Pontificia Universidad Católica del Ecuador | SEDE ESMERALDAS

Programa de Posgrado en Riesgos Laborales

Título:

“EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA INSTITUCIÓN PÚBLICA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO UNIDAD ADMINISTRATIVA ESMERALDAS”

Línea de investigación:

Gestión de Riesgos y Productividad Empresarial

Tesis de grado previo a la obtención del título de Magister en Gestión de Riesgos, Mención Prevención de Riesgos Laborales

Asesor: Dra. Viviana Sánchez Barros Msc.

Autora: Karla Romina Navarrete Guerrero

Esmeraldas, Ecuador, noviembre, 2020

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por los reglamentos de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Magíster en Gestión de Riesgos, mención Prevención de Riesgos Laborales.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Tema: Evaluación de los riesgos psicosociales en la institución pública Agencia Nacional de Tránsito Unidad Administrativa Esmeraldas

Autor: Karla Romina Navarrete Guerrero

Dra. Viviana Sánchez Barros **f. _____**
ASESOR DE TESIS

Dra. Yulien Herrera **f._____**
LECTORA 1

Dra. Isabel Maldonado **f. _____**
LECTORA 2

Mgt. Luis Hidalgo Solórzano **f._____**
COORDINADOR DE POSGRADOS

Mgt. Alex Guashpa Gómez **f._____**

SECRETARIO GENERAL PUCESE

Esmeraldas, Ecuador, noviembre, 2020

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Karla Romina Navarrete Guerrero portadora de la cédula de ciudadanía No. 0801743790 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de Magister en Gestión de Riesgos, mención prevención de riesgos laborales, son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Karla Romina Navarrete Guerrero
C.I.: 0801743790

CERTIFICACIÓN

Certifica Dra. Viviana Sánchez Barros, la directora de Tesis, haber revisado que el trabajo cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de grado.

Atentamente;

Dra. Viviana Sánchez Barros

DEDICATORIA

Por el amor y apoyo incondicional, dedico este trabajo final de máster a mis padres y a mi hijo, Nicolás Andrés Espinoza Navarrete para que tenga un ejemplo más a seguir y que sepa que en la vida nunca dejamos de aprender e iniciar nuevas metas profesionales.

AGRADECIMIENTO

A Dios Padre todo poderoso, por darme la oportunidad de cumplir una nueva meta profesional y brindarme los recursos económicos para poder costear este nuevo título profesional.
A la Dra. Viviana Sánchez Barros, por la asesoría brindada en la realización del presente TFM.
A todos los docentes de la Maestría, que me han impartido sus conocimientos en los diferentes módulos impartidos.
A mis 25 compañeros, por compartir un espacio de su tiempo durante el tiempo de estudio.

Evaluación de los riesgos psicosociales en la Institución Pública Agencia Nacional de Tránsito Unidad Administrativa Esmeraldas

Resumen

Los riegos psicosociales actualmente han tomado gran importancia en el ámbito laboral debido a la afectación progresiva que tiene en el desempeño y bienestar de los trabajadores, en especial en la salud física, mental y social. El presente estudio tiene como objetivo principal evaluar el nivel de riesgo psicosocial que tienen los 18 funcionarios de la Agencia Nacional de Tránsito Unidad Administrativa Agencia Esmeraldas. Se utilizó el cuestionario de evaluación factores psicosociales (FPSICO 4.0 del INSST –España), herramienta que permite evaluar en forma anónima nueve factores psicosociales. Los resultados del estudio identificaron con más del 61.1% en nivel de riesgo muy alto a seis factores de riesgo psicosocial, los que se jerarquizaron según valor obtenido de mayor a menor, para definir prioridad de intervención en el siguiente orden: 1.-Participación y Supervisión, 2.-Variedad y Contenido de Trabajo, 3.- Interés por el trabajador y Compensación 4.- Carga de Trabajo, 5.- Demandas Psicológicas y 6.- Autonomía. Los factores psicosociales restantes: Tiempo de trabajo, Desempeño del rol, Relaciones y apoyo social, según los resultados no se consideran factores de riesgo psicosocial. La conclusión del estudio determina que el personal administrativo de la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas, está expuesto a seis factores de riesgo psicosocial con niveles de riesgo muy elevado que requieren intervención con medidas organizativas en forma inmediata, según lo establecido por la metodología aplicada, para lo cual la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas deberá establecer un plan de acción para el control y prevención de los riesgos psicosociales considerando el tiempo de ejecución, responsables y presupuesto, con la finalidad de precautelar los efectos psicológicos en los trabajadores.

Palabras clave: factores psicosociales, riesgos psicosociales, indicadores, evaluación de riesgos, intervención psicosocial

Assessment of psychosocial risks in the Public Institution National Transit Agency Administrative Unit Esmeraldas

Abstract

Psychosocial risks have currently taken on great importance in the workplace due to the progressive impact it has on the performance and well-being of workers, especially in physical, mental and social health. The main objective of this study is to evaluate the level of psychosocial risk that the 18 officials of the National Transit Agency, the Esmeraldas Agency Administrative Unit, have. The psychosocial factors evaluation questionnaire (INSST-Spain FPSICO 4.0) was used, a tool that allows the anonymous evaluation of nine psychosocial factors. The results of the study identified six psychosocial risk factors with more than 61.1% at a very high risk level, which were ranked according to the value obtained from highest to lowest, to define intervention priority in the following order: 1.- Participation and Supervision, 2.-Variety and Work Content, 3.- Interest in the worker and Compensation 4.- Workload, 5.- Psychological Demands and 6.-Autonomy. The remaining psychosocial factors: Work time, Role performance, Relationships and social support, according to the results are not considered psychosocial risk factors. The conclusion of the study determines that the administrative staff of the National Transit Agency of Esmeraldas is exposed to six psychosocial risk factors with very high levels of risk that require immediate intervention with organizational measures, as established by the applied methodology, for which the Esmeraldas National Traffic Agency must establish an action plan for the control and prevention of psychosocial risks considering the execution time, responsible parties and budget, in order to safeguard the psychological effects on workers.

Key words: psychosocial factors, psychosocial risks, indicators, risk assessment, intervention psychosocial.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Índice General

DECLARACION DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD……3
CERTIFICACION……...4
DEDICATORIA……...5
AGRADECIMIENTO…….…6
Resumen…….…7
Abstract……...8
INTRODUCCION……..12
Presentación del Tema……12
Planteamiento del Problema……..14
Justificación…….16
Objetivos……..17
CAPITULO 1. MARCO TEORICO…….18
Antecedentes…….……18
Fundamentación Teórico-conceptual……....21
Fundamentación Legal……...…...27
CAPITULO 2. METODOLOGIA…….30
Tipo de Estudio…….……30
Definición Conceptual y Operacionalización de Variables…….…….30
Población y muestra……..……33
Técnicas e Instrumentos……...…....34
Análisis de Datos…….…….37
CAPITULO 3. RESULTADOS…….39
CAPITULO 4. DISCUSION……..48
CAPITULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES…….50
Conclusiones……50
Recomendaciones……...….51
REFERENCIAS……52-54
ANEXOS……55-66

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 2. Muestra de estudio. 32
Tabla 3. Número de trabajadores por nivel de riesgo "tiempo de trabajo". 37
Tabla 4. Número de trabajadores por nivel de riesgo "autonomía". 38
Tabla 5. Número de trabajadores por nivel de riesgo "carga de trabajo". 39
Tabla 6. Número de trabajadores por nivel de riesgo "demandas psicológicas". 39
Tabla 7. Número de trabajadores por nivel de riesgo "variedad/contenido". 40
Tabla 8. Número de trabajadores por nivel de riesgo "participación/supervisión". 41
Tabla 9. Número de trabajadores por nivel de riesgo "interés por el trabajador/compensación". 42
Tabla 10. Número de trabajadores por nivel de riesgo "desempeño del rol". 42
Tabla 11. Número de trabajadores por nivel de riesgo "relaciones y apoyo social". 43
Tabla 12. Jerarquización de los factores de riesgo psicosocial que requieren intervención. 45

Índice de Figuras

Figura 1. Etapas de evaluación de riesgos psicosociales. Fuente: INSHT (2015)..... 25

Figura 2. Valoración resumen de la exposición de los riesgos psicosociales..... 44

Figura 3. Porcentaje de exposición del riesgo psicosocial "tiempo de trabajo..... 37

Figura 4. Porcentaje de exposición del riesgo psicosocial "autonomía". 38

Figura 5. Porcentaje de exposición del riesgo psicosocial "carga de trabajo". 38

Figura 6. Porcentaje de exposición del riesgo psicosocial "demandas psicológicas. 39

Figura 7. Porcentaje de exposición del riesgo psicosocial "variedad/contenido. 40

Figura 8. Porcentaje de exposición del riesgo psicosocial "participación/supervisión". 41

Figura 9. Porcentaje de exposición del riesgo psicosocial "interés por el trabajador/compensación". 41

Figura 10. Porcentaje de exposición del riesgo psicosocial "desempeño de rol. 42

Figura 11. Porcentaje de exposición del riesgo psicosocial "relaciones y apoyo social". 43

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

En los últimos 20 años, la globalización, unido a los cambios tecnológicos, sociales y organizativos de los entornos laborales, acompañados de la implementación de nuevas tecnologías, y diversidad en las formas y estructuras de trabajo las cuales, se han extendido en los países desarrollados a causa de las crisis económicas y la recesión, ha conllevado al incremento de riesgos laborales en la empresa, los cuales, repercuten a la salud de los trabajadores (Moreno & Báez, 2010).

La Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 326, numeral 5 expone lo siguiente: toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propio que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. (Asamblea Nacional, 2008). De lo expuesto radica la importancia del estudio de los factores psicosociales que podrían estar afectando las garantías que establece la Constitución como derecho de los trabajadores.

Uno de los factores de riesgo laboral que está afectando progresivamente el desempeño y bienestar de los trabajadores, es el riesgo psicosocial, el cual ha tomado mucha importancia debido a los cambios en la forma de organizar el trabajo, debido a: inadecuada organización del trabajo, falta de cultura de prevención en la empresa, inadecuados programas de capacitación, discriminación, falta de control y autonomía para el trabajo, demandas conflictivas trabajo-hogar, jornadas excesivas de trabajo y descanso mínimos, malas relaciones laborales, conflicto y ambigüedad de rol, entre otros, están directamente relacionados con: pérdidas en la materia prima, productos con mala calidad, quejas de los clientes por el servicio o producto y accidentes de trabajo; estas razones justifican tomar acciones dentro del campo de la prevención de riesgos laborales. Los trabajadores se desenvuelven dentro de una sociedad, la cual es determinada para sus relaciones con sus compañeros y la forma de reaccionar antes las diferentes condiciones de los métodos de trabajo o ambientes laborales, las cuales afectan al trabajador en su rendimiento y en su satisfacción con el puesto de trabajo (Pieró, 2004).

Cabe mencionar, que, en las empresas y sus respectivas políticas de seguridad ocupacional, aún se dirigen principalmente a evitar accidentes laborales y sus enfermedades, dejando a un lado las mejoras en cuanto a las condiciones psicosociales y ergonómicas del ambiente laboral, excluyendo de sus políticas las acciones que mejoren las condiciones sociales y de seguridad de los trabajadores en el desenvolvimiento del ambiente laboral (Boada & Ficapal, 2012).

Los aún desconocidos y mal llamados riesgos emergentes o psicosociales, siguen en el lado desconocido permaneciendo prácticamente invisibles, ocupando el segundo lugar entre los intereses de las empresas e instituciones, tanto públicas como privadas, una de las razones principales por la que estos riesgos continúan en el desconocimiento de los mismos, es porque a la mayoría de las entidades empleadoras no reconocen a los riesgos de naturaleza psicológica como riesgos laborales, por ello no son incluidos en las evaluaciones de riesgos y no son identificados y no se toman las medidas de prevención necesarias (Raffo, Ráez & Cachay, 2013).

Planteamiento del Problema

La Organización Panamericana de la Salud, (2015) indicó: la fuerza de trabajo en la región europea, estará integrada por 484,7 millones de trabajadores, que representan el 49,9% de la población total de esta región. América Latina y el Caribe contribuyen con 62,3% y América del Norte (Estados Unidos y Canadá) con el 37,7%. Como resultado de la exposición a los factores de riesgo relacionados con el trabajo se producen las enfermedades profesionales, de acuerdo con el Observatorio Mundial de la Salud de la OMS, se estimó que los riesgos del trabajo contribuyeron cerca del 15% de la carga total de enfermedad (Ministerio de Salud Pública, 2019).

En la actualidad es de vital importancia el estudio de la salud ocupacional de los trabajadores para las empresas y sobre todo para las organizaciones del sector público, debido a la trascendencia que este campo tiene con relación al desempeño laboral de los trabajadores de las diferentes tipos de compañías; entidades que dan cumplimiento a muchos de los requerimientos gubernamentales establecidos a través de leyes, decretos ejecutivos y

reglamentos de entidades nacionales emitidas por organismos como el Ministerio de Trabajo e Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; y así como internacionales la Organización Mundial de la Salud, Parlamento Andino, Organización Internacional del Trabajo (Rentería, Fernández, Tenjo & Uribe, 2008).

En Ecuador existe el Acuerdo Ministerial 082-2017, en el cual en el artículo 10, estipula que toda empresa con más de 10 trabajadores, debe implementar un programa de prevención de riesgos psicosociales, reglamento que debe cumplirse a cabalidad para que se contrarresten las pérdidas en las empresas a nivel nacional, ya que los empleadores les restan interés a los riesgos psicosociales al considerarlos emergentes, para en realidad estos influyen de gran manera a la funcionalidad de los trabajadores, y en la salud de estos. A nivel mundial se ha evidenciado la incidencia de las condiciones de trabajo en la salud de los trabajadores y pudiendo aseverar que el estrés es reconocido como una de las principales causas de enfermedades profesionales (Garrido, Uribe & Blanch, 2015).

En consecuencia, surge un creciente interés político por proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, en el que las medidas de prevención e intervención en salud ocupacional empiezan a obtener un papel significativo en las organizaciones. A esto se le suman las situaciones negativas que han experimentado los trabajadores de la Agencia Nacional de Tránsito, debido a la sobrecarga de trabajo asignado por parte de la alta directiva, aumento de quejas por parte de los usuarios por la demora en los servicios, tareas mal distribuidas y conflictos entre compañeros por temas de trabajo, han generado en el personal síntomas, como: irritabilidad, falta de sueño, problemas de concentración y un concurrente ausentismo laboral por las afectaciones en la salud.

La presente investigación evalúa los factores de riesgos psicosociales que afectan a los servidores públicos de la Agencia Nacional de Transito de la unidad Administrativa de Esmeraldas. En este trabajo de investigación se determinó cuáles son los factores de riesgos psicosociales que están influyendo en el desempeño laboral de los funcionarios de una entidad gubernamental que brindan servicio a la ciudadanía, para lo cual se analizó el nivel de riesgo que ocasiona los factores psicosociales, ya que hasta la presente fecha no están tipificados en

la ley, ni normativas como los otros factores mecánicos, físicos, químicos y demás (Moreno & Báez, 2010).

Por lo tanto, la labor de este trabajo de investigación es recoger resultados aplicables que podrán ser utilizados, para determinar los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los funcionarios públicos de la Agencia Nacional de Transito Unidad Administrativa Agencia Esmeraldas y mejorar la calidad de su ambiente de trabajo.

Por consiguiente, surge la siguiente formulación del problema: ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosociales presentes en los trabajadores de la Agencia Nacional de Tránsito Unidad Administrativa de la Ciudad de Esmeraldas?

Justificación

El presente trabajo se justifica, porque aporta información útil y aplicable para la Institución Pública Agencia Nacional de Tránsito Unidad Administrativa de la Provincia de Esmeraldas, al identificar los riesgos psicosociales que podrían estar interfiriendo en el buen desempeño de sus trabajadores.

Gracias a esto se lograra mejoras en las condiciones sociales y laborales a los funcionarios del sector público de la Agencia Nacional de Tránsito en la unidad administrativa de Esmeraldas, que no sólo favorezcan el cuidado de la seguridad y salud, sino que propicie el desarrollo óptimo de los trabajadores desde la perspectiva psicosocial, mediante la investigación se pudo evaluar los factores de riesgo psicosocial existentes que están afectando el desempeño de las actividades diarias que realizan los funcionarios administrativos; los cuales brindan un servicio directo al usuario con una carga laboral excesiva y una alta demanda de nivel de cumplimientos de las diferentes gestiones que cada empleado realiza durante sus jornada de trabajo, sumado a las actuales presiones del Gobierno con amenazas políticas de despidos masivos a nivel nacional con la excusa de déficit en el presupuesto general de Estado, condiciones que han permitido desarrollar un ambiente de trabajo estresante, creando una gran preocupación en los empleados y trabajadores, sintiéndose inseguros, desanimados; vulnerados en sus derechos,

elevando su nivel de estrés y duplicando las cargas laborales, análisis que implica un compromiso social, económico y cultural de todas las partes implicadas (Boada & Ficapal, 2012).

La importancia del desarrollo de este estudio de investigación, radica en la determinación de los factores psicosociales que están presente en el ambiente laboral, en el que se desenvuelve el personal administrativo de la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas, estudio que aportará significativamente a la mejora continua del contexto laboral, logrando minimizar los riesgos de futuras enfermedades en sus funcionarios mediante la determinación de acciones correctivas y preventivas, resultado del estrés que provocan las presiones políticas y sociales.

Objetivos

Objetivo General

- Identificar los factores de riesgo psicosocial en el personal de la Unidad Administrativa de la Agencia Nacional de Tránsito Esmeraldas.

Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de riesgo de las dimensiones psicosociales que evalúa el cuestionario FPSICO 4.0 en el personal administrativo de la Agencia Nacional de Tránsito de la provincia de Esmeraldas.
- Definir según la metodología de evaluación, los factores psicosociales en nivel de riesgo elevado y nivel de riesgo muy alto.
- Jerarquizar los resultados de los factores de riesgo psicosocial identificados en nivel de riesgo elevado y muy elevado.

CAPÍTULO 1.
MARCO TEÓRICO

Antecedentes

En lo referente a la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa, mediante el uso del cuestionario Factores Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (FPSICO 4.0), se detallan las siguientes investigaciones.

En el año 2013, Rebeca Bastida, llevó a cabo un estudio en la empresa de automotriz Navarra, donde realizó la evaluación de los factores de riesgos psicosociales mediante el método específico de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO del Instituto Nacional de Higiene y Salud en el Trabajo, planteándose como objetivo, analizar la evaluación de los riesgos psicosociales presente en los 100 trabajadores de la empresa en cuestión, dando como resultado que la carga de trabajador y la participación tuvieron un nivel de riesgo alto del 72%; las dimensiones Autonomía, definición del rol, tiempo de trabajo y variedad y contenido, se identificaron con el 51% para los cuales es necesario proponer medidas de mejora para minimizar estos riesgos en la empresa. Las dimensiones interés por el trabajador, variedad y contenido del trabajo se establecieron en niveles adecuados (Bastida, 2013).

Posterior a este, en el año 2015, Castellanos, realizó un diseño de plan de intervención de los riesgos psicosociales en la compañía Kraft Foods Ecuador Cía. Ltda., empresa dedicada a la venta, distribución de productos alimenticios en todas las provincias de Ecuador. La muestra de estudio correspondía al área administrativa, conformada por 81 trabajadores distribuidos en las provincias Guayas y Pichincha. Para el estudio se aplicó cuestionario FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo, estableciendo como objetivo, diseñar un plan de intervención de los riesgos psicosociales identificados en la evaluación. Como resultado se identificó en la compañía Kraft Foods, que los factores psicosociales que requerían intervención por sus resultados en nivel de riesgo elevado y muy elevado correspondían a: Participación y Supervisión, Carga del trabajo, Demandas psicológicas y el Desempeño del rol. Los seis factores restantes que evalúa el cuestionario como son: Tiempo de trabajo, Autonomía,

Variedad y Contenido de Trabajo, Interés por el trabajador – Compensación y Relaciones y Apoyo Social, presentaron resultados en situación adecuada, razón por la cual no requería de acciones correctivas. (Castellanos, 2015).

Montero, en el año 2017, realizó una evaluación psicosocial a una empresa prestadora de servicios corporativos, aplicando el cuestionario FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo a 28 trabajadores, complementando su estudio con entrevistas individuales. Obteniendo como resultados que, la carga de trabajo, la participación y supervisión, el interés por el trabajador y el desempeño del rol son las dimensiones que presentan mayor nivel de riesgo en la empresa, por lo tanto, resulta necesario que se tomen las medidas correctivas y correctoras necesarias en la empresa, enfocada a estos riesgos psicosociales principalmente (Montero, 2017).

Un año más tarde, Salvador desarrolló un estudio sobre la evaluación de los riesgos psicosociales en el sector aeroportuario de Manta – Ecuador, donde, la metodología aplicada fue la recopilación de información a través de la encuesta validada internacionalmente a la totalidad de los trabajadores, el método específico de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO del Instituto Nacional de Higiene y Salud en el Trabajo, donde, los resultados fueron que los niveles de riesgo más altos se encontraron en las dimensiones de participación y supervisión, percepción sobre el interés y compensación y la demanda psicológica que depara las actividades laborales que realizan, por lo tanto, los altos directivos del sector aeroportuario debe priorizar la minimización de estos riesgos psicosociales en sus trabajadores (Salvador, 2018).

En septiembre del 2019, estudiantes de la Universidad Internacional SEK, realizaron la evaluación de los factores psicosociales en el personal de emergencia del Hospital General San Francisco de la ciudad de Quito, a través del método FPSICO versión 3.1 y propuesta de control para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores. Como resultados se determinaron que los factores de riesgo psicosocial en nivel de con riesgo muy elevado correspondían a: carga de trabajo, demandas psicológicas, participación/supervisión y desempeño de rol. Gracias a este estudio y sus resultados se encendió una alerta, ya que los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentra expuestos diariamente el personal de emergencia Hospital San Francisco

de Quito, influyen negativamente en la salud y bienestar de los empleados que brindar un servicio médico al público, además en su vinculación familiar y social, con la alta probabilidades de lo convertirse en un riesgo psicosocial. (Núñez Cabezas, 2019)

En el año 2019, se llevó a cabo una evaluación de los factores de riesgos psicosociales para los guardias de seguridad, realizado por Juan Yánez, en Quito – Ecuador, para lo cual tuvo como objetivo, establecer una propuesta de medidas de control de los resultados que se obtienen de la evaluación de riesgos psicosociales correspondiente. La evaluación se realizó con el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO del Instituto Nacional de Higiene y Salud en el Trabajo, aplicado a 26 trabajadores. Se obtuvieron como resultados que las dimensiones de participación y supervisión, tiempo de trabajo, carga de trabajo, relaciones y apoyo social reflejaron un nivel de riesgo alto, y la dimensión variedad y contenido, un adecuado, por lo tanto, se propusieron medidas de control acorde a los riesgos encontrados en mencionada empresa (Yánez, 2019).

Y finalmente en nuestro país, en el Ministerio del Ambiente, se realizó la evaluación de riesgo psicosocial, a una muestra representativa de 40 servidores de un total de 776 empleados. La evaluación se realizó en la agencia central ubicada en Quito, en el departamento donde radica la mayor carga laboral, en las cuales los empleados estaban más afectados por factores de riesgo psicosocial. Se hicieron entrevistas sociodemográficas considerando las variables independientes como: áreas de trabajo, cargo o puesto, antigüedad en la institución, sexo, edad del funcionario. Para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial se procedió a aplicar el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales Fpsico 4.0. Luego de ingresadas las respuestas en el sistema operativo FPSICO 4.0, se obtuvo el Informe Agrupado con los siguientes resultados: Tiempo del Trabajo (TT): De 40 empleados encuestados, 31 empleados (77.5%), están en una condición psicosocial adecuada, porque comparten su tiempo, en actividades profesionales, familiares y sociales; Autonomía (AU): De 40 empleados encuestados, 33 empleados (82.5%), se encontraron en condiciones psicosocial adecuada, gracias a que ellos pueden ejecutar y tomar sus propias decisiones con respecto a sus actividades laborales y procesos relacionados con la entidad a la que trabajan; Carga del Trabajo (CT): De 40 empleados encuestados, 19 empleados (47.5%), se encontraron en riesgo psicosocial muy elevado, debido a que tienen una considerable carga de trabajo y presión de tiempo; Demandas

Psicológicas (DP): De 40 empleados encuestados, 23 funcionarios (57.5%), demuestran que se encuentran en condición psicosocial aceptable, gracias a que las actividades laborales no afectan a las emociones de los trabajadores; Variedad y Contenido de Trabajo (VC): De 40 empleados encuestados, 28 empleados (70%), están en condición psicosocial adecuada, ya que los técnicos tienen clara la ideología de que su trabajo es importante y reciben un reconocimiento por las autoridades del Ministerio del Ambiente. Participación y Supervisión (PS): De 40 empleados encuestados, 24 empleados (60%), están en riesgo psicosocial muy elevado, se debe por que los funcionario no tienen participación alguna en los aspectos relevantes del Ministerio del Ambiente; Interés por el Trabajador y Compensación (ITC): De 40 empleados encuestados, 14 empleados (35%), están en riesgo psicosocial muy elevado, esto se debe a que el Ministerio del Ambiente no manifiesta interés ni preocupación por los empleados en lo que se refiere a posibles ascensos, capacitación profesional, estabilidad laboral y compensaciones; Desempeño de Rol (DR): De 40 empleados encuestados, 20 empleados (50%), están en riesgo psicosocial muy elevado, debido a la sobrecarga de rol, conflicto de rol, claridad de rol; Relaciones y Apoyo Social (RAS): De 40 empleados encuestados, 27 empleados (67.5%), están en condición psicosocial adecuada, gracias a que en el Ministerio del Ambiente existen buenas relaciones interpersonales y buen clima laboral. Por medio de la aplicación del método FPSICO 4.0, se logró evaluar los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los funcionarios de la DNPCA del Ministerio del Ambiente, y se elaboró un Plan de Intervención, con las medidas preventivas y correctivas. (Russo Puga 2020)

Fundamentación teórico – Conceptual

La fundamentación teórica de la investigación se centra en la exploración de los riesgos psicosociales que afectan el desempeño laboral de los funcionarios de la Agencia Nacional de Tránsito Unidad Administrativa Esmeraldas.

Actualmente vivimos un mundo globalizado, donde los empleados, siendo estos obreros o funcionarios del servicio público o empleados privados, así como dueños de sus propios negocios o directores de entes del sector gubernamental sufren las consecuencias de los efectos de los riegos psicosociales, debido a la demanda de despachos de productos o servicios, los

horarios de trabajos extendidos, las cargas laborales duplicadas, el entorno familiar, sumado a los cambios políticos llegan a causar hasta enfermedades profesionales que lamentablemente por desconocimiento son ignorados por quien las padece.

Siendo los riesgos psicosociales de gran relevancia muchas veces, sus daños superan a los causados por los riesgos mecánicos, físicos, químicos, biológicos y ergonómicos; por ser riesgos con niveles más altos de peligrosidad y ser causales de enfermedades y o muertes rápidas. A pesar de que existe un tipo de riesgo que ha venido trabajando silenciosamente por muchísimos años en el campo laboral de cualquier índole. Estos tipos de riesgos son los Psicosociales que son una amenaza a la salud mental y física de todo ser humano (Blanch, 2011).

A lo largo de la historia, ejecutar un trabajo que emplee tanto esfuerzo físico como mental, ha sido considerado como riesgoso para la salud, ya que en ocasiones dichos trabajos ocasionan accidentes y en la gran parte de los casos enfermedades relacionadas con las labores que efectúan. Esta preocupación en su gran mayoría está basada en los riesgos ambientales y físicos; en la actualidad y a consecuencia del crecimiento del mercado en demandas laborales y la globalización, es cuando entran en escena los riesgos psicosociales los cuales han llegado a perjudicar la salud de los trabajadores **(**Benavides, 2014).

De tal manera, se define a riesgo laboral como el conjunto de factores físicos, sociales químicos, psíquicos, culturales y ambientales que influyen sobre el individuo; la interrelación y los efectos que producen esos factores dan lugar a la enfermedad ocupacional (Badía, 1985).

Según Moreno (2011), se define como riesgo laboral a las conductas o situaciones que no pueden ser admitidas por sus peligrosos resultados para los trabajadores, esta preocupación aparecen en la edad media, tomando fuerza en el renacimiento con la aparición y fortalecimiento de los gremios y su preocupación por el buen desarrollo de sus trabajos y la experiencia que cada uno de ellos adquirían, estas agrupaciones representan a la primera defensa formal en contra de ciertas condiciones laborales y trato a los empleados.

Dentro de los riesgos laborales, se encuentra el riesgo psicosocial, donde según el Instituto sindical de trabajo, ambiente y salud, considera a los riesgos psicosociales como perjudiciales para la salud de los trabajadores, originando estrés y a largo plazo enfermedades inmunitarias, respiratorias, cardiovasculares, dermatológicas, gastrointestinales, musculo esqueléticas, endocrinológicas y mentales. Estas son consecuencia de las malas condiciones del ambiente laboral, atribuidos a una deficiente y malas condiciones de trabajo y de la organización de este (Díaz, 2015).

Según el Comité Mixto OIT / OMS, los factores psicosociales "consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por otra parte, 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, rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Según describe en el capítulo I del Estudio de Riesgos Específicos realizados a Centros Educativos de España la incidencia en la actividad docente de ciertos trastornos psicológicos es puesta de manifiesto en números estudios en los que se plantea: Dificultad de comunicación, Fatiga Psíquica, Insomnio, Neurosis y Psicosis, Depresiones y Estrés. Por lo tanto, el acoso el malestar físico y psíquico y; el estrés que padecen muchos trabajadores y trabajadoras son resultado de una mala organización del trabajo y no de un problema individual, de personalidad (ISTAS, 2020).

Factores Psicosociales.

Según la NTP 443 del Ministerio de Trabajo y asuntos Sociales de España, describe el siguiente concepto de factores psicosociales haciendo referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del

trabajador. Las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador que se derivan de una situación en las que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables son el estrés (con toda la problemática que lleva asociada), la insatisfacción laboral, problemas de relación, desmotivación laboral, etc. (Feliz Martin Daza) (Jesús Pérez Bilbao)

Factores psicosociales de riesgo.

Los principales factores de riesgos psicosociales son muy complejos y difíciles de cuantificar, sin embargo, se puede determinar los siguientes según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2012):

- Tiempo de trabajo (TT). El tiempo de trabajo se refiere a todos aquellos aspectos que tienen relación con el orden y estructura temporal de las actividades realizadas en el trabajo a lo largo del transcurso de la semana y del día a día (Blanch, 2011). El tiempo de trabajo, considera también el tiempo de descanso que permite cada actividad laboral, además de su cantidad y calidad, sin dejar a un lado el efecto que tiene en el espacio del tiempo dedicado a la vida social. Ya que el tiempo de trabajo debe tener un equilibrio adecuado entre la vida laboral y la social o familiar (Durán, 2010).

- Autonomía (AU). La autonomía es aquel factor dentro de los riesgos psicosociales que se enfoca en las condiciones de trabajo que se refieren a las capacidades y posibilidades individuales de cada trabajador para poder gestionar y tomar decisiones en la empresa, desde los aspectos de la estructuración temporal de las actividades laborales hasta las cuestiones del proceso y organización del trabajo (Berasaluze, 2002).

- Carga de trabajo (CT). Carga de trabajo, es aquel nivel de demanda de trabajo a la que se enfrenta día a día el trabajador en una empresa, en otras palabras, es aquel grado de movilización solicitado para resolver lo que exige la actividad laboral, con una total independencia de lo que implica la carga de trabajo o cognitiva emocional (Catellanos, 2015). Por lo tAgencia ade Transitoo, se entiende por carga de trabajo elevada, cuando el trabajador tiene excesiva carga en la actividad laboral, la misma que a su vez le resulta difícil llevarla a cabo satisfactoriamente (Castellanos, 2000).

- Demandas psicológicas (DP). Las demandas psicológicas son aquellas distintas exigencias a las que el trabajador debe hacer frente en el puesto de trabajo, demandas que pueden ser de naturaleza emocional y cognitiva (Badía, 1985). Donde, las exigencias emocionales, se centra en las emociones que se exigen al trabajador en el trabajo, y las cognitivas al grado de presión o de esfuerzo intelectual del mismo (Osorio, 2011).

- Variedad/contenido (VC). La variedad y contenido se refiere a aquella sensación de que el trabajo realizado tiene un significado y una utilidad en sí mismo para el que la realiza, el trabajador, para el conjunto de toda la empresa y para la sociedad que la rodea en general, convirtiendo al trabajador en un individuo reconocido y valorado, otorgándole significado más allá de los pagos económicos (Monte, 2012).

- Participación/Supervisión (PS). La participación y supervisión dentro del trabajo son aquellas que agrupan dos maneras de las dimensiones del control del trabajo, uno que es el que cumple el trabajador mediante la participación en las diferentes actividades del trabajo y otro en el que es notable la influencia de la alta directiva al momento de la supervisión de los quehaceres de sus colaboradores (Schaufel & Salanova, 2002).

- Interés por el trabajador/Compensación (ITC). El interés por el trabajador y la compensación se refiere aquel grado de preocupación a manera personal y a largo plazo por el trabajador por parte de la empresa (Garrido, Uribe & Blanch). Donde, se manifiesta principalmente la preocupación de la organización en temas de promoción, formación, avance en las carreras de los trabajadores, en comunicación interna, sin dejar a un lado la percepción de los trabajadores en temas de seguridad (Montero, 2017).

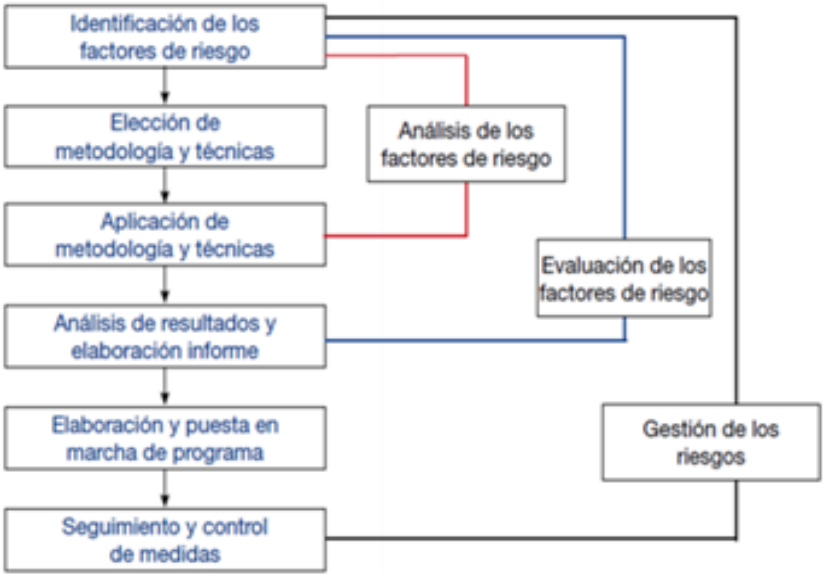
- Desempeño de rol (DR). El desempeño del rol aquel que considera todos aquellos problemas que se derivan del concepto de los cometidos de cada puesto de trabajo dentro de la empresa. El mismo que abarca dos puntos esenciales; la ambigüedad del rol y el conflicto de rol (Raffo, Ráez & Cachay, 2013).

- Relaciones y Apoyo social (RAS). Las relaciones y apoyo social son todos aquellos aspectos de las distintas condiciones presentes en el lugar de trabajo, las mismas que generan relaciones entre cada uno de los trabajadores en el entorno laboral, apoyado del concepto de apoyo social, el cual es considerado como un moderador del estrés al trabajador por parte de la alta directiva de la empresa (Schaufel & Salanova, 2002).

Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

Cada uno de los riesgos psicosociales mencionados anteriormente, deben pasar por una evaluación de riesgos, evaluación que cuenta con seis etapas, abarcando el análisis de los factores de riesgo, la evaluación de los factores de riesgos como tal y la gestión de riesgos, tal como se puede observar en la figura 1 (INSHT, 2015).

Figura 1. Etapas de evaluación de riesgos psicosociales. Fuente: INSHT (2015).



Dentro de la evaluación de los riesgos psicosociales, cabe dejar claro ciertos conceptos que juegan un papel importancia dentro de este tipo de riesgo laboral, tal es el caso de, trabajo, el cual es la medida del esfuerzo que realizan las personas. Se trata de la actividad productiva que un sujeto lleva a cabo y que es remunerada por medio de un salario (Schaufel & Salanova, 2002).

Donde, una condición de trabajo, son aquellos beneficios que constituyen la base sobre las cual se sustentan las relaciones laborales, por lo que la ley prohíbe fijar condiciones inferiores a las establecidas en la ley, tales como la jornada laboral, días de descanso, vacaciones. Es así como las condiciones de seguridad e higiene forman parte del ambiente de trabajo. Este tipo de circunstancias están reguladas por diversas leyes y convenios que hacen a la relación entre el empleador y el empleado (Prieto, 1994).

Un ambiente laboral, es el entorno que rodea a los seres vivos, condicionando sus circunstancias vitales. El ambiente, por lo tanto, está formado por diversas condiciones, tanto físicas como sociales, culturales y económicas (Guerrero, Cañedo, Rubio, Cutiño & Fernández, 2006).

La importancia que tiene la existencia de un ambiente laboral adecuado para que tanto los trabajadores como empleados se sientan en las mejores condiciones y brinden sus servicios en perfecto gusto lo que genera beneficios a la producción y estabilidad de las entidades o empresas, en muchos casos, los directivos creyentes de esta realidad deciden apostar por la contratación de un experto en coaching, psicólogo, técnico en Seguridad y Salud laboral que les implemente los planes de análisis de control de riesgos laborales, para mejorar y llegar a desarrollar un ambiente laboral armónico. Esta es una disciplina que se encarga de analizar el estado, las características y las problemáticas de los entornos de trabajo para así encontrar las soluciones perfectas para que puedan ser mucho más satisfactorios (Moreno, 2011).

Fundamentación Legal

La normativa aplicable a cualquier puesto de trabajo en materia de prevención en el ámbito de los factores de riesgos laborales se enmarca en la normativa legal y vigente. En Ecuador, la normativa legalmente aplicada referente a la aplicación de los factores psicosociales es muy poco, siendo muy genérica en lo referente a la aplicación de medidas que mejoren el confort de un trabajador, sin embargo, existen normativas que regulan y controlan las garantías y el cumplimento de la seguridad y la salud de los trabajadores.

Dentro de la Constitución de la República del Ecuador del año 2008, se destacan los artículos 3, 32 y 326; que se refieren a la garantía del goce los derechos establecidos en la constitución, entre los cuales se encuentra el derecho a la salud de los ecuatorianos y el derecho al trabajo en

un ambiente adecuado, con la garantía de salvaguardar la salud, integridad, seguridad, bienestar e higiene en cada uno de los trabajadores (Asamblea Nacional, 2008).

El Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo del año 2004, en el artículo 2, menciona que es de vital importancia disminuir o eliminar los daños a la salud de los trabajadores dentro de un centro de trabajo. El artículo 4, trata sobre la prevención de los daños a la integridad física y mental de los trabajadores en el desarrollo de sus labores en el puesto de trabajo (Instituto Laboral Andino, 2004).

Adicionalmente, se encuentran los Objetivos del Desarrollo Sostenible para el año 2030, de la Organización de las Naciones Unidas propuesta en el 2015, donde cabe destacar los objetivos 1, 3 y 8, que hacen referencia a poner término a la pobreza, velar por la salud y el bienestar y salvaguardar un trabajo decente que asegure el crecimiento económico de las personas, respectivamente (Organización de las Naciones Unidas, 2015).

Ley Orgánica de Salud año 2006, artículo 34, menciona la importancia del desarrollo de políticas, programas y acciones que sirvan para prevenir y minimizar los accidentes laborales. Artículo 117, establecimiento de normas que garanticen la salud y la seguridad en el centro de trabajo de cada uno de los trabajadores. Artículo 118, obligación de los empleadores, para proteger la salud de los trabajadores a fin de prevenir la generación de accidentes y enfermedades ocupacionales y finalmente, el artículo 120, menciona la constante vigilancia y control de las condiciones de trabajo a manera de prevenir los riesgos laborales (Congreso Nacional, 2006).

También, se destaca la Ley Orgánica del Servicio Público del año 2016, artículo 23, literales l y m, mencionan que todos los servidores públicos deben de trabajar en un ambiente en el que se asegure su salud, seguridad, integridad y bienestar en todo momento con la finalidad de evitar la proliferación de enfermedades ocupacionales (Asamblea Nacional, 2016).

La Ley de Seguridad Social, año 2014, en su artículo 155, menciona que el Seguro General de Riesgos del Trabajo es el encargado de proteger al afiliado y al empleador de la reparación de daños derivado s de accidentes y enfermedades laborales mediante la implementación de programas de prevención de riesgos laborales (Congreso Nacional, 2014).

A su vez, el Decreto Ejecutivo 2393: Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo del año 1986, sobre las Obligaciones del Trabajador en el Artículo 11 literal 2 menciona: "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." (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 1994).

Resolución CD 513, Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social año 2016, en el Articulo 9 menciona lo siguiente: *"*Factores de Riesgo de las Enfermedades Profesionales u Ocupacionales. - Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional, y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial. Se considerarán enfermedades profesionales u ocupacionales las publicadas en la lista de la Organización Internacional del Trabajo, OIT y que constan en el Primer Anexo de la presente Resolución, así como las establecidas en la normativa nacional; o las señaladas en instrumentos técnicos y legales de organismos internacionales, de los cuales el Ecuador sea parte. "(Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016).

Para concluir, el Acuerdo Ministerial 082 -2017, Normativa de la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral, donde se destacan los artículos 9 y 10, en el cual se determina que toda empresa pública o privada con más de 10 trabajadores deberá implementar un Programa de Prevención de Riesgo Psicosociales, dentro de las actividades del Programa se deberá estructurar y desarrollar un plan de acción con las medidas preventivas y/o intervención conforme a los riesgos psicosociales identificados en la evaluación, finalmente determina las sanciones en caso de incumplimiento. (Ministerio del Trabajo, 2017)

CAPÍTULO 2.
METODOLOGÍA

Tipo de Estudio

Para la realización del presente trabajo, se aplicó el siguiente tipo de investigación:

Documental: para esta modalidad se utilizaron temas científicos relacionados a la investigación, relacionados a los métodos de identificación y evaluación de los riesgos psicosociales.

De campo: la información primaria fue extraída mediante encuestas aplicadas directamente a los funcionarios de la Agencia Nacional de Transito Unidad Administrativa Esmeraldas.

Cuantitativa: ya que para realizar la presente investigación se realizaron encuestas, las cuales fueron dirigidas a los funcionarios de la entidad de estudio, donde se encontraron hallazgos que contribuyen al desarrollo del trabajo de investigación. Y porque tuvo una orientación causa – efecto, donde, se buscó analizar las causas que originan los riesgos psicosociales de los funcionarios de la Agencia Nacional de Tránsito Unidad Administrativa Esmeraldas.

Definición conceptual y operacionalización de las variables

A continuación, en la tabla 1, se presenta la operacionalización de la variable riesgos psicosociales, con sus respectivas dimensiones e indicadores

Tabla 1.
Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
			Tiempo de trabajo	Trabaja los sábados, trabaja los domingos y festivos, tiempo de descanso semanal, compatibilidad vida laboral y vida social.
Factores de Riesgo Psicosocial	Son condiciones laborales, las cuales tienen un alto grado de posibilidades de generar un daño grave a la salud de los trabajadores (Moreno, 2011).	Aplicar el cuestionario Factores Psicosociales (FPSICO4.0 INSST) Procesar los datos obtenidos en los cuestionarios.	Autonomía	Temporal: posibilidad de atender asuntos personales, distribución de pausas reglamentarias, adopción de pausas no reglamentarias, determinación del ritmo; y Decisional: actividades y tareas, distribución de tareas, distribución de espacio de trabajo, métodos, procedimiento y protocolos, cantidad y calidad del trabajo, resolución de incidencias y distribución de turnos.
			Carga de Trabajo	Presiones de tiempo: tiempo asignado a la tarea, tiempo de trabajo con rapidez, aceleración del ritmo de trabajo. Esfuerzo de atención: tiempo de atención, intensidad de la atención, atención de múltiples tareas, interrupciones, efecto de las interrupciones y previsibilidad de las tareas. Dificultad de la tarea: cantidad trabajo, dificultad del trabajo, necesidad de ayuda y trabajo fuera del horario habitual.
			Demandas Psicológicas	Exigencias psicológicas: Requerimientos de aprendizaje, requerimientos de adaptación, requerimientos de iniciativas, requerimientos de memorización, requerimientos de creatividad . Exigencias Emocionales: requerimientos de trato con personas, ocultación de emociones ante superiores, ocultación de emociones ante subordinados, ocultación de emociones ante compañeros,

		ocultación de emociones ante clientes, exposición a situaciones de impacto emocional y demandas de respuesta emocional.
	Variedad y contenido	Trabajo rutinario, sentido del trabajo, contribución del trabajo, reconocimiento del trabajo por superiores, reconocimiento del trabajo por compañeros, reconocimiento del trabajo por clientes y el reconocimiento del trabajo por familia
	Participación y supervisión	Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales, Introducción de métodos de trabajo, lanzamiento de nuevos productos, reorganización de áreas de trabajo, introducción de cambios en la dirección, contrataciones de personal, elaboración de normas de trabajo, Supervisión sobre los métodos, planificación , ritmo y calidad del trabajo.
	Interés por el trabajador y compensación	Información sobre la formación, posibilidades de promoción, requisitos para la promoción, situación de la empresa, facilidades para el desarrollo profesional, valoración de la formación, equilibrio entre esfuerzo y recompensas y la satisfacción con el salario.
	Desempeño del rol	Especificaciones de los cometidos, procedimientos, cAgencia ade Transitoidad del trabajo, calidad del trabajo, tiempos de trabajo, responsabilidad del puesto, tareas irrealizables, procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos, conflictos morales, instrucciones contradictorias y la asignación de tareas que

		exceden el contenido del puesto
	Relaciones y Apoyo Social	Apoyo social instrumental de distintas fuentes, calidad de las relaciones, exposición a conflictos interpersonales, exposición a violencia física , exposición a violencia psicológica, exposición a acoso sexual, gestión de la empresa de las situaciones de conflicto y la exposición a discriminación. Nivel de relaciones interpersonales

Fuente: FSICO 4.0
Elaborado por autora

Población y muestra

La población que está incluida en esta investigación está integrada por la totalidad de los funcionarios de la Agencia Nacional de Transito Unidad Administrativa Esmeraldas. Los cuales son 18 trabajadores. Cabe indicar que la población a estudiar se encuentra dividida en dos sectores, pero ambos bajo la dirección de la Agencia Nacional con sede en Esmeraldas, 15 desempeñan su trabajo en la agencia de la Ciudad de Esmeraldas y 3 en la agencia del cantón Quinindé, tal como se indica en la tabla 2.

Tabla 2. *Muestra de estudio.*

Lugar de trabajo	Número de trabajadores	Puesto de trabajo
Quinindé	1	Jefe de agencia
	1	Archivo
	1	Digitadora
Esmeraldas	1	Director provincial
	1	Jefe de agencia
	2	Digitadoras
	1	Recaudador
	1	Atención al usuario
	1	Archivo
	1	Secretaria
	1	Administrativo
	3	Analista de gestión
	2	Choferes
	1	Conserje
Total	18 trabajadores	

Fuente: (Agencia Nacional de Tránsito Esmeraldas, 2020)

Técnicas e Instrumentos

Para la ejecución de la investigación, se escogió como instrumento de investigación el cuestionario factores psicosociales FPSICO 4.0 desarrollada por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo de España – INSST del año 2018, puede ser aplicada en cualquier empresa independientemente de su tamaño o actividad. Esta herramienta ha sido editada en formato AIP (Aplicación Informática para la Prevención) con la denominación de FPSICO 4,0 Método de Evaluación Factores Psicosociales. Se trata de la versión revisada y actualizada del Método Evaluación Factores Psicosociales del INSST desarrollada en la NTP 443 y puesta al día en la NTP 926. El FPSICO 4,0 está diseñado para ser administrado de manera informatizada, pudiendo también ser utilizada en papel. Este cuestionario permite la detección y medición de las características del trabajo que puedan estar en condiciones negativas generando un riesgo para los trabajadores y afectando el desempeño de las labores diarias; diseñada con respuesta tipo Likert: siempre o casi siempre, a menudo, a veces, nunca o casi nunca (INSST, 2018).

El cuestionario permite evaluar los siguientes factores psicosociales: Tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido, participación/supervisión, interés por el trabajador/compensación, desempeño del rol y relaciones/apoyo social, siendo en total nueve dimensiones, a través de 88 preguntas, que abordan los diferentes aspectos del trabajo:

- Tiempo de Trabajo: trabajo los sábados, trabajo en domingos y festivos, tiempo de descanso semanal y compatibilidad vida laboral y vida social.
- Autonomía, dividida en: Temporal: posibilidad de atender asuntos personales, distribución de pausas reglamentarias, adopción de pausas no reglamentarias, determnación del ritmo; y Decisional: actividades y tareas, distribucion de tareas, distribución de espacio de trabajo, métodos, procedimiento y protocolos, cAgencia ade Transitoidad de trabajo, calidad del trabajo, resolución de incidencias y distribución de turnos.
- Carga de trabajo comprendida por: 1.Presiones de tiempo: tiempo asignado a la tarea , tiempo de trabajo con rapidez , aceleración del ritmo de trabajo. 2.Esfuerzo de

atención: tiempo de atención, intensidad de la atención, atención de múltiples tareas, interrupciones, efecto de las interrupciones y previsibilidad de las tareas. 3.Dificultad de la tarea:dificultad del trabajo, necesidad de ayuda y trabajo fuera del horario habitual.

- Demandas psicologicas, evalaución realizada a Exigencias psicológicas: requerimientos de aprendizaje, requerimientos de adaptación, requerimientos de iniciativas, requerimientos de memorización, requerimientos de creatividad y a Exigencias Emocionale: requerimientos de trato con personas, ocultación de emociones Agencia ade Transitoe superiores, ocultacón de emociones Agencia ade Transitoe subordinados, ocultación de emociones Agencia ade Transitoe compañeros,ocultación de emociones Agencia ade Transitoe clientes, exposición a situaciones de impacto emocional y demandas de respuesta emocional.
- Variedad/Contenido del Trabajo: trabajo rutinario, sentido del trabajo, contribución del trabajo, reconocimiento del trabajo por superiores, reconocimiento del trabajo por compañeros, reconocimiento del trabajo por clientes y el reconocimiento del trabajo por familia.
- Participación/Supervisión: participación en la introducción de cambios en equipos y materiales, Introducción de métodos de trabajo, lanzamiento de nuevos productos, reorganización de áreas de trabajo, introducción de cambios en la dirección, contrataciones de personal, elaboración de normas de trabajo, supervisión sobre los métodos, planificación , ritmo y calidad del trabajo.
- Interés por el trabajador/Compensación: información sobre la formación, posibilidades de promoción, requisitos para la promoción, situación de la empresa, facilidades para el desarrollo profesional, valoración de la formación, equilibrio entre esfuerzo y recompensas y la satisfacción con el salario.
- Desempeño del Rol: especificaciones de los cometidos, procedimientos, cAgencia ade Transitoidad del trabajo, calidad del trabajo, tiempos de trabajo, responsabilidad del puesto, tareas irrealizables, procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos, conflictos morales, instrucciones contradictorias y la asignación de tareas que exceden el contenido del puesto
- Relaciones y Apoyo Social: apoyo social instrumental de distintas fuentes, calidad de las relaciones, exposición a conflictos interpersonales, exposición a violencia

física , exposición a violencia psicológica, exposición a acoso sexual, gestión de la empresa de las situaciones de conflicto y la exposición a discriminación.

Una vez que se han introducido los datos correspondientes a cada cuestionario en la aplicación informática FPSICO 4,0 se obtienen los datos relativos al perfil valorativo y descriptivo, cuyo objetivo es obtener una "instantánea" sobre la situación de exposición y su posible localización específica. El perfil descriptivo, indica en qué niveles de riesgo se sitúan los trabajadores y constituye un primer criterio cuantitativo de prioridad en las actuaciones a llevar a cabo. Los datos relativos al perfil valorativo ofrecen una información porcentual de los trabajadores que se posicionan en cada nivel de riesgo (adecuado, moderado, riesgo elevado y muy elevado).

Los resultados e interpretación del cuestionario FPSICO 4,0, permite obtener valoraciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas. Su objetivo fundamental es ubicar al colectivo evaluados en los diferentes niveles de riesgos definidos. A mayor nivel de riesgo existiría una mayor probabilidad de consecuencias negativas sobre la salud global y la satisfacción de los trabajadores (INSST, 2018).

Tras la obtención de evidencias de validez y fiabilidad, el programa FPSICO 4.0 ha procedido al proceso de baremación para la interpretación de las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a un grupo determinado. Donde, para facilitar la interpretación de los resultados, el programa proporciona finalmente la puntuación bamerada. El objetivo fundamental es ubicar al colectivo evaluado en los diferentes niveles de riesgos definidos, estos niveles de riesgo se han establecido en función de los resultados obtenidos en el estudio psicométrico del cuestionario. Así pues, a mayor nivel de riesgo existirá una mayor probabilidad de consecuencias negativas sobre la salud global y la satisfacción de los trabajadores, reflejando para cada nivel una diferencia significativa en esta probabilidad.

Es así como la puntuación baremada se otorga de manera automática a partir de la Aplicación Informática (AIP), en función de la combinación de respuestas que se da a cada cuestionario, no estando disponible para terceros. Esto, permite determinar los distintos niveles de riesgo que se presentan gráficamente en distintos tonos de color (INSHT, 2012).

La presentación gráfica de los resultados del cuestionario FPSICO 4.0 del INSST 2018, se interpretan de la siguiente forma:

Situación Adecuada (color verde). No requiere Intervención
Riesgo Moderado (color amarillo). Requiere Intervención a largo plazo.
Riesgo Elevado (color anaranjado). Requiere intervención inmediata
Riesgo muy Elevado (color rojo). Requiere intervención inmediata

Análisis de Datos

El análisis de los datos consiste en ordenar y agrupar los resultados de la población de estudio, para que estos pueden ser analizados y estructurados de acuerdo con los objetivos de la investigación, con la utilización de herramientas de estadísticas (Bernal, 2010).

Para la elaboración del trabajo de investigación se realizó el procedimiento de recolección de datos mediante el siguiente proceso.

1. Se aplicó los cuestionarios a la población seleccionada, para la recolección de datos primarios.
2. Los datos obtenidos en los cuestionarios se ingresaron en el programa informático FPSICO 4.0 INSST, para la tabulación y presentación de resultados.
3. Se utilizó el sistema de Microsoft Excel, para el procesamiento del análisis estadístico, en las que se utilizaron diagramas de barras o pies, con las que se representan los resultados de manera gráfica, permitiendo una mejor visualización de estos.

Los resultados de los 9 factores psicosociales evaluados, se los jerarquizó de mayor a menor, con base en los porcentajes obtenidos en nivel de riesgo elevado y nivel de riesgo muy elevado por cada uno de los factores.

CAPITULO 3.
RESULTADOS

Una vez aplicados los cuestionarios a los 18 trabajadores de la Agencia Nacional de Tránsito de la Ciudad de Esmeraldas, se presentan los resultados obtenidos en cada factor psicosocial enfatizando en los porcentajes obtenidos en: nivel de riesgo elevado (color anaranjado) y nivel de riesgo muy elevado (color rojo) y finalmente se presenta un resumen general de los mismos.

Tiempo de Trabajo. - De las 18 evaluaciones realizadas, en la figura 2, se evidencia que el 50% de los trabajadores presentan nivel de riesgo elevado y muy elevado, predominando este último. En la tabla 3, se observa que la mayor cantidad de trabajadores están en nivel de riesgo muy elevado.

Figura 2. Porcentaje de exposición del riesgo psicosocial "tiempo de trabajo

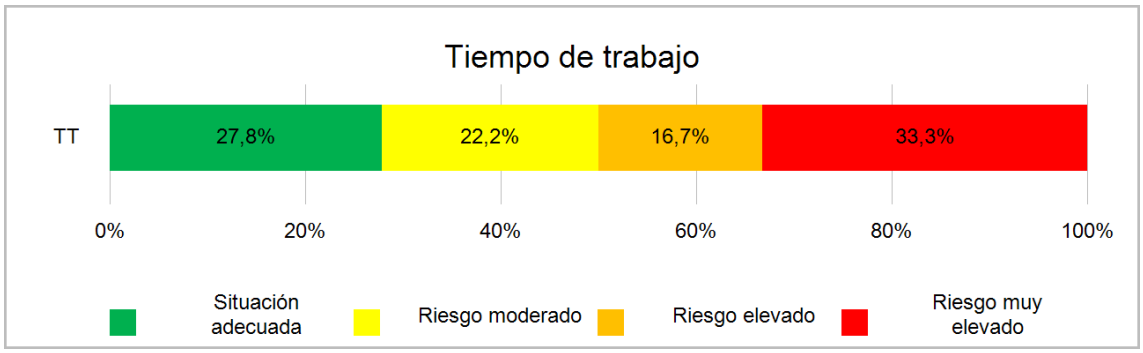


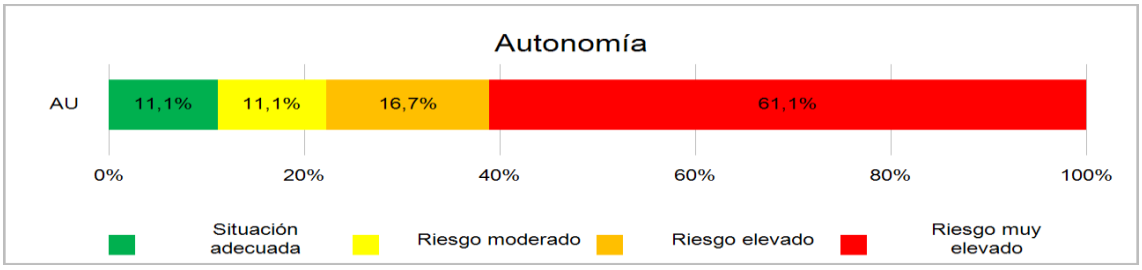
Tabla 3.
Número de trabajadores por nivel de riesgo "tiempo de trabajo".

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
5	4	3	6

Fuente: Elaborado por la autora.

Autonomía. - En la Figura 3, se aprecia que el 61.1% de los trabajadores evaluados, se encasillan en nivel de riesgo muy elevado. En la Tabla 4, se determina que once de los trabajadores están en nivel de riesgo muy alto.

Figura 3. Porcentaje de exposición del riesgo psicosocial "autonomía".



Fuente: Elaborado por autora.

Tabla 4.

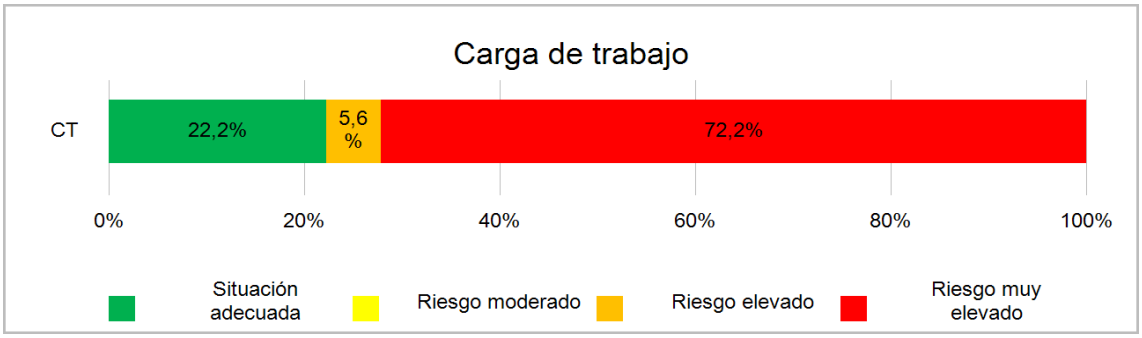
Número de trabajadores por nivel de riesgo "autonomía".

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
2	2	3	11

Fuente: Elaborado por la autora.

Carga de Trabajo. - Es otro de los factores de riesgo psicosocial con niveles de riesgo elevado y muy elevado, cuya sumatoria afecta al 77.8% de los trabajadores, según figura 4. En la Tabla 5, se aprecia que trece trabajadores están con nivel de riesgo muy elevado.

Figura 4. Porcentaje de exposición del riesgo psicosocial "carga de trabajo".



Fuente: Elaborado por autora.

Tabla 5.

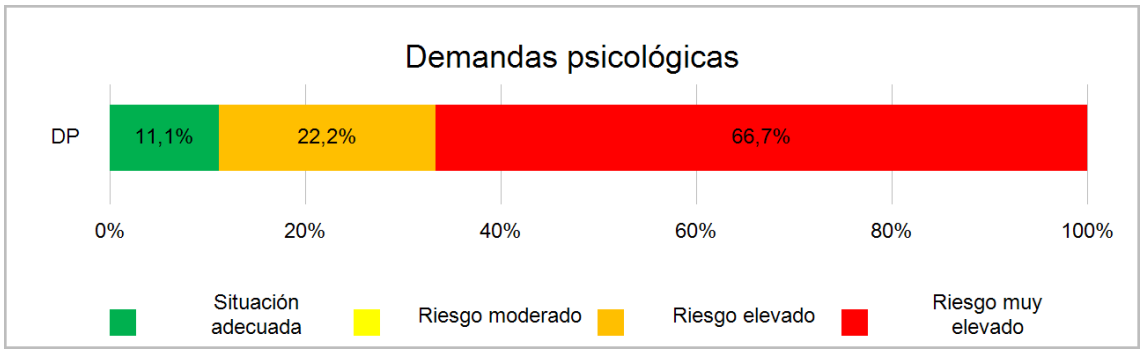
Número de trabajadores por nivel de riesgo "carga de trabajo".

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
4	0	1	13

Fuente: Elaborado por autora.

Demandas Psicológicas. - En la figura 5, sumando los resultados obtenidos en los niveles de riesgo elevado y muy elevado, se determina que el 88.9% de los trabajadores se encuentran en nivel de riesgo. En la Tabla 6, se observa que la mayor cantidad de trabajadores se encuentra en nivel de riesgo muy elevado.

Figura 5. Porcentaje de exposición del riesgo psicosocial "demandas psicológicas.



Fuente: Elaborado por autora.

Tabla 6.

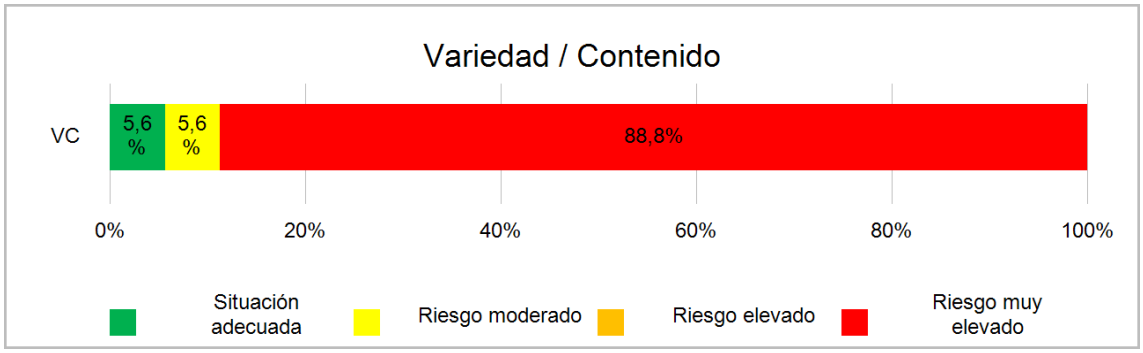
Número de trabajadores por nivel de riesgo "demandas psicológicas".

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
2	0	4	12

Fuente: Elaborado por autora.

Variedad y Contenido del Trabajo. - es uno de los factores de riesgo psicosocial con mayor porcentaje en nivel de riesgo muy elevado como se observa en la Figura 6. el resultado representa con el 88.8% un riesgo muy elevado y riesgo elevado, encasillando en este nivel a 16 trabajadores según Tabla 7; no se identificó resultados en riesgo elevado. La dimensión Variedad y Contenido del Trabajo es un factor de riesgo psicosocial que requiere intervención.

Figura 6. Porcentaje de exposición del riesgo psicosocial "variedad/contenido.



Fuente: Elaborado por autora.

Tabla 7.

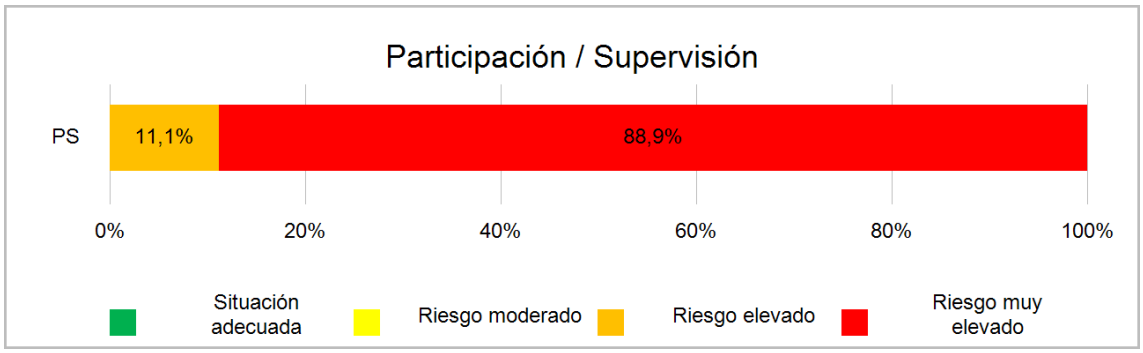
Número de trabajadores por nivel de riesgo "variedad/contenido".

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
1	1	0	16

Fuente: Elaborado por autora.

Participación / Supervisión. - La dimensión "participación del trabajador y supervisión", Figura 7 y Tabla 8, representa que el 100% la sumatoria de los niveles de riesgo elevado y muy elevado, predominando el riesgo muy elevado con un 88,9% afectando a 16 trabajadores. La dimensión Participación/Supervisión es un factor de riesgo psicosocial que requiere intervención inmediata.

Figura 7. Porcentaje de exposición del riesgo psicosocial "participación/supervisión".



Fuente: Elaborado por autora.

Tabla 8.

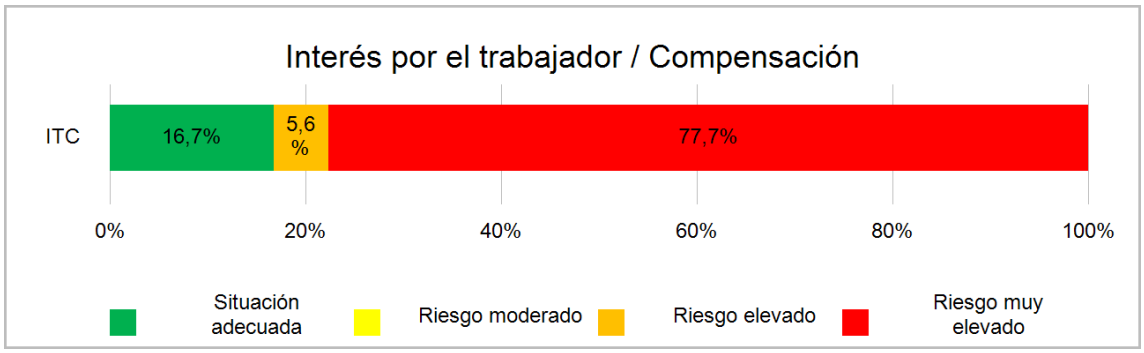
Número de trabajadores por nivel de riesgo "participación/supervisión".

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
0	0	2	16

Fuente: Elaborado por autora.

Interés por el trabajador / Compensación. - En la Figura 8, la sumatoria de los resultados representan el 83,3% en nivel de riesgo muy elevado y en riesgo elevado En la tabla 9, catorce trabajadores están en riesgo muy elevado y uno en riesgo elevado, determinando que el factor Interés por el Trabajador y Compensación es un riesgo psicosocial que requiere intervención con medidas correctivas.

Figura 8. Porcentaje de exposición del riesgo psicosocial "interés por el trabajador/compensación".



Fuente: Elaborado por autora.

Tabla 9.

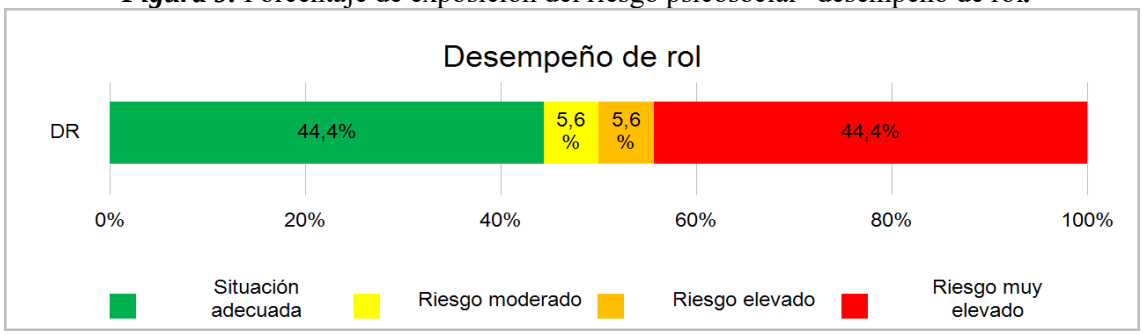
Número de trabajadores por nivel de riesgo "interés por el trabajador/compensación".

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
3	0	1	14

Fuente: Elaborado por autora.

Desempeño de Rol. - En la Figura 9, el 50% de la población evaluada se encasilla en riesgo muy elevado y en riesgo elevado. En la Tabla 10, ocho trabajadores están en nivel de riesgo muy alto y un trabajador en riesgo elevado, resultados que permiten determinar que la Dimensión Definición del Rol es un factor de riesgo psicosocial que requiere intervención.

Figura 9. Porcentaje de exposición del riesgo psicosocial "desempeño de rol.



Fuente: Elaborado por autora

Tabla 10.

Número de trabajadores por nivel de riesgo "desempeño del rol".

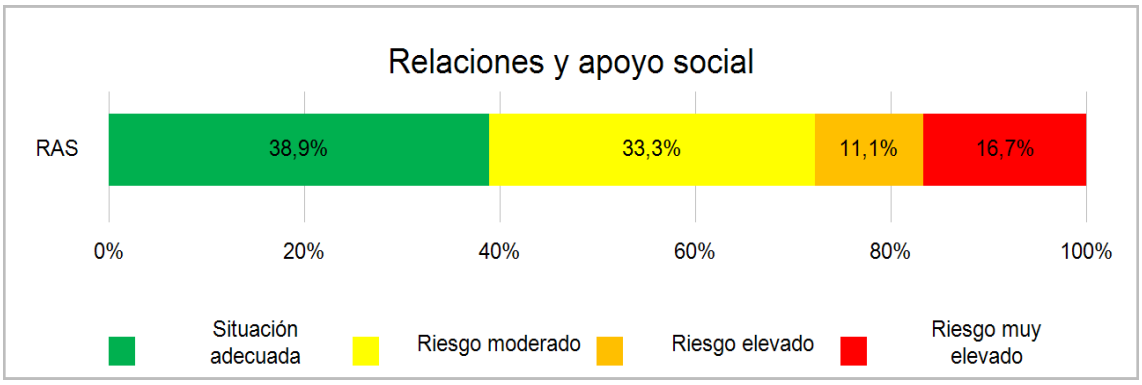
Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
8	1	1	8

Fuente: Elaborado por autora.

Relaciones y Apoyo Social. - Los resultados en "relaciones y apoyo social" Figura 10, evidencian resultados diferentes en relación con los resultados de las dimensiones anteriores, la sumatoria del nivel de riesgo elevado y muy elevado representa el 27,8%. En la Tabla 11, se representa a cinco trabajadores en estos niveles de riesgo. Estos resultados determinan que la Dimensión del Relaciones y apoyo social no es un factor de riesgo psicosocial que requiera

intervención.

Figura 10. Porcentaje de exposición del riesgo psicosocial "relaciones y apoyo social".



Fuente: Elaborado por autora.

Tabla 11.

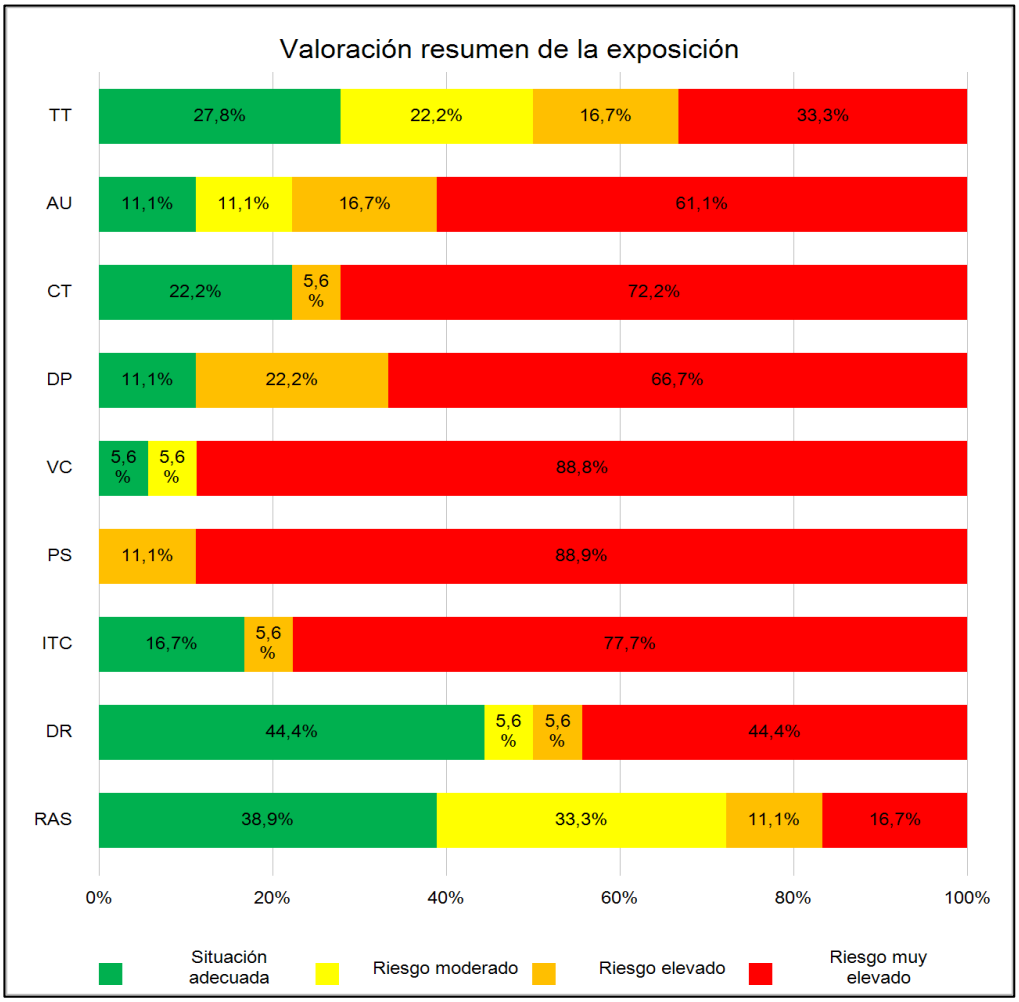
Número de trabajadores por nivel de riesgo "relaciones y apoyo social".

Nº de trabajadores en cada nivel de riesgo			
Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo muy elevado
7	6	2	3

Fuente: Elaborado por autora.

En la figura 11 se presenta la valoración resumen de la exposición de los factores psicosociales evaluados en la Agencia Nacional de Tránsito Esmeraldas. Los resultados obtenidos en nivel de riesgo muy elevado (color rojo) superan el 61.1% en seis dimensiones, convirtiéndolos en factores de riesgo psicosocial, debido a que tienen la capacidad de afectar el bienestar o la salud (física, psíquica y social) del trabajador, así como el desarrollo de su trabajo, los resultados más altos corresponden a: Participación-Supervisión y Variedad-Contenido del Trabajo. Los resultados en nivel de riesgo Elevado (color anaranjado) no superan el 22,2% en ocho factores, identificando el valor más alto en Demandas psicológicas y el valor más bajo en tres factores psicosociales (carga de trabajo, interés por el trabajador-compensación y definición del rol).

Figura 11. Valoración resumen de la exposición de los riesgos psicosociales.



Fuente: Programa informático FPSICO 4.0 INSST

En la Tabla 12, considerando los resultados obtenidos en los niveles de riesgo elevado y muy elevado, se procedió a jerarquizarlos de mayor a menor con base en los porcentajes obtenidos en cada una de las dimensiones psicosociales, con la finalidad de identificar la prioridad de intervención, definiendo a Participación /Supervisión como el primer factor de riesgo psicosocial a intervenir y el último factor que requiere intervención corresponde a Relaciones y Apoyo social.

Tabla 12.
Jerarquización de los factores de riesgo psicosocial que requieren intervención.

Resultados de los riesgos factores de riesgo psicosocial Jerarquizados Unidad administrativa Agencia nacional de Tránsito- Esmeraldas			
		NIVEL DE RIESGO	
Prioridad de Intervención	**FACTORES PSICOSOCIALES**	**ELEVADO**	**MUY ELEVADO**
1	Participación y Supervisión	11,1%	**88,9%**
2	Variedad y Contenido de Trabajo	5,6%	**88,8%**
3	Interés por el Trabajador y Compensación	5,6%	**77,7%**
4	Carga de trabajo	5,6%	**72,2%**
5	Demanda psicológica	22,2%	**66,7%**
6	Autonomía	16,7%	**61,1%**
7	Desempeño del Rol	5,6%	44,4%
8	Tiempo de Trabajo	16,7%	33,3%
9	Relaciones y Apoyo Social	11,1%	16,7%

Fuente: Método de Evaluación Factores Psicosociales FPSICO 4.0
Elaborado por autora.

CAPITULO 4.
DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo fundamental, evaluar los factores de riesgo psicosocial en el personal de la Unidad Administrativa de la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas, resultó que en la evaluación de riesgos psicosociales en los 18 trabajadores de la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas, los factores como: participación y supervisión, variedad y contenido de trabajo, interés por el trabajador y compensación y carga de trabajo, tuvieron un nivel de riesgo "muy elevado" y muy nivel de riesgo aceptable en el factor de las relaciones y apoyo social.

Resultados que se asemeja a los encontrados en la empresa automotriz Navarra en el año 2013 (Bastida, 2013), ya que ambos estudios reflejaron un nivel de riesgo muy elevado en los factores de riesgo de participación y supervisión y en carga de trabajo, aspectos que requieren acciones correctivas dentro de cada una de las empresas. Adicionalmente, se asimilan respecto a las relaciones y apoyo social, ya que ambos se encuentran en una situación adecuada en un alto porcentaje, lo que refleja que las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la Agencia Nacional de Transito de Esmeraldas y de la empresa de automotriz Navarra son satisfactorias y llevaderas.

De igual manera, el presente estudio se asemeja con el realizado en la compañía Kraft Foods Ecuador Cía. Ltda., donde se encontraron resultados similares específicamente con el factor psicosocial de participación y supervisión y carga de trabajo, los cuales reflejaron niveles muy elevados de riesgo (Castellanos, 2015), sin embargo; difiere del mismo en el factor psicosocial de desempeño de rol, donde el en Kraft Foods, este fue un factor psicosocial de alto nivel y de gran preocupación para la empresa, por lo contrario para Agencia Nacional de Transito de Esmeraldas este factor se encuentra en los últimos puestos de jerarquización del nivel de riesgo. Por lo cual, surgió la necesidad de la implementación de un plan de intervención de riesgos sociales en la empresa con un enfoque exclusivo en los riesgos de nivel muy elevado

Por otro lado, el nivel de riesgo muy elevado del factor de riesgo participación y supervisión e interés por el trabajador y compensación presentado en la Agencia Nacional de Tránsito de

Esmeraldas, coinciden con los factores de riesgos encontrados en la empresa de prestación de servicios corporativos de Catalunya – España, donde se refleja que no se toma en cuenta la participación activa de los trabajadores en la toma de decisiones de la empresa y que adicional a esto los trabajadores de ambas empresas no se sienten compensados de manera alguna por el labor diario que realizan (Montero, 2017).

Asimismo, la participación y supervisión dentro del trabajo surge como principal riesgo y con niveles muy elevados en una empresa de guardias de seguridad en Quito, el cual es motivo de preocupación para la alta directiva (Yánez, 2019). Por el contrario, la empresa de guardias de seguridad presentó un nivel de riesgo adecuado para el factor psicosocial de variedad y contenido, lo cual se diferencia significativamente del presente estudio, ya que este factor psicosocial en los trabajadores de Agencia de Transito de Esmeraldas reflejaron niveles de riesgo muy elevado. Otra diferencia es que las relaciones y apoyo social en Agencia Nacional de Transito en Esmeraldas son satisfactoria en cambio, en la empresa de guaridas de seguridad es preocupante al presentarse en el rango de nivel de riesgo muy elevado.

Por consiguiente, se puede afirmar que la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas y en las otras empresas mencionadas en este capítulo, existen factores de riesgo psicosocial en niveles de riesgo muy elevado para los trabajadores, de los cuales es más representativo corresponde a la dimensión Participación y Supervisión, donde se agrupan dos maneras de las dimensiones del control del trabajo, uno que es el que cumple el trabajador mediante la participación en las diferentes actividades del trabajo y otro en el que es notable la influencia de la alta directiva al momento de la supervisión de los quehaceres de sus colaboradores.

Es así como se muestran las principales similitudes y discrepancias del presente estudio con estudios relacionados, donde se muestra como aporte los resultados de los factores de riesgos muy elevados en los 18 trabajadores de la Agencia Nacional de Tránsito, lo cual incita a la propuesta de futuras investigaciones, como la elaboración de un plan de riesgos psicosociales en la empresa, y un seguimiento de la mejora o minimización del porcentaje de los riesgos muy elevados después del presente estudio. (Schaufel & Salanova, 2002).

CAPITULO 5.
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- **Conclusiones**

Los factores psicosociales que se evaluó en el personal administrativo de la Agencia Nacional de Transito- Esmeraldas, aplicando el cuestionario Factores psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (Fpsico 4.0) son: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido de trabajo, participación/supervisión, interés por el trabajador/compensación, desempeño del rol y relaciones/apoyo social: Se identificó a seis factores en niveles de riesgo elevado y muy elevado, correspondientes a: autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido de trabajo, participación/supervisión, interés por el trabajador/compensación. Los factores psicosociales: Tiempo de trabajo, Desempeño del rol, Relaciones y apoyo social, no se consideran en nivel de riesgo.

Según lo establecido en la metodología de evaluación Fpsico 4.0 INSST, los factores de riesgo psicosocial con valores superiores al 50% en nivel de riesgo muy elevado, corresponden a: Autonomía, Carga de trabajo, Demandas psicológicas, Variedad/contenido de trabajo, Participación/supervisión, Interés por el trabajador/compensación; estos factores de riesgo psicosocial requieren intervención inmediata por parte de la ANT –Esmeraldas.

Finalmente se procedió a jerarquizar de mayor a menor los resultados obtenidos en niveles de riesgo elevado, de las seis dimensiones psicosociales en riesgo, con la finalidad establecer la prioridad de intervención, en el siguiente orden:

1.-Participación y Supervisión (88,9%),

2.-Variedad y Contenido de Trabajo (88.8%),

3.- Interés por el trabajador y compensación (77,7%) y Carga de Trabajo (77.7%),

4.- Demandas Psicológicas (66,7%) y

5.-Autonomía (61.1%)

- **Recomendaciones**

- Sensibilizar y socializar los resultados obtenidos en la evaluación de riesgos psicosociales a los trabajadores y directivos de la Agencia de Tránsito Esmeraldas, para generar conciencia de los daños a la salud en el trabajador y determinar la importancia de la intervención de los factores de riesgo psicosocial identificados.

La Agencia Nacional de Tránsito Esmeraldas, deberá implementar medidas correctivas en las áreas administrativas, a través de un plan de acción para el control y prevención de los riesgos psicosociales considerando el tiempo de ejecución, responsables y presupuesto, con la finalidad de precautelar los efectos psicológicos en sus funcionarios de servicio público.

Desarrollar campañas de sensibilización, información y participación con todo el personal y autoridades de Agencia de Tránsito Esmeraldas sobre las consecuencias de los riesgos psicosociales y priorizar el involucramiento en la ejecución y seguimiento del plan de acción de control de riesgos psicosociales.

Se recomienda a la Agencia de Tránsito Esmeraldas, luego de ejecutar el plan de acción para el control de los factores de riesgos psicosociales identificados, realizar una nueva evaluación, con la finalidad de evaluar el impacto de las medidas correctivas implementadas para disminuir el nivel de riesgo de los factores de riesgos psicosociales.

REFERENCIAS

Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado de https://www.oas.org/

Asamblea Nacional del Ecuador. (2016). *Ley orgánica de servicio público*. Recuperado de http://www.oas.org/

Badía, R. (1985). Salud ocupacional y riesgos laborales. *Bol of Sanit Panam*. 98(1), 15-21.

Bastida, R. (2013). *Factores de riesgo psicosocial a través del método FPSICO en una empresa de automoción Navarra* (tesis de maestría). Universidad Pública de Navarra, España.

Benavides, F. (2014). *Salud laboral y bienestar social* (tesis de maestría). Universidad Pompeu Fabra, Barcelona, España.

Berasaluze, A. (2002). *Dependencia y autonomía en el trabajo social: pasado, presente y futuro* (tesis de maestría). Universidad del País Vasco, España.

Blanch, J. (2011). *Condiciones de trabajo y riesgos psicosociales bajo la nueva gestión* (tesis de maestría). Universidad Autónoma de Barcelona, España.

Boada, J. & Ficapal, P. (2012). *Salud y trabajo: los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. Barcelona, España: Editorial UOC.

Castella, J. (2000). Accidentes, empleo, carga de trabajo y peligrosidad del trabajo. *Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. 2(7), 16-26.

Catellanos, M. (2015*). Diseño de un plan de intervención de riesgos psicosociales* (tesis de maestría). Universidad Católica, Ecuador.

Congreso Nacional del Ecuador. (2006). *Ley orgánica de salud*. Recuperado de http://www.cicad.oas.org/

Congreso Nacional. (2014). *Ley de seguridad social.* Recuperado de http://www.trabajo.gob.ec/

Díaz, P. (2015). *Prevención de riesgos laborales: seguridad y salud laboral*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo SA.

Durán, M. (2010). *Tiempo de vida y tiempo de trabajo*. Bilvao, España: Fundación BBVA.

Garrido, J., Uribe, A., & Blanch, J. (2015). Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral. *Acta Colombiana de Psicología*. *14*(2), 27-34.

Guerrero, J., Cañedo, R., Rubio, S., Cutiño, M., & Fernández, D. (2006). Calidad de vida y trabajo: algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina. *ACIMED*. 14(4). 32-39.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (1994). *Decreto Ejecutivo 2393 Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo*. Recuperado de http://www.sesaco.com.ec/

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2016). *Resolución C.D 513 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo*. Recuperado de http://sart.iess.gob.ec/

Instituto Laboral Andino. (2004). *Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. https://web.ins.gob.pe/

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Sauld. (2020). Salud laboral. Recuperado de https://istas.net/salud-laboral

Meliá, J. L., Nogareda, C., Matilde, L., Duro, A., Peiró, J. M., Salanova, M. L., & Gracia, D. (2006). Principios comunes para la evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa. Perspectivas de Intervención En Riesgos Psicosociales. *Evaluación de Riesgos*. 4(16), 13–36.

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2019). *Política Nacional de salud en el trabajo*. Recuperado de https://www.salud.gob.ec/

Ministerio del Trabajo del Ecuador. (2017). *Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral*, Recuperado de http://www.trabajo.gob.ec/

Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. 29(2), 26-34.

Montero, N. (2017). *Evaluación psicosocial* (tesis de maestría). Universidad Politécnica de Catalunya, España.

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo.* 1(57), 28-34.

Moreno, B., & Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 52, 8–21.

Organización de las Naciones Unidas. (2015). *Objetivos del desarrollo sostenible*. Recuperado de https://www.undp.org/

Osorio, M. (2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: qué son y cómo se evalúan. *Revista CES Salud Pública*. 2(1), 74-79.

Pieró, J. (2004). *El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo* (tesis de maestría). Universidad de Valencia, España.

Prieto, C. (1994). *Trabajadores y condiciones de trabajo*. Madrid, España: Ediciones HOAC.

Raffo, E., Ráez, L., & Cachay, O. (2013). Riesgos psicosociales. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial* 16(2), 70 – 79.

Rentería, J., Fernández, E., Tenjo, A., & Uribe, A. (2008). Identificación de factores psicosociales de riesgo en una empresa de producción. *Diversitas*. 5(1), 27-41.

Salvador, J. (2018). Riesgos psicosociales del sector aeroportuario de Manta. *Revista San Gregorio*. 5(22), 30 – 39.

Schaufel, W. & Salanova, M. (2002). ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo? *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 15(2), 147 – 172.

Yánez, J. (2019). *Evaluación de factores de riesgos psicosociales para guardias de seguridad utilizando el método de evaluación FPSICO y propuesta de medidas de control* (tesis de maestría). Universidad Internacional SEK, Ecuador.

ANEXOS

ANEXO. Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO 4.0

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.
El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.
Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.

Tras leer atentamente cada pregunta, así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

1. ¿Trabajas los sábados?

siempre o casi siempre	**1**
a menudo	**2**
a veces	**3**
nunca o casi nunca	**4**

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

siempre o casi siempre	**1**
a menudo	**2**
a veces	**3**
nunca o casi nunca	**4**

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

siempre o casi siempre	**1**
a menudo	**2**
a veces	**3**
nunca o casi nunca	**4**

4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

siempre o casi siempre	**1**
a menudo	**2**
a veces	**3**
nunca o casi nunca	**4**

5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

siempre o casi siempre	**1**
a menudo	**2**
a veces	**3**
nunca o casi nunca	**4**

6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

siempre o casi siempre	**1**
a menudo	**2**
a veces	**3**
nunca o casi nunca	**4**

7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

siempre o casi siempre	**1**
a menudo	**2**
a veces	**3**
nunca o casi nunca	**4**

8. DurAgencia ade Transitoe la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

siempre o casi siempre	**1**
a menudo	**2**
a veces	**3**

nunca o casi nunca **4**

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

siempre o casi siempre **1**
a menudo **2**
a veces **3**
nunca o casi nunca **4**

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	1	**2**	**3**	**4**
	siempre o casi siempre	**a menudo**	**a veces**	**nunca o casi nunca**
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	☐	☐	☐	☐
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	☐	☐	☐	☐
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	☐	☐	☐	☐
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo…)	☐	☐	☐	☐
La cAgencia ade Transitoidad de trabajo que tienes que realizar	☐	☐	☐	☐
La calidad del trabajo que realizas	☐	☐	☐	☐
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	☐	☐	☐	☐
La distribución de los turnos rotativos → No trabajo en turnos rotativos	☐	☐	☐	☐

11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

	Puedo decidir	**Se me consulta**	**Sólo recibo información**	**Ninguna participación**
	1	**2** **4**	**3**	
Introducción de cambios en los equipos y materiales	☐	☐	☐	☐
Introducción de cambios en la manera de trabajar	☐	☐	☐	☐
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	☐	☐	☐	☐
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo Cambios en la dirección o entre tus superiores	☐	☐	☐	☐
Contratación o incorporación de nuevos empleados	☐	☐	☐	☐
Elaboración de las normas de trabajo	☐	☐	☐	☐

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

	no interviene	insuficiente	adecuada	excesiva
	1	2	3	4
El método para realizar el trabajo La planificación del trabajo	☐	☐	☐	☐
El ritmo de trabajo	☐	☐	☐	☐
La calidad del trabajo realizado	☐	☐	☐	☐

13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?

	1	2	3	4
	no hay información	insuficiente		es adecuada
Las posibilidades de formación	☐	☐		☐
Las posibilidades de promoción	☐	☐		☐
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	☐	☐		☐
La situación de la empresa en el mercado	☐	☐		☐

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos

muy clara	clara	poco clara	nada clara

El tiempo asignado para realizar el trabajo

La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

	siempre o casi siempre	**a menudo**	**a veces**	**nunca o casi nunca**
	1	**2**	**3**	**4**
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales				
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos				
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional…				
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)				
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores				

16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:

	siempre o casi siempre	**a menudo**	**a veces**	**nunca o casi nunca**	**no tengo, no hay otras personas**
	1	**2 5**	**3**	**4**	
Tus jefes					
Tus compañeros					
Tus subordinados					
Otras personas que trabajan en la empresa					

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

buenas	**1**
regulares	**2**
malas	**3**
no tengo compañeros	4

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	raras veces	con frecuencia	constAgencia ade Transitoemente	no existen
	1	2	3	4
Los conflictos interpersonales				
Las situaciones de violencia física				
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales…)				
Las situaciones de acoso sexual				

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	**1**
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	**2**
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	**3**
no lo sé	**4**

20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría…)

siempre o casi siempre	**1**
a menudo	**2**
a veces	**3**
nunca	**4**

21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mAgencia ade Transitoener una exclusiva atención en tu trabajo? (*de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea*)

siempre o casi siempre	**1**
a menudo	**2**
a veces	**3**
nunca o casi nunca	**4**

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mAgencia ade Transitoener para realizar tu trabajo?

muy alta	**1**
alta	**2**
media	**3**
baja	**4**
muy baja	**5**

23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

siempre o casi siempre	**1**
a menudo	**2**
a veces	**3**
nunca o casi nunca	**4**

24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?

siempre o casi siempre	**1**
a menudo	**2**
a veces	**3**
nunca o casi nunca	**4**

25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

siempre o casi siempre	**1**
a menudo	**2**
a veces	**3**
nunca o casi nunca	**4**

26. En general, la cAgencia ade Transitoidad de trabajo que tienes es:

excesiva	**1**

elevada	**2**
adecuada	**3**
escasa	**4**
muy escasa	**5**

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

siempre o casi siempre	**1**
a menudo	**2**
a veces	**3**
nunca o casi nunca	**4**

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

siempre o casi siempre	**1**
a menudo	**2**
a veces	**3**
nunca o casi nunca	**4**

29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

siempre o casi siempre	**1**
a menudo	**2**
a veces	**3**
nunca o casi nunca	**4**

30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista

siempre o casi siempre	**1**
a menudo	**2**
a veces	**3**
nunca o casi nunca	**4**

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

siempre o casi siempre	**1**
a menudo	**2**
a veces	**3**
nunca o casi nunca	**4**

32. ¿La cAgencia ade Transitoidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

siempre o casi siempre	**1**
a menudo	**2**
a veces	**3**
nunca o casi nunca	**4**

33. En qué medida tu trabajo requiere:

	siempre o casi siempre	**a menudo**	**a veces**	**nunca o casi nunca**
	1	**2**	**3**	**4**
Aprender cosas o métodos nuevos Adaptarse a nuevas situaciones Tomar iniciativas				
Tener buena memoria				
Ser creativo				
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.				

34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos Agencia ade Transitoe…?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores jerárquicos	☐	☐	☐	☐	☐
Tus subordinados	☐	☐	☐	☐	☐
Tus compañeros de trabajo	☐	☐	☐	☐	☐
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?

siempre o casi siempre	☐ **1**
a menudo	☐ **2**
a veces	☐ **3**
nunca o casi nunca	☐ **4**

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

siempre o casi siempre	☐ **1**
a menudo	☐ **2**
a veces	☐ **3**
nunca o casi nunca	☐ **4**

37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:

no	☐ **1**
a veces	☐ **2**
bastAgencia ade Transitoe	☐ **3**
mucho	☐ **4**

38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

mucho	☐ **1**
bastAgencia ade Transitoe	☐ **2**
poco	☐ **3**
nada	☐ **4**

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

no es muy importAgencia ade Transitoe	☐ **1**
es importAgencia ade Transitoe	☐ **2**
es muy importAgencia ade Transitoe	☐ **3**
no lo sé	☐ **4**

40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por…?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores	☐	☐	☐	☐	☐
Tus compañeros de trabajo	☐	☐	☐	☐	☐
El público, clientes,	☐	☐	☐	☐	☐

pasajeros, alumnos,
pacientes, etc. (si los hay)
Tu familia y tus amistades

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera…)?

adecuadamente	**1**
regular	**2**
insuficientemente	**3**
no existe posibilidad de desarrollo profesional	**4**

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

muy adecuada	**1**
suficiente	**2**
insuficiente en algunos casos	**3**
totalmente insuficiente	**4**

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

muy adecuada	**1**
suficiente	**2**
insuficiente en algunos casos	**3**
totalmente insuficiente	**4**

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

muy satisfecho	**1**
satisfecho	**2**
insatisfecho	**3**
muy insatisfecho	