

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK**

**FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y  
COMPORTAMIENTO HUMANO**

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD  
MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA  
METROPOLITANA DE TRÁNSITO”**

Realizado por:

**JONATHAN MAURICIO VARGAS ANDRADE**

Director del proyecto:

**MSc. PABLO SUASNAVAS**

Como requisito para la obtención del título de:

**MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

**Quito, 14 de Julio de 2017**



## **DECLARACIÓN JURAMENTADA**

Yo, JONATHAN MAURICIO VARGAS ANDRADE, con cédula de identidad # 171631270-5, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

Jonathan Mauricio Vargas Andrade

C.C.:171631270-5

**DECLARATORIA**

El presente trabajo de investigación titulado:

**“IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD  
MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA  
METROPOLITANA DE TRÁNSITO”**

Realizado por:

**JONATHAN MAURICIO VARGAS ANDRADE**

como Requisito para la Obtención del Título de:

**MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

ha Sido dirigido por el profesor

**MSc. PABLO SUASNAVAS**

quien considera que constituye un trabajo original de su autor

---

**MSc. PABLO SUASNAVAS**

**DIRECTOR**

## **LOS PROFESORES INFORMANTES**

Los Profesores Informantes:

**ING. ALONSO ARIAS**

**DRA. VIVIANA SÁNCHEZ**

Después de revisar el trabajo presentado,  
lo han calificado como apto para su defensa oral  
ante el tribunal examinador

.....

.....

Quito, 14 de julio de 2017

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo de investigación al ser más importante de mi vida, quien es una fuente diaria de inspiración y superación en mí, la luz de mis ojos mi hermosa hija Valentina, a mis padres quienes supieron inculcarme valores y principios base fundamental para que sea quien soy ahora, a mi hermana Estefanía, sé que esto representa un ejemplo para ti, y tengo la certeza que llegarás muy lejos si te lo propones, finalmente a una de las personas que transformaron mi existencia, caudal de ternura, humildad y generosidad, quien debe estar mirándome ahora desde el cielo, mi amada abuela Carmen.

## **AGRADECIMIENTO**

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida en diferentes escenarios a través del tiempo, y a quienes me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas siguen presentes y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de este recorrido terrenal, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones, mil gracias a Ustedes.

# CONTENIDO

DECLARACIÓN JURAMENTADA .....	iv
DECLARATORIA.....	v
DEDICATORIA .....	vii
AGRADECIMIENTO .....	viii
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
CAPITULO I.....	1
1. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. El Problema de la Investigación.....	2
1.1.1. Planteamiento del Problema.....	2
1.1.1.1. Diagnóstico del problema.....	4
1.1.1.2. Pronóstico.....	4
1.1.1.3. Control del Pronóstico.....	5
1.1.2. Objetivo General .....	5
1.1.3. Objetivos Específicos.....	5
1.1.4. Justificación .....	6
1.2. Marco Teórico .....	7
1.2.1. Estado actual del conocimiento del tema.....	7
1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica.....	10
1.2.2.1. Positivismo .....	11
1.2.2.2. Marco Conceptual –La Organización.....	11
1.2.2.2.1. Orígenes de los sistemas generales.....	12
1.2.2.2.2. El sistema de las organizaciones .....	15
1.2.2.2.3. Definición de organización .....	18
1.2.2.2.4. Niveles organizacionales .....	22
1.2.2.2.5. Comportamiento organizacional.....	23
1.2.2.2.6. Clima y ambiente laboral.....	25
1.2.2.2.7. Desarrollo organizacional.....	27
1.2.2.3. Riesgos laborales y rendimiento laboral .....	30
1.2.2.3.1. Factores psicosociales de riesgo.....	32
1.2.2.3.2. Efectos en la salud de los trabajadores.....	35
1.2.2.3.3. Salud mental.....	39

1.2.3.	Hipótesis .....	42
1.2.4.	Identificación y Caracterización de las Variables .....	42
1.2.4.1.	Operacionalización de Variables .....	43
1.3.	Marco Teórico Contextual y Legal.....	47
1.3.1.	Instrumentos de evaluación .....	49
1.3.1.1.	Método CoPsoQ ISTAS 21.....	49
1.3.1.2.	Método del Instituto Navarro de Salud Laboral.....	49
1.3.1.3.	Ofimap.....	51
1.3.1.4.	F-Psico.....	51
1.3.1.5.	Modelo de Villalobos.....	52
CAPITULO II.....		55
2.	MÉTODO.....	55
2.1.	Tipo de estudio.....	55
2.2.	Modalidad de Investigación .....	55
2.3.	Método.....	55
2.4.	Población y Muestra.....	56
2.4.1.	Población .....	56
2.4.2.	Muestra .....	56
2.4.3.	Criterios de selección .....	56
2.5.	Selección de Instrumentos de Investigación.....	57
2.5.1.	Validez y Confiabilidad de los Instrumentos .....	57
2.5.1.1.	Cuestionario para la Valoración de Factores Psicosociales (FPSICO, versión 3.1). .....	57
2.5.1.2.	Cuestionario de salud general de Goldberg (GHQ28).....	64
2.5.2.	Pilotaje de Instrumentos.....	68
CAPÍTULO III.....		73
3.	RESULTADOS.....	73
3.1.	Presentación y análisis de resultados.....	73
3.1.1.	Resultados Socio demográficos.....	73
3.1.2.	Resultados – Factores Psicosociales.....	76
3.1.3.	Resultados – Salud Mental .....	87
3.1.4.	Comprobación de Hipótesis .....	88
3.2.	Aplicación práctica .....	89
CAPÍTULO IV .....		95
4.	DISCUSIÓN.....	95

4.1. Conclusiones.....	98
4.2. Recomendaciones .....	99
REFERENCIAS .....	101

# INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

## GRÁFICOS

Gráfico 1: Funciones de las organizaciones como sistemas.....	17
Gráfico 2: Continuum entre estabilidad y homogeneidad.....	21
Gráfico 3: Modelo EORC de Lewin.....	25

## TABLAS

Tabla 1: Esquema Conceptual del Planteamiento del Problema. Jonathan Vargas (2017).....	3
Tabla 2: Determinación de Variables. Jonathan Vargas (2017).....	42
Tabla 3: Operacionalización de Variables Independientes. Jonathan Vargas (2017).....	43
Tabla 4: Operacionalización de Variables Dependientes. Jonathan Vargas (2017).....	45
Tabla 5: Operacionalización de Variables Interviniente. Jonathan Vargas (2017).....	46
Tabla 6: Distribución de ítems por factores del F-PSICO versión 3.1.....	62
Tabla 7: Criterios de interpretación de Prieto y Muniz.....	63
Tabla 8: Niveles de Riesgo – FPSICO.....	64
Tabla 9: Distribución de casos estudiados según Género, edad, nivel de educación y estado civil.....	74
Tabla 10: Distribución de casos estudiados según Tipo de contrato, tiempo de antigüedad, zona donde ejecutan actividades.....	75
Tabla 11: Niveles de Riesgo de los factores Tiempo de trabajo, Autonomía y Carga de Trabajo.....	76
Tabla 12: Niveles de Riesgo de los factores Demandas Psicológicas, Variedad /Contenido y Participación /Supervisión.....	77
Tabla 13: Niveles de Riesgo de los factores Interés por el trabajador /Compensación, Desempeño de rol, Relaciones y apoyo social.....	78
Tabla 14: Niveles de Riesgo de los 9 factores en la Zona Sur de Quito (Grupo de 73 personas).....	79
Tabla 15: Niveles de Riesgo de los 9 factores en la Zona Centro de Quito (Grupo de 22 personas)....	81
Tabla 16: Niveles de Riesgo de los 9 factores en la Zona Norte de Quito (Grupo de 107 personas) ...	83
Tabla 17: Niveles de Riesgo de los 9 factores en Multizona Quito (Fiscalizadores Grupo de 48 personas).....	85
Tabla 18: Resultados aplicación Cuestionario de Salud General de Goldberg GHQ-28, evidenciados en No Caso/ Caso Probable.....	87
Tabla 19: Subescalas para factores de Cuestionario General de Salud General de Goldberg Síntomas Somáticos, Ansiedad – Insomnio, Disfunción Social, y Depresión.....	87
Tabla 20: Correlación entre Factores de Riesgo Psicosocial y Cuestionario de Salud General de Goldberg –QGH28-.....	88
Tabla 21: PLAN DE ACCIÓN RIESGO PSICOSOCIAL AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO. JONATHAN VARGAS (2017).....	91
Tabla 22: PLAN DE ACCIÓN SALUD MENTAL AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO.....	94

## RESUMEN

Los factores de riesgo psicosocial y la salud mental son problemas que afectan directamente la homeóstasis y la salud de los colaboradores dentro de las organizaciones, a consecuencia de esto se generan altos no únicamente en la parte social, sino productiva y económica de las empresas. Con este antecedente se consideró la necesidad de realizar una investigación cuyo objetivo principal sea el de identificar los factores de riesgo psicosocial y determinar si existe incidencia en la salud mental del personal que se encuentra expuesto, por esta razón se ejecutó un estudio descriptivo – correlacional, no experimental de corte transversal, en 250 agentes civiles de tránsito que pertenecen a la Agencia Metropolitana de Tránsito, para lo cual se utilizaron los siguientes instrumentos: Cuestionario para la valoración de los factores psicosociales – FPSICO (3.1), Cuestionario de Salud General de Goldberg (GHQ-28) y para finalizar una Encuesta Socio Demográfica Laboral. Primeramente, los resultados socio demográficos mostraron que el 66% de los agentes correspondió al género masculino y que el 71,6% de la población investigada oscila en un rango de edad entre los 25 a 31 años.

En segundo lugar, los resultados obtenidos a través del Cuestionario FPSICO, mostraron que los factores Psicosociales: Autonomía (78%), Variedad/Contenido (84%), Desempeño de Rol (59%) e Interés por el Trabajador/Compensación (56%), fueron los que mayormente se encontraron en “situación adecuada”; mientras que el factor “Supervisión y Participación” presentó riesgo elevado en un 61%, convirtiéndose en el factor de riesgo psicosocial con mayor presencia en la población, seguido del factor de riesgo “Demandas Psicológicas” con un (51%). En tercer lugar, en el ámbito de la salud mental los resultados más representativos que se presentaron en las subescalas fueron de un 8% en Ansiedad e Insomnio y 8% en síntomas somáticos, siendo importante señalar que las afecciones se presentaron en 31 personas con presencia de 48 síntomas dentro de las subescalas, es decir existieron agentes que presentaron afecciones en uno o más factores de las subescalas.

Finalmente, los análisis de los resultados mostraron que los Factores de Riesgo Psicosocial tuvieron una correlación escasa con un resultado de ( $r=-0,321$ ), pero un rechazo de la hipótesis nula, concluyendo en la prueba de hipótesis que si existe correlación entre la salud mental y el riesgo psicosocial, con un resultado del pvalor de 0,003 por debajo del rango para el nivel de significancia que es de 0,05.

Palabras clave: Factores de Riesgo, Agencia Metropolitana de Tránsito, Ansiedad e Insomnio, Síntomas Somáticos.

## ABSTRACT

Psychosocial risk factors and mental health are problems that directly affect the homestay and the health of the collaborators within the organizations, as a result of this they generate high not only in the social part, but productive and economic of the companies. With this background, it was considered the need to carry out an investigation whose main objective is to identify the psychosocial risk factors and to determine if there is an incidence in the mental health of the personnel who are exposed, for this reason a descriptive - correlational study was carried out, Non-experimental cross-sectional study, in 250 transit civil agents belonging to the Metropolitan Transit Agency, for which the following instruments were used: Questionnaire for the evaluation of psychosocial factors - FPSICO (3.1), General Health Questionnaire of Goldberg (GHQ-28) and to finalize a Socio-Demographic Labor Survey. First, the socio-demographic results showed that 66% of the agents corresponded to the masculine gender and that 71.6% of the population investigated oscillates in a range of age between 25 and 31 years. Second, results obtained through the FPSICO Questionnaire showed that Psychosocial factors: Autonomy (78%), Variety / Content (84%), Role Performance (59%) and Workers' Interest / Compensation (56% ), Were the most found in "adequate situation"; While the "Supervision and Participation" factor presented a high risk of 61%, becoming the psychosocial risk factor with greater presence in the population, followed by the risk factor "Psychological Demands" with a (51%) risk factor.

Thirdly, in the field of mental health, the most representative results presented in the subscales were 8% in Anxiety and Insomnia and 8% in somatic symptoms, being important to point out that the conditions were present in 31 people with presence Of 48 symptoms within the subscales, that is to say there existed agents that presented affections in one or more factors of the subscales.

Finally, the analysis of the results showed that the Psychosocial Risk Factors had a poor correlation with a result of ( $r = -0.321$ ), but a rejection of the null hypothesis, concluding in the hypothesis test that if there is a correlation between health Mental and psychosocial risk, with a score of 0.003 below the range for the level of significance that is 0.05.

Key words: Risk Factors, Metropolitan Transit Agency, Anxiety and Insomnia, Somatic Symptoms.

# **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

## **CAPITULO I.**

### **INTRODUCCIÓN**

El talento humano y el medio en el que este se desenvuelve forma parte trascendental del comportamiento organizacional, el objetivo de esta investigación es entender las consecuencias que se presentan por la exposición a factores de riesgo psicosocial y su afectación a la salud mental en los agentes civiles de tránsito, para poder determinar medidas de control que beneficien al cumplimiento de estas actividades, teniendo como problema principal que al momento de proceder con el cumplimiento de ordenanzas municipales como la de restricción en la circulación de los vehículos que tienen pico y placa, buen uso del espacio público, control de tránsito y cumplimiento de normas, que llevan al trato constante con usuarios en las principales avenidas de la ciudad, en repetidas ocasiones la ciudadanía no comprende y se comporta de manera intransigente, agrediendo física y psicológicamente a este personal, provocando una afectación directa e indirecta en su salud mental, así como en el correcto desempeño laboral de estos funcionarios públicos. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT): “Cada 15 segundos un trabajador muere a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo. Cada 15 segundos, 153 trabajadores tienen un accidente laboral” (OTI, 2014). Sin embargo cabe mencionar, que existen gran cantidad de síndromes organizacionales que también afectan al personal en su puesto de trabajo (Letelier, Navarrete , & Farfán, 2014); pese a esto, el punto álgido de investigación se enfoca en la afectación que provoca al personal de la Institución, los comportamientos inadecuados de la ciudadanía que incumple con las diferentes ordenanzas municipales, así como con las normas de tránsito, y que encuentra como escape la intimidación por diferentes medios al personal que cumple con estas funciones, como consecuencia afecciones en su salud mental y no solamente en el desempeño.

# **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

Por esta razón existe la necesidad de presentar un plan de acción con el objetivo de mitigar los riesgos psicosociales que se presentan en este personal, siendo la investigación direccionada al impacto de los Factores de Riesgo Psicosocial en la salud mental de los agentes civiles de tránsito de la Agencia Metropolitana de Tránsito, con la finalidad de proporcionar a la organización un diagnóstico inicial que le permitirá realizar gestión que oriente hacia la prevención, intervención y control de estos riesgos.

## **1.1.El Problema de la Investigación**

El objetivo de esta investigación es entender las consecuencias que se presentan por el impacto de los Factores de Riesgo Psicosocial en la salud mental y poder determinar medidas de control que beneficien al desempeño de estas actividades, siendo el problema principal que al momento de proceder a dar cumplimiento a la normativa legal vigente para temas de tránsito en la ciudad, gran parte de la ciudadanía actúa de forma intransigente como resultado a esto se presentan agresiones físicas y psicológicas al personal cuya denominación es de Agentes Civiles de Tránsito, lo que provoca un desgaste importante en la salud mental para ellos. Es necesario conocer que los factores psicosociales hacen referencia a situaciones y condiciones propias del lugar de trabajo, es así que por eso representa fuente principal de investigación para este proyecto, que permitirá mejorar el ambiente de trabajo para los Agentes Civiles de tránsito, quienes en el día a día se encuentran en condiciones y situaciones laborales totalmente adversas.

### **1.1.1. Planteamiento del Problema**

Los factores psicosociales en la salud de los trabajadores es un tema de suma importancia y relevancia, considerando que a conforme diversas investigaciones realizadas, muestran que existe una relación muy estrecha entre los riesgos psicosociales en el ámbito laboral y diversos trastornos, entre ellos el de musculo - esquelético (Vieco & Albello, 2013), así como también en relación con el estrés (Moreno, 2011) (Mansilla & Favieres, 2013), al igual que los factores

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

psicosociales y el ausentismo (Carvajal & Ramírez, 2011), así mismo el aumento de la frecuencia y severidad de accidentes laborales (Pérez, Aguilar, Gonzáles, Oliva, & Escalante, 2012) (MTSS, 2015), entre otros; los cuales a su vez arrojan resultados importantes sobre los impactos que genera el riesgo psicosocial en el ámbito laboral, motivo por el cual es esencial se realice una investigación que determine la existencia e impacto dentro de los mismos en los Agentes Civiles de Transito.

Al estar los agentes civiles de tránsito expuestos a un incierto y constante cambio de comportamiento en el actuar por parte de la ciudadanía, surgen varias interrogantes: ¿La presencia de los Factores de Riesgo Psicosocial inciden en la salud mental de los agentes civiles de tránsito?, ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial que tienen mayor impacto en la salud mental? ¿Existe alguna relación entre los factores de riesgo psicosocial y la salud mental?

**Tabla 1: Esquema Conceptual del Planteamiento del Problema. Jonathan Vargas (2017)**

### ***FACTORES PSICOSOCIALES/ TRABAJADORES***

<b>FACTORES PSICOSOCIALES</b>	<b>SALUD MENTAL</b>
Presencia de Factores de Riesgo Psicosocial	Síntomas de salud mental
<b>Caracterización</b>	<b>Tipos</b>
Tiempo de trabajo	Síntomas somáticos
Autonomía	Ansiedad-Insomnio
Carga de Trabajo	Disfunción social
Demandas Psicológicas	Depresión
Variedad / Contenido	

# IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO

Participación / Supervisión	
Interés por el trabajador/Compensación	
Desempeño de rol	
Relaciones y apoyo social	

**Tabla 1 (cont)**

## **1.1.1.1. Diagnóstico del problema**

Al tener la presencia de un deteriorado ambiente de trabajo, así como las frecuentes quejas de la ciudadanía, el tráfico de la ciudad, además de la falta de oportunidades para su formación y crecimiento dentro de la institución, son en gran parte las causas que provocan la presencia de factores de riesgo psicosocial lo que va en desmedro de la salud mental de los agentes civiles de tránsito, siendo estos quienes aparentemente están con problemas de depresión, insomnio, ansiedad, dolores de cabeza, afectación al estómago, úlceras, etc (García M. , 2016).

Es por ello que todas estos factores podrían generar una alta incidencia en el ausentismo, absentismo, rotación de personal, y productividad de la organización; estableciendo repercusiones negativas no solo para el trabajador sino para la organización también (Programa de las Naciones Unidas, 2013).

## **1.1.1.2. Pronóstico**

Una vez que se ejecute esta investigación en los agentes civiles de tránsito de la AMT, se podrá identificar los factores de riesgo psicosocial que son críticos en el ambiente de trabajo de este personal y determinar cuáles son los que tendrían relación directa con el apareamiento de síntomas que afectan la salud mental. Una vez aplicadas las herramientas técnicas evidenciaremos un diagnóstico preliminar, el mismo que nos permitirá brindar a la Agencia Metropolitana de Tránsito información de alta importancia, misma que servirá para implementar y desarrollar planes de prevención e intervención con el objetivo de promover un

# **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

adecuado ambiente de trabajo, además de una progresiva mitigación y control de los factores de riesgo psicosocial.

## **1.1.1.3. Control del Pronóstico**

La Agencia Metropolitana de Tránsito, tendrá que adoptar medidas preventivas y correctivas sobre aquellas condiciones laborales, medio ambientales e individuales en las que se haya determinado puntos críticos, en virtud que podrían ir en desmedro del bienestar y seguridad de sus agentes civiles de tránsito. Por esta razón sus labores se orientarán a identificar, evaluar y controlar los Factores de Riesgo Psicosocial en forma periódica, a prestar mayor atención a quienes presenten comportamientos poco eventuales, a impartir campañas de concientización y sensibilización respecto a los factores de riesgo psicosocial, lo que dará un amplio espectro de control para la Institución, lo que causará que la Agencia Metropolitana de Tránsito ahonde esfuerzos en sus programas de vigilancia de la salud, donde se incluya como uno de los parámetros la salud mental y el riesgo psicosocial.

## **1.1.2. Objetivo General**

Evaluar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la salud mental de los agentes civiles de tránsito de la Agencia Metropolitana de Tránsito.

## **1.1.3. Objetivos Específicos**

1. Identificar los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los agentes civiles de tránsito.
2. Evaluar los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los agentes civiles de tránsito.
3. Determinar la relación entre factores de riesgo psicosocial y salud mental de los agentes civiles de tránsito.

# **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

4. Proponer medidas preventivas que permitan mitigar el nivel de impacto de los factores de riesgo psicosocial, identificados en el desarrollo de la investigación.

## **1.1.4. Justificación**

Este trabajo de investigación se lo realiza con la finalidad de identificar y controlar los factores de riesgo psicosociales a los que se exponen en el día a día los agentes civiles de tránsito de la Agencia Metropolitana de Tránsito, y que repercuten en su salud mental, es así que la institución tiene la necesidad primaria de conocer las medidas de control a este problema y dar pronta solución.

El correcto análisis de los factores de riesgo psicosocial son de mayor trascendencia en una organización y puede convertirse en un vínculo o una barrera para el correcto funcionamiento y desarrollo de la misma, además de ser factores que tienen influencia en el comportamiento de quienes la integran, por lo tanto su conocimiento proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las conductas de los miembros y su satisfacción, como en la estructura organizacional.

Se contempla como premisa que una minimización a la exposición de factores de riesgo psicosociales por iniciativa y acciones de la empresa, mejorará la salud mental de los trabajadores, brindando mayores oportunidades para que las personas se desenvuelvan adecuadamente y desarrollen su trabajo de manera efectiva y sin tanta conflictividad.

Cabe aclarar, que debido a la situación económico-político-social que atraviesa actualmente el país, se observa que la ciudadanía muestra mucha agresividad y más cuando se afecta directamente su economía, padeciendo las consecuencias que esto implica este personal altamente expuesto a factores de riesgo psicosocial. Por ello, cualquier estudio que se realice en estos momentos, va a estar influenciado por esta situación.

# **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

Es necesario indicar que es nuestra obligación como técnicos-profesionales en el ámbito de la seguridad y salud ocupacional, generar estudios de investigación que permitan mejorar el bienestar en las diferentes aristas de los trabajadores de las instituciones del país.

Adicionalmente existe legislación expedida por los diferentes órganos de control como es el IESS y el Ministerio de Trabajo, donde se manifiesta que las organizaciones públicas y privadas tienen la obligación de garantizar al trabajador un ambiente óptimo que evite la ocurrencia de accidentes y preserve su salud.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), expresa que la salud “Es un estado de bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedad o afecciones”.

Al tener conocimiento del daño que ocasiona el riesgo psicosocial cuando no está controlado, y siendo un estudio en la Agencia Metropolitana de Tránsito que nunca se ha hecho, se hace necesaria la realización de esta investigación con la finalidad de que esta institución cuente con un diagnóstico efectivo que le permita tomar acciones de mejoras en este ámbito, y que al hacerlo garantice un ambiente saludable para los trabajadores.

Esta investigación se puede desarrollar en virtud que cuenta con la autorización y aprobación de la Agencia Metropolitana de Tránsito, y existen suficientes referencias bibliográficas para la elaboración y sustentación del marco teórico, además de disponer con los recursos necesarios para la ejecución del proyecto.

## **1.2.Marco Teórico**

### **1.2.1. Estado actual del conocimiento del tema**

El estudio de los aspectos organizacionales, psicosociales y su impacto con la salud mental, es nuevo en nuestro país, sin embargo en otros países principalmente en Europa, ya se han desarrollado diferentes estudios e investigaciones respecto a estos temas, considerando los importantes cambios en las organizaciones, así como en sus procesos por la globalización

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

actual, el análisis de los riesgos psicosociales se han hecho más frecuentes e intensos, haciendo conveniente y necesaria su identificación, evaluación y control con el fin de evitar riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo.

El riesgo psicosocial ha ido tomando cada vez más fuerza e importancia en Latinoamérica, lo que ha permitido un mayor estudio y profundización del tema, como consecuencia de su estrecha relación con la salud laboral y mental de los trabajadores.

En el año 2000 se presentó un informe en el cual se dio a conocer que en los países de la Unión Europea se gastaba entre el 3 y 4 % del PIB en problemas de salud mental relacionado con el trabajo, en Estados Unidos se gastaba entre 30.000 y 44.000 millones de dólares cada año en tratamientos relacionados con la depresión (OIT, 2000).

Un estudio afirmó que el 75% de los trabajadores sufría de estrés producto de las malas condiciones del ambiente de trabajo, el 31% atribuyó el deterioro de su salud a los riesgos psicosociales (UGT- Andalucía, 2009).

De acuerdo a la OIT en el año de 1986 se hablaba de las primeras listas sobre cuáles pueden ser los actores psicosociales, entre ellos se hace mención a la mala utilización de las habilidades, la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico, entre eso el último factor que es uno de los que más nos preocupa en este estudio de investigación, pues es el que mayor grado exponencial tiene ahora en los agentes civiles de tránsito.

Las consecuencias negativas de los riesgos psicosociales no afectan sólo a la salud física y mental de los trabajadores, sino al mismo funcionamiento de la organización y la empresa (Cox, Griffiths, y Rial-Gonzalez, 2000). Los riesgos psicosociales son riesgos para las empresas y organizaciones que repercuten sobre sus niveles de funcionalidad, productividad, eficacia y

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

eficiencia. Los riesgos psicosociales, como el conjunto de riesgos para la salud en el trabajo, no son ajenos a la línea de negocio de la organización, sino que la afecta internamente, disminuyendo sus posibilidades.

Una de las consecuencias más costosas para las organizaciones y la sociedad son las bajas laborales por enfermedad. Éstas se han relacionado con la inseguridad contractual (Kivimaki et al. 1997), que también a su vez contribuye a un mayor uso de servicios sanitarios (Roskis y Louis-Guerin, 1990). La ILO recoge el absentismo laboral y el coste de los seguros médicos del retiro prematuro del trabajador como consecuencias de la violencia en el trabajo. En esta línea parecen claros los datos que asocian absentismo laboral y burnout. En Europa se dispone de datos de Holanda (Bakker, Demerouti, de Boer, y Schaufeli, 2003), Suecia (Hallsten, Bellagh, y Gustafsson, K., 2002; Peterson et al., 2008), Finlandia (Toppinen -Tanner et al.2005) y Dinamarca (Borritz et al. 2006).

La inseguridad laboral tiene repercusiones sobre las actitudes ante el trabajo y la empresa, de tal manera que puede afectar a la implicación y compromiso con el trabajo y la organización. Los datos parecen indicar que la percepción de la inseguridad laboral afecta al contrato psicológico que se mantiene con la organización. Al perder ciertos niveles básicos de confianza en la empresa se pierden igualmente los correspondientes niveles de compromiso. Se produce entonces una readaptación de las propias actitudes en función de la percepción de un proceso de inequidad que se está produciendo (Kalimo, Taris y Schaufeli, 2003).

Varios estudios longitudinales han mostrado que la inseguridad contractual no afecta sólo a la relación con la empresa como entidad, sino a las relaciones en la organización con los colegas y con los superiores (Roskies, Louis-Guerin y Fournier, 1993). El meta - análisis efectuado por Sverke, Hellgren y Naswall (2002), que reúne más de 50 trabajos, ha encontrado una importante asociación entre la inseguridad contractual y la falta de satisfacción laboral.

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

El Ministerio de la Protección Social de la República de Colombia, realizó la primera encuesta nacional sobre condiciones de salud y trabajo en el año 2007. Los resultados indicaron que, según la percepción de los empleados encuestados, la prevalencia de exposición a factores de riesgo psicosociales había aumentado notablemente, llegando a superar inclusive a otros factores de riesgo laborales. Así mismo se evidenció que la relación entre accidentes de trabajo y factores de riesgo psicosocial era mayor, comparada con aquellos accidentes que se producían debido a la inexperiencia, falta de herramientas, equipos sin protección, etc. Ante esta alarmante situación, en el año 2009, el Ministerio de la Protección Social llegó a un acuerdo con la Pontificia Universidad Javeriana para desarrollar y validar una batería de instrumentos que permitiera determinar el origen de las enfermedades a causa del estrés. Los resultados proporcionarían información real acerca de los factores de riesgo psicosocial a los cuales estarían expuestos los trabajadores, y a su vez ayudarían a las organizaciones a enfocarse en programas, planes y acciones orientadas a la prevención y control de esos factores (Osorio, 2011).

Chile es otro país que ha mostrado interés en el tema que se viene tratando. Entre los objetivos sanitarios que se planteó Chile para el año 2020 se encuentra el de disminuir la incidencia de enfermedades profesionales, entre las cuales, los factores de riesgos psicosocial juegan un aspecto determinante. Por esta razón, en el año 2010 impulsó la creación de un Protocolo para la Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, con la finalidad de contar con directrices que permitiesen identificar los factores de riesgo psicosocial y su incidencia real en el ámbito organizacional (Minsal, 2010).

### **1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica**

Esta investigación se desarrollará considerando la teoría del positivismo, en razón que su aplicación se orienta al conocimiento científico.

# **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

## **1.2.2.1. Positivismo**

Auguste Comte (1798 – 1857), filósofo francés se inclinó por la investigación científica. Sus aportes fueron relevantes, de tal forma que ha sido considerado por algunos como el fundador del positivismo (Ramis, 2005). Esta teoría afirma que todo conocimiento genuino o verdadero debe estar anclado en la experiencia sensible. En este caso, las condiciones que se requieren para que el conocimiento siga creciendo y desarrollándose son la observación y la experimentación, para lo cual se deberá acudir al método de las ciencias naturales (Briones, 2002).

## **1.2.2.2. Marco Conceptual –La Organización**

Este trabajo de investigación parte del estudio y análisis de las estructuras organizacionales con el fin de evaluar el impacto del riesgo psicosocial en la salud mental, que se presenta en el ámbito de las instituciones públicas, en este caso, en los agentes de tránsito que forman parte de la Agencia Metropolitana de Tránsito.

En esta primera sección revisamos las conceptualizaciones acerca de las organizaciones desde el punto de vista de los sistemas que comprende la estructuración lógica de los recursos humanos y técnicos.

Se entiende que la Teoría General de Sistemas propuesta por el biólogo Ludwing von Bertalanffy, fue quien desarrolló las bases científicas para comprender las formas de relación e interacción entre el ser humano con el medio que le rodea.

En 1954 escribió su obra cumbre denominada “Society for General Systems Reseach”, donde se investiga el “isomorfismo de conceptos, leyes y modelos en varios campos y facilita las transferencias entre aquellos” (Arnold & Osorio, 1998, pág. 2)

# **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

Aquí las organizaciones son entendidas de una totalidad orgánica y coherente, del todo a la parte y de la parte al todo. Pues los sistemas destacan la interacción entre estas regidas por principios y leyes que permiten su comunicación e interrelación.

Para comprender esta teoría, es necesario reflexionar sobre el origen de la misma en cuanto permite analizar a las organizaciones desde este punto de vista.

## **1.2.2.2.1. Orígenes de los sistemas generales**

Para Arnold y Osorio (1998) los sistemas son entendidos como el conjunto “de elementos que guardan estrechas relaciones entre sí, que mantiene al sistema directo o indirectamente unido de modo más o menos estable y cuyo comportamiento global persigue, normalmente un objetivo”. (Arnold & Osorio, 1998, pág. 3)

Comprenden las relaciones intrínsecas de un todo con sus partes hacia la consecución de un objetivo en cualquier campo del conocimiento. De este modo, Bertalanffy menciona que este concepto surge en el transcurso histórico que incluye a filósofos como:

Leibniz; a Nicolás de Cusa con su coincidencia de los opuestos; a la medicina mística de Paracelso; a la visión de la historia, de Vico e Ibs-Kaldun, como sucesión de entidades o <<sistemas culturales>>; a la dialéctica de Marx y Hegel... (Bertalanffy, 1986, pág. 9)

Entre otros autores más, Bertalanffy indica la importancia de este concepto que ha evolucionado hasta comprender todo el conocimiento humano como una estructura de sistemas presentes en todas sus manifestaciones.

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

Asimismo, explica que en un principio estos aportes fueron señalados como incrédulos y hasta presuntuosos puesto que se basa en analogías matemáticas o similitudes con los fundamentos de la biología al ser comparada como un organismo, entre otras críticas.

Se había llevado el campo de la cibernética al campo de la sociedad, cuyo precursor Wiener comprendió que estos modelos pueden ser aplicados a otros ámbitos a través de su estudio denominado “Cybernetics”. Sin embargo, Bertalanffy explica que:

La teoría de los sistemas es también frecuentemente identificada con la cibernética y la teoría del control. Este es asimismo incorrecto. La cibernética, como teoría de los mecanismos de control en la tecnología y la naturaleza, fundada en los conceptos de información y retroalimentación, no es sino parte de una teoría general de los sistemas. (Bertalanffy, 1986, pág. 16)

Por un lado, la cibernética contribuyó enormemente a la definición de los sistemas que son regulados como organismos inteligentes y que cumplen con una función. Por otro, su definición no es unívoca puesto que la complejidad de la sociedad requiere comprenderse desde una definición más amplia.

La teoría general de los sistemas comprende la cibernética como una parte entre todos los aspectos y campos del conocimiento humano. Para Bertalanffy esta teoría es válida ya que la teoría de las redes, al igual que la teoría de la información (basada en Shannon y Weaver), de los autómatas (Minsky), de los juegos (von Neumann y Morgenstern), la teoría de las decisiones, la topología o matemáticas relacionales y el análisis factorial, contribuyó a la construcción conceptual de los sistemas.

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

En este sentido, se puede definir que la teoría de los sistemas “tiene carácter de ciencia básica, existe un correlato en ciencia aplicada, lo que a veces se llama ciencia de los sistemas”.

(Bertalanffy, 1986, pág. 94)

Según Arnold y Osorio la teoría general de los sistemas “se presenta como una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad y, al mismo tiempo, como una orientación hacia una práctica estimulante para formas de trabajo transdisciplinarias”.

(Arnold & Osorio, 1998, pág. 2)

Estas dos definiciones comprendidas a la luz del aporte principal de Bertalanffy ayudan a reflexionar sobre los componentes de las estructuras sociales dentro de los límites de la teoría general de los sistemas y al ser humano como un ente fundamental en la interacción de los organismos, siendo sus principales objetivos los siguientes:

- Integrar las diferentes ciencias naturales y sociales en una tendencia general.
- Delimitar una teoría exacta para los campos no físicos de la ciencia.
- Integrar y unificar el conocimiento humano.

Se refiere a la construcción de una teoría y metodología conjuntas que permitan comprender todos los campos de la ciencia como del pensamiento humano, con la indispensable tarea de reflexionar en las dinámicas de interacción y la lógica interna de sus componentes.

A esto, se suman tres tipos de sistemas que Arnold y Osorio considera necesarios de acuerdo al fenómeno u objeto de estudio, el primero se denomina según su entidad, donde pueden ser agrupados en ideales (construcciones simbólicas), reales (existencia independiente del observador) y modelos (abstracciones de la realidad).

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

El segundo tipo de sistemas se relacionan a su origen donde pueden ser naturales o artificiales de acuerdo a su interacción, mientras que el tercer tipo de sistemas se refiere a su relación con el ambiente o el grado de aislamiento, es decir abierto o cerrado (Bertalanffy).

Una vez entendido el origen de los sistemas, es indispensable reflexionar sobre la caracterización de éste dentro de las organizaciones que tanto Bertalanffy como I. Chiavenato posibilitan analizar tanto sus principios como sus componentes que a continuación se describen.

### **1.2.2.2.2. El sistema de las organizaciones**

Partiendo de la definición de la teoría general de los sistemas, las organizaciones son todas las estructuras y actores que forman parte de una red de interrelaciones cuyas características principales se basa en la: “totalidad, crecimiento, diferenciación, orden jerárquico, dominancia control, competencia, etc.”. (Bertalanffy, 1986, pág. 47)

Con estas características se puede entender a las organizaciones como un todo relacionado con sus partes de forma sistémica y ordenada. De acuerdo con Bertalanffy sus principios serían los siguientes y aplicables a todo sistema, en este caso, a las organizaciones:

**Equifinalidad:** Se entiende como “el estado final, la misma <<meta>, partiendo de diferentes condiciones iniciales y siguiendo distintos itinerarios en los procesos organismicos” (Bertalanffy, 1986, pág. 137), es decir, todo tiende a un equilibrio para llegar a una meta determinada.

**Retroalimentación:** Consiste en la autorregulación de los organismos donde “sigue siendo el clásico esquema básico de estímulo-respuesta [...] hace que la causalidad se convierte en circular”. (Bertalanffy, 1986, pág. 169) Tiende a un equilibrio entre los estímulos que recibe con las respuestas emitidas.

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

A partir de estos dos conceptos que otorga Bertalanffy, el mismo Chiavenato en su texto “Administración de Recursos Humanos”(2000) menciona los principios de las organizaciones que fueron desarrollados por Katz y Kahn:

- a) Importación-transformación-exportación de energía. Consiste en el proceso de obtención de insumos para transformarlos en productos o servicios finales dentro de un sistema abierto con el ambiente.
- b) Ciclos de eventos. Basada en el anterior principio, los sistemas transforman los productos dentro de un proceso cíclico y de repetición.
- c) Entropía negativa. Todas las organizaciones tienen a su desequilibrio o desorganización y hasta la muerte.
- d) Información como insumo, retroalimentación negativa y proceso de codificación. La organización recibe los insumos, los transforma en productos para luego formar parte de un proceso de retroalimentación que corrige sus errores y tiende a rechazarlos o asimilarlos durante su codificación o selección de entradas.
- e) Estado de equilibrio y homeostasis dinámica. Consiste en el equilibrio de la organización entre los insumos que entran y luego salen con el objeto de evitar la entropía negativa.
- f) Diferenciación. “Multiplicación y elaboración de funciones que conllevan también la multiplicación de papeles y la diferenciación interna.” (Chiavenato, 2000, pág. 23)
- g) Límites o fronteras. Son las líneas trazadas entre el ambiente y la propia organización, “las cuales definen el radio de acción y el grado de apertura del sistema respecto del ambiente”. (Chiavenato, 2000, pág. 23)

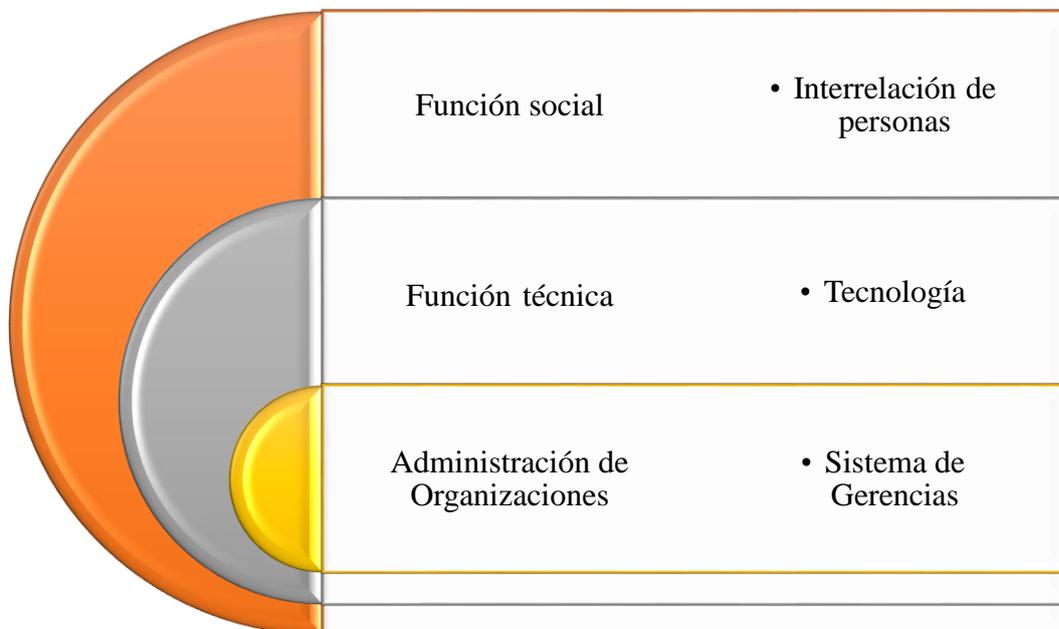
# IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO

Desde el enfoque de Chiavenato se entiende que las organizaciones se comportan como sistemas sociales abiertos, es decir, como entes que mantienen una constante interacción entre los elementos circundantes del ambiente para transformarse y desarrollarse como organismos.

Las organizaciones cumplen una doble función: técnica (relacionada con la coordinación del trabajo y la ejecución de las tareas con la ayuda de la tecnología disponible) y social (que se refiere a la manera de interrelacionar a las personas, al modo de hacerlas juntas). (Chiavenato, 2000, pág. 25)

Se puede entender que la dinámica de la estructura de las organizaciones se basa en los principios de un sistema social que describe el mismo Chiavenato en concordancia con Bertalanffy, ya que éste trabaja en función de un organismo que se autorregula y controla. Es decir, se basa en el modelo sociotécnico de Tavistock. (Ver Gráfico 1)

**Gráfico 1: Funciones de las organizaciones como sistemas**



Fuente: I. Chiavenato (2000) Elaborado por: Jonathan Vargas

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

De acuerdo a este sistema de relaciones da origen a una compleja red de elementos que interactúan entre ellos gracias a sus componentes esenciales que son la tecnología y por otro la interrelación de personas u otras organizaciones, es decir, la sociedad en sí misma.

El componente humano es el más esencial dentro del equilibrio de relaciones que guardan las organizaciones ya que de éste dependen las acciones a desarrollarse en función del crecimiento de los sistemas.

En este sentido, es necesario definir lo que es organización dentro de la perspectiva de los sistemas y por ende en la reflexión del desarrollo de su estructura, su comportamiento, clima y ambiente laboral, hasta comprender el sistema de relaciones laborales de los trabajadores.

### **1.2.2.2.3. Definición de organización**

La definición de organización es amplia y compleja. Para Chiavenato se entiende como un “sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella”. (Chiavenato, 2000, pág. 7)

Está conformada por personas que buscan un objetivo en común a través de la comunicación y las acciones conjuntas. Las organizaciones son entendidas como sistemas sociales, un organismo vivo y cambiante.

Para P. Thompson, la organización funciona como una entidad social:

Compuesta por seres humanos que se agrupan para el logro de objetivos o metas comunes a través del desarrollo de diversas actividades de sus miembros (división del trabajo) plasmadas en una estructura deliberada ubicada en un contexto social (ambiente externo o entorno) que la determina o influye en su configuración y dinámica interna. (Thompson, 2008, pág. 1)

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

Pues, al hablar de una organización implica comprender las relaciones sociales a la luz de la complejidad de sus características y de las funciones de un sistema mismo hacia el cumplimiento de un objetivo.

Este objetivo se desarrolla en conjunto con las normas y reglas convencionales para el bienestar común y para lograrlo requiere de los recursos humanos, técnicos, económicos como para poder mantener un equilibrio y orden entre sus elementos. Es decir, son estructuras complejas.

Sin embargo, J. Pastor y A. León, académicos de la Universidad de Oviedo, explican que no son simplemente estructuras sino “un productor emergente del proceso y la actividad de organizar (organizing) un sistema complejo dependiente de los elementos que lo componen y de sus particulares interrelaciones”. (Pastor & León, 2007, pág. 215)

Al igual que Chiavenato y Bertalanffy, todo organismo o institución o ámbito, es un sistema que se dirige a un objetivo en conjunto con la interacción de los sujetos. Pero para Pastor y León, las organizaciones son tan complejas que requieren estudiarse individualmente y por tanto resolver sus conflictos como parte sustancial de éstas, es decir una solución por cada situación y por cada organización distinta.

El concepto de organización dentro de la teoría de la complejidad y de la psicología social analizado por Pastor y León, propone “vivir en el <<borde del caos>>, no en el orden rígido ni en la aleatoriedad derivada del azar, sino en un equilibrio inestable entre la planificación y la improvisación creativa”. (Pastor & León, 2007, pág. 215)

Esta psicología social de las organizaciones propuesto por estos autores invita a reflexionar sobre el carácter de la gestión humana ya que requiere de los esfuerzos sociales por modificar

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

primero la manera en cómo se entienden las organizaciones para resolver sus conflictos desde dentro y como sistemas sociales.

Requiere también de la capacidad creativa del sujeto social por manejar aquellos conflictos que surgen como parte sustancial de las mismas organizaciones que se equilibran de acuerdo a las acciones realizadas por la gestión organizacional.

Las organizaciones precisas de cierto orden para mantener su estabilidad estructural y para almacenar información, pero de igual manera, precisan de cierta inestabilidad y desorden para desarrollar procesos creativos que nos permitan innovar y abrir nuevos caminos. (Pastor & León, 2007, pág. 214)

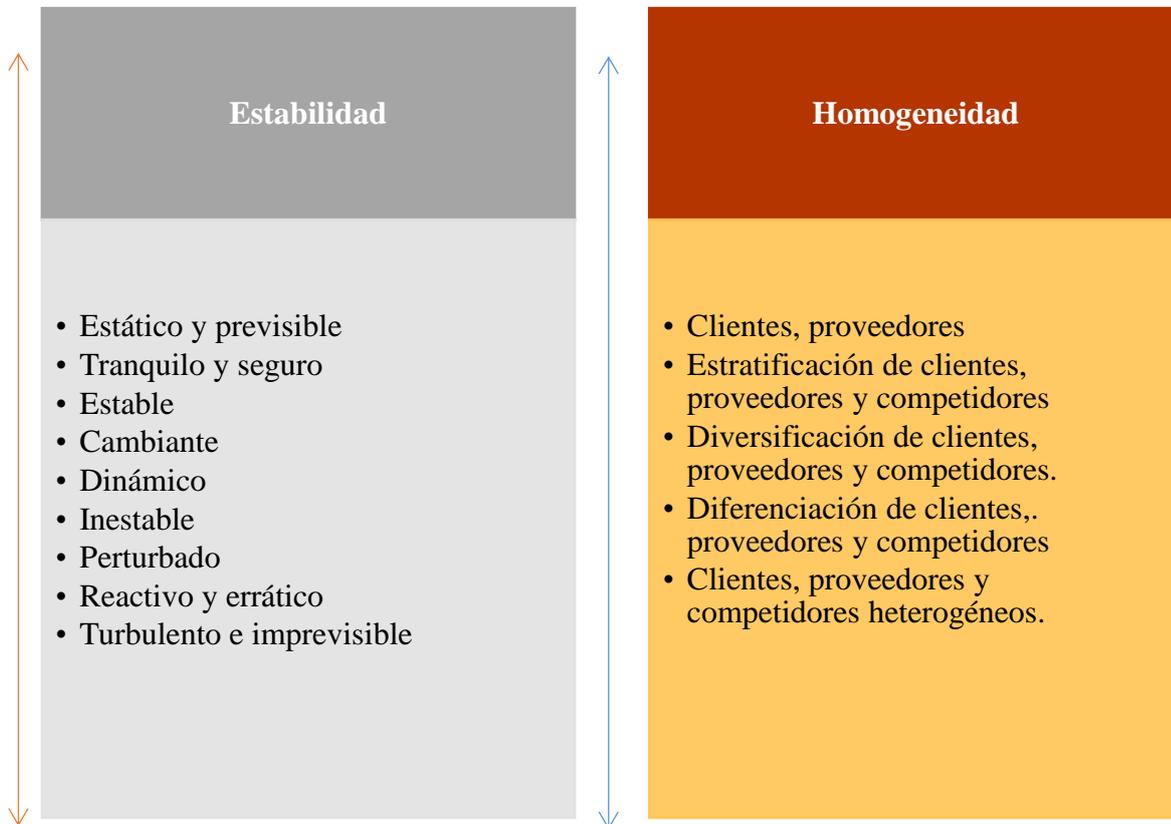
Queda entonces definido que las organizaciones son sistemas sociales complejos que tienden al equilibrio y al desequilibrio en busca de un objetivo en común, siendo principalmente, el caos su elemento primordial en el desarrollo creativo de la resolución de conflictos de las organizaciones sociales.

Al respecto, Chiavenato desarrolló el concepto de “continuum” definido entre la complejidad y heterogeneidad del ambiente en que se desarrolla la organización:

- a) Ambiente de tarea homogénea. La estructura de las organizaciones “son sencillas y centralizadas, con pocos departamentos para tratar con los eventos homogéneos”. (Chiavenato, 2000, pág. 44) Tiene pocos y similares clientes y proveedores.
- b) Ambiente de tarea heterogénea. “Impone a la organización la necesidad de establecer unidades u órganos diferenciados que correspondan a los diversos segmentos diferenciados del ambiente de tarea.” (Chiavenato, 2000, pág. 45) Tiene muchos y diferentes clientes como proveedores.

# IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO

Gráfico 2: Continuum entre estabilidad y homogeneidad



Fuente: Chiavenato, I. (2000) Elaborado por: Jonathan Vargas

Este esquema representa la compleja interacción de elementos de una organización como un sistema que puede ir de estático y previsible a turbulento e imprevisible. Para Chiavenato, las organizaciones pueden desarrollarse en cualquier ambiente que requiere de las acciones conjuntas para conseguir un determinado objetivo.

Se puede definir como sistemas orgánicos que “permitan que los participantes tomen conciencia social, lo cual posibilita que las organizaciones sean conscientes colectivamente de sus destinos y de la orientación necesaria para dirigir las mejor”. (Chiavenato, 2000, pág. 588)

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

Se orientan a la gestión humana y al desarrollo integral de las actividades de la organización, a la responsabilidad y al control de los factores externos e internos que afecten a su interrelación y consecución de objetivos.

### **1.2.2.2.4. Niveles organizacionales**

Siguiendo la complejidad de Chiavenato, se pueden ubicar diferentes niveles organizacionales cualquiera sea su origen o naturaleza, para poder solucionar cualquier amenaza interna o externa:

- **Nivel institucional o estratégico.** “Está compuesto de los directores, propietarios o accionistas y los altos ejecutivos”. (Chiavenato, 2000, pág. 37) Corresponde a un alto nivel jerárquico donde se toman las decisiones y se mantiene como un sistema abierto a las variables del ambiente exterior.
- **Nivel intermedio o táctico.** “Se encuentran los departamentos y divisiones de la empresa. Situado entre el nivel institucional y el nivel operacional” (Chiavenato, 2000, pág. 37) Permite la articulación de ambos niveles y de la ejecución de las decisiones tomadas.
- **Nivel operacional o técnico.** “Es el nivel organizacional más bajo; allí se ejecutan las tareas y se llevan a cabo las operaciones. Abarca la programación y ejecución de las actividades diarias de la empresa”. (Chiavenato, 2000, pág. 38)

Estos tres niveles se encuentran articulados de forma horizontal y vertical y de acuerdo con la división internacional del trabajo organizacional. Aquí se puede dar cuenta de un sistema orgánico abierto a los elementos internos y externos para conformar la estructura de una organización de cualquier tipo.

# IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO

## 1.2.2.2.5. Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional requiere conocer los factores de motivación de los trabajadores o empleados de una organización, es decir el potencial humano. Para Robert Dailey de la Escuela de Negocios de Edimburgo, se refiere al:

Estudio del desempeño y las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones. Este campo centra su análisis en cómo el trabajo de los empleados contribuye o disminuye la eficacia y productividad de la organización. (Dailey, 2012, pág. 2)

Se concibe como la manera de ver y analizar los factores que afectan el clima laboral que en la siguiente sección se revisará. Conlleva la reflexión e interpretación de las formas de comportamiento del recurso humano hacia el equilibrio y consecución de objetivos laborales de una organización.

Se basa en el nivel de estudio individual como de grupo, desde los campos de la psicología social, ciencias políticas, antropología y economía, puesto que entendido como un sistema social abierto que interactúa con otros elementos. (Dailey, 2012)

A esto, Chiavenato es muy claro cuando menciona que debe comprenderse integralmente el comportamiento humano en las organizaciones desde sus características y cualidades personales para entender el sistema de las organizaciones, siendo el ser humano:

- a) **Proactivo.** Es una característica humana basada en la satisfacción de necesidades y en el cumplimiento de objetivos.
- b) **Social.** Se refiere a la interacción con otros sujetos de la misma organización cuya capacidad reside en socializar e intercambiar información.

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

- c) **Tiene Necesidades diversas.** Se refiere a que el ser humano tiene diversas necesidades que debe satisfacer y que dependerá de su grado de motivación para cumplirlas.
- d) **Percepción y evaluación.** “Es un proceso activo porque selecciona los datos de los diversos aspectos del ambiente, os evalúa en función de sus propias experiencias”.  
(Chiavenato, 2000, pág. 96)
- e) **Piensa y elige.** Se refiere a la capacidad humana de dirigir su comportamiento de acuerdo al conocimiento previo que obtenga del ambiente que le rodea, así como la capacidad de evaluar las condiciones en que se desenvuelve.
- f) **Tiene capacidad limitada de respuesta.** Esta característica es muy importante por cuanto define las aptitudes y al aprendizaje del sujeto en función de actuar ante determinadas situaciones.

Basadas en estas características propias del ser humano se puede concebir como un “hombre complejo” (Chiavenato, 2000) porque está determinado por varios aspectos internos como externos, así como por las actividades laborales. Una organización puede influenciar en el sujeto social complejo y dependerá también del grado de motivación para responder con eficacia a las tareas propuestas.

Se entiende que el comportamiento humano también está basado en una estructura o modelo propuesto por Kurt Lewin en 1939 (citado por Dailey, 2012) donde se puede establecer claramente la diferencia entre el sujeto con el medio que le rodea. Este modelo EORC (Estímulos, Organismo, Respuestas/Acciones y Consecuencias/Efectos) se encuentra representado de la siguiente manera:

# IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO

Gráfico 3: Modelo EORC de Lewin



Fuente: R. Dailey (2012) Elaborado por: Jonathan Vargas

Este esquema se basa en la estructura micro organizacional que de acuerdo con Dailey permite identificar el nivel de acción de los gerentes para modificar los estímulos y por tanto los comportamientos de los empleados.

El comportamiento organizacional parte del análisis y evaluación de los factores intrínsecos de las actitudes y aptitudes de las personas que conforman la organización. Requiere de la capacidad del nivel institucional por generar cambios en todos los ámbitos de la organización y mejorar el desempeño laboral.

El ser humano complejo como tal requiere de todos los esfuerzos hacia el desarrollo integral de la organización, requiere pensarse desde el componente humano y así generar un buen clima o ambiente laboral.

## 1.2.2.2.6. Clima y ambiente laboral

Siguiendo con la comprensión de la organización como un sistema social y de la complejidad del ser humano. El clima laboral se entiende como una variable dependiente por cuanto este se genera de acuerdo a las acciones realizadas por los diferentes niveles organizacionales.

Para Chiavenato el clima organizacional se define como el “ambiente interno existente entre los miembros de la organización, el cual está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados”. (Chiavenato, 2000, pág. 85)

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

Dependiendo del nivel de motivación, las personas pueden generar cambios positivos como negativos en el desempeño de sus actividades. Dependen tanto de las acciones de los gerentes como del esfuerzo personal. Este influye en el estado motivacional de las personas y viceversa. (Chiavenato, 2000)

De acuerdo con Atkinson (citado por Chiavenato 2000), el clima organizacional parte de los siguientes principios:

- a) Los comportamientos potenciales son generados por motivos o necesidades básicas y pueden influir en el comportamiento.
- b) Los comportamientos pueden depender de la situación o ambiente que les rodea.
- c) Generación de situaciones específicas por estímulos del ambiente.
- d) Los cambios del ambiente pueden originar otros cambios en la motivación inicial.
- e) Cualquier motivación puede satisfacer un tipo de necesidad.

Estos principios se basan también en la perspectiva de la académica A. Segredo (Cuba, 2013), quien concibe que el clima organizacional “está dado por el conjunto de percepciones, influidas por factores internos y externos, de los miembros de la organización en cuanto a cómo se desempeñan las acciones del sistema organizado...” (Segredo, 2013, pág. 388)

Pues este influye tanto en el comportamiento de las personas como de la misma institución, y como se ha mencionado, depende de la capacidad de respuesta y acción de los gerentes o de los altos mandos de las organizaciones.

Para Segredo el clima organizacional en los sistemas de salud de Cuba como de cualquier ámbito requiere que se analicen cuatro instrumentos con el objeto de comprender el comportamiento humano en las organizaciones.

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

Estas son liderazgo (dirección, estímulos, solución de conflictos); motivación (realización personal, reconocimiento a la aportación, responsabilidad, adecuación a las condiciones de trabajo); reciprocidad (aplicación del trabajo, cuidado al patrimonio de la institución, retribución, equidad); participación (compromiso con la productividad, compatibilización de intereses, intercambio de información, involucrarse en el cambio) y por último la comunicación (estímulo al desarrollo organizacional, aporte a la cultura organizacional, proceso de retroalimentación, estilos de comunicación). (Segreso, 2013)

Aquí se analizan todas las características de motivación como de desempeño laboral dentro de las funciones de sus puestos de trabajo y esta motivación es elevada puede contribuir al desarrollo de toda la organización.

### **1.2.2.2.7. Desarrollo organizacional**

En respuesta a todas las acciones generadas por los niveles directivos, medios y técnicos, una organización se encaminan al desarrollo de éste a través el componente humano. Según Chiavenato, este se basa en:

los conceptos y métodos de las ciencias del comportamiento, estudia la organización como sistema total y se compromete a mejorar la eficacia de la empresa a largo plazo mediante intervenciones constructivas en los procesos y en la estructura de las organizaciones. (Chiavenato, 2000, pág. 586)

El desarrollo organizacional (DO) puede lograrse por el cambio o la transformación de la cultura organizacional, ya que de éste depende el incremento efectivo de los resultados positivos de la institución. Este “expresa un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma particular de interacción y de relación de determinada organización”. (Chiavenato, 2000, pág. 589)

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

Consiste en mantener en equilibrio todos los elementos presentes en la organización, así como reside en la capacidad de liderazgo de sus gerentes por solucionar los conflictos y amenazas internas como externas.

Para Dailey, los conflictos contemporáneos y las dinámicas de las actuales organizaciones necesitan de los esfuerzos de todo el equipo humano que conforman las instituciones para cumplir el objetivo propuesto. Cuyos principales retos son:

- “Facilitar el desarrollo de los equipos de trabajo
- La capacitación y el desarrollo continuos de los empleados para crear una fuerza de trabajo flexible y con capacitación cruzada.
- Aportes para mejorar la ventaja competitiva individual y en equipo, sobre la base de los méritos personales y grupales.
- Experiencia técnica, interpersonal y organizacional.
- Basada en la difusión para que la información llegue rápidamente a quien debe tomar la decisión.
- Toma de decisiones en equipo basada en información de desempeño en tiempo real.
- Aceptar el cambio y encontrar caminos para mejorar los procesos estratégicos y competitivos.” (Dailey, 2012, pág. 6)

Estos retos mencionados por Dailey se refieren principalmente a las tareas estratégicas por mejorar la calidad de vida de los empleados en función del crecimiento personal como institucional.

Este desarrollo organizacional requiere en primer lugar identificar los problemas relacionados con el comportamiento del personal, partiendo necesariamente de la recolección y análisis de datos, diagnóstico organizacional, acción de intervención y la evaluación. (Chiavenato, 2000)

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

En cuanto a las técnicas de intervención que menciona Chiavenato se deben considerar las siguientes:

- a) Para el individuo. Aquí radican la realización de los denominados T-Groups o grupos de entrenamiento de 10 personas para aumentar las posibilidades de establecer relaciones interpersonales.
- b) Para dos o más personas. Se realizan análisis transaccionales con el objeto de hacer un autodiagnóstico de las relaciones interpersonales. “Enseña a las personas a enviar mensajes claros y ágiles, y a dar respuestas naturales y razonables, rediciendo los hábitos destructivos de la comunicación”. (Chiavenato, 2000, pág. 599)
- c) Para equipos o grupos. Se realizan consultoría de procesos mediante una guía que actúa como tercero en la coordinación de equipos humanos en las metas y objetivos, tomas de decisiones, participación y confianza.
- d) Para relaciones intergrupales. Se aplican reuniones de confrontación mediante un consultor interno que dirige dos grupos en conflicto para determinar y evaluar el comportamiento humano.
- e) Para la organización como totalidad. Se basa en la retroalimentación de datos a partir de la información previamente obtenida y poder organizarlos y sistematizarlos de manera ordenada. Conlleva a “las actividades y procesos que reflejan y proyectan la manera como una persona es percibida por los demás. (Chiavenato, 2000, pág. 603)

Estas técnicas trabajan en función de identificar los niveles de interacción a nivel personal como grupal. Permiten también evaluar qué medidas aplicar para la solución de posibles conflictos en las relaciones interpersonales ya que su principal objetivo es “incrementar la responsabilidad

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

individual y la responsabilidad grupal en la planeación y la implementación”. (Chiavenato, 2000, pág. 610)

Este último se refiere a las acciones encaminadas a mejorar la cultura o comportamiento organizacional hacia un desarrollo integral de todos sus integrantes sin importar su nivel jerárquico.

### **1.2.2.3. Riesgos laborales y rendimiento laboral**

Los riesgos laborales son definidos como aquellas amenazas o factores que vulneran las condiciones físicas o psicológicas del trabajador. Consisten en la “probabilidad de sufrir alteraciones en la salud por la acción de los contaminantes [...] durante la realización de un trabajo”. (Falagán & et al, 2000, pág. 14)

Son aquellos factores que amenazan las condiciones de trabajo y por tanto el rendimiento laboral. Se pueden clasificar de acuerdo a su naturaleza y origen en los siguientes riesgos:

**Factores químicos.** Son todas aquellas sustancias o contaminantes químicos “que durante su manipulación puede incorporarse al ambiente y penetrar en el organismo humano con efectos nocivos y capacidad para lesionar la salud de las personas”. (Falagán & et al, 2000, pág. 14)

Estos pueden ser fibras, humo, gases, vapores, productos químicos, polvos finos, etc., que pueden originar muchas lesiones al respirar, ingerir o manipular por parte del trabajador.

**Factores biológicos.** Son aquellos contaminantes o “materia viva (virus, bacterias, hongos...), cuya presencia en el ámbito laboral puede provocar efectos adversos en la salud de las personas con las que entra en contacto”. (Falagán & et al, 2000, pág. 15)

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

Puede ser aquellos como los virus o bacterias que también pueden causar muchas enfermedades. De acuerdo con el informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), actualmente hay riesgos emergentes como los biológicos relacionados con la biotecnología.

Existen riesgos biológicos que han aumentado en los últimos decenios, como son los derivados de nuevas enfermedades infecciosas (el SRAS y la gripe H1N1) de enfermedades infecciosas resistentes a los medicamentos. (OIT, 2010, pág. 4)

En este informe se explica la situación actual de las enfermedades relacionadas con el sector de la salud a nivel mundial, donde se determina que pueden ser muy graves por cuanto existe un mayor grado de exposición de aquellos trabajadores que se ubican en las grandes industrias farmacéuticas y biotecnológicas.

**Factores físicos.** Son los denominados “factores ambientales de naturaleza física que al ser percibidos por las personas, pueden provocar efectos adversos a la salud según sea la intensidad, la exposición y concentración de los mismos”. (Leñero & Solís, 2015, pág. 3)

Estos pueden ser originados por el ruido, temperaturas o humedad extrema, radiaciones, iluminación, vibraciones o presiones anormales.

**Factores ergonómicos.** Son aquellos componentes que pueden poner en riesgos “el conjunto de conocimiento de carácter multidisciplinar aplicados para la adecuación de los productos sistema y entornos artificiales a las necesidades, limitaciones y características de sus usuarios, optimizando la eficacia, seguridad y bienestar”. (Asociación Española de Ergonomía, citado por Falagán & et al, 2000, pág. 376)

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

**Factores mecánicos.** Son “todos aquellos objetos, máquinas, equipos y herramientas, que por sus condiciones de funcionamiento, diseño, estado, o, por la forma, tamaño y ubicación, tienen la capacidad potencial de entrar en contacto con las personas, provocando daños o lesiones”. (Leñero & Solís, 2015, pág. 4)

Pueden ser aquellas máquinas u objetos estáticos o dinámicos como pisos, paredes, escaleras, puertas, ventanas, muebles y por otro, poleas, rodillos, bandas y montacargas, respectivamente.

Una vez comprendido los diferentes tipos de factores de riesgos, es necesario analizar detenidamente los factores psicosociales desde su definición y características hasta sus efectos.

### **1.2.2.3.1. Factores psicosociales de riesgo**

Para comprender el ámbito de las relaciones laborales y el rendimiento de los trabajadores, muchos estudios se han concentrado en analizar los factores de riesgo laborales con el objeto de asegurar las condiciones de trabajo.

Los factores de riesgo psicosociales son determinantes en la relación sujeto-sociedad donde se establece la importancia del contexto social y laboral hacia la salud y seguridad ocupacional. A esto la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1998) menciona que “los responsables de la higiene del trabajo poco se han interesado por determinar los factores psicosociales presente en el trabajo mismo que pueden tener efectos negativos en la salud ni por luchar con esos factores.” (OMS, 1998, pág. 9)

Se refiere a que es fundamental el trabajo de las autoridades competentes como administrativas establecer la importancia de los factores psicosociales para evaluar la situación laboral de las organizaciones.

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

Los factores psicosociales se definen como aquellas:

interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (OIT, 1984, pág. 12)

Actualmente, los factores psicosociales son tan importantes en el análisis de la situación laboral como en el estudio de los efectos relacionados a los niveles de estrés y físicos que influyen en la salud de los trabajadores.

De acuerdo con B. Moreno y C. Báez, investigadores de la Universidad Autónoma de Madrid, los factores psicosociales y los riesgos psicosociales son diferentes conceptos ya que el primero se refiere a la definición emitida por la OIT que pueden incidir negativa o positivamente en los trabajadores.

El segundo término se refiere a los "contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos pueden ser diferenciales", (Moreno & Báez, 2009, pág. 16)

Es decir, los riesgos psicosociales son aquellas situaciones o amenazas que pueden dañar considerablemente la salud del trabajador y que depende de las circunstancias administrativas y laborales de la organización en que se desarrolla. Para Moreno y Báez (2009), sus principales características son:

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

- a) Afectan a los derechos fundamentales del trabajador. Estos transgreden la integridad física como mental de los trabajadores. “la violencia y el acoso laboral o sexual son atentados a la integridad física, personal, a la dignidad del trabajador o su intimidad, elementos propios de los derechos fundamentales de los trabajadores”. (Moreno & Báez, 2009, pág. 19)
- b) Tienen efectos globales sobre la salud del trabajador. Tanto el estrés laboral como el acoso son factores que pueden incidir enormemente en la salud física y mental del trabajador.
- c) Afectan a la salud mental de los trabajadores. “Afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental”. (Moreno & Báez, 2009, pág. 21)
- d) Tienen formas de cobertura legal. “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.” (Moreno & Báez, 2009, pág. 21)

Como se evidencia las características de los riesgos psicosociales pueden variar de persona en persona e influenciar en su rendimiento laboral. Principalmente el estrés es un indicador alarmante sobre el que se estudia actualmente ya que la presión y las condiciones de trabajo han acelerado la productividad y por tanto los niveles de estrés.

En la siguiente sección se analizan los trastornos en la salud de los trabajadores, presentando especial atención al estrés como un efecto potencial.

# **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

## **1.2.2.3.2. Efectos en la salud de los trabajadores**

Existen muchos estudios que se han centrado en analizar los efectos en la salud pudiendo ser fisiológicos, mentales o hasta físicos en algunos casos. Según la OIT, en su estudio reciente sobre los “Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo en transformación” (2010), menciona que en países europeos y otros desarrollados “el estrés es la segunda causa registrada con mayor frecuencia de trastornos de la salud relacionados con el trabajo, que afectó al 22% de los trabajadores en la UE en 2005”. (OIT, 2010, pág. 12)

Frente a esta cifra resultado claro realizar un sucinto análisis sobre los principales riesgos psicosociales como: estrés, violencia, acoso laboral, acoso sexual, inseguridad contractual y burnout o desgaste profesional, que pueden causar muchos efectos en la salud de los trabajadores.

### **Estrés**

Según Moreno y Báez el estrés actúa “como patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo” (Comisión Europea 2002, citado por Moreno y Báez).

Es una respuesta a las circunstancias del medio laboral por el que el ser humano puede agotarse o agobiarse. Es un factor que vulnera las condiciones físicas como mentales. La OMS explica que

la palabra inglesa stress se refiere a una fuerza que deforma los cuerpos. En su acepción corriente equivale más o menos a carga o presión. En cambio, en biología, el término estrés toma con frecuencia un sentido diferente ya que se utiliza para aludir a las reacciones fisiológicas estereotipadas de tensión del

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

organismo cuando se expone a diversos estímulos ambientales, que se denominan factores de estrés... (OMS, 1998, pág. 10)

Equivale a los estímulos de reacción ante factores externos laborales como la presión y en ocasiones el exceso de trabajo. Consecuentemente, estas respuestas o efectos inciden en aspectos psicológicos y neurofisiológicos como:

- a) **Efectos Psicológicos.** Síndromes como el tabaquismo y los hábitos alimentarios pueden verse afectados, ya que el estrés puede ser asociado a la ansiedad, “se ha demostrado que la decisión de dejar el tabaco está relacionada negativamente con diversos factores laborales.” (OMS, 1998, pág. 27)

Se asocia también con el consumo de alcohol, el ausentismo y la rotación de personal, siendo la tensión y la depresión los síntomas que acompañan a estas reacciones adversas en el trabajador. (OMS, 1998)

- b) **Efectos Neurofisiológicos.** De acuerdo con la OMS, una de las reacciones en las funciones cardiovasculares, donde se menciona que los más afectados ha sido la población americana. Igualmente las funciones locomotoras cuya síndrome famoso denominado un-hombro-brazo, se presenta a través de fatiga y rigidez muscular. Otras de las afecciones son las localizadas en el sistema nervioso central y en la gastrointestinal. La primera se refiere al “nivel de activación de la corteza cerebral determina la eficiencia de su función en el tratamiento de la información”; mientras que el segundo a enfermedades como la gastritis y la úlcera gástrica. (OMS, 1998)

### **Violencia**

Este concepto puede entenderse de muchas maneras y referirse a diferentes niveles de violencia.

En el ámbito laboral se refiere a “toda acción incidente o comportamiento que se aparta de los

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo” (OIT, 2003, citado por Moreno y Báez, 2009, pág. 27)

Se refiere a las conductas amenazantes de terceras personas quienes pueden vulnerar el espacio personal y laboral de sus compañeros de trabajo. La violencia puede ser psicológica como física. Para Anderson y Pearson (citado por Moreno y Báez, 2009) la primera es comprendida como incivismo dentro del ámbito laboral.

Este se refiere a un comportamiento de baja intensidad pero visible en todas sus manifestaciones. “Se caracterizan por ser groseras y descorteses, mostrando falta de consideración por los demás”. (Moreno & Báez, 2009, pág. 30)

### **Acoso laboral**

Para Moreno y Báez (2009) el acoso laboral es considerado como una forma de violencia ya que presenta las mismas características y por tanto los mismos efectos. Se denomina también como “mobbing”.

Es definida como una forma negativa de comportamiento o conducta entre compañeros de trabajo, cuya característica principal reside en las molestias persistentes y dañinas. Puede generar a cualquier nivel jerárquico desde los altos directivos hacia los mandos medios o técnicos y viceversa.

Sin embargo, estos autores mencionan que las evaluaciones sobre este factor han sido delimitadas dentro de los valores cuantitativos y longitudinales. Proponen que los estudios deban ser transversales culturales y medir también los indicadores cualitativos donde el factor psicológico pueda ser analizado en las investigaciones futuras.

# **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

## **Acoso sexual**

Es un nivel de violencia laboral y frecuente en las instituciones. Se consideran dos tipos de acoso, el primero se define como chantaje sexual que “consiste en solicitar los favores sexuales, de forma más o menos abierta, a cambio de la obtención de algún tipo de beneficios laborales”. (Moreno & Báez, 2009, pág. 37)

El segundo tipo se refiere al ambiente hostil que “consiste en la existencia de unas condiciones de trabajo por el que los atributos sexuales, normalmente de mujeres, es una de las características que deben exhibirse incluso cuando no guardan relación con el trabajo” (Moreno & Báez, 2009, pág. 37)

Este último se puede definir como una forma de violencia de género, por cuanto se orienta al acoso directo de las mujeres. Sin embargo, el acoso sexual puede dirigirse tanto para hombres como para mujeres y sus efectos pueden ser la depresión hasta el ausentismo dependiendo de las condiciones laborales.

## **Inseguridad contractual**

La inseguridad contractual es entendida como “una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes”. (Moreno & Báez, 2009, pág. 39)

Puede entenderse como la situación inestable de las condiciones de trabajo por las que la incertidumbre y la preocupación inundan a los trabajadores. Depende también del nivel de organización y del clima laboral, ya que “el miedo a perder al trabajo, la inseguridad en el mismo, los escasos controles sobre elementos del propio contrato se han convertido en características del trabajo actual”. (Moreno & Báez, 2009, pág. 41)

# **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

## **Desgaste profesional**

Este factor “consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales”. (Moreno & Báez, 2009, pág. 41)

Este es un efecto considerablemente negativo porque influye directamente en el estado emocional del trabajador. Aquí el agotamiento y la desmotivación definen e influyen en el rendimiento laboral. Ante esta situación el trabajador no tendrá los mismos resultados de eficiencia y solución por cuanto se limita a sus funciones diarias.

### **1.2.2.3.3. Salud mental**

De acuerdo con Chiavenato la salud mental es describir las características de una persona cuando se siente bien consigo misma y con respecto a los demás, y es “capaz de enfrentar por sí mismas las exigencias de la vida”. (Chiavenato, 2000, pág. 85)

Por otro lado, los denominados trastornos mentales “son una causa cada día mayor de discapacidad y de preocupación social política y organizacional” (Gabriel y Liimatainen, 2000, citado por Moreno y Báez, 2009).

Este consiste en el objetivo de la evaluación de los riesgos psicosociales ya que se busca promover e incentivar la salud mental de los trabajadores. Para la OMS consiste en el bienestar integral definido como un “estado anímico de la mente que se caracteriza por un grado razonable de armonía entre las facultades, las necesidades y las expectativas del trabajador y las exigencias y oportunidades del medio ambiente.” (OMS, 1998, pág. 10)

Se entiende como la estabilidad emocional y mental del trabajador gracias a los factores externos y estímulos favorables que la organización le pueda otorgar. Una de las medidas para

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

fomentar este tipo de prácticas es a través de la implementación de un Plan de Salud y Seguridad Ocupacional que posteriormente se analiza.

Estos factores tienden a la homeostasis del trabajador, es decir, el equilibrio pleno entre sus facultades personales e individuales con buenas condiciones laborales. Según la OMS, este concepto:

Se aplica al control por el cerebro de su propio nivel de activación mediante mecanismo intrínsecos y extrínsecos, y que el esfuerzo mental está asociado al mantenimiento de la homeostasis en situación en que éste no se mantiene naturalmente. (OMS, 1998, pág. 44)

En términos fisiológicos, la OMS explica que un organismo se encuentra en la capacidad biológica de activar mecanismos que le permitan mantener en equilibrio sus reacciones frente a estímulos externos. Sin embargo, este concepto aclara sobre la importancia de la homeostasis como un factor natural en los organismos pero que puede sucumbir ante las eventuales crisis externas y por tanto caer en altos niveles de estrés o enfermedades psicosomáticas, dependiendo de cada individuo.

Se puede entender que por un lado la salud mental se encuentra mediada entre los factores externos como internos, pero es el contexto social el que determina importantemente en la situación del individuo o trabajador.

### **Enfermedades Psicosomáticas**

Según, las enfermedades psicosomáticas obedecen al “cansancio hasta el agotamiento y malestar general (que a su vez, median en deterioro de la calidad de vida), fatiga crónica y

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

alteraciones funcionales en casi todos los sistemas del organismo [...] con síntomas como dolores de cabeza, problemas de sueño...” (Barreiro, 2006, pág. 83)

Existen algunas enfermedades asociadas con la salud mental del trabajador, las principales son explicadas desde la perspectiva de la OIT como las afecciones somáticas crónicas y la psicógena colectiva:

### **Afecciones somáticas crónicas**

Está se encuentra asociada con diversas patologías como afecciones a los músculos, tendones, articulaciones, sistema nervioso central. La principal enfermedad que la OIT describe es la hipertensión lábil que “puede alterar el funcionamiento del sistema cardiovascular, provocando una hipertensión esencial y afecciones del miocardio”. (OIT, 1984, pág. 30)

También se menciona que una de las afecciones pueden ser cardiopatías que se asocian a empresarios por los niveles de estrés y responsabilidad que deben soportar. Las úlceras gástricas y la diabetes, en cambio se asocia con los controladores de tráfico aéreo. (OMS, 1998)

### **Enfermedad psicógena colectiva**

Este tipo de enfermedades se relacionan con la denominada histeria colectiva que en el peor de los casos puede estar presente en las instituciones. Estos casos son muy raros y son ocasionados por diversas causas como accidentes industriales, explosiones o rumores de epidemias. (OMS, 1998)

De acuerdo con la OMS “el incidente va por lo general precedido de cierta forma de estrés colectivo y de la propagación de rumores, a los que los individuos un tanto susceptibles reaccionan mediante una acción colectiva”. (OMS, 1998, pág. 32) En su mayoría puede ser

**IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

causados por niveles de estrés y cuando no se cuenta con un plan de contingencia ante los posibles riesgos y que los pueda controlar.

**1.2.3. Hipótesis**

Los factores de riesgo psicosocial, afectan la salud mental de los agentes civiles de tránsito de la Agencia Metropolitana de Tránsito.

**1.2.4. Identificación y Caracterización de las Variables**

**Tabla 2: Determinación de Variables. Jonathan Vargas (2017)**

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL – SALUD MENTAL**

<b>Variables Independientes</b>	<b>Variable Dependiente</b>	<b>Variable Interviniente</b>
Tiempo de trabajo	Salud Mental	Socio – Demográficas Laborales
Autonomía		
Carga de Trabajo		
Demandas Psicológicas		
Variedad / Contenido		
Participación / Supervisión		
Interés por el trabajador/Compensación		
Desempeño de rol		
Relaciones y apoyo social		

# IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO

## 1.2.4.1. Operacionalización de Variables

**Tabla 3: Operacionalización de Variables Independientes. Jonathan Vargas (2017)**

Tipo de variable	Nombre de la Variable	Definición	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición	Instrumento seleccionado
Independiente	Factor de Riesgo Psicosocial	Todas las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización por un lado, y por otro las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, influyen en su salud y en su rendimiento (OIT, 1984, 1986).	F-PSICO Factores Psicosociales Mide la presencia de Factores Psicosociales en el trabajo.	Tiempo de trabajo Autonomía Carga de trabajo Demandas psicológicas	Cuestionario F-PSICO versión 3.1	Las puntuaciones directas se transforman en percentiles lo que permite determinar distintos niveles de Riesgo: 85 Muy elevado 75 al 85 Elevado 65 al 75 Moderado < 65 Situación adecuada	Situación adecuada Cuestionario de Evaluación F-PSICO versión 3.1
	Tiempo de trabajo	Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana.	F-PSICO Factores Psicosociales Mide la presencia de Factores Psicosociales en el trabajo.	Evaluar el impacto del tiempo de trabajo	Cuestionario F-PSICO versión 3.1	Las puntuaciones directas se transforman en percentiles lo que permite determinar distintos niveles de Riesgo: 85 Muy elevado 75 al 85 Elevado 65 al 75 Moderado < 65 Situación adecuada	Situación adecuada Cuestionario de Evaluación F-PSICO versión 3.1
	Autonomía	Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo.	F-PSICO Factores Psicosociales Mide la presencia de Factores Psicosociales en el trabajo.	Recoger aspectos sobre los que se proyecta la autonomía.	Cuestionario F-PSICO versión 3.1	Las puntuaciones directas se transforman en percentiles lo que permite determinar distintos niveles de Riesgo: 85 Muy elevado 75 al 85 Elevado 65 al 75 Moderado < 65 Situación adecuada	Situación adecuada Cuestionario de Evaluación F-PSICO versión 3.1
	Carga de trabajo	Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva o emocional).	F-PSICO Factores Psicosociales Mide la presencia de Factores Psicosociales en el trabajo.	Valorar la carga de trabajo	Cuestionario F-PSICO versión 3.1	Las puntuaciones directas se transforman en percentiles lo que permite determinar distintos niveles de Riesgo: 85 Muy elevado 75 al 85 Elevado 65 al 75 Moderado < 65 Situación adecuada	Situación adecuada Cuestionario de Evaluación F-PSICO versión 3.1
	Demanda psicológicas	Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional	F-PSICO Factores Psicosociales Mide la presencia de Factores Psicosociales en el trabajo	Establecer el impacto emocional por el trabajo	Cuestionario F-PSICO versión 3.1	Las puntuaciones directas se transforman en percentiles lo que permite determinar distintos niveles de Riesgo: 85 Muy elevado 75 al 85 Elevado 65 al 75 Moderado < 65 Situación adecuada	Situación adecuada Cuestionario de Evaluación F-PSICO versión 3.1

**IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

Variedad	Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.	F-PSICO Factores Psicosociales Mide la presencia de Factores Psicosociales en el trabajo	Evaluar en que medida el trabajo es importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.	Cuestionario F-PSICO versión 3.1	Las puntuaciones directas se transforman en percentiles lo que permite determinar distintos niveles de Riesgo: 85 Muy elevado 75 al 85 Elevado 65 al 75 Moderado < 65 Situación adecuada	Situación adecuada Cuestionario de Evaluación F-PSICO versión 3.1
Contenido	Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo: el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres	F-PSICO Factores Psicosociales Mide la presencia de Factores Psicosociales en el trabajo	Valorar el nivel de control en la ejecución del trabajo	Cuestionario F-PSICO versión 3.1	Las puntuaciones directas se transforman en percentiles lo que permite determinar distintos niveles de Riesgo: 85 Muy elevado 75 al 85 Elevado 65 al 75 Moderado < 65 Situación adecuada	Situación adecuada Cuestionario de Evaluación F-PSICO versión 3.1
Interés por el trabajador	El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador.	F-PSICO Factores Psicosociales Mide la presencia de Factores Psicosociales en el trabajo	Establecer el equilibrio entre el trabajador y la compensación que recibe	Cuestionario F-PSICO versión 3.1	Las puntuaciones directas se transforman en percentiles lo que permite determinar distintos niveles de Riesgo: 85 Muy elevado 75 al 85 Elevado 65 al 75 Moderado < 65 Situación adecuada	Situación adecuada Cuestionario de Evaluación F-PSICO versión 3.1
Desempeño de rol	Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo.	F-PSICO Factores Psicosociales Mide la presencia de Factores Psicosociales en el trabajo	Establecer la claridad del rol, conflicto del rol y la sobrecarga del rol	Cuestionario F-PSICO versión 3.1	Las puntuaciones directas se transforman en percentiles lo que permite determinar distintos niveles de Riesgo: 85 Muy elevado 75 al 85 Elevado 65 al 75 Moderado < 65 Situación adecuada	Situación adecuada Cuestionario de Evaluación F-PSICO versión 3.1
Relaciones y apoyo social	El factor relaciones y apoyo social se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo.	F-PSICO Factores Psicosociales Mide la presencia de Factores Psicosociales en el trabajo	Apoyo instrumental y apoyo proveniente de personas del entorno.	Cuestionario F-PSICO versión 3.1	Las puntuaciones directas se transforman en percentiles lo que permite determinar distintos niveles de Riesgo: 85 Muy elevado 75 al 85 Elevado 65 al 75 Moderado < 65 Situación adecuada	Situación adecuada Cuestionario de Evaluación F-PSICO versión 3.1

*Tabla 3 (cont.)*

# IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO

**Tabla 4: Operacionalización de Variables Dependientes. Jonathan Vargas (2017)**

Tipo de variable	Nombre de la Variable	Definición	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición	Instrumento seleccionado
Dependiente	Salud Mental	La salud mental se define como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad. (OMS, 2013).	Cuestionario de salud general de GOLDBERG -GHQ28 Salud Mental Mide la presencia de afecciones en la salud mental.	Síntomas somáticos Ansiedad-Insomnio Disfunción social Depresión	Cuestionario de salud general de GOLDBERG -GHQ28	La puntuación (GHQ) se realiza asignando los valores 0, 0, 1, 1 a las respuestas de los ítems. El punto de corte para GHQ se sitúa en 5/6 (no caso/caso).	Situación adecuada Cuestionario de salud general de GOLDBERG -GHQ28
	Síntomas somáticos	Son aquellos procesos psíquicos que tienen influencia y efectos en lo somático. Esto quiere decir que ciertos síntomas somáticos (con evidencia corporal) pueden tener su origen en procesos emocionales.	Cuestionario de salud general de GOLDBERG -GHQ28 Salud Mental Mide la presencia de afecciones en la salud mental.	Afecciones en la salud mental del evaluado	Cuestionario de salud general de GOLDBERG -GHQ28	La puntuación (GHQ) se realiza asignando los valores 0, 0, 1, 1 a las respuestas de los ítems. El punto de corte para GHQ se sitúa en 5/6 (no caso/caso).	Situación adecuada Cuestionario de salud general de GOLDBERG -GHQ28
	Ansiedad-Insomnio	Son aquellos procesos psíquicos que tienen influencia y efectos en la salud mental y física del ser humano, pueden tener su origen en procesos emocionales.	Cuestionario de salud general de GOLDBERG -GHQ28 Salud Mental Mide la presencia de afecciones en la salud mental.	Afecciones en la salud mental del evaluado	Cuestionario de salud general de GOLDBERG -GHQ28	La puntuación (GHQ) se realiza asignando los valores 0, 0, 1, 1 a las respuestas de los ítems. El punto de corte para GHQ se sitúa en 5/6 (no caso/caso).	Situación adecuada Cuestionario de salud general de GOLDBERG -GHQ28
	Disfunción Social	La dificultad o incapacidad para relacionarse con su entorno social.	Cuestionario de salud general de GOLDBERG -GHQ28 Salud Mental Mide la presencia de afecciones en la salud mental.	Afecciones en la salud mental del evaluado	Cuestionario de salud general de GOLDBERG -GHQ28	La puntuación (GHQ) se realiza asignando los valores 0, 0, 1, 1 a las respuestas de los ítems. El punto de corte para GHQ se sitúa en 5/6 (no caso/caso).	Situación adecuada Cuestionario de salud general de GOLDBERG -GHQ28
	Depresión	Enfermedad o trastorno mental que se caracteriza por una profunda tristeza, decaimiento anímico, baja autoestima, pérdida de interés por todo y disminución de las funciones psíquicas.	Cuestionario de salud general de GOLDBERG -GHQ28 Salud Mental Mide la presencia de afecciones en la salud mental.	Afecciones en la salud mental del evaluado	Cuestionario de salud general de GOLDBERG -GHQ28	La puntuación (GHQ) se realiza asignando los valores 0, 0, 1, 1 a las respuestas de los ítems. El punto de corte para GHQ se sitúa en 5/6 (no caso/caso).	Situación adecuada Cuestionario de salud general de GOLDBERG -GHQ28

# IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO

**Tabla 5: Operacionalización de Variables Interviniente. Jonathan Vargas (2017)**

Tipo de variable	Nombre de la Variable	Definición	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición	Instrumento seleccionado
Interviniente	Socio – Demográfica Laborales	Características sociales y laborales que corresponden a la población objeto de investigación y que Están relacionadas con el factor social, laboral, económico, etc	Situación de una persona que es el resultado de sus condiciones sociales, laborales, económicas.	Socio – Demográficas: Edad Sexo Estado civil Formación Laborales: Tipo de contrato Tiempo de antigüedad	Años Hombre /mujer/Soltero /casado/divorciado/ unión libre Primaria/Secundaria /Tercer nivel /Cuarto nivel Nombramiento /contrato 2 años en adelante	Cuantitativa	Encuesta de Datos socio – demográficos y laboral.
	Edad	Tiempo en el que ha vivido una persona a partir de su nacimiento	Condición social	A tiempo de vida desde el nacimiento	Años	Cuantitativa	Encuesta de Datos socio – demográficos y laboral.
	Sexo	Condición orgánica en la cual se distingue a mujer de hombre	Condición social	Establecimiento de hombre o mujer	Hombre o mujer	Cuantitativa	Encuesta de Datos socio – demográficos y laboral.
	Estado civil	Condición de una persona en relación a lo social	Condición social	Condición	Soltero, casado, divorciado, etc.	Cuantitativa	Encuesta de Datos socio – demográficos y laboral.
	Tipo de contrato	Acuerdo entre el trabajador y el empleador bajo condiciones establecidas de forma consensuada.	Condición laboral	Relación laboral	Nombramiento, contrato	Cuantitativa	Encuesta de Datos socio – demográficos y laboral.
	Tiempo de antigüedad	Condición tomada en cuenta desde el tiempo de inicio dentro de una organización o institución	Condición laboral	Tiempo laboral	1 año 2 años en adelante 2 a 5 años en adelante Más de 5 años	Cuantitativa	Encuesta de Datos socio – demográficos y laboral.

**IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

	Zona Trabajo	de	Lugar donde el personal ejecuta sus actividades laborales diarias	Condición laboral	Condición	Zona Norte Zona Centro Zona Sur Multizona	Cuantitativa	Encuesta de Datos socio – demográficos y laboral.
--	--------------	----	---	-------------------	-----------	--	--------------	---

**Tabla 5 (cont.)**

**1.3.Marco Teórico Contextual y Legal**

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en su artículo 326, numeral 5, manifiesta:

“Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”. (p.152)

La salud y seguridad de los trabajadores es un derecho fundamental de todos los seres humanos, en este sentido, en el año de 1951 nace la Resolución 957 como el Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Aquí la salud ocupacional se define como la:

Rama de la Salud Pública que tiene como finalidad promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones; prevenir todo daño a la salud causado por las condiciones de trabajo y por los factores de riesgo; y adecuar el trabajo al trabajador, atendiendo a sus aptitudes y capacidades. (INSTITUTO LABORAL ANDINO, 2005, pág. 7)

Todas las comunidades andinas se encuentran amparadas bajo este marco legal que contempla la integridad física como mental en cualquier campo laboral y es fundamental que todas las organizaciones cuenten con un reglamento que proteja los derechos tanto de los empleadores como de los trabajadores.

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

El sistema nacional de seguridad y salud en el trabajo se define como el “conjunto de agentes y factores articulados en el ámbito nacional y en el marco legal de cada Estado, que fomentan la prevención de riesgos laborales y la promoción de las mejores condiciones de trabajo”. (INSTITUTO LABORAL ANDINO, 2005, pág. 6)

Cuando se protegen estos derechos, el trabajador puede mantener una homeostasis favorable hacia un mejor rendimiento laboral donde la empresa se encargará de fomentar medidas preventivas de cualquier riesgo laboral y en este caso, los psicosociales.

Una definición cercana a esta es la de María Marín y María Pico (2004) que lo definen como

un conjunto de actividades interdisciplinarias, que propende por el diagnóstico, análisis y evaluación del cuidado, la promoción, la conservación y el mejoramiento de la salud, así como la prevención de las enfermedades profesionales y accidentes laborales, de manera que las personas se puedan ubicar en un ambiente de trabajo de acuerdo con sus condiciones fisiológicas y psicológicas; además evitar daños a los elementos de la producción mediante acciones en la fuente, en el medio y las personas (Marín & Pico, 2004, pág. 17)

Se refiere a todas las acciones conjuntas que deben realizarse de acuerdo a los derechos y obligaciones de los trabajadores hacia un mejor rendimiento laboral y por ende asegurar las condiciones de su calidad de vida.

# **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

## **1.3.1. Instrumentos de evaluación**

### **1.3.1.1. Método CoPsoQ ISTAS 21**

Consta de dos versiones una corta y otra media, las que dependen del número de trabajadores para aplicar el cuestionario específico. Este fue creado bajo la base de la Teoría General de Estrés originalmente por el National Research Centre for the Working Environment de Dinamarca que desarrolló este Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ).

En 2003 este instrumento fue adaptado en España donde se adaptó una nueva versión denominada ISTAS 21 bajo la licencia de uso público y gratuito. Su objetivo principal radica en la prevención, eliminación o disminución de los riesgos psicosociales, cuyo cuestionario consta de 120 preguntas en la versión media, y de 38 preguntas para la versión corta (ISTAS, 2010)

### **1.3.1.2. Método del Instituto Navarro de Salud Laboral**

Este instrumento permite identificar situaciones de riesgo como: participación e implicación de los trabajadores; formación, información; gestión del tiempo relacionado en las funciones del trabajador, y por último la gestión del grupo que incluye la solidaridad, ética, o sentido de comunidad. (LASEME, 2011)

Está estructurado por 30 preguntas, de uso gratuito y disponible en los medios electrónicos:

El método aporta información para poder identificar cuáles son los factores de riesgo en una situación determinada, permitiendo, por tanto, el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma, a partir de los cuestionarios de aplicación individual. (LASEME, 2011, pág. 6)

Permite evaluar y diagnosticar los factores psicosociales y actuar frente a ellos. Sin embargo, se limita a una evaluación inicial y tiene una duración de 20 a 30 minutos. De acuerdo con

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

Matilde Lahera y Clotilde Nogareda, psicólogas del Servicio Navarro de Salud, exponen que este método garantiza el anonimato de los encuestados y que usualmente se utiliza en empresas con un mínimo de 10 trabajadores, aunque también para otros grupos mayores, siempre y cuando exista confidencialidad de los datos.

Este método se realiza en ambos niveles, cualitativos y cuantitativos con el objeto de recolectar información concreta sobre los riesgos psicosociales. Pues su estudio se basa en la Psicología del Trabajo y las Organizaciones para analizar las condiciones laborales y sociales en las que se desenvuelve el trabajador.

Las variables que atraviesa el cuestionario de este instituto se han realizado a partir de: un análisis semántico (prueba de 25 ítems), juicio de expertos (análisis metodológicos), aplicación del cuestionario provisional de 50 empresas y versión definitiva del cuestionario (Lahera & Nogareda, 2009)

Los análisis realizados en estos cuatro aspectos han permitido establecer la confiabilidad y validez de la herramienta, con el estudio de la participación, implicación y responsabilidad; formación, información y comunicación; gestión del tiempo; y cohesión de grupo.

La primera variable se refiere al “grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar”. (Lahera & Nogareda, 2009, pág. 3)

La segunda variable se refiere al “grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas”. (Lahera & Nogareda, 2009, pág. 3)

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

La tercera variable se refiere al “nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de sus pausas, y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales”. (Lahera & Nogareda, 2009, pág. 3)

La cuarta variable se refiere al “patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad”. (Lahera & Nogareda, 2009, pág. 3)

### **1.3.1.3. Ofimap**

Este instrumento se refiere a los riesgos originados por las funciones administrativas o de oficina. Consta de 55 preguntas que evalúan: la distribución y diseño, comunicación, control y liderazgo, carga mental y satisfacción social. (LASEME, 2011)

Esta se puede utilizar con distintas metodologías o combinar con otras técnicas y comparar resultados.

### **1.3.1.4. F-Psico**

Este instrumento es el más adecuado y eficaz para evaluar y prevenir los riesgos psicosociales ya que permite obtener las siguientes características: carga mental, autonomía temporal, contenido de trabajo, supervisión participación, definición de rol, interés por trabajar, relaciones personales, exigencias emocionales del trabajo, tiempo de trabajo, y posible exposición a conflictos o conductas violentas. (LASEME, 2011)

Este se encuentra adaptado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, y está diseñado bajo un formato digital cuyos resultados son inmediatos y consta de 44 preguntas.

# **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

## **1.3.1.5. Modelo de Villalobos**

G.H. Villalobos explica que los factores psicosociales deben ser evaluados y comprendidos dentro de modelos conceptuales de interacción y transacción. El primer modelo se basa en la interacción de ajuste-persona. En este se identifica el entorno psicológico del individuo a evaluar.

El segundo modelo se entiende como resultados de los procesos cognitivos de los cuales se analiza la situación estresante producto de la transacción entre la persona y el entorno.

A este, Villalobos ejemplifica que el mejor esquema de comprensión es el modelo dinámico de los factores psicosociales. Se entiende como “un proceso sistémico y dinámico, es decir, que contempla los elementos en un conjunto, en el que las partes de influyen unas a otras (individual, laboral y social). (Villalobos, 2007, citado por Gómez L. , 2011)

En este sentido, la académica Villalobos propone un cuestionario para evaluar los riesgos psicosociales que respondan a las variables determinadas dentro de la denominada “Batería de Instrumentos para la Evaluación de factores de riesgo” psicosocial desarrollado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de su país.

### **Decisión 584, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Artículo 12.-** Los empleadores deberán adoptar y garantizar el cumplimiento de las medidas necesarias para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, entre otros, a través de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

**Artículo 18.-** Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar.

# **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

## **Código del trabajo**

Actualmente, se encuentra en debate para su aplicación en el sistema laboral del Ecuador a cargo del Ministerio de Relaciones Laborales. Sin embargo, este se encuentra vigente desde 2005 donde se mencionan los siguientes artículos:

**Artículo 2, inciso f.** Recopilar los reglamentos aprobados por el Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos y el Consejo Superior del IESS en materia de Seguridad e Higiene del Trabajo.

**Artículo 304.** El Ministerio de Trabajo y Empleo, a través de sus sistemas de inspección, supervisará aspectos inherentes a contratación, pago de remuneraciones, beneficios sociales, seguridad y salud, y demás derechos de los trabajadores, y pondrán énfasis en vigilar el cumplimiento de normas nacionales e internacionales vigentes respecto a la vinculación de mujeres, menores de edad, y seguridad y salud en el trabajo, sin perjuicio de los controles que deban realizar las autoridades competentes, derivados de la aplicación de leyes específicas en la materia.

## **Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo**

Ecuador cuenta con un marco legal que protege los derechos del trabajador bajo el “Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo”. Este fue expedido en 1998 por el Congreso Nacional y amparado por los convenios internacionales (Acuerdo OIT 1951) y decreto ejecutivo 2393 (1986), cuya obligación principal de todas las organizaciones es:

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

**Artículo 11, inciso 2.** Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.

**Artículo 14, inciso 2:** Las empresas que dispongan de más de un centro de trabajo, conformarán subcomités de Seguridad e Higiene a más del Comité, en cada uno de los centros que superen la cifra de diez trabajadores, sin perjuicio de nominar un comité central o coordinador.

### **Resolución C.D. 390-Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo**

**Art. 3.- Principios de la Acción Preventiva.-** En materia de riesgos del trabajo la acción preventiva se fundamenta en los siguientes principios:

- a) Eliminación y control de riesgos en su origen;
- b) Planificación para la prevención, integrando a ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales;
- c) Identificación, medición, evaluación y control de los riesgos de los ambientes laborales;
- d) Adopción e medidas de control, que prioricen la protección colectiva a la individual; e) Información, formación, capacitación y adiestramiento a los trabajadores en el desarrollo seguro de sus actividades;
- f) Asignación de las tareas en función de las capacidades de los trabajadores;
- g) Detección de las enfermedades profesionales u ocupacionales; y,
- h) Vigilancia de la salud de los trabajadores en relación a los factores de riesgo identificados.

# **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

## **CAPITULO II**

### **MÉTODO**

#### **2.1. Tipo de estudio**

Esta investigación tendrá un enfoque cuantitativo debido a que se ha generado una hipótesis antes de recolectar y analizar los datos, se medirán las variables que contiene la hipótesis; los datos obtenidos serán analizados a través de medios estadísticos y finalmente se establecerán conclusiones respecto a la hipótesis. Su alcance será descriptivo y correlacional. Descriptivo debido a que se buscará obtener información acerca de las variables o conceptos que intervienen en la investigación; y correlacional porque relacionará las variables factores de riesgo psicosocial y salud mental. Además, será una investigación no experimental con corte transversal debido a que no se manipularán deliberadamente las variables y la recolección de datos se realizará en un momento único (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

#### **2.2. Modalidad de Investigación**

Se realizará una investigación de campo. La información que se requiere será recogida directamente de los agentes civiles de tránsito de la Agencia Metropolitana de Tránsito, por medio de la aplicación de dos cuestionarios: Factores Psicosociales (FPSICO), versión 3.1 y Cuestionario de salud general de GOLDBERG -GHQ28.

#### **2.3. Método**

El método Hipotético – Deductivo será usado en esta investigación, pues se parte de una hipótesis inicial la misma que para ser comprobada o descartada será sometida a una verificación en lo posterior. El método estadístico será aplicado para el manejo y procesamiento de los datos que se recojan para la realización de esta investigación.

# **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

## **2.4. Población y Muestra**

Según Busot (1991), cuando las poblaciones son muy grandes sería dificultoso recoger, procesar y analizar la información de cada uno de sus componentes. Quizás, para el momento de dar a conocer los resultados serían extemporáneos, pero se puede obtener resultados casi iguales, con número inferior al total, de los miembros que componen una comunidad consultada, solamente considerando una parte de la población total, en otras palabras, mediante un muestreo.

### **2.4.1. Población**

En la realización de la investigación de este estudio, se tomó como universo a la población de los agentes civiles de tránsito, 1984 personas.

### **2.4.2. Muestra**

La aplicación de las herramientas técnicas es decir los cuestionarios fueron aplicados a una población representativa de 250 agentes civiles de tránsito que laboran operativamente en los principales puntos críticos de la ciudad de Quito.

### **2.4.3. Criterios de selección**

#### **Criterios de inclusión**

- Que sea trabajador de la Agencia Metropolitana de Tránsito
- Que trabaje en actividades operativas de campo
- Que acepte ser parte de la investigación

#### **Criterios de exclusión**

- Que se encuentre ausente debido a permiso, vacaciones u otras causas durante el levantamiento de la información.

# **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

- Que se encuentre en proceso de desvinculación de la AMT.

## **2.5. Selección de Instrumentos de Investigación**

Existen muchos instrumentos para la recolección de información que permiten evaluar los factores de riesgos psicosociales, sin embargo para el cumplimiento de los objetivos de la investigación se utilizarán dos instrumentos previamente seleccionados que serán profundizados a continuación:

**1) FPSICO:** Cuestionario para la valoración de los factores psicosociales creado por el INSHT, versión 3.1;

**2) Cuestionario de salud general de Goldberg (GHQ28):** Validado en España donde se han utilizado diferentes versiones: la de 60 ítems Muñoz et al., 1978, la de 30 ítems Lobo y Gimeno Aznar, 1981, la de 12 ítems Muñoz et al., 1995. Sin embargo, el más difundido en nuestro país Ecuador ha sido el GHQ-28, adaptado y, validado por Lobo et al. en 1.985, en España, es el que presentamos para esta investigación.

### **2.5.1. Validez y Confiabilidad de los Instrumentos**

#### **2.5.1.1. Cuestionario para la Valoración de Factores Psicosociales (FPSICO, versión 3.1).**

El método de evaluación de Factores Psicosociales (FPSICO), versión 3.1, contiene 44 preguntas, algunas de ellas con opciones múltiples, de tal forma que el número de ítems asciende a 89. Las preguntas son de naturaleza cerrada, de escala tipo Likert; las respuestas están prefijadas en un rango numérico del 1 al 4 con las siguientes alternativas: siempre o casi siempre; a menudo – a veces – nunca o casi nunca (Aguilar, 2014).

45 El INSHT, en la Nota Técnica de Prevención (NTP 926), describe los 9 factores que estudia este método, los mismos que se describen a continuación:

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

**Tiempo de trabajo (TT):** Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

**Autonomía (AU):** Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

- **Autonomía temporal.** Se refiere a la libertad concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, la distribución de los descansos durante la jornada y el disfrute del tiempo libre para atender a cuestiones personales.
- **Autonomía decisional.** La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y método, la resolución de incidencias, etc.

**Carga de trabajo (CT):** Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva o emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

(componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo). Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- Presiones de tiempos. La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.
- Esfuerzo de atención. Con independencia de la naturaleza de la tarea, esta requiere que se la preste una cierta atención. Ésta viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.
- Cantidad y dificultad de la tarea. La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que supone para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas.

**Demandas psicológicas (DP):** Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional. Las exigencias cognitivas se definen según el grado de movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma, el sistema

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

cognitivo se ve comprometido, en mayor o menor medida, en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc. Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo, en el caso de trato con pacientes, clientes, etc. El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados, etc. Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación y compromiso con las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc.). Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

**Variación / contenido (VC):** Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas. Este factor se evalúa mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

**Participación / Supervisión (PS):** Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo: el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

de sus quehaceres. Así, la “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización. La “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

**Interés por el trabajador / Compensación (ITC):** El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como por la percepción de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

**Desempeño de rol (DR):** Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende tres aspectos fundamentales:

- La claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
- El conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.
- La sobrecarga de rol: se refiere a la asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo pero que se añaden a ellas.

**IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

**Relaciones y apoyo social (RAS):** El factor relaciones y apoyo social se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y la calidad de tales relaciones. Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distinta frecuencia e intensidad, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales), ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

**Tabla 6: Distribución de ítems por factores del F-PSICO versión 3.1**

<b>FACTORES DEL F-PSICO</b>		
<b>Tiempo de trabajo (4 ítems)</b>	1, 2, 5 y 6	
<b>Autonomía (12 ítems)</b>	Autonomía temporal	3, 7, 8 y 9
	Autonomía decisional	10a, 10b, 10c, 10e, 10f, 10g y 10 h
<b>Cargar de trabajo (13 ítems)</b>	Presiones de tiempos	23, 24 y 25
	Esfuerzo de atención	21, 22, 27, 30, 31 y 32
	Cantidad y dificultad de la tarea	4, 26, 28 y 29
<b>Demandas Psicológicas (12 ítems)</b>	Exigencias psicológicas	33a, 33b, 33c, 33d, 33e
	Exigencias emocionales	33f, 3a, 34b, 34c, 34d, 35, 36
<b>Variedad / Contenido del Trabajo (7 ítems)</b>	37, 38, 39, 40a, 40b, 40c, 40d	
<b>Supervisión / Participación (11 ítems)</b>	11a, 11b, 11c, 11d, 11e, 11f, 11g, 12a, 12b, 12c y 12d	
<b>Interés por el trabajador / compensación (8 ítems)</b>	13a, 13b, 13c, 13d, 41, 42, 43 y 44	
<b>Desempeño de rol (11 ítems)</b>	14a, 14b, 14c, 14d, 14e, 14f, 15a, 15b, 15c, 15d y 15e	
<b>Relaciones y apoyo social (11 ítems)</b>	16a, 16b, 16c, 16d, 17, 18a, 18b, 18c, 18d, 19 y 20	

Adaptado de F-PSICO. Factores Psicosociales. Método de Evaluación. INSHT. 2014.

# IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO

## Justificación psicométrica

El estudio psicométrico ha consistido en la obtención de la fiabilidad del instrumento, para lo cual se ha analizado su consistencia interna y otras evidencias de validez. Después de la aplicación del cuestionario a una muestra de 1718 trabajadores, Ferrer, Guilera y Peró (2011) dieron a conocer los resultados obtenidos:

## Fiabilidad

El coeficiente de Cronbach es el indicador de la fiabilidad y consistencia interna del instrumento. Para cada uno de los nueve factores se obtuvo este coeficiente, el cual se basó en los criterios de interpretación de Prieto y Muñiz (2000) que se muestran en el siguiente cuadro:

**Tabla 7: Criterios de interpretación de Prieto y Muniz**

Inadecuada:  $r < 0,60$

Adecuada, pero con déficits:  $0,60 \leq r < 0,70$  [SEP]

Adecuada:  $0,70 \leq r < 0,80$  [SEP]

Buena:  $0,80 \leq r < 0,85$  [SEP]

Excelente:  $\geq 0,85$  [SEP]

Fuente: Un modelo para evaluar la calidad de los Test utilizados en España. Prieto y Muñiz. 2000.

El coeficiente  $\alpha$  de Cronbach de la escala, tomada en su conjunto, fue de 0,895 (n=1108), que muestra una fiabilidad excelente a nivel global (Ferrer, Guilera y Peró, 2011).

En la mayoría de los factores el valor del coeficiente mostró una fiabilidad adecuada, con la excepción del factor tiempo de trabajo que obtuvo una fiabilidad adecuada pero con déficits.

## Perfil Valorativo

La NTP 926 menciona que, para interpretar las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a un grupo determinado, se procedió al proceso de baremación. En consecuencia, se transformaron las puntuaciones directas en percentiles, permitiendo determinar distintos niveles

# IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO

de riesgo, los cuales se sitúan en cuatro niveles. Los cuatro niveles de riesgo son presentados en forma gráfica y con distintos tonos de color. Se da a conocer el porcentaje correspondiente a cada factor.

**Tabla 8: Niveles de Riesgo – FPSICO**

<b>Percentil obtenido</b>	<b>Riesgo</b>
<b>Percentil <math>\geq</math> P85</b>	Muy elevado
<b>Percentil <math>75 \geq</math> Percentil <math>&lt;</math> P85</b>	Elevado
<b>Percentil <math>65 \leq</math> Percentil 75</b>	Moderado
<b>Percentil <math>&lt;</math> P65</b>	Situación adecuada

Fuente: Nota Técnica de Prevención (NTP 926).

## **2.5.1.2. Cuestionario de salud general de Goldberg (GHQ28)**

### **Descripción. –**

Basándose en el Cornell Medical Index<sup>1</sup>, el trabajo de Abrahamson et al.<sup>2</sup> y el de Veroff et al.<sup>3</sup>, David Goldberg desarrolló, en 1972, el cuestionario GHQ (General Health Questionnaire), concebido como método de identificación de pacientes con trastornos psíquicos en el ámbito clínico de los no especialistas en psiquiatría.

En su formato original constaba de 93 ítems. A partir de él, se han ido generando versiones más cortas GHQ-60, GHQ-30, GHQ-20, GHQ-12. En 1979, Goldberg y Hillier diseñaron un nuevo modelo “escalado” de 28 ítems GHQ-28 compuesto de cuatro subescalas. En los últimos años, el GHQ se ha confirmado como uno de los mejores instrumentos dentro de las técnicas de screening para estudios epidemiológicos psiquiátricos, de hecho, sus diferentes modalidades han sido traducidas al menos a 36 idiomas y utilizadas en más de 50 estudios de validación.

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

En España, se han validado y utilizado diferentes versiones: la de 60 ítems Muñoz et al., 1978, la de 30 ítems Lobo y Gimeno Aznar, 1981, la de 12 ítems Muñoz et al., 1995. Sin embargo, el más difundido en nuestro país Ecuador ha sido el GHQ-28, adaptado y, validado por Lobo et al. en 1985 (España), es el que presentamos aquí.

El GHQ-28 es un cuestionario autoadministrado que consta de 28 ítems agrupados en cuatro subescalas de 7 ítems cada una: subescala A (síntomas somáticos), subescala B (ansiedad e insomnio), subescala C (disfunción social) y subescala D (depresión grave). Cada pregunta tiene cuatro posibles respuestas, progresivamente peores. El paciente debe subrayar la respuesta elegida y es esencial que se limite a su situación en las últimas semanas no en el pasado.

Al ser un instrumento diseñado para su uso en las consultas médicas no psiquiátricas, su objetivo consiste en detectar cambios en la función normal del paciente, no en determinar los rasgos que lo acompañan a lo largo de su vida. Explora dos tipos de fenómenos: la incapacidad para funcionar, desde el punto de vista psíquico, a nivel “normal” y la aparición de nuevos fenómenos de malestar psíquico.

Para determinar la puntuación del GHQ se pueden utilizar 3 métodos alternativos:

“Puntuación Likert”, que consiste en asignar valores de 0, 1, 2 y 3 a cada una de las cuatro posibles respuestas (a,b,c,d)

“Puntuación GHQ”, su objetivo consiste en determinar el número de síntomas presente y asigna valores a las respuestas de 0, 0, 1, 1.

“Puntuación CGHQ” divide los ítems en dos apartados: los positivos hacen referencia a la salud (A1, C1, C3, C4, C5, C6 y C7) y los negativos hacen referencia a la enfermedad (el resto). Los positivos se puntúan 0, 0, 1, 1 y los negativos 0,1,1,1. La ventaja de este frente al

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

anterior, consiste en evitar pasar por alto los trastornos de larga duración, dado que, en presencia de dicha situación, es probable, que los pacientes contesten “No más que lo habitual” y por tanto puntuarían 0 con el método GHQ.

### **INTERPRETACIÓN**

Se trata de un cuestionario breve y de fácil ejecución. Tiene dos aplicaciones principales: estimar la prevalencia de la enfermedad psiquiátrica en una determinada población y captar casos de patología psiquiátrica en las consultas no especializadas. Como elemento de screening tiene ventajas, es un buen instrumento para ser utilizado en Atención Primaria.

La mayoría de las críticas sobre el GHQ han incidido sobre las limitaciones que impone el diseño del mismo. Goldberg desarrolló el GHQ-28 para monitorizar el cambio reciente que han experimentado los pacientes en su sintomatología, no para medir el nivel absoluto de la misma. Si una persona presenta un síntoma desde hace tiempo y este no se ha modificado durante las últimas semanas, su respuesta será “no más que lo habitual” y no identificará este como problemático.

El GHQ no sirve para establecer un diagnóstico clínico.

Las diferentes subescalas del GHQ-28 valoran sintomatología específica para cada uno de sus apartados, pero no se corresponden con diagnósticos psiquiátricos, estas subescalas no son independientes entre sí. Aunque las subescalas B (ansiedad/insomnio) y D (depresión grave) se correlacionan bien con la valoración de los psiquiatras para ansiedad y depresión, esto no ocurre con la subescala A para síntomas somáticos.

# **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

Se ha demostrado en algunos estudios que pacientes con enfermedad somática grave puntúan alto en el GHQ-28, se ha sugerido que en este tipo de pacientes sería necesario elevar el umbral para mejorar la sensibilidad y especificidad.

## **PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS**

### **Fiabilidad:**

Los estudios internacionales de validación del GHQ-28 son numerosos y están hechos sobre diferentes grupos de pacientes.<sup>10,12-19,33</sup> En conjunto, los datos disponibles han mostrado una elevada fiabilidad test-retest del GHQ-28 ( $r = 0.90$ ).

### **Validez:**

En los múltiples trabajos llevados a cabo en diferentes lugares del planeta, la sensibilidad del conjunto oscila entre 44% y 100% mediana del 86% y la especificidad entre el 74% y el 93% mediana del 82%

## **BIBLIOGRAFÍA**

Original:

Goldberg DP. The Detection of Psychiatric Illness by Questionnaire. London. Oxford University Press. 1.972.

Goldberg DP, Hillier VF. A scaled version of the General Health Questionnaire. Psychological Medicine 1979;9:139-145.

# **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

## **Validación:**

Lobo A, Pérez-Echeverría MJ, Artal J. Validity of the scaled version of the General Health Questionnaire (GHQ-28) in a Spanish population. *Psychological Medicine* 1986;16:135-140.

### **2.5.2. Pilotaje de Instrumentos**

El pilotaje de los dos instrumentos seleccionados para esta investigación, se desarrolló con el objetivo de conocer si la forma de aplicación de los cuestionarios fue adecuada y si los ítems estuvieron redactados de manera entendible para los encuestados. Se procedió a aplicar los instrumentos a 10 trabajadores que son parte de la muestra seleccionada. Posterior a la aplicación, se pidió a los 10 participantes que llenaran una encuesta, la cual buscaba conocer si los objetivos de la investigación fueron claramente explicados, si la metodología usada fue adecuada y si los ítems fueron entendibles.

### **Resultados del Pilotaje – Encuesta Socio demográfica laboral**

Los datos recolectados mediante la encuesta socio demográfica laboral fueron llevados a una base de datos en el programa estadístico SPSS, versión 22; posterior al procesamiento de la información se observa que, de los 10 trabajadores encuestados, el 80% (8 trabajadores) pertenecen al género masculino y el 20% (2 trabajadores) al género femenino. En cuanto a la edad de los encuestados, el 30% (3 trabajadores) se ubican entre 18 a 24 años, el 70% (7 trabajadores) entre 25 a 31 años. En lo que se refiere al nivel de educación de los encuestados, el 100% (10 trabajadores) cuentan con secundaria.

En cuanto al tipo de contrato se observa que, de los 10 trabajadores encuestados, el 20% (2 trabajadores) tienen nombramiento y el 80% (8 trabajadores) tienen contrato de servicios ocasionales. En lo que se refiere al estado civil de los encuestados, el 30% (3 trabajadores) son

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

solteros, el 50% (5 trabajadores) son casados y el 20% (2 trabajadores) vive en unión libre. En lo que respecta al tiempo (Antigüedad) que llevan trabajando en la institución los encuestados, se observa que el 80% (8 trabajadores) trabajan 2 años, mientras que el 20% (2 trabajadores) trabajan de 2 a 5 años. (Anexo 1)

### **Resultados del Pilotaje – Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales**

La información recolectada mediante el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales (FPSICO 3.1), primeramente, fue ingresada a una base de datos en Excel. Después de procesar la información sobre cada uno de los 9 factores que estudia este método, se identificaron los Factores de Riesgo Psicosocial presentes en la población investigada. (Anexo 2)

#### **Tiempo de trabajo**

De los 10 trabajadores evaluados, el 10% (1 trabajador) se encasillan en Situación Adecuada, el 50% (5 trabajadores) en Riesgo Moderado y el 40% (4 trabajadores) se encasillan en situación de riesgo muy elevado

#### **Autonomía**

De los 10 trabajadores encuestados, 10 % (1 trabajador) se ubican en una situación adecuada, mientras que el 60% (6 trabajadores) se posicionan en riesgo moderado, y el 30% (3 trabajadores) se encuentran en riesgo elevado.

#### **Carga de Trabajo**

De los 10 trabajadores valorados, el 30% (3 trabajadores) se encuentran en riesgo moderado y el 70% (7 trabajadores) se encuentran en riesgo elevado.

# **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

## **Demandas Psicológicas**

De los 10 trabajadores estimados, el 20% (2 trabajadores) se encuentran en riesgo moderado y el 80% (8 trabajadores) se encuentran en riesgo elevado.

## **Variedad y Contenido**

De los 10 trabajadores encuestados, el 60% (6 trabajadores) se encuentran en riesgo moderado y el 40% (4 trabajadores) se encuentran en riesgo elevado.

## **Participación / Supervisión**

De los 10 trabajadores evaluados, el 40% (4 trabajadores) se encuentran en riesgo moderado y el 60% (6 trabajadores) se encuentran en riesgo elevado.

## **Interés por el trabajador / Compensación**

De los 10 trabajadores analizados, el 80% (8 trabajadores) se encuentran en situación adecuada, el 10% (1 trabajador) se encuentra en riesgo moderado y el 10% restante (1 trabajador) se encuentran en riesgo elevado.

## **Desempeño de Rol**

De los 10 trabajadores estimados, el 50% (5 trabajadores) se encuentran en situación adecuada, el 30% (3 trabajadores) se encuentra en riesgo moderado y el 20% (2 trabajadores) se encuentran en riesgo elevado.

# **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

## **Relaciones / Apoyo Social**

De los 10 trabajadores valorados, el 40% (4 trabajadores) se encuentran en situación adecuada, el 40% (4 trabajadores) se encuentra en riesgo moderado y el 20% (2 trabajadores) se encuentran en riesgo elevado.

## **Resultados del Pilotaje – Cuestionario de salud general de Goldberg (GHQ28)**

Los datos recolectados mediante el cuestionario salud general de Goldberg (GHQ28), fueron llevados a una base de datos en el programa estadístico SPSS, versión 22; posterior al procesamiento de la información es importante mencionar que una puntuación superior a 5/6 (siendo el máximo de 7) en cualquiera de las categorías es indicativa de caso probable, obteniendo como resultados los siguientes (Anexo 3):

### **Síntomas psicósomáticos:**

De los 10 trabajadores evaluados, el 100% (10 trabajadores) se encuentran cómo no caso.

### **Ansiedad-Insomnio:**

De los 10 trabajadores analizados, el 90% (9 trabajadores) se encuentran cómo no caso, y el 10% (1 trabajador) como caso probable.

### **Disfunción social en la actividad diaria:**

De los 10 trabajadores valorados, el 100% (10 trabajadores) se encuentran cómo no caso.

### **Depresión:**

De los 10 trabajadores encuestados, el 100% (10 trabajadores) se encuentran cómo no caso.

# **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

## **Resultados del Pilotaje – Encuesta sobre instrumentos aplicados**

El 100% de los encuestados respondió que el objetivo de la aplicación de los cuestionarios fue claro. El 90% manifestó que se sintió bien mientras respondía a las preguntas, mientras que el 10% respondió que no. El 80% contestó que las preguntas formuladas en los cuestionarios fueron fáciles de entender, mientras que el 20% contestó que no. El 100% de los encuestados respondió que la cantidad de tiempo (60 minutos) fue el adecuado para llenar los cuestionarios. Finalmente, el 30% contestó que los instrumentos contenían muchas preguntas para responder, mientras que el 70% contestó que no. Al considerar las respuestas obtenidas en la encuesta se procedió a realizar ajustes en la terminología de un ítem (sin cambiar el significado original), en el cuestionario GHQ28, con el propósito de lograr un claro entendimiento por parte de los encuestados. De igual manera se determinó que por la mañana era el momento óptimo para la aplicación de los instrumentos. (Anexo 4).

# **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS**

#### **3.1. Presentación y análisis de resultados**

En este capítulo se realiza un análisis de la relación de los factores de riesgo psicosocial en la salud mental de los agentes de tránsito de la Agencia Metropolitana de Tránsito.

Los datos recolectados mediante la encuesta socio demográfica laboral y el cuestionario general de Goldberg GHQ 28, fueron llevados a una base de datos en el paquete estadístico SPSS, versión 22, el cual permitió crear tablas y gráficos con la finalidad de demostrar las relaciones existentes entre las variables. Así también, la información recolectada mediante el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales (FPSICO 3.1); primeramente, fue ingresada a una base de datos en el paquete informático Excel. Posteriormente se usó el paquete estadístico SPSS, versión 22, para establecer las relaciones existentes entre los Factores de Riesgo Psicosocial identificados, salud mental, edad, estado civil, zona a la que pertenece, tipo de contrato de la población objeto de estudio.

Los análisis estadísticos de la información fueron descriptivos y de asociación. Los análisis descriptivos permitieron conocer la población de estudio y sus prevalencias respectivas, para lo cual se crearon tablas de distribución de frecuencia con valores absolutos (número de casos) y relativos (porcentajes). Para el análisis de asociación se calculó el coeficiente de correlación de Pearson.

##### **3.1.1. Resultados Socio demográficos**

En la tabla 9 se aprecia que, de los 250 agentes civiles de tránsito evaluados, el 66% (165 agentes civiles de tránsito) pertenecen al género masculino y el 34% (85 agentes civiles de tránsito) al género femenino. En cuanto a la edad de los trabajadores valorados, el 14,8% (37

## IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO

Agentes Civiles de Tránsito) tienen entre 18 a 24 años, el 71,6% (179 Agentes Civiles de Tránsito) entre 25 a 31 años y el 13,6% (34 Agentes Civiles de Tránsito) entre 32 a 38 años. Se aprecia que la edad predominante de la población está entre los 25 a 31 años. En lo que se refiere al estado civil de los trabajadores, el 45,2% (113 Agentes Civiles de Tránsito) son solteros, el 30,8% (77 Agentes Civiles de Tránsito) son casados, el 4,8% (12 Agentes Civiles de Tránsito) son divorciados, el 1,2% (3 Agentes Civiles de Tránsito) son viudos, y el 18% (45 Agentes Civiles de Tránsito) conviven en unión libre. En este caso los solteros predominan en relación al estado civil. En cuanto al nivel de educación de los trabajadores, el 74,8% (187 Agentes Civiles de Tránsito) tienen nivel de educación secundaria y el 25,2% (63 Agentes Civiles de Tránsito) Título de Tercer Nivel es decir profesionales. El nivel de educación que predomina en la población investigada es secundario.

**Tabla 9: Distribución de casos estudiados según Género, edad, nivel de educación y estado civil**

<b>Género</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
MASCULINO	165	66,0	66,0	66,0
FEMENINO	85	34,0	34,0	100,0
Total	250	100,0	100,0	
<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
ENTRE 18 A 24 AÑOS	37	14,8	14,8	14,8
ENTRE 25 A 31 AÑOS	179	71,6	71,6	86,4
ENTRE 32 A 38 AÑOS	34	13,6	13,6	100,0
Total	250	100,0	100,0	
<b>Nivel de educación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
SECUNDARIA	187	74,8	74,8	74,8
TERCER NIVEL	63	25,2	25,2	100,0
Total	250	100,0	100,0	
<b>Estado Civil</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
SOLTERO	113	45,2	45,2	45,2
CASADO	77	30,8	30,8	76,0
DIVORCIADO	12	4,8	4,8	80,8

**IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

VIUDO	3	1,2	1,2	82,0
UNIÓN LIBRE	45	18,0	18,0	100,0
<b>Total</b>	250	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Socio Demográfica aplicada Tabla 9 (cont.)

En la tabla 10 se observa que, de los 250 agentes civiles de tránsito, el 64% (160 Agentes Civiles de Tránsito) tienen nombramiento y el 36% (90 Agentes Civiles de Tránsito) tienen contrato de servicios ocasionales. En lo que respecta al tiempo (Antigüedad) que los trabajadores llevan laborando en la institución, se observa que el 2% (5 Agentes Civiles de Tránsito) trabajan menos de 1 año, el 30,4% (76 Agentes de Tránsito) 2 años, el 53% (134 Agentes Civiles de Tránsito) trabajan de 2 a 5 años y el 14% (35 Agentes Civiles de Tránsito) de 5 años en adelante. En lo que referente a la zona en la que desempeñan funciones los agentes, se observa que el 29,2% (73 Agentes Civiles de Tránsito) trabajan en la Zona Sur, el 8,8% (22 Agentes de Tránsito) trabajan en la zona centro, el 42,8% (107 Agentes Civiles de Tránsito) trabajan en la Zona Norte y el 19,2% (48 Agentes Civiles de Tránsito) ejecutan funciones en multizona, por que desempeñan actividades de supervisión.

**Tabla 10: Distribución de casos estudiados según Tipo de contrato, tiempo de antigüedad, zona donde ejecutan actividades.**

<b>Tipo de contrato</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
NOMBRAMIENTO	160	64,0	64,0	64,0
CONTRATO	90	36,0	36,0	100,0
Total	250	100,0	100,0	
<b>Antigüedad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
MENOS DE 1 AÑO	5	2,0	2,0	2,0
2 AÑOS	76	30,4	30,4	32,4
DE 2 A 5 AÑOS	134	53,6	53,6	86,0
DE 5 AÑOS EN ADELANTE	35	14,0	14,0	100,0
Total	250	100,0	100,0	
<b>Zona donde trabaja</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Válido</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
ZONA SUR	73	29,2	29,2	29,2
ZONA CENTRO	22	8,8	8,8	38,0
ZONA NORTE	107	42,8	42,8	80,80
MULTIZONA	48	19,2	19,2	100,0
Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Socio Demográfica aplicada

# IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO

## 3.1.2. Resultados – Factores Psicosociales

En la tabla 11 se presentan los resultados obtenidos de los Factores Psicosociales evaluados por medio del cuestionario FPSICO, versión 3.1. En lo referente al factor Tiempo de Trabajo (TT) se observa que el 14% (36 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 16% (40 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 24% (59 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo elevado y el 46% (115 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo muy elevado. La sección de la población que se encuentra en riesgo elevado o muy elevado necesita ser atendida dentro de un plan de intervención.

**Tabla 11: Niveles de Riesgo de los factores Tiempo de trabajo, Autonomía y Carga de Trabajo**

FACTOR PSICOSOCIAL		SITUACIÓN ADECUADA	RIESGO MODERADO	RIESGO ELEVADO	RIESGO MUY ELEVADO
TIEMPO DE TRABAJO (TT)	N	36	40	59	115
	%	14%	16%	24%	46%
AUTONOMÍA (AU)	N	194	17	18	21
	%	78%	7%	7%	8%
CARGA DE TRABAJO (CT)	N	112	27	37	74
	%	44%	11%	15%	30%

Fuente: Cuestionario para la valoración de los factores psicosociales – FPSICO – aplicado.

Al analizar el factor Autonomía (AU) en la tabla 11 se aprecia que el 78% (194 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 7% (17 Agentes Civiles de Tránsito) se halla en riesgo moderado, el 7% (18 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo elevado, y el 8% (21 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo muy elevado. La sección de la población que se encuentra en riesgo elevado o muy elevado necesita ser atendida dentro de un plan de intervención.

En lo que respecta al factor Carga de Trabajo se observa que el 44% (112 Agentes Civiles de Tránsito) de la población se encuentra dentro del rango adecuado, el 11% (27 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentran en riesgo moderado, el 15% (37 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentran en riesgo elevado, y el 30% (74 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra

## IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO

en riesgo muy elevado. La sección de la población que se encuentra en riesgo elevado necesita ser atendida dentro de un plan de intervención.

En la tabla 12, en cuanto al factor Demandas Psicológicas (DP), se observa que el 18% (45 Agentes Civiles de Tránsito) de la población se encuentra dentro del rango adecuado, el 13% (33 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentran en riesgo moderado, el 18% (44 personas) se encuentran en riesgo elevado, y el 51% (128 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo muy elevado. La sección de la población que se encuentra en riesgo elevado o muy elevado necesita ser atendida dentro de un plan de intervención.

En cuanto al factor Variedad / Contenido (VC), se observa que el 84% (210 Agentes Civiles de Tránsito) de la población se encuentra dentro del rango adecuado, el 6% (15 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentran en riesgo moderado, el 6% (15 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentran en riesgo elevado, y el 4% (10 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo muy elevado. La sección de la población que se encuentra en riesgo elevado o muy elevado necesita ser atendida dentro de un plan de intervención.

En cuanto al factor Participación / Supervisión (PS), permite observar que el 12% (30 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 6% (14 personas) se encuentran en riesgo moderado, el 21% (53 personas) se encuentran en riesgo elevado, y el 61% (153 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo muy elevado. Se requiere intervención inmediata para controlar el riesgo psicosocial presente

**Tabla 12: Niveles de Riesgo de los factores Demandas Psicológicas, Variedad /Contenido y Participación /Supervisión.**

FACTOR PSICOSOCIAL		SITUACIÓN ADECUADA	RIESGO MODERADO	RIESGO ELEVADO	RIESGO MUY ELEVADO
DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)	N	45	33	44	128
	%	18%	13%	18%	51%
VARIEDAD/CONTENIDO (VC)	N	210	15	15	10
	%	84%	6%	6%	4%
PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN (PS)	N	30	14	53	153
	%	12%	6%	21%	61%

Fuente: Cuestionario para la valoración de los factores psicosociales – FPSICO – aplicado.

## IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO

En la tabla 13, en cuanto al factor Interés por el Trabajador /Compensación (ITC), se observa que el 56% (140 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 6% (13 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentran en riesgo moderado, el 18% (46 personas) se encuentran en riesgo elevado, y el 20% (51 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo muy elevado. La sección de la población que se encuentra en riesgo elevado o muy elevado necesita ser atendida dentro de un plan de intervención.

En cuanto al factor Desempeño de Rol (DR), permite observar que el 59% (148 Agentes Civiles de Tránsito) de la población se encuentra dentro del rango adecuado, el 12% (31 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentran en riesgo moderado, el 12% (28 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentran en riesgo elevado, y el 17% (43 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo muy elevado. La sección de la población que se encuentra en riesgo elevado o muy elevado necesita ser atendida dentro de un plan de intervención.

Y, por último, en cuanto al factor Relaciones y apoyo social, se observa que el 44% (111 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 11% (28 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentran en riesgo moderado, el 19% (47 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentran en riesgo elevado, y el 26% (64 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo muy elevado. La sección de la población que se encuentra en riesgo elevado o muy elevado necesita ser atendida dentro de un plan de intervención.

**Tabla 13: Niveles de Riesgo de los factores Interés por el trabajador /Compensación, Desempeño de rol, Relaciones y apoyo social**

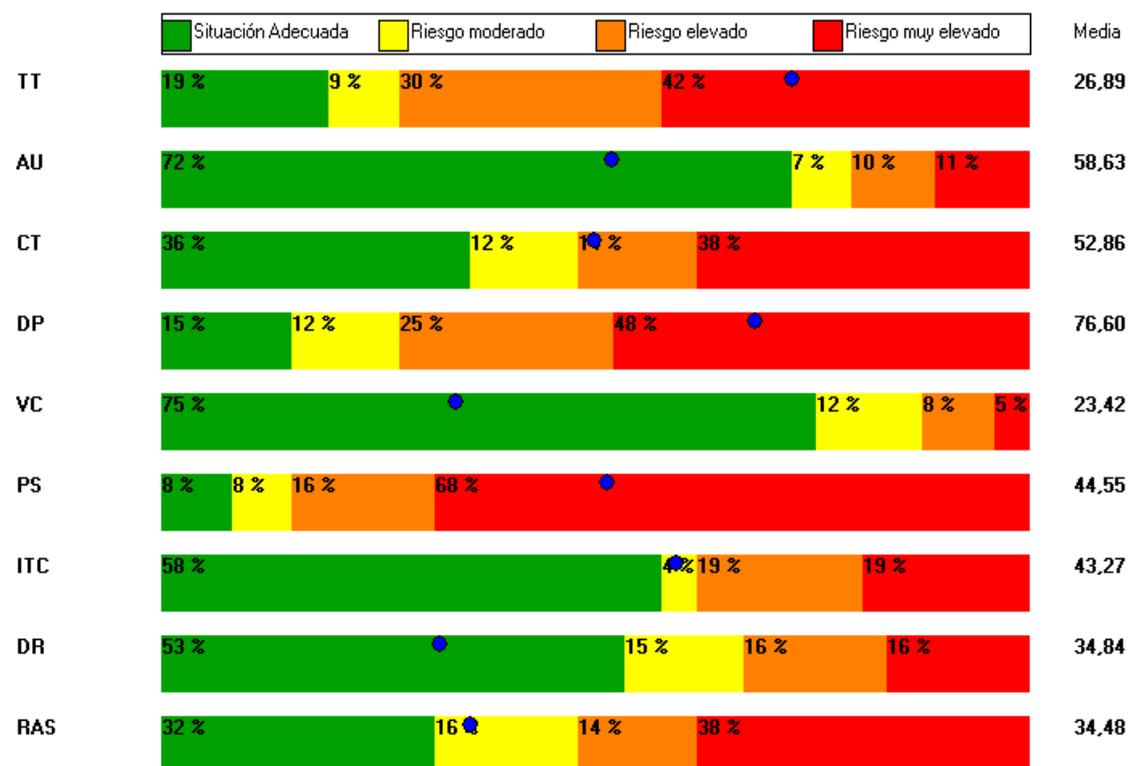
FACTOR PSICOSOCIAL		SITUACIÓN ADECUADA	RIESGO MODERADO	RIESGO ELEVADO	RIESGO MUY ELEVADO
INTERES POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)	N	140	13	46	51
	%	56%	6%	18%	20%
DESEMPEÑO DE ROL (DR)	N	148	31	28	43
	%	59%	12%	12%	17%
RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)	N	111	28	47	64
	%	44%	11%	19%	26%

Fuente: Cuestionario para la valoración de los factores psicosociales – FPSICO – aplicado.

# IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO

## DESCRIPCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES POR ZONA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

**Tabla 14: Niveles de Riesgo de los 9 factores en la Zona Sur de Quito (Grupo de 73 personas)**



Fuente: Cuestionario para la valoración de los factores psicosociales – FPSICO – aplicado.

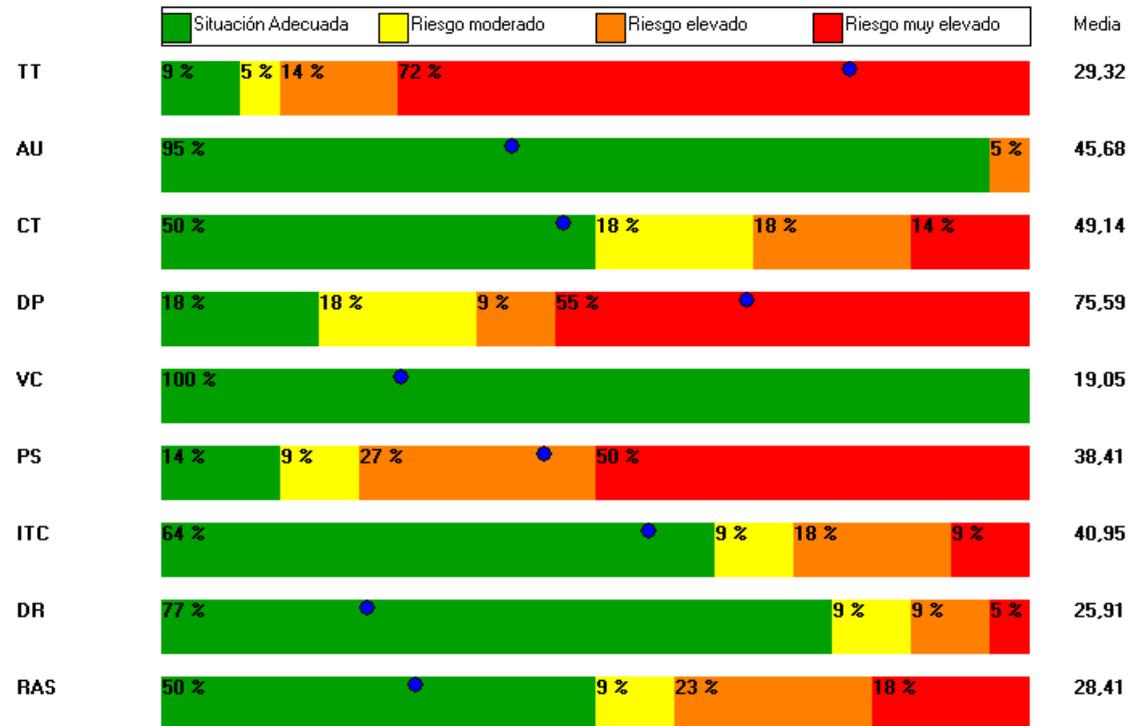
En la tabla 14 se presentan los resultados obtenidos de los Factores Psicosociales evaluados por medio del cuestionario FPSICO, versión 3.1. En lo referente al factor Tiempo de Trabajo (TT) se observa que el 19% (14 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 9% (6 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 30% (22 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 42% (31 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado; En lo referente al factor Autonomía (AU) se observa que el 72% (53 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 7% (5 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 10% (7 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 11% (8 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado. La sección de la población que se encuentra en riesgo elevado o muy elevado necesita ser atendida dentro

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

de un plan de intervención; En lo referente al factor Carga de Trabajo (CT) se observa que el 36% (26 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 12% (9 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 14% (10 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 38% (28 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado; En lo referente al factor Demandas Psicológicas (DP) se observa que el 15% (11 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 12% (9 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 25% (18 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 48% (35 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado; En lo referente al factor Variedad/Contenido (VC) se observa que el 75% (55 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 12% (9 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 8% (6 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 5% (3 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado; En lo referente al factor Participación/Supervisión (PS) se observa que el 8% (6 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 8% (5 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 16% (12 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 68% (50 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado; En lo referente al Interés por el trabajador/Compensación (ITC) se observa que el 58% (42 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 4% (3 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 19% (14 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 19% (14 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado; En lo referente al factor Desempeño de Rol (DR) se observa que el 53% (39 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 15% (10 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 16% (12 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 16% (12 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado; En lo referente al Relaciones y Apoyo Social (RAS) se observa que el 32% (23 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 16% (12 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 14% (10 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 38% (28 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado. La sección de la población que se encuentra en riesgo elevado o muy elevado necesita ser atendida dentro de un plan de intervención.

## IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO

**Tabla 15: Niveles de Riesgo de los 9 factores en la Zona Centro de Quito (Grupo de 22 personas)**



Fuente: Cuestionario para la valoración de los factores psicosociales – FPSICO – aplicado.

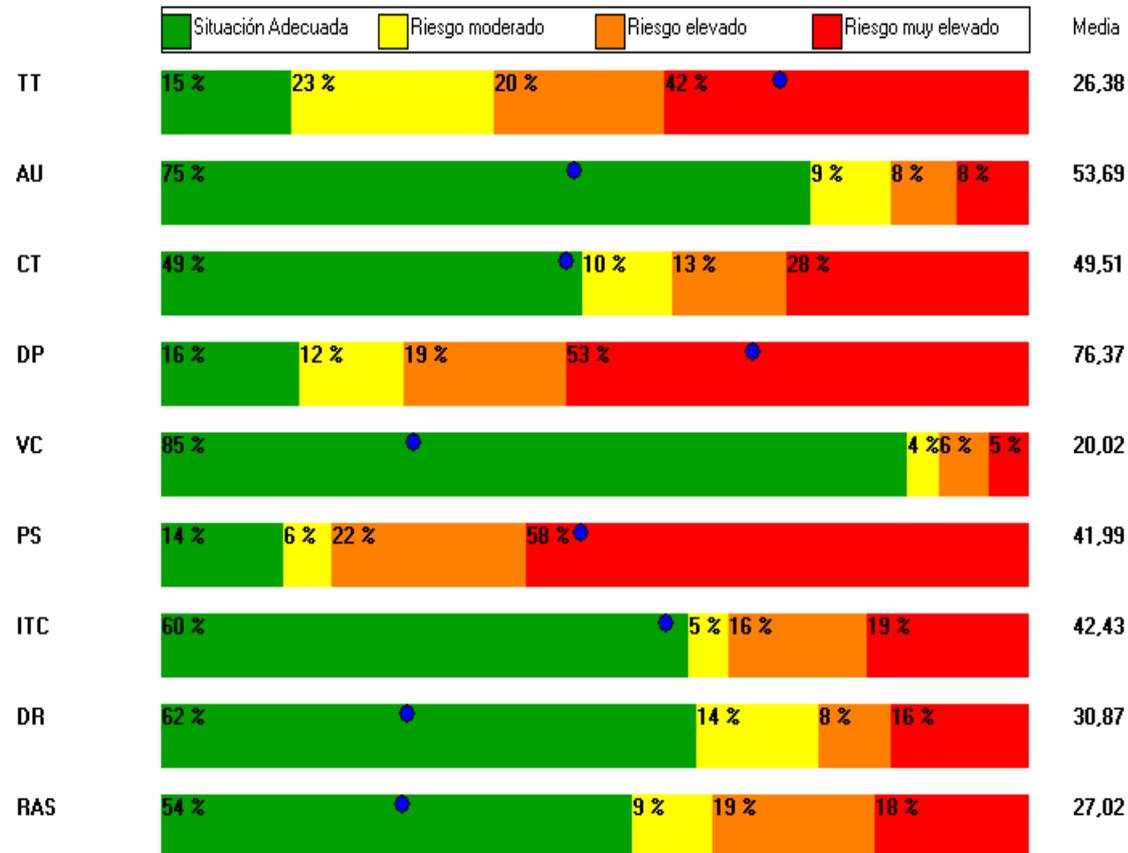
En la tabla 15 se presentan los resultados obtenidos de los Factores Psicosociales evaluados por medio del cuestionario FPSICO, versión 3.1. En lo referente al factor Tiempo de Trabajo (TT) se observa que el 9% (2 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 5% (1 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 14% (3 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 72% (16 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado; En lo referente al factor Autonomía (AU) se observa que el 95% (21 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, mientras que el 5% (1 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado; En lo referente al factor Carga de Trabajo (CT) se observa que el 50% (11 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 18% (4 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 18% (4 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 14% (3 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado; En lo referente al factor Demandas Psicológicas (DP) se observa que el 18% (4 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

18% (4 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 9% (2 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 55% (12 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado; En lo referente al factor Variedad/Contenido (VC) se observa que el 100% (22 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado; En lo referente al factor Participación/Supervisión (PS) se observa que el 14% (3 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 9% (2 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 27% (6 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 50% (11 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado; En lo referente al Interés por el trabajador/Compensación (ITC) se observa que el 64% (14 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 9% (2 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 18% (4 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 9% (2 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado; En lo referente al factor Desempeño de Rol (DR) se observa que el 77% (17 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 9% (2 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 9% (2 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 5% (1 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado; En lo referente al Relaciones y Apoyo Social (RAS) se observa que el 50% (11 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 9% (2 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 23% (5 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 18% (4 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado. La sección de la población que se encuentra en riesgo elevado o muy elevado necesita ser atendida dentro de un plan de intervención.

## IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO

**Tabla 16: Niveles de Riesgo de los 9 factores en la Zona Norte de Quito (Grupo de 107 personas)**



Fuente: Cuestionario para la valoración de los factores psicosociales – FPSICO – aplicado.

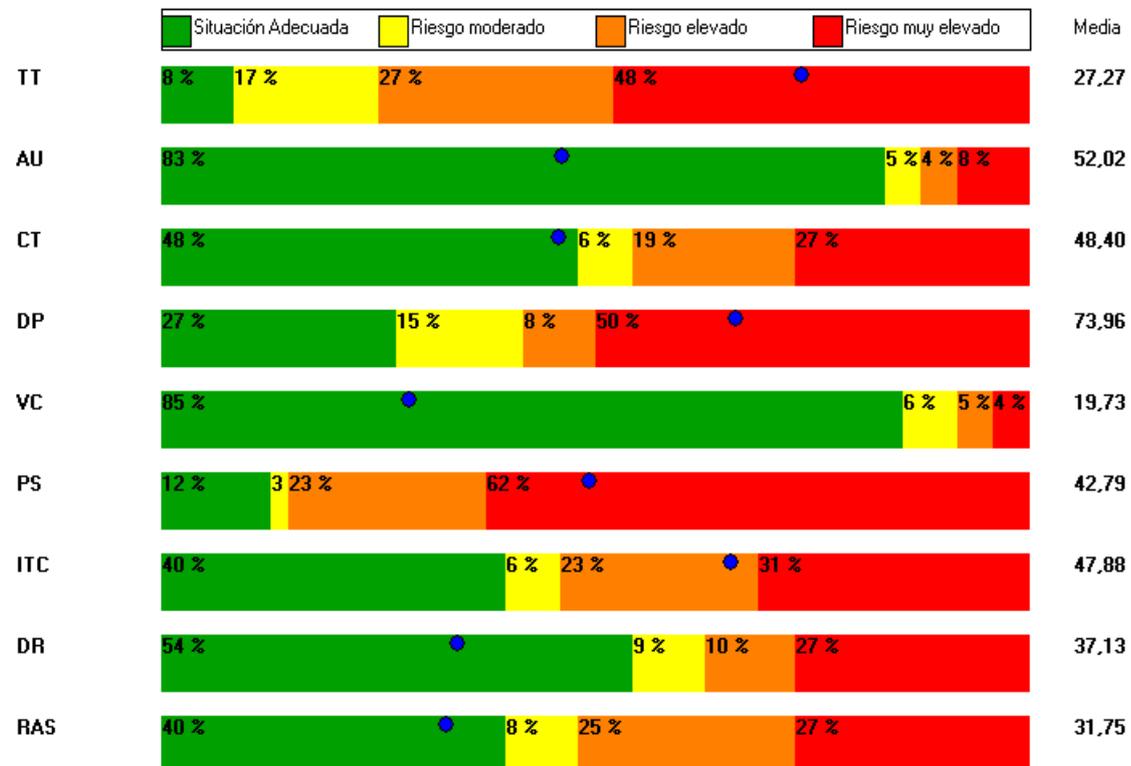
En la tabla 16 se presentan los resultados obtenidos de los Factores Psicosociales evaluados por medio del cuestionario FPSICO, versión 3.1. En lo referente al factor Tiempo de Trabajo (TT) se observa que el 15% (16 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 23% (25 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 20% (21 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 42% (45 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado; En lo referente al factor Autonomía (AU) se observa que el 75% (80 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 9% (10 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 8% (8 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 8% (9 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado; En lo referente al factor Carga de Trabajo (CT) se observa que el 49% (52 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 10% (11 Agentes Civiles de Tránsito) restante se

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

encuentra en riesgo moderado, el 13% (14 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 28% (30 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado; En lo referente al factor Demandas Psicológicas (DP) se observa que el 16% (17 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 12% (13 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 19% (20 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 53% (57 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado; En lo referente al factor Variedad/Contenido (VC) se observa que el 85% (92 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 4% (4 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 6% (6 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 5% (5 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado; En lo referente al factor Participación/Supervisión (PS) se observa que el 14% (15 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 6% (6 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 22% (24 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 58% (62 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado; En lo referente al Interés por el trabajador/Compensación (ITC) se observa que el 60% (65 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 5% (5 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 16% (17 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 19% (20 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado; En lo referente al factor Desempeño de Rol (DR) se observa que el 62% (66 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 14% (15 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 8% (9 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 16% (17 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado; En lo referente al Relaciones y Apoyo Social (RAS) se observa que el 54% (58 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 9% (10 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 19% (20 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 18% (19 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado. La sección de la población que se encuentra en riesgo elevado o muy elevado necesita ser atendida dentro de un plan de intervención.

## IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO

**Tabla 17: Niveles de Riesgo de los 9 factores en Multizona Quito (Fiscalizadores Grupo de 48 personas)**



Fuente: Cuestionario para la valoración de los factores psicosociales – FPSICO – aplicado.

En la tabla 17 se presentan los resultados obtenidos de los Factores Psicosociales evaluados por medio del cuestionario FPSICO, versión 3.1. En lo referente al factor Tiempo de Trabajo (TT) se observa que el 8% (4 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 17% (8 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 27% (13 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 48% (23 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado; En lo referente al factor Autonomía (AU) se observa que el 83% (40 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 5% (2 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 4% (2 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 8% (4 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado; En lo referente al factor Carga de Trabajo (CT) se observa que el 48% (23 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 6% (3 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 19% (9 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

elevado, y el valor restante 27% (13 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado; En lo referente al factor Demandas Psicológicas (DP) se observa que el 27% (13 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 15% (7 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 8% (4 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 50% (24 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado; En lo referente al factor Variedad/Contenido (VC) se observa que el 85% (41 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 6% (3 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 5% (3 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 4% (2 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado; En lo referente al factor Participación/Supervisión (PS) se observa que el 12% (6 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 3% (1 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 23% (1 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 62% (30 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado; En lo referente al Interés por el trabajador/Compensación (ITC) se observa que el 40% (19 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 6% (3 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 23% (11 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 31% (15 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado; En lo referente al factor Desempeño de Rol (DR) se observa que el 54% (26 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 9% (4 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 10% (5 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 27% (13 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado; En lo referente al Relaciones y Apoyo Social (RAS) se observa que el 40% (19 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra dentro del rango adecuado, el 8% (4 Agentes Civiles de Tránsito) restante se encuentra en riesgo moderado, el 25% (12 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentra en riesgo elevado, y el valor restante 27% (13 Agentes Civiles de Tránsito) se encuentra en riesgo muy elevado. La sección de la población que se encuentra en riesgo elevado o muy elevado necesita ser atendida dentro de un plan de intervención. La sección de la población que se encuentra en riesgo elevado o muy elevado necesita ser atendida dentro de un plan de intervención.

**IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

**3.1.3. Resultados – Salud Mental**

En lo referente a los resultados de salud mental presentes en la población investigada, la tabla 14 muestra que el porcentaje más alto del personal evaluado el 87,6 % (219 Agentes Civiles de Tránsito), se encuentran dentro del rango de no caso, mientras que el 12,4% (31 Agentes Civiles de Tránsito), son sujetos de análisis más profundo al encontrarse inmersos dentro del rango como caso probable.

**Tabla 18: Resultados aplicación Cuestionario de Salud General de Goldberg GHQ-28, evidenciados en No Caso/ Caso Probable**

<b>SALUD MENTAL</b>		
<b>NO CASO</b>	N	219
	%	87,6
<b>CASO PROBABLE</b>	N	31
	%	12,40

Fuente: Cuestionario para la valoración de Salud Mental – Goldberg GHQ-28 – aplicado.

En la tabla 15, se evaluó al 100% de la población (250 Agentes Civiles de Tránsito), donde el 12,40% (31 Agentes Civiles de Tránsito) presentaron afecciones en las diferentes subescalas de evaluación, dando como resultado que, el 8% (20 Agentes Civiles de Tránsito) presenta síntomas somáticos, el 8% (20 Agentes Civiles de Tránsito), evidencia ansiedad e insomnio, el 2% (5 Agentes Civiles de Tránsito) tiene afecciones de disfunción social y por último el 1,2% (3 Agentes Civiles de Tránsito) muestran cuadros depresivos; es importante señalar que las afecciones en las diferentes subescalas se repiten en 17 agentes civiles de tránsito, es decir que el mismo agente puede presentar afecciones en una o varias subescalas.

**Tabla 19: Subescalas para factores de Cuestionario General de Salud General de Goldberg Síntomas Somáticos, Ansiedad – Insomnio, Disfunción Social, y Depresión**

<b>SALUD GENERAL DE GOLDBERG SUBESCALAS</b>						
	<b>UNIVERSO</b>	<b>CASO PROBABLE</b>	<b>SINTOMAS SOMATICOS</b>	<b>ANSIEDAD-INSOMNIO</b>	<b>DISFUNCION SOCIAL</b>	<b>DEPRESION</b>
N	250	31	20	20	5	3
%	100%	12,40%	8	8	2	1,2

Fuente: Cuestionario para la valoración de Salud Mental – Goldberg GHQ-28 – aplicado.

**IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

**3.1.4. Comprobación de Hipótesis**

La Hipótesis que se planteó al inicio de la investigación fue: Los factores de riesgo psicosocial, afectan la salud mental de los agentes civiles de tránsito de la Agencia Metropolitana de Tránsito.

**Tabla 20: Correlación entre Factores de Riesgo Psicosocial y Cuestionario de Salud General de Goldberg –QGH28-.**

		<b>Factores de Riesgo Psicosocial</b>	<b>Salud Mental</b>
<b>Factores de Riesgo Psicosocial</b>	Correlación de Pearson	<b>1</b>	,321**
	Sig. (bilateral)		,003
	<b>N</b>	<b>250</b>	<b>250</b>
<b>Salud Mental</b>	Correlación de Pearson	,321**	<b>1</b>
	Sig. (bilateral)	,003	
	<b>N</b>	<b>250</b>	<b>250</b>

Fuente: Cuestionario para la valoración de los factores psicosociales – FPSICO y Cuestionario de Salud General de Goldberg –QGH28-.

En la tabla 16 se observa que en la prueba de hipótesis al existir un valor de ,003, mismo que se encuentra por debajo en el rango para nivel de significancia que es de 5% = 0,05, deja como interpretación el rechazo de una hipótesis nula y concluye en la prueba de hipótesis que si existe correlación entre la salud mental y el riesgo psicosocial, tomando en cuenta que lo que se busca es la correlación entre las dos variables, en la correlación de Pearson siendo el valor de ,321 se interpreta dentro de los rangos que existe escasa correlación entre estas dos variables, entonces la correlación de Pearson es prueba de hipótesis y también medida de correlación a través de sus índices R de Pearson. Esto significa que los factores de riesgo psicosocial tienen correlación con la salud mental, es decir a mayor riesgo psicosocial, más afectación en la salud mental de

# IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO

los Agentes Civiles de Tránsito, siendo la comprobación de la hipótesis planteada afirmativa o verdadera.

## 3.2. Aplicación práctica

### Factores de Riesgo Psicosocial

Al conocer cuáles son los factores de riesgo psicosocial que están presentes en los Agentes Civiles de Tránsito de la Agencia Metropolitana de Tránsito, la organización deberá:

- Elaborar un plan de intervención frente al riesgo psicosocial identificado con mayor incidencia crítica, lo cual implica mejoras en el diseño, organización y gestión del ambiente psicosocial de trabajo, lo que hace referencia a mejorar las relaciones y comunicación asertiva entre los equipos de trabajo y sus diferentes niveles jerárquicos, además de potenciar la capacitación, responsabilidad y autorrealización individual de las personas, esto permitirá mejorar la motivación y cooperación.
- Acciones para reducir la tensión, considerando los altos porcentajes negativos-críticos principalmente en 3 factores que se presentaron en el desarrollo de esta investigación, como son: **Participación/ supervisión, Demandas Psicológicas, y Tiempo de Trabajo**, siendo estos recurrentes en todos los grupos zonales de agentes civiles de tránsito que fueron materia de análisis, donde se muestra con claridad la necesidad de utilizar métodos empleados por la psicología social y la sociología, principalmente la investigación-acción participativa, lo cual permite en este proceso involucrar a los diferentes miembros de la empresa indistintamente del nivel jerárquico en el que se encuentren, (representantes de dirección y trabajadores), implicados de manera conjunta en todos y cada uno de los aspectos de la intervención: lo que beneficiará para establecer objetivos del cambio, información y retroalimentación sobre el proceso, planificación, intervención y evaluación de los resultados.
- Orientar su gestión hacia la prevención y control de los factores de riesgo psicosocial, considerando el Registro Oficial 16 del 16 de junio 2017, que es el Acuerdo Ministerial Número 2017 – 0082, donde con claridad en su artículo nueve, se hace mención respecto a la obligatoriedad de contar con un programa de prevención de riesgos psicosociales, esto garantizará a sus trabajadores un ambiente adecuado, que les permita desarrollar

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

sus labores cotidianas sin que su salud laboral se vea afectada debido a las actividades que realiza.

- Crear canales de comunicación efectivos mediante los cuales la organización comunique de manera eficiente los objetivos, planes y avances en cuanto a prevención y control de los riesgos laborales.

**IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

Tabla 21: PLAN DE ACCIÓN RIESGO PSICOSOCIAL AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO. JONATHAN VARGAS (2017)

N.	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	PRIORIDAD	PLAZO	INVERSIÓN
1.	Plan Intervención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuir con claridad y transparencia las tareas y las competencias.</li> <li>• Establecer la carga de trabajo considerando el contenido tanto cuantitativo como cualitativo de la tarea.</li> <li>• Planificar y coordinar los trabajos teniendo en cuenta la posible llegada de trabajo extra o imprevisto.</li> <li>• Sustituir adecuadamente las bajas.</li> <li>• Establecer pausas que permitan una recuperación adecuada después de tareas muy exigentes o condiciones climáticas adversas.</li> <li>• Establecer mecanismos que permitan al trabajador tomar decisiones sobre el ritmo y pausas de trabajo.</li> <li>• Ejecutar campañas de capacitación sobre comunicación asertiva y trabajo en equipo.</li> </ul>	INMEDIATA	1-3 MESES	\$3000
	1.1 Diseño 1.2 Organización 1.3 Gestión del ambiente psicosocial				
2.	Investigación Acción - Participativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar mecanismos de consulta en relación con las decisiones que afecten a la unidad o departamento donde se trabaja.</li> <li>• Crear oportunidades para la autorrealización.</li> <li>• Proporcionar suficiente capacitación para asumir nuevas tareas y responsabilidades.</li> <li>• Proporcionar oportunidades de más desarrollo profesional (formación continua y específica, provisión de posibilidades para la promoción).</li> </ul>	MEDIANO PLAZO	1- 6 MESES	\$0

**IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Negociar con los trabajadores sistemas de rotación, ampliación o enriquecimiento de tareas para los puestos/zonas de peores condiciones psicosociales.</li> </ul>			
3.	Prevenición y control de los factores de riesgo psicosocial	Aplicación de Registro Oficial 16 del 16 de junio 2017, que es el Acuerdo Ministerial Número 2017 – 0082, donde con claridad en su artículo nueve, se hace mención respecto a la obligatoriedad de contar con un programa de prevención de riesgos psicosociales	INMEDIATA	1-3 MESES	\$ 0
4.	Canales de comunicación efectivos	Socializar actividades de desarrollo y mejoramiento en la mitigación de riesgos en la Institución, a través de correos a modo de boletines informativos, campañas, pancartas o actividades que permitan el fortalecimiento de la cultura en seguridad, salud ocupacional y ambiente.	MEDIANO PLAZO	1– 6 MESES	\$3000

**Tabla 21 (cont.)**

# **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

## **Salud Mental**

Al tener presente que el 12,4% de la población investigada tiene como particularidad encontrarse inmerso en caso probable, considerando dentro de estos: los **problemas somáticos, ansiedad e insomnio, disfunción social** y en algunos casos cuadros **depresivos**, siendo los principales problemas de naturaleza conductual y emocional, la organización deberá enfocarse en preparar a sus trabajadores en técnicas de resistencia a la afectación que puede ocasionar en la salud mental la agresividad de los usuarios de las diferentes arterias viales del Distrito Metropolitano de Quito.

Es necesario realizar una campaña de promoción de la salud mental, las actividades que se desarrollarán irán encaminadas a fomentar entornos y condiciones de vida que propicien una adecuada salud mental, lo que permitirá al personal adoptar y mantener modos de vida saludables.

Propiciar internamente un ambiente de respeto y protección de los derechos de los agentes civiles de tránsito, brindando la oportunidad de respaldo y evaluación en la ejecución de cada uno de sus procedimientos de trabajo frente a los usuarios, en virtud que sin la seguridad y la libertad que proporcionan estos derechos resulta muy difícil mantener un buen nivel de salud mental.

Iniciar un proceso de implantación de políticas internas que no únicamente den prioridad a los trastornos mentales, sino a reconocer y abordar temas más amplios que fomentan la salud mental como la incorporación de la promoción de la misma en las políticas y programas de la institución, donde exista la participación activa de las diferentes dependencias que se encuentran dentro de la estructura organizacional de la Agencia Metropolitana de Tránsito.

Para dar prioridad a la promoción de la salud mental, es necesario comprometer en la participación de estrategias adoptadas a la alta directiva de la AMT y los técnicos en los aspectos psicosociales y clínicos psicológicos, de esta manera se podrán efectuar procesos con apoyo y conocimiento de toda la organización, obteniendo así resultados satisfactorios.

**IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

**Tabla 22: PLAN DE ACCIÓN SALUD MENTAL AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

N.	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	PRIORIDAD	PLAZO	INVERSIÓN
1.	Promoción de la Salud Mental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantación de políticas internas que no únicamente den prioridad a los trastornos mentales, sino a reconocer y abordar temas amplios que fomenten la salud mental como la incorporación de la promoción de la misma a las políticas y programas de la institución.</li> <li>• Participación de todas las dependencias de la AMT, en el respeto y socialización de políticas que fomenten una correcta salud mental.</li> <li>• Eventos de capacitación donde se instruya al personal respecto al correcto control del manejo de las emociones.</li> <li>• Campañas de concienciación sobre la importancia de vigilar la salud mental de los colaboradores en cada dependencia de la AMT, y su oportuna notificación en caso de sospechar o evidenciar cuadros depresivos, así como cualquier tipo de afectación psicológica.</li> <li>• Empezar eventos de técnicas conductuales, como entrenamientos asertivos, en habilidades sociales, resolución de problemas y técnicas de autocontrol.</li> </ul>	<p>MEDIANO PLAZO</p>	1-6 MESES	\$5000

# **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN**

Al analizar el factor Tiempo de Trabajo (TT) se observa que el 14% de la población se encuentra en una situación adecuada, el 16% se halla en riesgo moderado, frente al 24% que muestra una situación de riesgo elevado y 46% que se encuentra en riesgo muy elevado; esto significa que los periodos de descanso que permite la actividad, su cantidad, calidad, y el efecto del tiempo de trabajo en la vida social, perciben los agentes civiles de tránsito que es inadecuado, existiendo la necesidad de realizar una revisión de la ordenación y estructuración temporal de las actividades a lo largo de la semana de los agentes civiles de tránsito. Lamentablemente no se han encontrado estudios sobre este tipo de actividad o puestos similares de trabajo, por lo cual no se puede realizar un contraste de la información con otra investigación de parecidas características.

En cuanto al factor Autonomía (AU) el 78% de la población se encuentra dentro del rango adecuado, el 7% se halla en riesgo moderado, el 7% se encuentra en riesgo elevado, y 8% que se encuentra en riesgo muy elevado; esto quiere decir que las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo son frecuentes.

En lo que respecta al factor Carga de Trabajo (CT) se observa que el 44% se encuentra en rango adecuado, el 11% de la población se encuentra dentro del rango moderado, el 15% y 30% en rango elevado y muy elevado, lo que significa que el nivel de demanda de trabajo no se encuentra totalmente aceptado por los agentes y que, si genera malestar en casi la mitad de la población evaluada, además es importante considerar que el tipo de actividad que realiza este personal de por si es compleja.

En cuanto al factor Demandas Psicológicas (DP), se observa que el 18% de la población se encuentra dentro del rango adecuado, el 13% en rango moderado, el 18% y 51% en rango elevado y muy elevado; lo que significa que la naturaleza de las distintas exigencias cognitivas y emocionales a las que el trabajador debe hacer frente en el trabajo son complejas, por el conocimiento vivencial de la actividad que realiza este personal, se puede determinar de forma clara que la repercusión se encuentra sustentada en problemas de naturaleza emocional, al

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

enfrentar en el día a día, a los usuarios de la infraestructura vial del Distrito Metropolitano de Quito.

En lo que respecta al factor Variedad / Contenido (VC), se observa que el 84% de la población se encuentra dentro del rango adecuado, el 6% se encuentran en riesgo moderado, el 6% en riesgo elevado y el 4% en riesgo muy elevado; lo que significa que el trabajo tiene un significado adecuado de utilidad en sí mismo, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, esa es la manera en que lo perciben los agentes civiles de tránsito, que su trabajo es de gran importancia en la ciudad.

En cuanto al factor Participación / Supervisión (PS) el 12% se encuentran en riesgo adecuado, el 6% en riesgo moderado, el 21% y 61% en riesgo elevado y muy elevado; lo que significa que las dimensiones del control sobre el trabajo son elevadas, tanto el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus tareas, generando esto un amplio malestar evidente de los agentes, en virtud que lo perciben como una presión excesiva en sus actividades, lo que no les permite desenvolverse ampliamente y de una manera adecuada.

En cuanto al factor Interés por el Trabajador /Compensación (ITC), el 56% de la población se encuentra dentro del rango adecuado, el 6% se encuentran en riesgo moderado, el 18% se encuentran en riesgo elevado y el 20% en riesgo muy elevado; lo que significa que la percepción de un número importante de agentes es que la AMT muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador, sin embargo no podemos dejar de señalar que existe un porcentaje amplio y evidente de agentes que percibe que no hay preocupación de la organización por la promoción, formación, y desarrollo de su carrera.

En lo que respecta al factor Desempeño de Rol (DR), el 59% de la población se encuentra dentro del rango adecuado, el 12% se encuentran en riesgo moderado, el 12% se encuentran en riesgo elevado y el 17% muy elevado; lo que significa que por la gran mayoría de la población comprende las funciones que debe desempeñar en la organización.

En cuanto al factor Relaciones y apoyo social, el 44% de la población se encuentra dentro del rango adecuado, el 11% se encuentran en riesgo moderado, el 19% se encuentran en riesgo elevado y el 26% se encuentra en riesgo muy elevado; lo que significa que los aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

el entorno son relativamente regulares, sin embargo se muestra también un porcentaje importante de agentes que lo percibe diferente, y no siente que existan correctas relaciones interpersonales dentro de su entorno de trabajo.

### **Salud Mental**

Al analizar la salud mental de los agentes, se observa que el 87,6% se encuentra como no caso, lo que significa, que tienen una salud mental dentro de los parámetros normales, con ciertos rasgos propios del desempeño de actividades del ser humano y su cotidianidad, mientras que el 12,4% está como caso probable, si bien es cierto no es un número significativo de la población investigada, pero es necesario profundizar con este grupo, respecto a su estado mental, en virtud que al estar día a día expuestos al trato con la ciudadanía, es inevitable que se encuentren en condiciones mentales óptimas, pues eso podría desencadenar en problemas severos que pueden conllevar a situaciones críticas internas y externas de la AMT.

Al determinarse que el 12,4% de la población se encuentra como caso probable, es obligatorio definir en que subescalas se encuentra este porcentaje, es así que en el hallazgo se tiene que el 8% de los agentes se encuentra con síntomas somáticos, lo que significa que se presenta en este porcentaje del personal, dolor, fatiga o debilidad y en algunos casos probablemente dificultad respiratoria, esto se presenta por altos niveles de estrés y es básicamente la manera en la que una persona se siente y se comporta en respuesta a las situaciones que está atravesando, esto debido a sus pensamientos, sentimientos y comportamientos: el 8% de los agentes civiles de tránsito presentan ansiedad e insomnio, lo que significa que puede relacionarse principalmente a tres causas preocupación, miedo, sensaciones como el dolor de pecho, sudoración excesiva, todo esto es propio de la ansiedad e insomnio, debido a la alta exposición y trato con usuarios agresivos; el 2% de agentes civiles de tránsito presenta un cuadro de disfunción social, lo que significa que esta población se encuentra atravesando problemas para relacionarse en su entorno de trabajo interno y externo, y por último 1,2% de la población investigada, presenta problemas de depresión, lo que significa que se tiene que realizar una intervención inmediata en estos casos críticos, considerando que puede ocasionarse una repercusión muy alta, existiendo la necesidad de remitir este hallazgo a un profesional para su respectiva evaluación clínica; Es necesario mencionar que las subescalas detalladas, se encuentran directamente relacionadas y una es consecuencia de la otra.

# **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

## **4.1. Conclusiones**

- Los factores de riesgo psicosocial con mayor incidencia en los Agentes Civiles de Tránsito de la AMT, son Participación / Supervisión con riesgo muy elevado equivalente al 61% de la población investigada, seguido de los factores Demandas Psicológicas con 51% de riesgo muy elevado y finalmente Tiempo de Trabajo con el 46% de riesgo muy elevado, los agentes de la AMT, manifiestan que su nivel de participación en aspectos tales como aportar con diferentes métodos de trabajo, o que exista una retroalimentación respecto a la reorganización de áreas de trabajo, y turnos resulta mínima o nula, adicionalmente expresan su fuerte malestar con el comportamiento agresivo de la ciudadanía cuando se los detiene por incumplimiento de normas y ordenanzas municipales, lo que altera su estado emocional, además se hace mención a que existe presión así como control excesivo por parte de los supervisores y jefes de la institución.
- El 87,6% de la población se encuentra en estado normal, el 12,40% presenta casos probables de afecciones en su salud mental.
- Existe una estrecha relación entre los factores de riesgo psicosocial con la salud mental, como se demuestra en el factor de correlación de Pearson que fue aplicado para esta investigación.
- La falta de conocimiento de las ordenanzas municipales por parte de la ciudadanía provoca enfrentamientos con los agentes civiles de tránsito, como consecuencia riesgo psicosocial elevado, principalmente en el factor de demandas psicológicas.
- El excesivo control por parte de los supervisores y la poca participación de los agentes en el diseño, organización y procedimientos en el trabajo, está provocando una puntuación muy elevada en el riesgo psicosocial de supervisión y participación.

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

- Existe malestar por la forma en que se encuentran definidos los horarios y turnos de trabajo, lo que como consecuencia desencadenó en riesgo muy elevado para el factor de tiempo de trabajo.
- Se concluye que, si tomamos en consideración la sumatoria de los casos en riesgo elevado y muy elevado de los factores que presentaron mayor incidencia crítica en esta investigación, podemos definir que estos tres factores psicosociales bordean en promedio 73% de la población en alto riesgo.

### **4.2.Recomendaciones**

- Ejecutar el plan de acción propuesto de manera inmediata con la finalidad de mitigar y controlar de manera paulatina los factores de riesgo psicosocial que tienen riesgo elevado y muy elevado.
- Orientar las políticas de Seguridad y Salud Ocupacional, a crear una cultura de prevención de los riesgos laborales a través de un compromiso firmado por parte de la alta dirección de la AMT.
- Socializar los resultados encontrados en esta investigación por los diferentes canales de comunicación y sensibilizar al personal la manera en que se aplicará el plan de acción para la prevención y control de los riesgos.
- Capacitar al personal principalmente sobre resolución de conflictos, inteligencia emocional, comunicación asertiva y riesgos psicosociales.
- Promover el apoyo social y trabajo en equipo entre compañeros de trabajo y supervisores.
- Animar a los agentes civiles de tránsito a realizar grupos de reflexión y análisis mediante los cuales puedan de manera proactiva presentar soluciones a los factores de riesgo que lleguen a identificar y a los cuales estén expuestos.

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

- Cumplir con las leyes vigentes del país en cuanto a Seguridad y Salud Ocupacional, con el fin de garantizar a los trabajadores condiciones laborales adecuadas y saludables, así como la inmediata aplicación del Acuerdo Ministerial Número 2017 – 0082, del 16 de junio 2017, donde con claridad en su artículo nueve, se hace mención respecto a la obligatoriedad de contar con un programa de prevención de riesgos psicosociales.
- Permitir la participación de los trabajadores en la organización del trabajo, incorporación de métodos y en la toma de decisiones.
- Desarrollar campañas públicas incentivando el cumplimiento de las ordenanzas municipales, así como el respeto y buen trato al personal de tránsito, que se encuentra desempeñando actividades a lo largo de la infraestructura vial del Distrito Metropolitano de Quito.

# IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO

## REFERENCIAS

Arnold, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 1-12.

Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador . (2008). *Asamblea Nacional* . Recuperado el 08 de 12 de 2014, de [http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf)

Barreiro, G. (2006). *Las enfermedades del trabajo: nuevos riesgos psicosociales y su valoración en el derecho de la protección social*. Madrid: FIPROS.

Bertalanffy, V. L. (1986). *Teoría General de los Sistemas*. México: Fondo de Cultura Económica.

Besseyre des Horts, C. (1990). *Gestión Estratégica de los Recursos Humanos*. Madrid: Deusto.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.

Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Edimburgo: Heriot-Watt University.

EPMMOP. (Marzo de 2015). *Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas*.

Obtenido de <http://www.epmmop.gob.ec/epmmop/index.php/la-empresa/institucion>

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

Falagán, M., & et al. (2000). *Manuel Básico de prevención de riesgos laborales: Higiene*

*industrial, Seguridad y Ergonomía*. Oviedo: Sociedad Asturiana de Medicina y

Seguridad en el Trabajo.

Gómez, L. (2011). *Identificación de los factores de riesgo psicosocial en las unidades*

*académicas-administrativas de la Universidad Industrial de Santander*. Bucaramanga:

Universidad Pontificia Bolivariana.

Hitt, M. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación.

Hurtado , C. D. (2010). *Teoría General de Sistemas* . San Martín : Fundación Universitaria San

Martín .

INSTITUTO LABORAL ANDINO. (2005). *Decisión 584, Resolución 957, Reglamento del*

*Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. San Isidro: Consejo Consultivo

Laboral Andino.

ISTAS. (2010). *Manual del método CoPsoQ-istas 21 (versión 1.5) para la evaluación y*

*prevención de los riesgos psicosociales*. Barcelona: Centro de Referencia de

Organización del Trabajo y Salud, Instituto Sindical de Ambiente (ISTAS).

## **IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

Lahera, M., & Nogareda, C. (2009). *El método del INSL para la identificación y evaluación de*

*factores psicosociales*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

LASEME, A. d. (2011). *Manual de buenas prácticas para la gestión de los riesgos*

*psicosociales en las PYMES*. Estella: LASEME.

Leñero, M., & Solís, G. (12 de Marzo de 2015). *Clasificación de factores de riesgo*. Obtenido

de Universidad Nacional Autónoma de México:

<http://www.facmed.unam.mx/deptos/salud/censenanza/spivst/spiv/seis.pdf>

Marín, M., & Pico, M. (2004). *Fundamentos de salud ocupacional*. Caldas: Universidad de

Caldas.

Melinkoff, R. (1998). *La Estructura de la Organización*. Caracas: Universidad Central de

Caracas.

Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de*

*factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: Ministerio de la Protección Social.

Moreno, B., & Báez, C. (2009). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias,*

*medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

**IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

OIT. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención.*

Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

OIT. (2010). *Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo en transformación.* Ginebra: Organizacion Internacional del Trabajo .

OIT, O. I. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención.*

Ginebra: OIT.

OMS. (1998). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud.* Ginebra:

Organización Mundial de la Salud .

OMS, O. M. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud.*

Ginebra: OMS.

Pastor, J., & León, A. (2007). Complejidad y Psicología Social de las Organizaciones.

*Psicothema*, 212-217.

Pérez, J., & Nogareda, C. (s/a). *Factores psicosociales: metodología de evaluación.* Obtenido

de Instituto Nacional de Prevención:

**IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LA SALUD MENTAL DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO, DE LA AGENCIA METROPOLITANA DE TRÁNSITO**

<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/>

?vgnextoid=41827a

Romero, V., & Víctor, S. (2009). *Diseño y construcción de un equipo electrónico (computador a bordo) para el transporte escolar, usando la red GSM/GPRS para su monitoreo en un servidor Open Source (sockets) para el control y seguridad de sus usuarios*. Quito: Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica. Escuela Politécnica Nacional.

Segreso, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 385-393.

Thompson, P. (2008). La organización actual. *Synthesis*, 1-3.