el entorno familiar, y mediante la Intervención profesional poder aportar con estrategias factibles para la solución.

#### **d. OBJETIVOS**

##### **OBJETIVO GENERAL**

Plantear un Plan de Acción que permita prevenir el estrés y relaciones conflictivas en el entorno de trabajo evitando riesgos psicosociales que afecten la salud de los agentes de la Unidad de Control Operativo de Tránsito.

##### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Fundamentar teórica y metodológicamente las categorías de análisis referentes al estrés laboral.
  
- Determinar las causas y consecuencias que genera el estrés laboral en los agentes de la Unidad de Control Operativo de Tránsito de la ciudad de Loja.
  
- Elaborar una propuesta de intervención participativa para prevenir el estrés laboral de tal manera que mejoren las relaciones interpersonales.

## e. MARCO TEÓRICO

### **ESTRÉS**

El estrés del latín stringere ‘apretar a través de su derivado en inglés stress ‘fatiga de material es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada, en los humanos, el estrés normalmente describe una condición negativa (distrés) o por el contrario una condición positiva (eustrés), que puede tener un efecto mental, físico e incluso de bienestar o malestar en un ser humano.

El estrés es un fenómeno muy frecuente en el mundo laboral, con graves consecuencias para la salud de la persona que lo padece. Esta patología va en aumento debido a los grandes cambios que está sufriendo el mundo económico y social. Los trabajadores tendrán que ir asumiendo todos estos cambios, posiblemente cada vez más difíciles de superar, pudiendo llevar esta situación a padecer estrés. (Galve D. E.).

(Hans, 2011) Lo define como un exceso de demandas ambientales sobre la capacidad del individuo para resolverlos, está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

## **HISTORIA DEL ESTRÉS**

En la década de 1930, Hans Selye hijo del cirujano austriaco Hugo Selye observó que todos los enfermos a quien estudiaba, independientemente de la enfermedad que padecieran, presentaban síntomas comunes: fatiga, pérdida del apetito, bajada de peso y astenia, entre otras posibles sintomatologías. Por ello, Selye llamó a este conjunto de síntomas el síndrome de estar enfermo.

En 1950 publicó la que sería su investigación más famosa: Estrés. Un estudio sobre la ansiedad. El término estrés proviene de la física y hace referencia a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro (la fatiga de materiales), siendo aquel que más presión recibe el que puede destrozarse- y fue adoptado por la psicología, pasando a denominar el conjunto de síntomas psicofisiológicos antes mencionado, y que también se conocen como síndrome general de adaptación. Los estudios de Selye con posterioridad llevaron a plantear que el estrés es la respuesta inespecífica a cualquier demanda a la que sea sometido, es decir que el estrés puede presentarse cuando se da un beso apasionado.

Selye, que fue fisiólogo, se convirtió en el director del Instituto de Medicina y Cirugía Experimental en la Universidad de Montreal.

## **TIPOS DE ESTRÉS**

Agudo: este es el más común y se genera por la presencia de exigencias y presiones recientes o próximas. Si bien este estrés puede resultar fascinante y emocionante, si se tiene en grandes dosis, resulta agotador.

Esta tensión se padece durante poco tiempo y sus síntomas principales son: poseer sobre excitación de forma pasajera, que es producto del incremento de la presión sanguínea, aceleración del ritmo cardíaco, mareos, palpitaciones, migrañas o dolor en el pecho. Otros síntomas pueden ser problemas intestinales o estomacales, como diarrea, flatulencia, acidez. También se pueden padecer problemas en los músculos como dolor de mandíbulas, espalda y cabeza. Por último se puede padecer agonía emocional, en la que se combina depresión y ansiedad, con enojos e irritaciones.

Agudo episódico: este es el caso de las personas que padecen estrés agudo en forma repetitiva y poseen vidas desordenadas. Generalmente quienes padecen este estrés se cargan de responsabilidades y tareas y no logran organizarse para realizarlas. Estas personas suelen ser irritables, ansiosas, agitadas, tensionadas y preocupadas constantemente. Los síntomas de quienes padecen este estrés son la sobre agitación prolongada que genera dolores de cabeza, hipertensión, migrañas, problemas cardíacos y presiones en el pecho. El tratamiento del estrés episódico requiere la intervención de especialistas y puede requerir de varios meses de tratamiento.

Estrés crónico: el estrés crónico lejos está de ser apasionante, como pueden resultar los otros dos. Este genera un importante agotamiento físico y afectar al cuerpo y a la mente. Suelen padecerlo quienes viven situaciones complicadas como tener una familia disfuncional, detestar el trabajo que se poseen, vivir en la pobreza, tener un matrimonio poco feliz, etcétera. Quien lo posee no logra encontrarle salida a una situación sumamente deprimente, se exige constantemente y no busca soluciones a los problemas que padece. Las personas que padece estrés crónico se acostumbran a vivir con él, y hasta casi les resulta cómodo tenerlo. Esta enfermedad puede traer consecuencias significativas como el suicidio, la violencia, cáncer, apoplejía o ataques al corazón. Los tratamientos para este estrés resultan mucho más complejos ya que los síntomas no fáciles de tratar. (Miralles, 2003)

### **ESTRÉS LABORAL**

El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo.

El estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y puede manifestarse de

diversas formas. Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental.

Además, el estrés en el trabajo está asociado con una reducción de la productividad de las empresas y un descenso de la calidad de vida de aquellos que lo sufren, pudiendo incluso ser motivo de baja laboral en los casos más graves, por lo que es conveniente aprender cómo combatirlo, y conocer técnicas eficaces para su manejo. También es útil la realización de determinados ejercicios para eliminar la tensión y la escucha de música antiestrés. (Miralles, 2003)

El estrés laboral aparece cuando este equilibrio falla y la persona no tiene capacidad para superarla. Existen profesiones más predispuestas para desarrollar estrés: médicos, enfermeras, policías, bomberos, artificieros, controladores aéreos, mineros, etcétera, aunque cualquier trabajador, en algún momento de su vida laboral, puede padecerlo.

En la sociedad que vivimos es necesaria una cierta cantidad de estrés para estar alerta y ejercer nuestra profesión. El grado de estrés tiene que ser el suficiente para aumentar la satisfacción laboral, pero sin sobrepasarlo para no caer en la enfermedad. (FRANCISCO, 2001)

## **TIPOS DE ESTRÉS LABORAL**

El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente de estrés. También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación. (Slipack, 1996). El episódico, ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos, responsabilidades y decisiones muy importantes.

El estrés episódico es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo por otra parte el estrés crónico es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá. (FRANCISCO, 2001)

## **FACTORES DEL ESTRÉS LABORAL**

Estresores del ambiente físico, entre los que se encuentran:

La iluminación. No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno, como no es lo mismo trabajar con iluminación deficiente, ya sea por falta de luz como por el

hecho de que los locales estén pintados con colores agresivos y no refrescantes a la vista.

El ruido. Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad, etc.

Ambientes contaminados. La percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.

La temperatura. A veces trabajar en un ambiente caluroso, incluso expuestos al intenso calor del sol, genera un tremendo discomfort.

Peso. Tener que manipular grandes pesos físicos de manera continuada e incluso riesgosa hasta para su vida, es un elemento generador de estrés.

Estresores de la tarea: La generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante

motivación. Entre estos estresores se encuentran: La carga mental de trabajo. Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea.

El control sobre la tarea. Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos.

Estresores de la organización: Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

Conflicto y ambigüedad del Rol. Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante. También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.

La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. (Del Hoyo Delgado, 2004)

Las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible

a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.

(Galve D. E.)

## **RIESGOS PSICOSOCIALES**

Riesgos psicosociales son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea o incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras. En la actualidad, los riesgos psicosociales son una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales.

Los factores o riesgos psicosociales son funciones en las que se divide tradicionalmente la prevención de riesgos laborales (las otras áreas son el riesgo biomecánico, la seguridad y la higiene). Los riesgos psicosociales se originan por diferentes aspectos de las condiciones y organización del trabajo. Cuando se producen tienen una incidencia en la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos.

## **Ambiente de trabajo**

Está asociado a las condiciones que se viven dentro del entorno laboral. El ambiente de trabajo se compone de todas las circunstancias que inciden en la actividad dentro de una oficina, una fábrica, etc.

Cada vez son más las empresas que cuidan mucho el que en ellas exista un buen ambiente de trabajo. Y es que este es la clave para que los empleados no sólo rindan más sino también para que se impliquen más con sus tareas, para que contribuyan al crecimiento de dichas entidades. El resultado de todo ello será una absoluta satisfacción para los trabajadores y una mejora de los beneficios de los negocios.

Por la importancia que tiene ese ambiente, en muchos casos, los directivos de las entidades deciden apostar por la contratación de un experto en coaching. Esta es una disciplina que se encarga de analizar el estado, las características y las problemáticas de los entornos de trabajo para así encontrar las soluciones perfectas para que puedan ser mucho más satisfactorios.

## **Relaciones intrafamiliares**

La familia es un grupo de personas unidas por vínculos de parentesco, ya sea consanguíneo, por matrimonio o adopción que viven juntos por un período indefinido de tiempo. Constituye la unidad básica de la sociedad.

La unión familiar asegura a sus integrantes estabilidad emocional, social y económica. Es allí donde se aprende tempranamente a dialogar, a escuchar, a conocer y desarrollar sus derechos y deberes como persona humana.

La importancia de las relaciones de la familia con la sociedad y el mercado para construir una buena reputación y enfatiza, sin embargo, que la base de ello está en unas buenas relaciones entre familiares. Incluso, para adoptar y hacer uso de estrategias relevantes, se requiere un buen manejo de las relaciones entre familiares. (Hartan, 2003).

### **DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL.**

Según la Real Academia Española es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

La segunda dimensión es la efectividad tomado del libro Evaluación Organizacional antes citado es el grado en el que una organización es capaz de lograr sus metas. (Carlos, 2002 )

Y por último la eficiencia (Del lat. *efficientia*) se tomó esta acepción en economía la eficiencia es la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, el mínimo de energía y en el mínimo de tiempo posible.

## **EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL**

La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran).

Es útil para determinar la existencia de problemas en cuanto se refiere a la integración de un empleado/a en la organización. Identifica los tipos de insuficiencias y problemas del personal evaluado, sus fortalezas, posibilidades, capacidades y los caracteriza.

Es importante resaltar que se trata de un proceso sistemático y periódico, se establece de antemano lo que se va a evaluar y de qué manera se va a realizar y se limita a un periodo de tiempo, que normalmente es anual o semestral. Al sistematizar la evaluación se establecen unas normas estándar para todos los evaluadores de forma que

disminuye el riesgo de que la evaluación esté influida por los prejuicios y las percepciones personales de éstos.

## **POLICÍAS DE TRÁNSITO**

La policía de tránsito, también conocida como policía de transporte o policía de tráfico, es el ente encargado de regular el orden y hacer cumplir las normas de tránsito o tránsito establecidas para los distintos medios de transporte, ya sean trenes, buses o automóviles particulares. Su jurisdicción consiste en vigilar los delitos cometidos a las normas establecidas en materia de transporte, contra otros vehículos, peatones o contra pasajeros en el caso de ser un transporte público.

El Agente de Tránsito es el funcionario o persona civil identificada que está investida de autoridad para regular la circulación vehicular y peatonal y vigilar, controlar e intervenir en el cumplimiento de las normas de tránsito y transporte en cada uno de los entes territoriales. En el artículo 7 de la Ley 769 de 2002 se determina que las autoridades de tránsito podrán delegar en entidades privadas el aporte de pruebas de infracciones de tránsito, el recaudo de las multas correspondientes, la tramitación de especies venales y todos los trámites previstos en las normas legales y reglamentarias, salvo la valoración de dichas pruebas.

Cada organismo de tránsito contará con un cuerpo de agentes de tránsito que actuará únicamente en su respectiva jurisdicción y el Ministerio de Transporte tendrá a su cargo un cuerpo especializado de agentes de tránsito de la Policía Nacional que

velará por el cumplimiento del régimen normativo de tránsito en todas las carreteras nacionales por fuera del perímetro urbano de distritos y municipios.

## **OBJETIVOS DE LOS AGENTES DE TRÁNSITO**

Dentro de los objetivos a cumplir por parte de los agentes de tránsito se mencionan los siguientes:

### ***Generales***

Regular, dirigir y controlar cada una de las operaciones de transporte terrestre tránsito y seguridad vial en el Cantón Loja.

### ***Específicos***

- Fomentar conciencia ciudadana en el respeto de la ley.
- Disminuir los índices de siniestros de tránsito en el Cantón Loja en base a los controles planificados.
- Actuar dentro de nuestra jurisdicción con honestidad y profesionalismo.
- Incrementar la calidad y cobertura del servicio de transporte terrestre.
- Incrementar la eficiencia operacional y el desarrollo del talento humano
- Mantener la capacitación constante del personal para proporcionar un alto nivel de seguridad vial. (LOJA & MUNICIPIO, 2016)
-

## **f. METODOLOGÍA**

Método de lo abstracto a lo concreto

**PRIMERA FASE: SENSITIVA** Con esta fase se pretende adquirir nociones sobre la realidad. Con ella se dará la primera aproximación que el agente propulsor del cambio tiene con el medio y el hombre.

Se la realizará en el momento en que el investigador tenga el primer contacto con los agentes de la Unidad de Control Operativo de Tránsito Loja.

**SEGUNDA FASE: INFORMACIÓN TÉCNICA.** Es probable que las instituciones de carácter nacional ofrezcan estadísticas o que los cursos arrojen información acerca de nuestro referente en estudio. De este cúmulo de datos algunos tendrán validez científica y otros serán de confiabilidad dudosa

**TERCERA FASE INVESTIGACIÓN PARTICIPANTE:** Mediante esta fase se pretende aprehender las características generales y particulares de la realidad en la cual intervenimos

**CUARTA FASE: DETERMINACIÓN:** Descubrir la esencia de la cosa, la esencia contradictoria de la cosa o de la ley de la cosa, se requiere de una actividad especial caracterizada por un esfuerzo sistemático y crítico tendiente a captar la estructura misma.

QUINTA FASE ELABORACIÓN DE MODELOS DE ACCIÓN: Tiende a la selección de soluciones, tanto de carácter inmediato como mediato, mediante un sistema lógico de mecanismos de acción

## TÉCNICAS

La presente investigación hará uso de las técnicas de investigación útiles para la recolección de información y fundamentación de la misma.

Encuesta.- está constituida por una serie de preguntas mismas que permitirán la obtención de datos cuanti y cualitativos acerca del objeto de estudio del cual se extraerán resultados a través de la tabulación, la misma está dirigida al personal de agentes de la Unidad de Control Operativo de Tránsito.

Entrevista.- es un término que está vinculado al verbo entrevistar (la acción de desarrollar una charla con una o más personas con el objetivo de hablar sobre ciertos temas y con un fin determinado). La entrevista será aplicada a un grupo focal de la Unidad e Control Operativo de Tránsito Loja, así como también a una muestra de la ciudadanía Lojana.

## Instrumentos

La investigación se llevará a cabo mediante el uso de instrumentos científicos que permitirán obtener notas clave de la información obtenida.

## CUESTIONARIO.

El cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas de

acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información.

En este caso las preguntas a utilizarse serán empleadas en la aplicación de la encuesta correspondiente

#### Población y muestra

El universo de estudio está conformado por 270 agentes de tránsito;(Hombres 189 y Mujeres 81) cuyo número exacto de se pudo obtener tras la visita en el departamento de la Unidad de Control Operativo de Tránsito y se laborará con una muestra total de 159 uniformados.

## FÓRMULA

$$n = \frac{N * O^2 * P * Q}{E^2(N - 1) + O^2 * P * Q}$$

En donde:

N	=	Tamaño de la muestra.	=	92
N	=	Tamaño de la población.	=	270
O	=	Nivel de confianza 95%.	=	1,96
P	=	Probabilidad de éxito.	=	0,50
Q	=	Probabilidad de fracaso.	=	0,50
E	=	índice de error 5%	=	0,05

$$n = \frac{270 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2(270 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{270 * 3,8416 * 0.5 * 0.5}{0.67 + 0.96}$$

$$n = \frac{259.308}{1.63}$$

$$n = 159$$

$$n = 15$$



#### **h. Presupuesto y financiamiento**

La elaboración y desarrollo de la presente investigación contara con la utilización de recursos materiales y económicos, mismos que en su totalidad serán financiados por la autora.

#### **h. Recursos materiales**

Para el presente trabajo se utilizara el siguiente materia

- Internet
- Impresiones
- Copias
- Computador
- Transporte
- Materiales de Escritorio
- Cámara fotográfica
- Proyector o infocus
- Anillado
- Empastado
- CD

**i. Recursos Económicos**

Los valores monetarios necesarios se estiman en 637 dólares americanos, los mismos que se detallan a continuación:

ITEMS	RECURSOS ECONOMICOS			
	DETALLES	UNIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	- Internet	9/m	22.00	198.00
2	- Impresiones	750	0.15	112.50
3	- Copias	1.500	0.02	30.00
4	- Transporte	-	0.30	81.00
5	- Materiales de Escritorio	-	0.50	35.00
6	- Materiales audiovisuales	4/h	10.00	40.00
7	- Anillado	3	2.00	6.00
8	- Empastado	5	15.00	75.00
9	- CD	5	1.00	5.00
SUBTOTAL				582.50
Imprevistos			20%	116.50
TOTAL				699.00

**j. Bibliografía**

Carlos, G. M. (2002 ). “La Verdad sobre Eficiencia, Eficacia y Efectividad” .

FRANCISCO, R. H. (s.f.). En R. H. FRANCISCO, EL ABC DEL ESTRÉS LABORAL (págs. 15-17). CORDOBA: empresaludng.com.ar.

Galve, D. E. (s.f.). En EL ESTRÉS Y EL RIESGO PARA LA SALUD (págs. 4-5). ESPAÑA: MAZ (M.A.T.E.P.S. n.º 11).

Galve, D. E. (s.f.). EL ESTRÉS Y EL RIESGO PARA LA SALUD. ESPAÑA: EDITA: MAZ (M.A.T.E.P.S. n.º 11).

Reyes. ( 2000). PARAMETROS DEL DESEMPEÑO LABORAL.

Reynaldoag85. (s.f.). Medicina Laboral.

Slipack. (1996). Los tipos de estrés laboral. En Slipack, Los tipos de estrés laboral (págs. 1-4).

## INDICE

Caratula	i
Certificación	ii
Autoría	iii
Carta de Autorización de tesis	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
a. Título	1
b. Resumen	2
Abstract	5
c. Introducción	7
d. Revisión de Literatura	10
e. Materiales y Métodos	53
f. Resultados	59
g. Discusión	83
h. conclusiones	89
i. Recomendaciones	90
j. Bibliografía	110
k. Anexos	112
Índice	148