

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD: PRESENCIAL

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

TEMA:

“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO DE LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA MUNICIPALIDAD DE AMBATO”

Autor: Cristina Andrea Sánchez López

Tutor: Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán

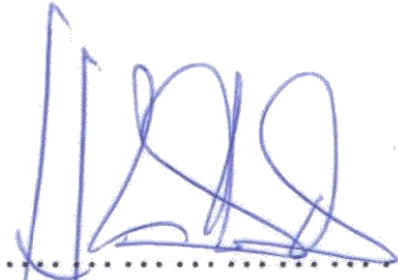
Ambato – Ecuador

2019

Aprobación del Tutor del trabajo de titulación

CERTIFICA:

Yo, Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán, con C.I. 0601878531, en calidad de tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO DE LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA MUNICIPALIDAD DE AMBATO”, desarrollado por la señorita Cristina Andrea Sánchez López, egresada de la carrera de Psicología Industrial, de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios necesarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



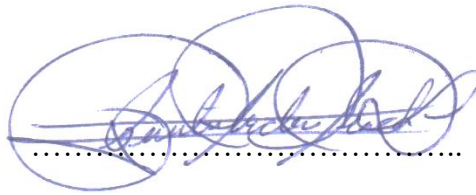
Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán

0601878531

TUTOR

Autoría del trabajo de titulación

Yo, Cristina Andrea Sánchez López, con CI.1804748083, mediante el presente trabajo de titulación con el tema: “LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO DE LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA MUNICIPALIDAD DE AMBATO”, dejo constancia que, en la investigación, la cual está basada en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, investigaciones bibliográficas y estudios de campo, ha obtenido las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y recomendaciones son exclusiva responsabilidad del autor.



Cristina Andrea Sánchez López

C.I. 1804748083

AUTOR

Aprobación de los Miembros del Tribunal de Grado

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

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO DE LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO, TRANSPORTE Y MOVILIDAD DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA MUNICIPALIDAD DE AMBATO”, presentado por la Señorita Cristina Andrea Sánchez López, egresada de la carrera de Psicología Industrial, una vez revisado el Trabajo de Graduación o Titulación, APRUEBAN el referido trabajo, en razón que reúne los requerimientos básicos tanto técnicos, como científicos y reglamentos establecidos.

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

COMISIÓN

Ing. María José Mayorga Ases

C.I.1804289740

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mg. Rommel Santiago Velastegui Hernández

C.I. 1804469185

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

Dedicatoria

El siguiente proyecto de investigación lo quiero dedicar a todas las personas que han creído y han puesto la confianza sobre mí.

A todas aquellas personas que a lo largo de mi vida y carrera han representado un apoyo incondicional para el cumplimiento de mis objetivos.

A mis padres,
por siempre velar por mi bienestar y por mis necesidades,
a mi hermano que siempre ha representado un apoyo y guía durante mi vida.

A mi esposo y a mi hija que han sido mi soporte continuo, quienes con detalles de amor me han alentado a seguir adelante.

La dedico en especial, a mi angelito Joaquín que lo llevo en mi corazón, y que, a pesar del poco tiempo junto a mí, me ha demostrado el verdadero significado de lucha y el valor de la vida.
Te amo mi príncipe

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a mis padres Patricio y Mery, quienes siempre me han brindado su apoyo incondicional, alentándome en mis decisiones.

A mi hermano Santiago, quien me aconseja en todas las decisiones de mi vida, buscando siempre mi tranquilidad, felicidad y bienestar.

A mi esposo Pablo, quien me brinda siempre su amor, comprensión y apoyo.

A mi hija Karla, por demostrarme a diario su tierno amor lo que me sirve de motor para seguir adelante y no desmayar.

Al Dr. Abg. Víctor Hugo Mera, por siempre estar presente, demostrándome su aprecio y cariño, el cual estaré eternamente agradecida.

A mis docentes, quienes, durante mi carrera, me han brindado consejos y palabra de aliento.

A la Universidad Técnica de Ambato, donde se me ha permitido forjar nuevos conocimientos necesarios para mi desarrollo profesional.

Finalmente, quiero agradecer a quienes me han apoyado en el desarrollo de la presente investigación, Mg. Marco García, Mg. Antonio Lara y en especial Mg. Mauricio Salas.

Tabla general de contenido

Portada.....	i
Aprobación del Tutor del trabajo de titulación	ii
Autoría del trabajo de titulación.....	iii
Aprobación de los Miembros del Tribunal de Grado.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
Tabla general de contenido	vii
Índice de tablas.....	ix
Resumen ejecutivo	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I.....	3
MARCO TEÓRICO.....	3
1.1 Antecedentes Investigativos.....	3
1.2 Objetivos	7
1.2.1 Objetivo General	7
1.2.2 Objetivos Específicos	7
CAPÍTULO II.....	9
METODOLOGÍA	9
2.1 Materiales	9
2.2 Método.	11

2.2.1 Enfoque de la Investigación	11
2.2.2 Nivel o tipo de investigación.....	11
2.2.3 Diseño de la investigación	12
2.2.4 Modalidad de Investigación	12
2.2.5 Operacionalización de variables	13
2.2.6. Población y Muestra.....	20
2.2.7. Recolección de información.....	22
2.2.8. Plan de procesamiento de información	22
CAPÍTULO III	32
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	32
3.1 Análisis y discusión de resultados	32
3.2 Verificación de hipótesis.....	40
4.1 Conclusiones	49
4.2 Recomendaciones.....	50
Referencias Bibliográficas	51
ANEXOS.....	54

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Recursos para la investigación</i>	10
Tabla 2 <i>Operacionalización de variable independiente- Riesgos psicosociales</i>	13
Tabla 3 <i>Operacionalización de variable dependiente – Desempeño laboral</i>	18
Tabla 4 <i>Unidades muestrales por áreas de gestión</i>	21
Tabla 5 <i>Plan de recolección de información</i>	22
Tabla 6 <i>Principales métodos de Evaluación de Riesgos Psicosociales.</i>	23
Tabla 7 <i>Dimensiones de la herramienta estadística FPSICO</i>	26
Tabla 8 <i>Secciones del Formulario MRL-EVAL-01</i>	29
Tabla 9 <i>Resultados dimensión tiempo en el trabajo</i>	34
Tabla 10 <i>Resultados dimensión participación y supervisión</i>	35
Tabla 11 <i>Resultados dimensión demandas psicológicas</i>	36
Tabla 12 <i>Resultados dimensión relaciones y apoyo social</i>	37
Tabla 13 <i>Resultados de evaluación de desempeño de ACTs 2018</i>	38
Tabla 14 <i>Supuestos para la elección del método estadístico de asociación</i>	40
Tabla 15 <i>Resultados del método del Chi Cuadrado</i>	41
Tabla 16. <i>Supuestos para la elección del método estadístico de correlación</i>	43
Tabla 17 <i>Resultados mediante Spearman</i>	44
Tabla 18 <i>Supuestos para la elección del método estadístico para la comparación de grupos</i>	45
Tabla 19 <i>Resultados mediante Kruskall Wallis</i>	46
Tabla 22 <i>Escalas de Evaluación de desempeño</i>	47

Índice de gráficos

Gráfico N° 1 <i>Perfil valorativo - Niveles de riesgos ACTs</i>	32
Gráfico N° 2 <i>Dimensiones con niveles de riesgos alto</i>	33
Gráfico N° 3 <i>Resultados dimensión tiempo en el trabajo</i>	34
Gráfico N° 4 <i>Resultados dimensión participación y supervisión</i>	35
Gráfico N° 5 <i>Resultados dimensión demandas psicológicas</i>	36
Gráfico N° 6 <i>Resultados dimensión relaciones y apoyo social</i>	37
Gráfico N° 7 <i>Resultados de evaluación del desempeño</i>	38
Gráfico N° 8 <i>Ruta para la obtención del Chi cuadrado</i>	41
Gráfico N° 9 <i>Distribución chi cuadrado para la asociación</i>	42
Gráfico N° 10 <i>Ruta para la obtención de correlación de Spearman</i>	43
Gráfico N° 11 <i>Ruta para la comparación de grupos</i>	45
Gráfico N° 12 <i>Distribución chi cuadrado para la comparación de grupos</i>	46

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Tema: “Los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en los Agentes Civiles de Tránsito de la Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato”.

Autor: Cristina Andrea Sánchez López

Tutor: Ing. Mg. Antonio Lara

Resumen ejecutivo

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo evaluar los riesgos psicosociales y establecer su relación con los resultados de la evaluación del desempeño laboral en los Agentes Civiles de Tránsito, lo que es de gran importancia pues con los resultados obtenidos se podrán plantear medidas correctivas y preventivas dentro de la organización, de tal manera que se puedan evitar consecuencias a largo plazo como las enfermedades profesionales. Para el desarrollo del proyecto se han analizado libros, tesis, revistas científicas y normas técnicas, para obtener los fundamentos teóricos que sustenten la investigación realizada, seguidamente se realizó el proceso de operacionalización de variables, en relación a los riesgos psicosociales se analizó el cuestionario FPSICO que consta de 44 preguntas (89 ítems), el mismo que fue aplicado de forma física a un muestra poblacional de 138 personas, los datos recolectados fueron codificados e ingresados al software el cual genera su informe estadístico con su perfil valorativo, mismo que muestra los niveles de riesgo existentes dentro del puesto de trabajo. Los datos obtenidos de la evaluación de riesgos psicosociales y los datos otorgados por parte de TTHH sobre la evaluación del desempeño, fueron analizados e interpretados mediante la prueba Spearman, y de acuerdo a este método se acepta la hipótesis nula, es decir, existe relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los ACTs de la DTTM.

Palabras claves: Riesgos psicosociales, desempeño laboral, gestión del talento humano, seguridad y salud ocupacional.

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

Topic: “Psychosocial risks and work performance in the Civil Transit Agents of the Directorate of Transit, Transportation and Mobility of the Autonomous Municipal Decentralized Government of Ambato”

Author: Cristina Andrea Sánchez López

Tutor: Ing. Mg. Antonio Lara

Abstract

The objective of this research work is to evaluate psychosocial risks and establish their relationship with the results of the evaluation of work performance in Civil Traffic Agents, which is of great importance because with the results obtained, corrective and preventive measures may be proposed. within the organization, so that long-term consequences such as occupational diseases can be avoided. For the development of the project, books, thesis, scientific journals and technical standards have been analyzed, to obtain the theoretical foundations that support the research carried out, then the process of operationalization of variables was carried out, in relation to psychosocial risks the FPSICO questionnaire was analyzed consisting of 44 questions (89 items), the same that was physically applied to a population sample of 138 people, the data collected were coded and entered into the software which generates its statistical report with its assessment profile, which shows the existing risk levels within the job. The data obtained from the evaluation of psychosocial risks and the data granted by TTHH on the evaluation of performance, were analyzed and interpreted using the Spearman test, and according to this method the alternate hypothesis is accepted, that is, There is relationship between psychosocial risks and the labor performance of the DTTM ACTs.

Keywords: Psychosocial risks, work performance, human talent management, occupational health and safety.

Introducción

El presente trabajo investigativo tiene como objetivo identificar los riesgos psicosociales y su relación con el desempeño laboral, mediante un adecuado proceso de manejo de información, buscando establecer medidas correctivas y preventivas con la finalidad de mejorar los resultados obtenidos, consta de cuatro capítulos y un artículo científico, desarrollados de acuerdo a las normas y lineamientos establecidos en la Universidad Técnica de Ambato y la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de proyecto de investigación, el mismo que se organizó de la siguiente manera.

Capítulo I.- En este capítulo se describen las investigaciones existentes sobre las variables de la presente investigación que sirven de base para el presente estudio, los fundamentos establecidos se basan de tesis de relevancia existentes en repositorios universitarios a nivel nacional, libros, bibliotecas virtuales de la UTA y además de normas técnicas, finalmente se formula un objetivo general y tres objetivos específicos a realizar dentro del proyecto, los cuales se detallan su proceso de cumplimiento.

Capítulo II.- La metodología de la presente investigación de aborda el enfoque, la metodología y el nivel de investigación, posteriormente se determina la población y la muestra en la cual se va a trabajar, la operacionalización de las variables, así también se establecen las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación, el plan de recolección, procesamiento y análisis de información

Capítulo III.- En este capítulo se realiza el análisis y discusión de los resultados obtenidos, se incluye tablas, gráficos, análisis e interpretación, la verificación de la hipótesis, la aplicación de métodos estadísticos para la comprobación de su relación.

Capítulo IV.- Este capítulo recoge las conclusiones establecidas de acuerdo con los resultados obtenidos y recomendaciones en base a los resultantes de las encuestas, observación e investigación tanto del cuestionario FPSICO y de la evaluación del desempeño.

Se continúa con las referencias bibliográficas como resultado de la investigación de varios textos y artículos académicos planteados sobre este tema.

Se concluye con los anexos respectivos, el ANEXO 1 que corresponde al cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales FPSICO del INSHT que consta de 44 preguntas; el ANEXO 2 que corresponde al formulario de evaluación de desempeño aplicado por parte de departamento de Talento Humano (TTHH) del GADMA y finalmente el ANEXO 3 que corresponde al artículo académico.

Artículo académico. - El artículo académico, contiene: resumen, introducción, metodología, análisis, interpretación de resultados y conclusiones.

Además, tendrá como propósito servir de base para futuros trabajos de investigación.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

El trabajo constituye una actividad que un individuo cumple en busca de la satisfacción de sus necesidades y de una vida digna, en la que se incluye el desarrollo profesional para el cumplimiento del mismo. Dentro del contexto laboral existen tanto aspectos positivos como negativos, que en prolongados tiempos de exposición pueden acarrear complicaciones en su salud debido a las malas condiciones en las que se realiza el trabajo, y que en peores circunstancias pueden ocasionar daños o secuelas de gravedad como consecuencia de accidentes o enfermedades ocupacionales (Jiménez, 2016).

Dentro de las organizaciones continuamente se presentan todo tipo de sucesos o condiciones que permiten o no el adecuado cumplimiento de las responsabilidades del colaborador, sin embargo, existen varios puestos de trabajo que inevitablemente exponen al colaborador a grados elevados de riesgos psicosociales, pues constituyen un conjunto de patologías que se manifiestan a través de síntomas y que están relacionados con el contexto organizacional y personal, además considera que tienen la capacidad de afectar tanto a la salud laboral del empleado, como al desarrollo del trabajo y su eficiencia dentro la organización, es decir, produce consecuencias negativas en el empleado tanto a nivel psíquico, social y físico (Boada,2012).

De acuerdo con el INSHT (2011), los riesgos psicosociales poseen características propias que es necesario desarrollar a fin de poder controlarlos, prevenirlos y en último término evitarlos, pues afectan a los derechos fundamentales del colaborador como su dignidad, su derecho a la integridad física y personal, su derecho a la libertad y a la salud. Además, afectan notablemente en la salud mental de los colaboradores, lo que significa repercusiones a largo plazo pues es la causante de la mayoría de las enfermedades profesionales. Finalmente se debe estimar la cobertura legal, debido a que su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los colaboradores ha obligado al departamento de Talento Humano a desarrollar y establecer medidas que busquen el bienestar del colaborador a través de reglamentos y jurisprudencia sobre el tema.

En el ámbito laboral existen riesgos psicosociales a identificar, como: a) el estrés que es una reacción adversa que presentan los individuos ante la presión incisiva al que se ven sometidos (Coulter, Stephen y Mary ,2014), b) la violencia que se entiende como un comportamiento complejo, problemático, negativos, con actos repetitivos y persistentes hacia un empleado o más individuos (Arnold y Randall, 2012), c) el acoso laboral como una relación de poder ejercido de forma abusiva sobre una persona. (Alcover y Martínez, 2004), d) el acoso sexual que constituye una conducta verbal o físico, con el propósito de violar la dignidad de un individuo (Ibáñez y Lezaun, 2007), y e) el burn out que se entiende como una respuesta ante la presencia crónica de agentes estresores emocionales asociados al puesto de trabajo (Alcover, 2004).

Se debe considerar que los riesgos psicosociales antes mencionados llegan a tener diversas consecuencias, las cuales dependerán del tiempo de exposición del colaborador a las mismas, se ha considerado de manera general las consecuencias sobre la salud del colaborador, pero es importante además, reconocer las consecuencias que tiene a nivel organizacional, ya que pueden llegar a significar grandes problemas dentro de la organización, el ausentismo, presentismo, accidentes, incidentes y la rotación del personal, son algunas de las consecuencias a nivel de organización y que evidentemente representa costos para los empleadores, pues supone un alza en los costos de capacitación, se cree que el costo de la pérdida de un colaborador es igual a cerca de cinco veces el salario mensual del empleado (Arnold, 2012).

Dentro del ámbito laboral el ser humano en cualquiera de las facetas que se desarrolle, debe cuidar su seguridad física y psicológica, pero es una responsabilidad no solo de parte del individuo, sino también de sus superiores quienes deben brindarles todos los implementos necesarios y el ambiente adecuado para el desarrollo y cumplimiento de sus tareas. Por tanto, la seguridad y salud ocupacional se debe enlazar directamente con el área administrativa que en el momento adecuado tendrá que tomar las medidas necesarias para el cumplimiento de los reglamentos y normativas legales (Toa, 2017).

Es por ello la importancia de la gestión de Talento Humano, pues es en donde se establecerán las políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos relacionados al personal o recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño, y que se ocupan de proporcionar asesoría interna para que el área asuma las actividades estratégicas de orientación global,

de frente al futuro y al destino de la organización y de sus miembros (Chiavenato, 2008).

La importancia de la aplicación de los recursos humanos es indudable, pues los procesos de aplicación representan los primeros pasos de la integración de los nuevos miembros dentro de la organización, el diseño del cargo que deberá desempeñar y la evaluación del desempeño en el cargo, son aspectos fundamentales por tratar, pues servirá de base para futuras acciones a tomar. Eso significa que las personas después de ser reclutadas, deben ser integradas adecuadamente en la organización, destinadas a sus cargos y evaluadas en cuanto a su desempeño, lo que permitirá tener una visión global permitiendo establecer procedimientos que busquen el desarrollo óptimo del colaborador dentro de la organización (Chiavenato, 2000).

Como se ha mencionado anteriormente, uno de los procesos dentro de la gestión del talento humano y la aplicación de recursos humanos es la evaluación del desempeño del colaborador, proceso que a continuación será tomado en consideración para su desarrollo y análisis, pues corresponde a la variable dependiente dentro de la presente investigación. Se partirá de la base de que toda persona, en el desarrollo de sus funciones y responsabilidades, debe ser evaluada y que es un error pensar que la evaluación del desempeño es un instrumento de control y coacción, pues no se trata de evaluar para castigar, sino para mejorar el planteamiento de objetivos y hacer razonable el desempeño profesional de la persona (Vargas, 2011).

Según Dessler (2015), la evaluación del desempeño consiste en valorar el trabajo actual o anterior de un individuo con respecto a sus estándares de desempeño, también se asume que el colaborador conocía los estándares de desempeño y que recibió la información, capacitación, retroalimentación y los incentivos necesarios para eliminar cualquiera carencia. Además, es considerada como un mecanismo para asegurar que el desempeño de un individuo está contribuyendo a los objetivos organizacionales, por lo que representa una oportunidad para los gerentes de ayudar a sus empleados a comprender cómo se relaciona sus objetivos personales con los organizacionales, estableciendo así un sentido compartido acerca de las necesidades generales de la organización y de cómo lograrlo (Randall, 2012).

Los objetivos que busca la evaluación del desempeño son: a) comprobar la eficacia de los sistemas de selección y de promoción, b) detectar las necesidades de formación de los individuos, c) realizar un inventario de las capacidades y habilidades, d) que el jefe conozca mejor a cada colaborador, e) para que a los evaluados se les dé a conocer como son percibidos por su superior, f) establecer objetivos individuales que el evaluado debe alcanzar en un periodo de tiempo, g) conseguir mejores relaciones entre jefes y colaboradores y h) establecer sistemas de retribución justos (Puchol, 2007).

De acuerdo con Gómez (2015), la evaluación del desempeño implica varios procesos; el primero se refiere a la identificación, que significa determinar qué áreas del trabajo debería analizarse por parte del directivo, una identificación racional y justificable legalmente, donde se exige que el sistema de valoración surja del análisis del puesto de trabajo; el segundo proceso es el relacionado a las medidas, que es el punto central del sistema de evaluación, el cual implica la realización de un juicio sobre el rendimiento del empleado y finalmente, el tercer proceso es la gestión del rendimiento que hace referencia al proceso de evaluación que debe adoptar una visión orientada al futuro respecto de los colaboradores y lo que pueden hacer para alcanzar su potencial en organización.

En cuanto al sistema de evaluación del desempeño, éste debe ser válido, confiable, efectivo y aceptado, también, debe adaptarse a las necesidades específicas de la empresa, del cargo, de la población a evaluar, etc. Además, es importante considerar la periodicidad con la que se va a realizar las evaluaciones de desempeño, que, con independencia del tamaño de la organización, se deben realizar a plazos fijos, por ejemplo, semestralmente o anuales. Esto permitirá retroalimentar tanto al colaborador como al evaluador sobre el nivel de cumplimiento de objetivos personales y qué tan adecuados son con los resultados de los objetivos de la organización (Werther, 2008).

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Determinar la relación entre los Riesgos Psicosociales y el desempeño laboral de los Agentes Civiles de Tránsito en la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del GADMA

Este objetivo se efectuó a través de cuatro pasos, el primero proceso es la evaluación de los riesgos psicosociales mediante la aplicación física del cuestionario FPSICO versión libre , en el segundo paso se codificaron las respuestas obtenidas para ser ingresadas al software de la herramienta de evaluación, datos que arrojaron datos descriptivos y el perfil valorativo con los niveles de riesgo existentes dentro del cargo Agentes Civiles de Tránsito, es importante recalcar que el método aplicado es el mismo que se utiliza periódicamente para la evaluación de riesgos psicosociales dentro del área de Seguridad y Salud Ocupacional del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato, el tercer paso corresponde al análisis de los resultados de la evaluación del desempeño 2018 de los ACTs realizadas por el departamento de Talento Humano y finalmente el cuarto paso corresponde a la aplicación del método estadístico Spearman que se realizará a través del programa estadístico IBM SPSS Statistics, con el que se buscará identificar la correlación existente entre los resultados de las variables analizadas.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Evaluar los niveles de riesgos psicosociales mediante la aplicación del “Método específico de Evaluación de Factores psicosociales F-PSICO”, versión libre del INSHT.

Este objetivo se cumple mediante cuatro pasos; el primero mediante la convocatoria de asistencia de los ACTs en la Matriz por parte de la Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad; el segundo paso corresponde a la socialización sobre la evaluación en la que se informó sobre el tipo de evaluación, el motivo de aplicación, la normativa, el procesamiento de la información a obtener y su anonimato; el tercer paso concierne a la aplicación física del cuestionario FSICO (ANEXO 1), paso que se cumplirá durante cuatro días, pues se debe tener flexibilidad en cuanto a su jornada laboral y su horario, y finalmente el cuarto paso corresponde al ingreso de las respuestas obtenidas

mediante la codificación establecida en el método, para la obtención de los datos descriptivos, informe y el perfil valorativo. Para la presente investigación se tomará en consideración los resultados de aquellas personas que laboran en la institución desde el año 2017.

- Analizar los resultados de las evaluaciones de desempeño laboral, aplicadas por el área de talento humano del GADMA.

Este objetivo se efectúa mediante la obtención de los resultados de evaluación de desempeño de los Agentes Civiles De Tránsito del año 2018, efectuadas por el área de Talento Humano del GADMA como se establece en la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño del Acuerdo Ministerial No.MDT2018-0041, (ANEXO 2), datos que serán ingresados en el programa estadístico EXCEL para establecer su respectiva equivalencia, la misma que servirá para relacionar con los datos obtenidos en la herramienta FPSICO.

- Redactar un artículo científico en base a los resultados obtenidos en la investigación.

Este objetivo se alcanzó a través de la elaboración del artículo académico, considerando el desarrollo de los componentes de este tipo de documento en donde se resalta la introducción, la metodología seguida la cual se explica de manera detallada para que pueda ser replicada por otros tesis, también se describen los resultados obtenidos siendo los más importantes la identificación de niveles de riesgo elevados en las dimensiones: tiempo en el trabajo, participación y supervisión, demandas psicológicas y relaciones y apoyo social. En cuanto a las conclusiones se plantea la más relevante, en la cual se identifica que dentro de la DTTM existen niveles elevados de riesgo en la mayoría de las dimensiones evaluadas a través del FPSICO, pero que esto a su vez no incide en las notas de evaluación del desempeño, pues la mayoría de ACTs se encuentran en niveles de excelencia y muy bueno, por lo que se recomienda el establecimiento urgente de maneras correctivas y preventivas dentro de la organización. (ANEXO 3).

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Materiales

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

- Recursos institucionales. - que será quienes apoyen al investigador para el desarrollo de su proyecto. Aquí se tomará en consideración el apoyo brindado por parte de la o las instituciones donde se desarrolla la investigación.
- Talentos humanos. – se considera a las personas necesarias para el desarrollo del trabajo de investigación, como equipo de investigadores, asesor, personal de apoyo, etc. Para la presente investigación se tomará en consideración a aquellas personas que han representado una guía para la investigación.
- Recursos materiales. -serán considerados aquellos equipos necesarios para el progreso de la investigación, se considera también aquellos materiales de escritorio, gastos de administración, servicios, etc. Aquí se incluye la obtención del software estadístico para el presente proyecto.
- Recursos financieros. – que será el dinero necesario para cubrir el trabajo, indicando el presupuesto y el financiamiento

Además, Herrera (2010), establece dentro de los recursos, la importancia del presupuesto y las fuentes financieras del proyecto, pues representan el cálculo anticipado de los gastos que requiere el proyecto de investigación para su ejecución, lo que permitirá al investigador hacer las previsiones financieras necesarias.

A continuación, se detallarán los recursos, el presupuesto y el financiamiento necesario para el desarrollo de la presente investigación:

Tabla 1 *Recursos para la investigación*

RECURSOS		
	Detalle/Cantidad	Valor
Institucionales		
Biblioteca física y virtual UTA	-	-
Universidad Técnica de Ambato	-	-
GADMA	-	-
Humanos		
Tutor de Tesis	-	-
Personal Administrativo (UTA)	-	-
Analista de Salud y Seguridad en el Trabajo	-	-
Agentes Civiles de Tránsito		
Materiales		
Laptop	-	580,00\$
Resmas de Hojas	2	10,00\$
Cajas de Esferos	2	10,00\$
Impresiones	-	15,00\$
Copias	-	5,00\$
Software FPSICO	libre	0,00\$
Software IBM SPSS Statistics	libre	0,00\$
Económicos		
Transporte	Hacia GADMA, DTTM Y UTA	50,00\$
Alimentación	-	40,00\$
Imprevistos	-	30,00\$
Presupuesto total		740,00\$

Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López

Fuente: Adaptada de Herrera Luis, M. A. y N. G. (2010). Tutoría de la Investigación Científica, Guía para elaborar en forma creativa y amena el trabajo de Graduación (Cuarta). Ambato

Como se puede observar el presupuesto total para la presente investigación es de USD 740,00, los mismos que serán financiados mediante recursos propios.

2.2 Método

Para el desarrollo de esta sección tomaremos en consideración la metodología de investigación planteada de acuerdo con Herrera (2010).

2.2.1 Enfoque de la Investigación

Cuantitativo

La investigación es cuantitativa, pues analiza una realidad latente, busca las causas de los hechos a estudiar, se realizará una medición controlada, porque su orientación es la comprobación de hipótesis y por su énfasis en el resultado final. Además, se establece un método de trabajo en campo, con el fin de obtener porcentajes, rangos, tabulaciones, datos descriptivos y comprobaciones estadísticas, del instrumento utilizado para la recolección de datos. Para a continuación mediante herramientas de evaluación y análisis estadístico realizar la interpretación de la base de datos medir su nivel de correlación.

2.2.2 Nivel o tipo de investigación

Exploratorio

El estudio es exploratorio, debido a que su ejecución requerirá de distintas metodologías, que permitirán identificar claramente la problemática a tratar, la cual no ha sido estudiada anteriormente dentro del contexto social de la ciudad de Ambato.

Descriptivo

Según el análisis y el alcance de los resultados el estudio tiene un nivel de investigación descriptivo, pues compara entre dos o más fenómenos, situaciones o estructuras, además, ayuda a detallar las características más importantes o sobresalientes del problema el cual se ha identificado. Se busca determinar la frecuencia y la magnitud con que ocurren los fenómenos identificados en la etapa de problematización y para ello se utilizó técnicas de recolección de datos como la aplicación de un cuestionario estandarizado y se tomará se base los resultados de sus evaluaciones de desempeño realizado por el departamento de Talento Humano.

Correlacional

Se considera este tipo de investigación, debido a que evalúa las variaciones de comportamiento de una variable en función de variaciones de otra variable, mide el grado de relación entre variables, en los mismos sujetos de un contexto determinado y establece tendencias (modelos de comportamiento mayoritario).

Las dos variables de estudio serán analizadas mediante el planteamiento y comprobación de una hipótesis, donde se evalúa y analiza el grado de relación que existe entre las dos variables del problema que será demostrada a través de coeficientes de correlación.

2.2.3 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de la información se produce en un solo momento y en un tiempo único, además, su objetivo es describir las variables a investigar y la existencia de relación entre las mismas en un momento específico.

2.2.4 Modalidad de Investigación

De Campo

Se utilizará esta modalidad de investigación pues es un estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen, teniendo contacto en forma directa con la realidad con el objetivo de recolectar información verídica y pertinente, con el propósito de identificar la realidad existente en los puestos de trabajo con relación a los Riesgo Psicosocial, de tal manera que se pueda establecer una visión general mediante la observación y evaluación de los Agentes Civiles de Tránsito de la DTTM.

Bibliográfica - Documental

Este tipo de modalidad de investigación tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada basándose en la recolección de información existente en libros, fuentes de consulta, artículos científicos, entre otros, con el objetivo de esclarecer conceptos y demostrar un proceso investigativo eficaz que permita establecer resultados veraces.

2.2.5 Operacionalización de variables

Tabla 2 Operacionalización de variable independiente- Riesgos psicosociales

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES – VARIABLE INDEPENDIENTE					
VARIABLE INDEPENDIENTE: Riesgos Psicosociales					
Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento	
Los riesgos psicosociales son el conjunto de interacciones que se generan entre la empresa, por una parte el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla y por otra la persona, con sus características personales y su entorno extra laboral, que llegan a incidir negativamente sobre la seguridad y	Tiempo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> -Trabajo en sábados -Trabajo en domingos y festivos -Tiempo de descanso semanal -Compatibilidad vida laboral-vida social 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Trabajas en sábados? ¿Trabajas en domingos y festivos? ¿Descansa al menos 48 horas en una semana? ¿Tu horario te permite compaginar tu tiempo libre con los de tu familia y amigos? 	Evaluación de riesgos psicosociales “Método específico de Evaluación de Factores psicosociales F-PSICO, versión libre	
	Autonomía	Autonomía temporal	<ul style="list-style-type: none"> -Posibilidad de atender asuntos personales. -Distribución de pausas reglamentarias -Adopción de pausas no reglamentarias, -Determinación del ritmo 		<ul style="list-style-type: none"> ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal? ¿Puedes decidir sobre las pausas reglamentarias (comida o bocadillo)? Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas? ¿Puedes marcar tu propio ritmo a lo largo de la jornada laboral?
		Autonomía decisional	<ul style="list-style-type: none"> -Actividades y tareas. -Distribución de tareas. -Distribución del espacio de trabajo. -Métodos, procedimientos y protocolos. -Cantidad de trabajo. -Calidad del trabajo. -Resolución de incidencias -Distribución turnos 		<ul style="list-style-type: none"> ¿Puedes tomar decisiones relativas a: 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. Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos) La cantidad de trabajo que tienes que realizar La calidad del trabajo que realizas La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo

salud del colaborador, además de afectar el desempeño y la satisfacción del colaborador (Cortés, 2018).

La distribución de los turnos rotativos

Carga de Trabajo	Presiones de tiempos	-Tiempo asignado a la tarea -Tiempo de trabajo con rapidez -Aceleración del ritmo de trabajo	El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez? ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?
	Cantidad y dificultad de la tarea	-Tiempo de atención -Intensidad de la atención -Atención múltiples tareas -Interrupciones -Efecto de las interrupciones -Previsibilidad de las tareas	¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? ¿Cómo consideras la atención que debes mantener en tu trabajo? ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo? ¿Tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista? En el caso de interrupciones ¿alteran la ejecución de tu trabajo? ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?
		-Cantidad de trabajo -Dificultad del trabajo -Necesidad de ayuda -Trabajo fuera del horario habitual	En general, la cantidad de trabajo que tienes es: El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil? ¿Tienes que llevar a cabo tareas difíciles que necesitas pedir ayuda? ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual?
	Demandas psicológicas	Exigencias cognitivas	-Requerimientos de aprendizajes -Requerimientos de adaptación -Requerimientos de iniciativas -Requerimientos de memorización -Requerimientos de creatividad
Exigencias emocionales		-Requerimientos de trato con personas -Ocultación ante superiores -Ocultación ante subordinados -Ocultación ante compañeros	En qué medida tu trabajo requiere: Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo. ¿Con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...? Tus superiores jerárquicos Tus subordinados

	<ul style="list-style-type: none"> -Ocultación ante clientes -Exposición a situaciones de impacto emocional -Demandas de respuesta emocional 	<p>Tus compañeros de trabajo</p> <p>Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)</p> <p>¿Estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?</p> <p>¿Con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos?</p>
Variedad/contenido	<ul style="list-style-type: none"> -Trabajo rutinario -Sentido del trabajo -Contribución del trabajo -Reconocimiento del trabajo por superiores -Reconocimiento del trabajo por compañeros -Reconocimiento del trabajo por clientes. -Reconocimiento del trabajo por familia. 	<p>El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:</p> <p>En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:</p> <p>¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?</p> <p>En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?</p> <p>Tus superiores</p> <p>Tus compañeros de trabajo</p> <p>El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)</p> <p>Tu familia y tus amistades</p>
Participación/Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> -Participación de cambios en equipos y materiales -Participación de métodos de trabajo -Participación de nuevos productos -Participación de áreas de trabajo -Participación de cambios en la dirección -Participación en contrataciones de personal -Participación en la elaboración de normas de trabajo -Supervisión sobre los métodos -Supervisión sobre la planificación. -Supervisión sobre el ritmo. -Supervisión sobre la calidad 	<p>Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:</p> <p>Introducción de cambios en los equipos y materiales</p> <p>Introducción de cambios en la manera de trabajar.</p> <p>Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios</p> <p>Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo</p> <p>Cambios en la dirección o entre tus superiores</p> <p>Contratación o incorporación de nuevos empleados</p> <p>Elaboración de las normas de trabajo</p> <p>¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?</p> <p>El método para realizar el trabajo</p> <p>La planificación del trabajo</p> <p>El ritmo de trabajo</p> <p>La calidad del trabajo realizado</p>
Interés por el Colaborador/Com-pensación	<ul style="list-style-type: none"> Información sobre la formación. -Información sobre las posibilidades de promoción 	<p>¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?</p> <p>Las posibilidades de formación</p> <p>Las posibilidades de promoción</p> <p>Los requisitos para ocupar plazas de promoción</p>

<ul style="list-style-type: none"> -Información sobre requisitos para la promoción -Información sobre la situación de la empresa -Facilidades para el desarrollo profesional -Valoración de la formación -Equilibrio entre esfuerzo y recompensas. -Satisfacción con el salario 	<p>La situación de la empresa en el mercado</p> <p>¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,)?</p> <p>¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?</p> <p>En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:</p> <p>Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?</p> <hr/> <p>Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?</p> <p>Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)</p> <p>Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)</p> <p>La cantidad de trabajo que se espera que hagas</p> <p>La calidad de trabajo que se espera que hagas</p> <p>El tiempo asignado para realizar el trabajo</p> <p>La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)</p> <p>Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo</p> <p>Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales</p> <p>Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos</p> <p>Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional</p> <p>Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)</p> <p>Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros colaboradores</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Relaciones y Apoyo Social	Apoyo social instrumental de distintas fuentes	Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:
	-Calidad de las relaciones	Tus jefes Tus compañeros Tus subordinados Otras personas que trabajan en la empresa ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?
	Exposición a conflictos interpersonales	Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:
	-Exposición a violencia física	Los conflictos interpersonales
	-Exposición a violencia psicológica	Las situaciones de violencia física
-Exposición a acoso sexual	Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos)	
-Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto	Las situaciones de acoso sexual Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre colaboradores:	
-Exposición a discriminación	En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría)	

Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López

Fuente:(Instituto Nacional de Seguridad e Higiene En el Trabajo, 2012)

Tabla 3 Operacionalización de variable dependiente – Desempeño laboral

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES – VARIABLE DEPENDIENTE				
VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño Laboral				
Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
<p>Al desempeño laboral se lo define como el comportamiento del colaborador en la indagación de objetivos, y que se caracteriza por tener habilidades, capacidades, necesidades y cualidades las mismas que interactúan dentro del contexto laboral y organizacional para influenciar en el comportamiento resultante (Queipo y Useche, 2002)</p>	<p>Gestión del puesto</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de cumplimiento de las normas. - Implementa mejoras al servicio. -Aplica de procedimientos de ley. 	<ul style="list-style-type: none"> - Controla y vigila el cumplimiento de las normas de tránsito y del transporte por parte de conductores y peatones. -Propone e implementa los procedimientos e instrumentos requeridos para mejorar la prestación de los servicios. - Aplica procedimientos adecuados y conforme a ley en torno a diferentes novedades en el servicio; mismos que deben ser remitidos hacia la autoridad competente con los sustentos adecuados que establezca el caso en referencia. 	<p>Guía de la Evaluación de riesgos psicosociales del Ministerio del Trabajo del Ecuador</p>
		<ul style="list-style-type: none"> -Aplicación de procedimientos en traslado de vehículos. -Grado de cumplimiento de disposiciones disciplinarias. -Nivel de orientación al servicio al cliente. -Aplicación de procedimientos en traslado de detenidos. -Procedimientos en la revisión de documentación. -Nivel de iniciativa en la mejora continua. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplica procedimientos adecuados y conforme la ley lo establezca para el embarque y desembarque de vehículos que hayan sido trasladados por no respetar la normativa legal vigente. -Cumple con las disposiciones existentes en materia disciplinaria, sobre Derechos, Deberes, Prohibiciones, Inhabilidades, Incompatibilidades y Conflicto de Intereses. -Mantiene y orienta el orden ciudadano y ocupación del bien público -Aplica procedimientos para traslado y conducción de detenidos o aprendidos basados en normas de derechos humanos. - Establece procedimientos adecuados enmarcados en la ley para la revisión de documentos de los usuarios viales. - Busca, propone e implementa iniciativa de mejora continua que eleven el resultado de su gestión - Y demás actividades emitidas por disposición de directores departamentales y jefes inmediatos. 	
	<p>Conocimientos</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Aplicación adecuada de ley 	<p>COOTAD Ley Orgánica de Tránsito. Transporte Terrestre y Seguridad Vial. LOSEP Primeros Auxilios.</p>	

			Comando de Sistemas de Incidentes. Manejo de escenarios críticos.
Competencias Técnicas del Puesto	-Identifica puntos críticos y acciones de control.	Planificación y Gestión	
	-Generación de estrategias de solución a problemas organizacionales.	Generación de ideas	
	-Evalúa provisión de recursos materiales.	Manejo de Recursos Materiales	
Competencias Universales	-Análisis de aplicación de normativa.	Pensamiento Crítico	
	-Generación de documentos de complejidad	Expresión Escrita	
	-Calidad de atención a clientes	Orientación al servicio	
Trabajo en Equipo, Iniciativa y Liderazgo.	-Aplica normas de acuerdo a la situación.	Flexibilidad	
	-Utilización de procedimientos para cumplir responsabilidades	Comprensión de la Organización	
	-Colaboración entre integrantes de equipo.	Trabajo en Equipo	
	-Anticipación a acontecimientos por ocurrir.	Iniciativa	

Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López

Fuente: TTHH

2.2.6. Población y Muestra

Población

La población de estudio está integrada por el personal operativo, tales como: los Agentes Civiles de Tránsito Pedestres, Motorizados y Patrullas; y, servicios administrativos asignados al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, Terminal Terrestre Centro de Retención Vehicular, Grupo Operativo, Grupo Lúdico, Grupo de Educación Vial y Labores Administrativas. De acuerdo con la nómina existente, la población total es de 214 personas.

Criterios de Inclusión

Se han considerado para participar en el siguiente estudio a las personas que se encuentran dentro de los siguientes criterios:

-Que cuenten con la evaluación de desempeño del año 2018

-Que se encuentren trabajando dentro de la organización al menos un año de servicio.

Una vez aplicados los criterios de inclusión, todas las personas fueron consideradas para la presente investigación, debido a que cumplían los requisitos establecido

Muestra

Para la obtención de la muestra se aplicará un muestreo aleatorio simple, pues todo elemento del universo tiene la misma probabilidad de ser parte de la muestra, donde los elementos se seleccionarán aleatoriamente de la tabla de base de datos.

Fórmula de la Muestra:

$$n = \frac{NZ^2(p * q)}{(N - 1)E^2 + Z^2(p * q)}$$

N= 214

Nivel de confianza= 95%

Z= 1.96 unidades estandarizadas

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p = 1 - 0,5 = 0,5

Desarrollo:

$$n = \frac{214(1,96)^2(0,5 * 0,5)}{(214 - 1)0,05^2 + 1,96(0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{214(3,8416)(0,25)}{(213)0,0025 + 1,96^2(0,25)}$$

$$n = \frac{214(3,8416)(0,25)}{0,5325 + 3,8416(0,25)}$$

$$n = \frac{214(3,8416)(0,25)}{0,5325 + 0,96}$$

$$n = \frac{205,5256}{1,4925}$$

$$n = 138$$

Se ha seleccionado aleatoriamente la muestra obtenida y se han obtenido las siguientes unidades muestrales.

Tabla 4 *Unidades muestrales por áreas de gestión*

AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO					
CARGO	#	%	CARGO	#	%
Pedestres	50	36,2	Centro de Retención Vehicular	1	0,7
Motorizados	41	29,8	Grupo Operativo	6	4,4
ECU 911	1	0,7	Grupo Lúdico	3	2,2
Terminal Terrestre	4	2,9	Grupo de Educación Vial	3	2,2
Patrullas	25	18,1	Labores Administrativas	2	1,4
Matriculación	1	0,7	Monitoreo	1	0,7
Población Total				138	100%

Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López
Fuente: DTTM y TTHH

2.2.7. Recolección de información

Tabla 5 Plan de recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	RECOLECCIÓN
¿Para qué?	Para establecer la relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral.
¿De qué personas u objetos?	A los Agentes Civiles de Tránsito
¿Sobre qué aspectos?	Los riesgos psicosociales, desempeño laboral.
¿Quién?	La investigadora
¿A quiénes?	A los Agentes Civiles de Tránsito de la DTTM del GADMA
¿Cuándo?	Período académico marzo - agosto 2019
¿Dónde?	En la Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad
¿Cuántas veces?	Una vez
¿Qué técnicas de recolección?	Instrumento para la evaluación de Factores de riesgos psicosociales FPSICO versión libre
¿Con que?	Cuestionario

Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López

Fuente: Personal

2.2.8. Plan de procesamiento de información

Obtención de la información

Para el levantamiento de información se utilizará la técnica de la encuesta, y se aplicará el instrumento de evaluación de factores de riesgos psicosociales FPSICO versión 3.1, a los 138 Agentes Civiles de Tránsito seleccionados, en el cual se incluirán preguntas establecidas por el investigador para obtener informaciones sociodemográficas (edad, cargo, años laborables, etc.).

Para determinar el método más adecuado se procedió a realizar un análisis de las ventajas que presentan cada uno de los siguientes modelos de evaluación:

Tabla 6 Principales métodos de Evaluación de Riesgos Psicosociales.

Instrumento	FPSICO	ISTAS 21	Evaluación de riesgos psicosociales
Descripción	Elaborado por el INSHT, evalúa carga mental, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión y participación, definición de rol, interés por el colaborador y relaciones interpersonales (COPM,2016).	Herramienta para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Evalúa 6 factores: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo, Inseguridad, doble presencia y estima.(ISTAS, 2014)	Esta elaborado por el Ministerio de Trabajo, las respuestas se formularon en una escala de Likert
Nº de Ítems	89	109 (Versión 2) (ISTAS, 2014)	58
Nº de Factores	7	20	8 dimensiones y 8 subdimensiones
Ventajas	Tiene buen apoyo teórico, gran ductilidad para la importación /exportación de datos y para el análisis multivariable. Posee 4 niveles de riesgo.	Tiene buen apoyo teórico, relaciona los resultados con problemas Es el menos ágil de salud.(Rosa Bagué Ollé, Jové Canela, M ^a Àngels Pino Marfil, n.d.)	Las preguntas tienen un vocabulario sencillo y conciso.
Desventajas	-No relaciona los resultados específicamente con problemas de salud.	-No facilita añadir unidades de análisis, es menos ágil	Posee 8 subdimensiones, en las cuales existen preguntas que pueden centrarse dentro de otra dimensión
Tiempo	20-30 minutos por aplicación.	45-60 minutos por aplicación.	15-20 minutos por aplicación.
Técnica	Cuestionario	Cuestionario	Cuestionario y preguntas abiertas en cuanto a inquietudes y observaciones
Naturaleza	Cuantitativa	Cuantitativa	Cuantitativa
Accesibilidad	Uso libre	Uso libre	Uso libre

Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López

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

Una vez identificada las características diferenciales, se procedió a determinar el instrumento de evaluación de riesgos psicosociales, para lo cual se consideraron los siguientes criterios:

- Tiempo de aplicación
- Facilidad de inclusión de preguntas sociodemográficas.
- Facilidad de uso y comprensión de dimensiones.
- Disponibilidad de software libre.
- Viabilidad de aplicación por parte del investigador.

Una vez aplicados los criterios de selección se decidió trabajar con el FPSICO por los siguientes motivos:

En primer lugar, el cuestionario del FPSICO tiene un tiempo de aplicación de 30 minutos máximo por persona, mientras que el método ISTAS 21 dura hasta 60 minutos.

En segundo lugar, el FPSICO permite incluir preguntas sociodemográficas mientras que el ISTAS 21 no.

En tercer lugar, el FPSICO y el ISTAS 21 tiene dimensiones claramente definidas, lo que no ocurre con la guía de evaluación de riesgos psicosociales.

En cuarto lugar, tiene la facilidad de obtener el software libre.

Finalmente, el método FPSICO es fácilmente aplicable por la investigadora.

En conclusión, se decide aplicar el método FPSICO, por las facilidades que presenta en relación con los otros métodos analizados.

Técnica encuesta

Según Herrera Luis (2010), la encuesta representa un método de recolección de información mediante la cual informantes responden por escrito a preguntas entregadas por escrito, el instrumento es el cuestionario estructurado con una serie de preguntas impresas sobre hechos y aspectos que interesan investigar, se aplican a poblaciones grandes.

Instrumento cuestionario - Método FPSICO

La evaluación de los riesgos es el proceso dirigido a valorar la magnitud de aquellos riesgos existentes, es de gran importancia, pues es el siguiente paso a su identificación y definición, pues se trata de evaluar la gravedad del riesgo con el fin de priorizar la atención de los mismos, tomando las medidas necesarias para su control (Rubio, 2004).

El método FPSICO, es uno de los primeros instrumentos desarrollados que tienen el objetivo de evaluación de los factores de riesgos psicosociales en las organizaciones y la identificación de riesgos, se trata del método oficial del Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo (INSHT) y para su elaboración, los autores se fundamentaron en teorías de estrés, motivación y satisfacción (INSHT, 2011).

El F-PSICO está diseñado para ser administrado de manera informatizada, pudiendo también ser aplicado en papel. La aplicación informática para la prevención (AIP) contiene el cuestionario, el programa informático para la obtención de los distintos perfiles e instrucciones detalladas para la correcta utilización del método, así como fichas de ayuda para la recogida de información previa a la evaluación y para la planificación de las actuaciones preventivas.(INSHT, 2012).

El cuestionario, en su versión revisada y actualizada, consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89 y ofrece información sobre 9 factores; Tiempo en el trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido del trabajo, participación/supervisión, interés por el colaborador/compensación, desempeño del rol y relaciones y apoyo social (INSHT, 2012), las mismas que se detallan a continuación

Tabla 7 Dimensiones de la herramienta estadística FPSICO

Dimensión	Relación
Tiempo de trabajo (TT)	Con la ordenación y estructuración temporal a lo largo de la semana y de cada día de la semana, evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde los periodos de descanso, cantidad, calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social
Autonomía (AU)	Con las condiciones de trabajo, sobre la capacidad y posibilidad para gestionar y tomar decisiones, sobre aspectos de la estructuración temporal, sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. A su vez esta dimensión se subdivide en 2 (Temporal y decisional).
Carga de trabajo (CT)	Con el nivel de demanda de trabajo a la que el colaborador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo.
Demandas psicológicas (DP)	Con la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.
Variedad/contenido (VC)	Con la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el colaborador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado.
Participación/Supervisión (PS)	Con formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo: el que ejerce el colaborador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el colaborador.
Interés por el colaborador/Compensación (ITC)	Con grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el colaborador.
Desempeño de rol (DR)	Con los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo.
Relaciones y apoyo social (RAS)	Con aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo.

Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López
Fuente: (INSHT, 2012)

Validez y confiabilidad

Los instrumentos aplicados para este estudio están validados con su constituida metodología respectiva. Los cuestionarios nos proporcionan información confiable para las variables investigadas de este proyecto. En cuanto al método FPSICO, su coeficiente α de Cronbach de la escala, tomada en su conjunto, asciende a 0,895 ($n = 1108$), lo que indica una confiabilidad excelente a nivel global (INSHT, 2011), por lo que la utilización de ésta herramienta es adecuada para los fines investigativos.

Para la aplicación del cuestionario de debe considerar los siguientes aspectos:

- La persona encargada de la aplicación del cuestionario debe estar capacitado para solventar cualquier duda o inquietud por parte de los participantes.
- El espacio asignado para la aplicación del cuestionario debe ser confortable y libre de distracciones.
- Se debe contar con el material necesario para la aplicación de los cuestionarios (número de ejemplares, suministros, etc.).
- Leer detenidamente a los participantes las instrucciones para completar el cuestionario.
- Asegurar su anonimato y confidencialidad
- Informar sobre el tiempo de aplicación del cuestionario, el mismo que requiere entre 20 a 30 minutos.

La aplicación se realizará en la Matriz o “Nido” de la DTTM (La Merced), en el emplazamiento de formación (Yahaira), en el Ecu 911(Techo Propio) y en el Terminal Terrestre de Ambato (Ingahurco), de acuerdo a los horarios y jornadas establecidas para los ACTs.

Procesamiento y análisis de la evaluación de riesgos psicosociales

Con las respuestas obtenidas durante la aplicación física del cuestionario y con su respectiva codificación, se ingresarán los datos obtenidos al software de la herramienta FPSICO, para posteriormente mediante los datos descriptivos obtener los datos valorativos y el informe final sobre la situación de los ACTs y sus niveles de riesgo.

A través del software se puede obtener datos en base a las categorías ingresadas por el investigador, como puede ser datos en relación con la edad, sexo, cargo, años laborales, etc. Lo que permitirá identificar en que rango de niveles se encuentra, pudiendo ser *riesgo muy elevado, riesgo elevado, riesgo moderado y situación adecuada*.

Procesamiento y análisis de la evaluación del desempeño

De la misma manera se utilizará la información obtenida mediante la evaluación del desempeño realizada en el año 2018 por el Departamento de Talento Humano, en concordancia con lo establecido en el Acuerdo Ministerial MDT-2018-0041 del Subsistema de Evaluación del desempeño para los servidores del sector público. (Ministerio Trabajo del Ecuador, 2008).

En cuanto a la evaluación del desempeño se realiza en cumplimiento con el Art. 217 del Reglamento General de la LOSEP, donde se establece que todas y todos los servidores públicos que prestan servicios en las instituciones determinadas en el Art. 3 de la LOSEP estarán sujetos a la evaluación del desempeño, para lo cual se aplicarán las disposiciones técnico-legales referidas en la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del desempeño, así como el FORMULARIO MRL-EVAL-01 (ANEXO 2) (Contraloría General del Estado, 2008).

La evaluación del desempeño programada y por resultados, se considera como un proceso permanente en el cual los responsables de la Dirección de Recursos Humanos y de las Unidades Administrativas, áreas o procesos administrativos evalúan una vez al año, según el requerimiento del plan operativo institucional, la estructura institucional y posicional y las disposiciones de la máxima autoridad o jefe inmediato (Contraloría General del Estado, 2008)

La Municipalidad de Ambato, al ser un gobierno autónomo y descentralizado establece su propio procedimiento de Evaluación, de acuerdo con el Departamento de TTHH, la evaluación de desempeño de los Servidores Públicos se realizar en base al Formulario antes mencionado y con los datos obtenidos realizan su análisis y criterio final. Los componentes del FORMULARIO MRL-EVAL-01 se detallan a continuación:

Tabla 8 *Secciones del Formulario MRL-EVAL-01*

SECCIONES DEL FORMULARIO	
Formulario para la evaluación del desempeño por competencias para uso del jefe inmediato	
Datos del Servidor	Se deberán llenar los siguientes datos correspondientes al evaluado y al evaluador; así como incluir el período de evaluación.
Evaluación de las actividades del puesto	
Indicadores de gestión del puesto	Se deberá llenar las columnas correspondientes a la Descripción de Actividades, Indicador, Meta del Período Evaluado, Cumplidos, % de Cumplimiento y Nivel de cumplimiento.
Conocimientos	Se deberá registrar la información de los conocimientos que deben aplicarse al servidor para el cumplimiento de las actividades descritas; siendo un conocimiento por línea.
Competencias Técnicas del puesto	Se deberán registrar las destrezas (Competencias Técnicas), relevancia, comportamientos observables, y el nivel de desarrollo que el Evaluador deberá observar en el desempeño de las actividades, procesos, objetivos, planes, programas y proyectos del Evaluado durante el período de evaluación.
Competencias Universales	Se incluyen las Competencias Universales establecidas en el formulario SENRES-EVAL-01, y se deberá registrar la relevancia, comportamientos observables, y el nivel de desarrollo que el Evaluador deberá observar en el desempeño de las actividades, procesos, objetivos, planes, programas y proyectos del Evaluado durante el período de evaluación.
Trabajo en Equipo, Iniciativa y Liderazgo	Se incluyen las Competencias de Trabajo en Equipo, Iniciativa y Liderazgo predeterminadas en el formulario SENRES-EVAL-01, y se deberá registrar la relevancia, comportamientos observables, y el nivel de desarrollo que el Evaluador deberá observar en el desempeño de las actividades, procesos, objetivos, planes, programas y proyectos del Evaluado durante el período de evaluación.
Observaciones del jefe inmediato	Se registrarán exclusivamente y de ser el caso observaciones que el Evaluador crea pertinente ser comunicadas sobre acontecimientos, imprevistos u otras situaciones no consideradas en la programación, para lo cual el Evaluador deberá adjuntar un informe con los justificativos de respaldo

Quejas del Ciudadano	De ser oportuno
Resultados de la Evaluación	Se presentará la información correspondiente a los resultados obtenidos posterior a la evaluación, los mismos que son generados automáticamente por el formulario.
Factores de Evaluación	Se identificará los valores obtenidos anteriormente
Funcionario responsable de la evaluación	Se registrarán los responsables del proceso

Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López

Fuente: Contraloría General del Estado. (2008). *Instructivo para aplicación del subsistema de evaluación del desempeño para los servidores de las unidades de auditoría interna de las entidades del sector público.*, 1–27.

Análisis de datos

Como afirma Pedroza y Dicovskyi (2007), una parte importante del análisis de datos resultantes de variables en escala nominal u ordinal, son analizados mediante análisis estadísticos, los mismos que proporcionan la obtención de numerosos resultados adecuados para realizar el análisis descriptivo de la información social.

Dadas las hipótesis de investigación, las variables de trabajo, escalas de respuesta, entre otras, se concluye que con los métodos a trabajar serán el Chi Cuadrado, Correlación Jerárquica de Spearman y Kruskal Wallis (pruebas no paramétricas), lo que permitirá validar las hipótesis estadísticas.

Software utilizado

En el análisis de la base de datos se utilizó el programa IBM SPSS Statistics Base 20, el cual es un sistema global para el análisis de datos., además, se puede obtener datos de casi cualquier tipo de archivo y utilizarlos para generar informes tabulares, gráficos y diagramas de distribuciones y tendencias, estadísticos descriptivos y análisis estadísticos complejos (IBM Corporation, 2011). Además, es de uso libre, permitiendo un volumen adecuado de datos aplicando test paramétricos y no paramétricos.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

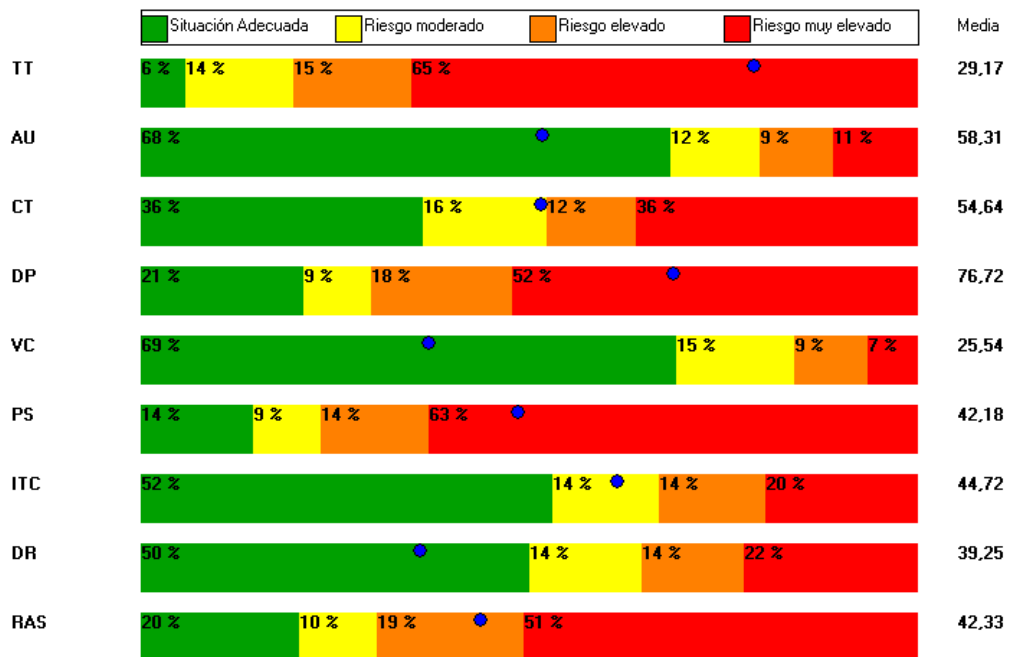
3.1 Análisis e interpretación de resultados

Análisis de la variable independiente mediante el cuestionario FPSICO

Se aplicó el Cuestionarios FSICO para determinar en qué niveles de riesgo se encuentran los Agentes Civiles de Tránsito, posteriormente se codificó las respuestas, mismas que fueron ingresadas al software para obtener los datos descriptivos, el perfil valorativo y su informe final.

El perfil valorativo nos genera distinta información como son: las dimensiones evaluadas, la media y sus niveles de riesgo en la cual se encuentra **riesgo muy elevado**, **riesgo elevado**, **riesgo moderado** y **situación adecuada**, como se muestra a continuación.

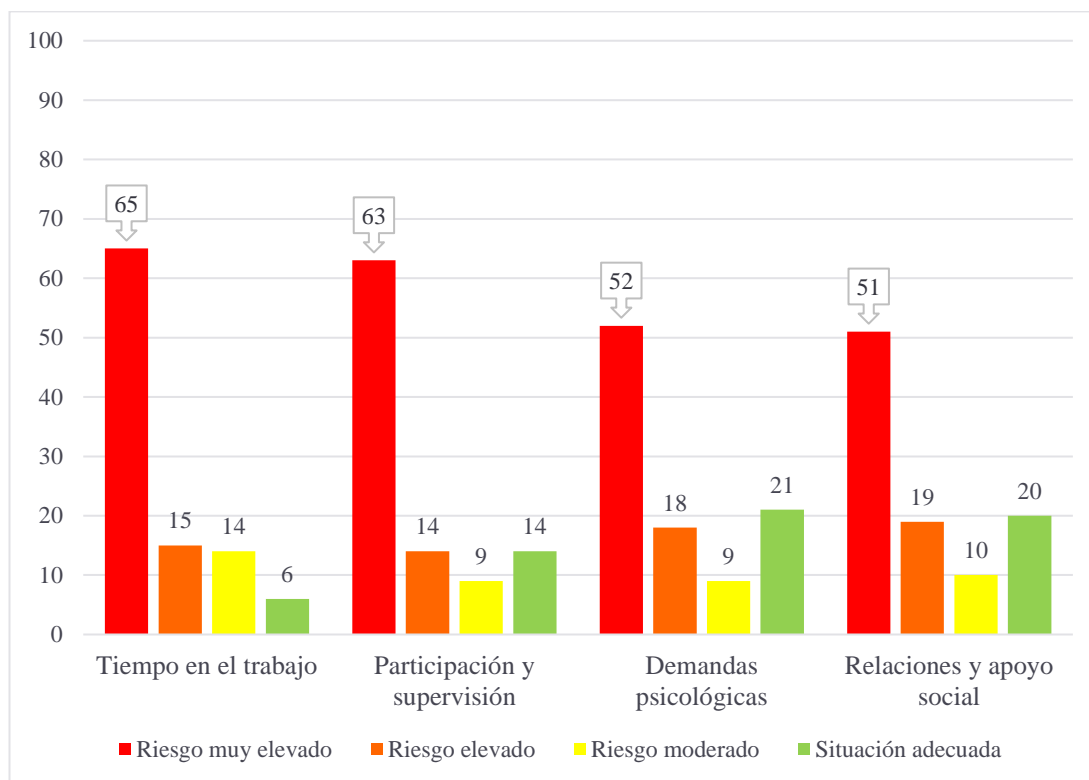
Gráfico N° 1 *Perfil valorativo - Niveles de riesgos ACTs*



Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López
Fuente: Software FPSICO

Para los fines investigativos se tomará en consideración las dimensiones que presenten altos niveles de riesgo, como se puede identificar en el Gráfico N° 1, los perfiles a analizar serán; Tiempo en el trabajo (TT), Participación y supervisión (PS), Demandas psicológicas (DP) y Relaciones y apoyo social (RAS).

Gráfico N° 2 Dimensiones con niveles de riesgos alto



Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López
Fuente: Software FPSICO

Análisis e Interpretación de resultados del Cuestionario FPSICO

Como se puede reconocer en el Gráfico N°2, existen 4 perfiles que representan más del 50% de riesgo. Por lo que se analizará de acuerdo con el orden de prioridad de atención.

A continuación, se realizará el análisis de cada dimensión con su respectiva gráfica e interpretación.

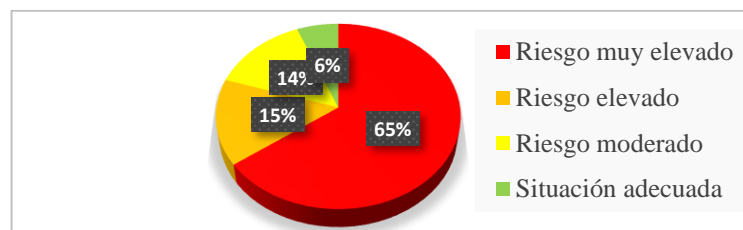
Dimensión de análisis N° 1. Tiempo en el trabajo

Tabla 9 Resultados dimensión tiempo en el trabajo

Nivel de riesgo	# de Personas	Porcentaje
Riesgo muy elevado	90	65
Riesgo elevado	21	15
Riesgo moderado	19	14
Situación adecuada	8	6

Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López
Fuente: Software FPSICO

Gráfico N° 3 Resultados dimensión tiempo en el trabajo



Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López
Fuente: Software FPSICO

Análisis.

De los 138 encuestados (100%), 90 encuestados (65%), se encuentran en un nivel **Muy Elevado de Riesgo**, de la misma manera 21 (15%), se hallan en un nivel **Elevado de riesgo**, igualmente 19 personas (14%), están en un nivel de **Riesgo Moderado** y 8 personas (6%) se encuentran en una **Situación Adecuada**.

Interpretación.

De acuerdo con las especificaciones de la dimensión objeto de análisis, la mayoría de Las agentes Civiles de tránsito tienen más de 10 horas de trabajo y no siempre tienen las 48 horas de descanso, lo que significa que tienen un horario inadecuado que afecta a sus horas de reposo. Lo anterior es congruente con los resultados de varias investigaciones en donde se establece que la jornada laboral semanal no debe exceder las 40 horas de trabajo para que no presente efectos negativos sobre el sueño y vigilia, y consecuentemente sobre la salud, tales como modificación de los ritmos biológicos, agilidad mental y desmotivación en el trabajo (Vargas Gloria, 2011).

Dimensión de análisis N°2 Participación y supervisión

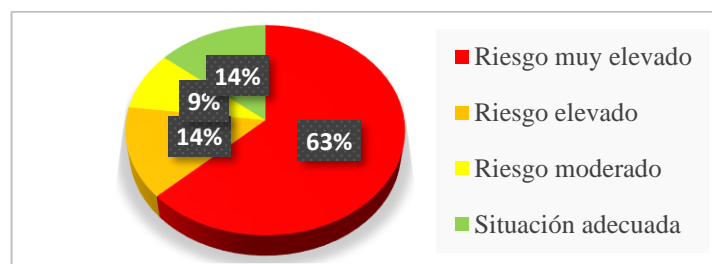
Tabla 10 *Resultados dimensión participación y supervisión*

Nivel de riesgo	# de Personas	Porcentaje
Riesgo muy elevado	87	63
Riesgo elevado	19	14
Riesgo moderado	12	9
Situación adecuada	20	14

Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López

Fuente: Software FPSICO

Gráfico N° 4 *Resultados dimensión participación y supervisión*



Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López

Fuente: Software FPSICO

Análisis.

De los 138 encuestados (100%), 87 personas (63%), se encuentran en un nivel **Muy Elevado de Riesgo**, de la misma manera 19 personas (14%), se sitúan dentro de un nivel **Elevado de riesgo**, igualmente 12 personas (9%) se encuentran dentro de un nivel de **Riesgo Moderado**, y 20 personas (14%), están en una **Situación Adecuada**.

Interpretación.

De acuerdo con los resultados obtenidos dentro de la dimensión, los Agentes presentan un nivel alto de riesgo en la participación, tales como la estructuración y organización, y que la supervisión por parte de sus superiores es insuficiente, lo que genera un entorno laboral inadecuado con consecuencias negativas dentro de la organización. Como afirma, Molina Richard (2018), el entorno debe mantener un equilibrio adecuado dentro de la empresa, pues estos influyen en la salud de los colaboradores generando consecuencias de manera física como dolores musculares, complicaciones con las articulaciones y en los huesos.

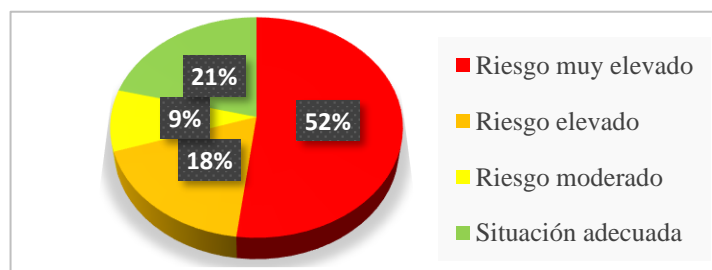
Dimensión de análisis N°3 Demandas psicológicas.

Tabla 11 *Resultados dimensión demandas psicológicas*

Nivel de riesgo	# de Personas	Porcentaje
Riesgo muy elevado	72	52
Riesgo elevado	25	18
Riesgo moderado	12	9
Situación adecuada	29	21

Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López
Fuente: Software FPSICO

Gráfico N° 5 *Resultados dimensión demandas psicológicas*



Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López
Fuente: Software FPSICO

Análisis.

De los 138 encuestados (100%), 72 personas (52%), se encuentran en un nivel **Muy Elevado de Riesgo**, de la misma manera 25 personas (18%), se hallan dentro de un nivel **Elevado de riesgo**, igualmente 12 personas (9%), se ubican dentro de un nivel de **Riesgo Moderado**, y 29 personas (21%), están en una **Situación Adecuada**.

Interpretación.

De acuerdo al perfil valorativo de la dimensión, un gran porcentaje presenta problemas en cuanto a demandas psicológicas, pues consideran que las exigencias que tiene frente al trabajo, tales como razonamiento, búsqueda de soluciones y manejo de información afectan a nivel cognitivo y emocional (INSHT, 2012), por lo que continuamente deben adaptarse a las situaciones laborables. Lo que concuerda con los resultados de investigaciones donde se establece que las demandas ambientales (psicológicas y biológicas), comprometen la adaptación de la persona a su puesto de trabajo generando efectos negativos en la salud, pues las exigencias del entorno de trabajo exceden la capacidad propia para hacerles frente o controlarlas. (Toa Gabriela ,2017),

Dimensión de análisis N°4 Relaciones y apoyo social

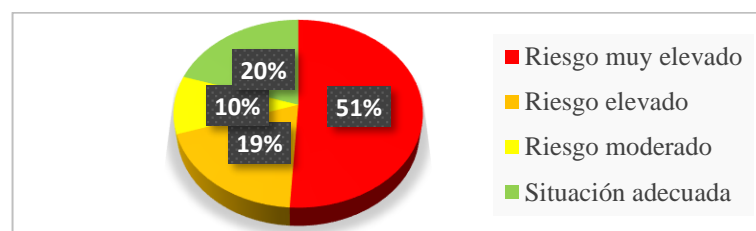
Tabla 12 Resultados dimensión relaciones y apoyo social

Nivel de riesgo	# de Personas	Porcentaje
Riesgo muy elevado	70	51
Riesgo elevado	26	19
Riesgo moderado	14	10
Situación adecuada	28	20

Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López

Fuente: Software FPSICO

Gráfico N° 6 Resultados dimensión relaciones y apoyo social



Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López

Fuente: Software FPSICO

Análisis.

De los 138 encuestados (100%), 70 personas (51%) se encuentran en un nivel **Muy Elevado de Riesgo**, de la misma manera 26 personas (19%), se ubican dentro de un nivel **Elevado de riesgo**, igualmente 10 personas (9%) se sitúan dentro de un nivel de **Riesgo Moderado** y 28 personas (20%), están en una **Situación Adecuada**.

Interpretación.

Acorde a los resultados obtenidos dentro de la dimensión, la mayoría de los Agentes de Tránsito presentan niveles de riesgo alto, pues pasan en continua interacción con la sociedad, lo que contribuye a que se genere frecuentemente situaciones de violencia (amenazas, insultos o descalificaciones personales), lo que afecta a sus relaciones y apoyo social, además perciben que no poseen apoyo o ayuda para poder ejecutar su trabajo, donde se establezca protocolos de actuación ante ello (INSHT, 2012), Por lo que se debe tomar medidas correctivas de manera urgente, pues las relaciones y el apoyo dentro de la organización es importante ya que favorece la cohesión entre los grupos de trabajo y los superiores. (Vargas Gloria, 2011).

Análisis de la variable dependiente mediante el formulario MRL-EVAL-01

Análisis e interpretación de la evaluación del desempeño

Para en análisis de la variable dependiente, se han analizado las notas de la evaluación de desempeño 2018 de los Agentes Civiles de Tránsito (aplicadas y otorgadas por el departamento de TTHH), considerando a quienes han permanecido en la institución más de 1 año de servicio en la organización.

Para la investigación se han considerado a las personas que constan en el listado del Departamento de Talento Humano de los años 2017, 2018 y 2019.

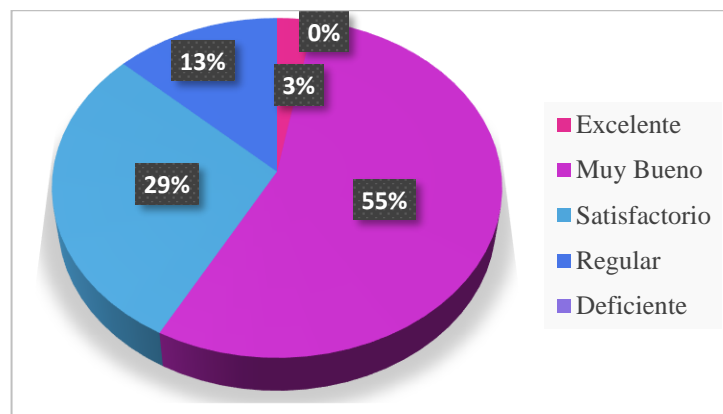
Los datos obtenidos sobre la evaluación del desempeño son los siguientes:

Tabla 13 *Resultados de evaluación de desempeño de ACTs 2018*

Nivel de desempeño	# Personas
Excelente	4
Muy Bueno	76
Satisfactorio	40
Regular	18
Deficiente	0

Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López
Fuente: TTHH GADMA

Gráfico N° 7 *Resultados de evaluación del desempeño*



Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López
Fuente: TTHH GADMA

Análisis e Interpretación de resultados

Análisis.

De 138 personas evaluadas, 4 personas que representan el 3% de la población total evaluada presentan una evaluación de desempeño **Excelente**, 76 personas que representan el 55% de la población presentan una evaluación de desempeño **Muy Buena**, mientras que 40 personas que se hallan dentro del 29%, presentan una evaluación del desempeño **Satisfactoria**, 18 personas que representan el 13 % de la población presentan una evaluación de desempeño **Regular**, finalmente se observa que no existe personas con evaluaciones de desempeño insuficiente.

Interpretación.

Como se logra identificar existen pocas personas con una evaluación de desempeño excelente, en relación a esto es importante analizar que dentro del formulario de evaluación del desempeño se califican parámetros como: (i) Proponer e implementar los procedimientos e instrumentos requeridos para mejorar la prestación de los servicios. (ii) Establecer procedimientos adecuados enmarcados en la ley para la revisión de documentos de los usuarios viales y (iii) Buscar, proponer e implementar iniciativa de mejora continua que eleven el resultado de su gestión.

Parámetros que son evaluados igualmente dentro de la dimensión “participación y supervisión” del método FPSICO, la misma que presenta niveles elevados de riesgo psicosocial, esta relación explica por si misma los motivos por los cuales pocos Agentes de Tránsito alcanzan notas de excelencia en sus evaluaciones, de la misma manera los resultados obtenidos reflejan la razón del por qué no existe evaluaciones de desempeño con notas insuficientes, pues como se ha logrado identificar consideran que no existe una adecuada supervisión, por lo que los resultados obtenidos reflejan claramente la relación que existe entre las dos variables de análisis en este estudio.

3.2 Verificación de hipótesis

Formulación de hipótesis de investigación

H: Hay influencia entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los Agentes Civiles de Tránsito en la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del GADMA

VALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Primer análisis

1. Formulación de la hipótesis estadística

H_0 = No hay asociación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los Agentes Civiles de Tránsito en la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del GADMA.

H_1 = Si hay asociación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los Agentes Civiles de Tránsito en la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del GADMA

2. Nivel de significancia

Se ha escogido un nivel de significancia del 5% ($\alpha = 0,05$).

3. Estadístico de prueba para asociación de variables

Tabla 14 Supuestos para la elección del método estadístico de asociación

Criterio	Descripción
Tamaño de la muestra	n=138
Tipo de datos	Variable Independiente: ordinal Variable dependiente: ordinal
Tipo de estudio	Asociación de variables
Método adecuado	Chi cuadrado

Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López
Fuente: (Crespo, 2017)

4. Regla de decisión

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

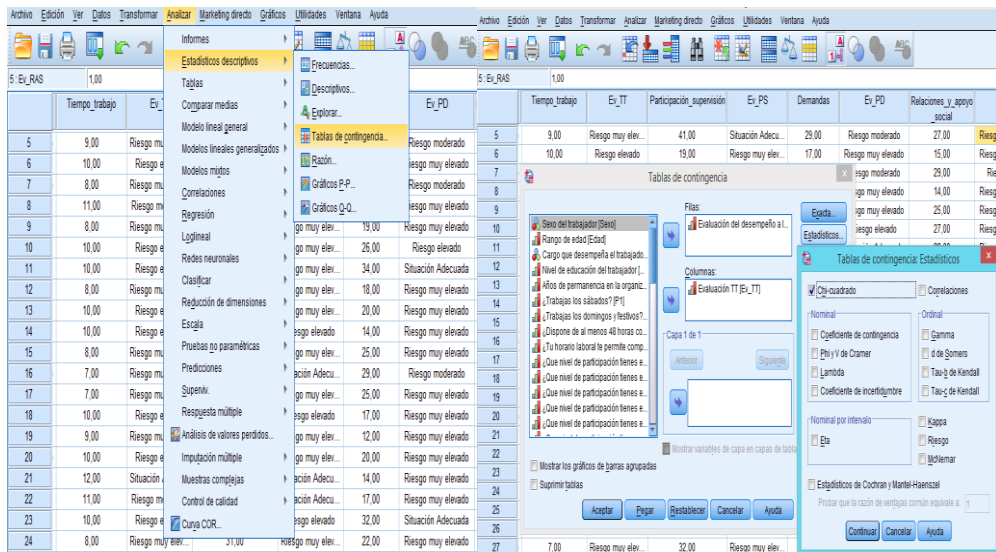
$$H_0: P_{valor} > \alpha$$

Se valida H1 si el valor de prueba (sig. Bilateral) es menor o igual al nivel de significancia.

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

5. Cálculo

Gráfico N° 8 Ruta para la obtención del Chi cuadrado



Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López
Fuente: IBM SPSS Statistics

6. Resultados del método Chi Cuadrado

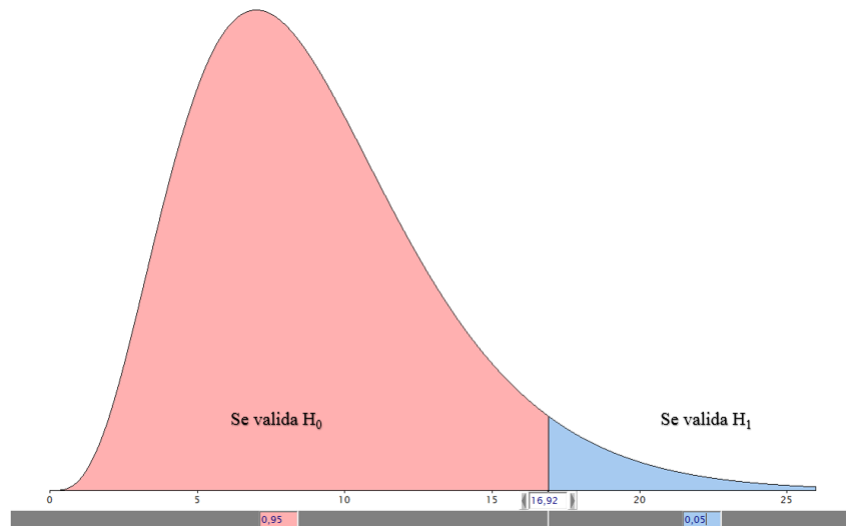
Tabla 15 Resultados del método del Chi Cuadrado

		DIMENSIONES			
Método		TT	PS	DP	RAS
Chi Cuadrado del Evaluación del desempeño 2018	gl	9	9	9	9
	Chi	22,818	70,339	27,522	22,699
	Sig.	,007	,000	,001	,007

Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López
Fuente: IBM SPSS Statistics

7. Distribución chi cuadrado para la asociación

Gráfico N° 9 *Distribución chi cuadrado para la asociación*



Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López
Fuente PQRS

8. Decisión

Los resultados del cálculo muestran que el valor de prueba (Sig. asintót), es menor al nivel de significancia ($\alpha = 0,05$), por lo tanto: “Si hay asociación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los Agentes Civiles de Tránsito en la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del GADMA”.

Segundo análisis

1. Formulación de la hipótesis estadística

H_0 = No hay correlación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los Agentes Civiles de Tránsito en la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del GADMA

H_1 = Si hay correlación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los Agentes Civiles de Tránsito en la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del GADMA

2. Nivel de significancia

Se ha escogido un nivel de significancia del 5% ($\alpha = 0,05$).

3. Estadístico de prueba para correlación de variables

Tabla 16. Supuestos para la elección del método estadístico de correlación

Critero	Descripción
Tamaño de la muestra	n=138
Tipo de dato	Variable Independiente: ordinal Variable dependiente: ordinal
Tipo de estudio	Análisis de correlación
Método adecuado	Spearman

Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López

Fuente: IBM SPSS Statistics

4. Regla de decisión

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

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

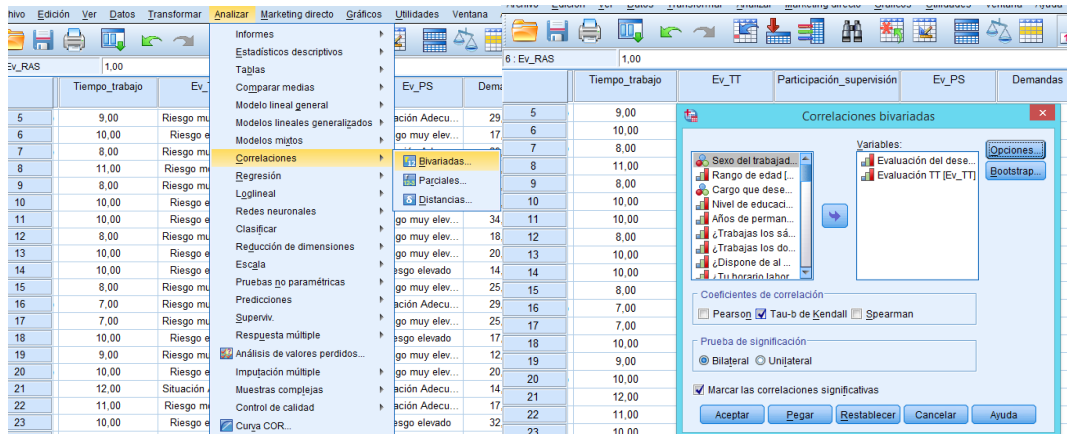
Se valida H_1 si el valor de prueba (sig. Bilateral) es menor o igual al nivel de significancia.

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

5. Cálculo

Ruta para la obtención de correlación

Gráfico N° 10 Ruta para la obtención de correlación de Spearman



Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López

Fuente: IBM SPSS Statistics

6. Resultados del coeficiente de Spearman

Tabla 17 Resultados mediante Spearman

		DIMENSIONES			
		TT	PS	DP	RAS
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,233	,491	-,235	-,238
	Sig. bilateral	,006	,000	,006	,005

Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López
Fuente: IBM SPSS Statistics

7. Decisión

Los resultados del cálculo muestran que el valor de prueba (Sig. bilateral), es menor al nivel de significancia ($\alpha = 0,05$), por lo tanto: “Si hay correlación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los Agentes Civiles de Tránsito en la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del GADMA”.

Tercer análisis

1. Formulación de la hipótesis estadística

H₀ = La mediana del desempeño laboral de los Agentes Civiles de Tránsito en la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del GADMA, es igual en todos los niveles de riesgo psicosocial.

H₁ = La mediana del desempeño laboral de los Agentes Civiles de Tránsito en la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del GADMA, es diferente en al menos un nivel de riesgo psicosocial.

2. Nivel de significancia

Se ha escogido un nivel de significancia del 5% ($\alpha = 0,05$).

3. Estadístico de prueba para comparación de grupos

Tabla 18 Supuestos para la elección del método estadístico para la comparación de grupos

Criterio	Descripción
Tamaño de la muestra	n=138
Tipo de dato	Variable Independiente: ordinal Variable dependiente: ordinal
Tipo de estudio	Comparación de más de dos grupos
Método adecuado	Kruskall Wallis

Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López
Fuente: IBM SPSS Statistics

4. Regla de decisión

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

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

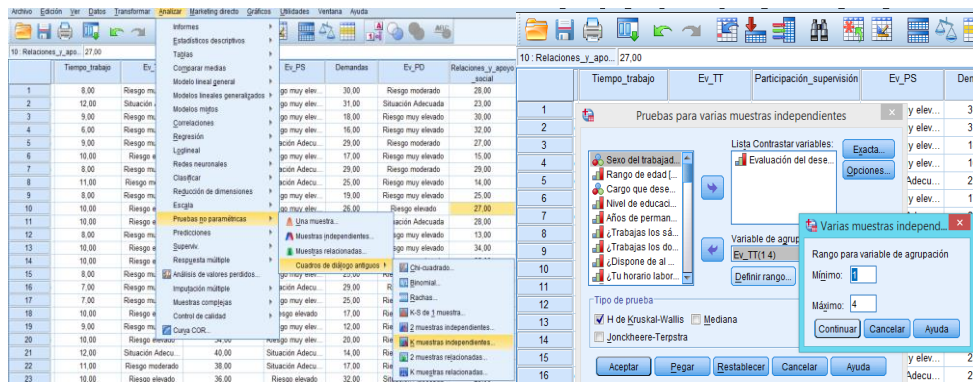
Se valida H_1 si el valor de prueba (sig. Bilateral) es menor o igual al nivel de significancia.

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

5. Cálculo

Ruta para la comparación de grupos

Gráfico N° 11 Ruta para la comparación de grupos



Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López

Fuente: IBM SPSS Statistics

6. Resultados del Kruskal Wallis

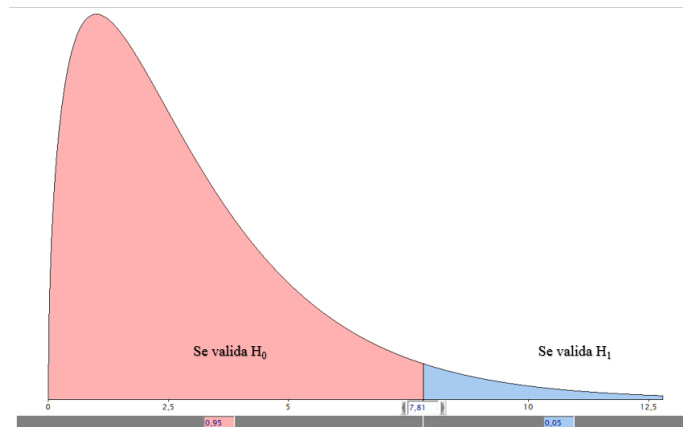
Tabla 19 Resultados mediante Kruskal Wallis

Método	gl	DIMENSIONES			
		TT	PS	DP	RAS
Kruskal Wallis		3	3	3	3
	Sig. Bilateral	,001	,000	,004	,001

Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López
Fuente: IBM SPSS Statistics

7. Distribución chi cuadrado para la comparación de grupos

Gráfico N° 12 Distribución chi cuadrado para la comparación de grupos



Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López
Fuente PQRS

8. Decisión

Los resultados del cálculo muestran que el valor de prueba (Sig. bilateral) es menor al nivel de significancia ($\alpha = 0,05$), por lo tanto: “La mediana del desempeño laboral de los Agentes Civiles de Tránsito en la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del GADMA, es diferente en al menos un nivel de riesgo psicosocial”.

Análisis de resultados de variables evaluadas

En base a los resultados obtenidos a lo largo de la investigación se ha logrado determinar que los ACTs presentan altos niveles de riesgos psicosociales en el desempeño de su cargo, además es importante resaltar que para la investigación únicamente se han considerados aquellas dimensiones que presentan más del 50% de riesgo, por lo cabe mencionar también, que en las 5 dimensiones restantes existen niveles de riesgo elevado, pero en un menor porcentaje. Resultados que servirán de base a los analistas de Seguridad e Higiene en el trabajo para tomar medidas correctivas y preventivas.

Además, es importante establecer que, a través de la verificación de hipótesis se ha comprobado que los resultados obtenidos en la evaluación de riesgo psicosociales de los Agentes Civiles de Tránsito influyen en los resultados de las evaluaciones de desempeño del año 2018. Pues como se puede evidenciar en los resultados de evaluación de los colaboradores, solamente el 3% se encuentran dentro de la escala de calificación “Excelente”, el 29 % muestran resultados “satisfactorios” y 13% se ubican en la escala regular.

Por lo que su análisis se realizará en base a la tabla 22, en la que se establece las escalas de calificación aplicada dentro del formulario de evaluación, como se detalla a continuación:

Tabla 20 *Escalas de Evaluación de desempeño*

Escala	Descripción
Excelente	Desempeño alto, supera los objetivos y metas programadas, calificación que es igual o superior al 95%.
Muy bueno	Desempeño esperado, cumple los objetivos y metas programadas, calificación que está comprendida entre el 90% y 94.99%.
Satisfactorio	Desempeño aceptable, mantiene un nivel de productividad admisible, calificación que está comprendida entre el 80% y 89.99%.
Regular	Desempeño bajo lo esperado, los resultados son menores al mínimo aceptable de productividad, calificación que está comprendida entre el 70% y 79.99%.
Insuficiente	Desempeño muy bajo a lo esperado, su productividad no permite cubrir los requerimientos del puesto y de los procesos internos, calificación igual o inferior al 69.99%.

Elaboración: Cristina Andrea Sánchez López

Fuente: (Ministerio Trabajo del Ecuador, 2008)

Como se puede identificar solo 4 personas de la población evaluada tienen un desempeño alto, donde superan los objetivos y metas programadas, es importante señalar que todas las calificaciones obtenidas en la escala de excelencia fueron de 95%, es decir, nadie supero ese resultado. Además, la mayoría de la población evaluada tiene resultados muy buenos, donde muestran un desempeño esperado al cumplir los objetivos y metas planteadas por la organización. De igual manera el 29% muestran un desempeño satisfactorio, es decir, se encuentran en un desempeño aceptable y solamente mantiene un nivel de productividad admisible. Asimismo, el 13% muestran un desempeño bajo lo esperado donde los resultados son menores al mínimo aceptable de productividad y, Finalmente, como se puede observar no existe desempeño insuficiente dentro de la organización.

Resultados que pueden ser consecuencia de calificaciones bajas en la evaluación de ciertos indicadores de gestión del puesto dentro del formulario, pues como se puede observar en la dimensión participación y supervisión el 63% considera que no existe un nivel adecuado de participación organizacional. De la misma manera, se debe tomar en consideración que no existen resultado de desempeño dentro de la escala insuficiente, por lo que se puede concluir que tampoco existe un nivel adecuado de supervisión por parte de sus superiores, pues las evaluaciones se mantienen en un rango de desempeño esperado.

De acuerdo con el perfil valorativo obtenido en la dimensión participación y supervisión (FPSICO), se ha podido identificar que la mayoría de los encuestados no posee participación dentro de procesos tales como, introducción de cambio (68%), métodos (72%), organización de áreas de trabajo (77%) y elaboración de normas (84%). Procesos que afectan en las evaluaciones de desempeño laboral.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- Mediante la utilización de métodos estadísticos, se ha verificado la hipótesis en donde se establece que los riesgos psicosociales influyen en el desempeño laboral de los Agentes Civiles de Tránsito, pues como se pudo evidenciar solamente existen 4 personas con calificaciones de excelencia, por otra parte no existe evaluaciones insuficientes, es decir, el desempeño se mantiene entre un nivel aceptable y esperado.
- A través de la aplicación del Método FPSICO, se ha evaluado los riesgos psicosociales en los ACTs, lo que ha permitido identificar las dimensiones que presentan niveles de riesgo alto, siendo estas: Tiempo en el trabajo (80%), Participación y supervisión (77%), Demandas Psicológicas y Relaciones (80%) y apoyo social (70%). Por otra parte, se ha determinado además que presentan niveles adecuados en la dimensión Variedad de contenido (69%) y Autonomía (68%)
- En base a los datos otorgados por el Departamento de TTHH del GADMA, se ha analizado los resultados del desempeño laboral de los ACTS, donde se ha identificado que el 3% muestran un desempeño excelente, el 55% de los colaboradores presentan una evaluación de desempeño Muy buena, el 29 % presentan una evaluación de desempeño satisfactoria y nadie presenta una calificación insuficiente.
- Con los datos obtenidos y su respectivo análisis se ha redactado un artículo científico, el mismo que servirá como antecedentes de investigación dentro de la Universidad Técnica de Ambato y dentro del Departamento de Tránsito, Transporte y Movilidad del GADMA.

4.2 Recomendaciones

- ✓ Se aconseja tomar medidas correctivas inmediatas sobre las cuatro dimensiones de riesgo psicosocial que presentan niveles muy elevado de riesgo, pues pueden causar enfermedades profesionales en los ACTs, lo que afectará en la salud de los colaboradores y posteriormente puede influir en el desempeño y productividad laboral, lo que representará además costos para la organización.
- ✓ Se recomienda concientizar periódicamente sobre los riesgos psicosociales, sus características, consecuencias, medidas de prevención y corrección. Para una adecuada comprensión se debe realizar desde los directores, jefes departamentales y colaboradores, de tal manera todos tengan conciencia sobre la importancia de un adecuado ambiente laboral, para así mejorar el desenvolvimiento de los colaboradores fomentando una buena relación entre colaboradores de la Municipalidad.
- ✓ Conservar el ambiente laboral con condiciones favorables para incentivar a todos los colaboradores a desempeñar una mejor labor, para lo cual se debe capacitar y brindar charlas motivacionales lo que favorecerá tanto al éxito personal, como institucional.

Referencias Bibliográficas

- Alcover de la Hera Carlos María, Martínez Íñigo David, R. M. F. y D. B. R. (2004). Introducción a la Psicología del Trabajo. (McGraw Hill Interamericana de España, Ed.). España.
- Arnold John y Randall Ray. (2012). Psicología del trabajo Comportamiento humano en el ámbito laboral.
- Boada Grau Joan y Ficapal Cusí Pilar. (2012). Salud y trabajo : Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales. (UOC, Ed.) (Primera). Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utasp/reader.action?docID=3207876&query=salud%2By%2Btrabajo%2B>
- Chiavenato Idalberto. (2000). Administracion de Recursos Humanos.
- Chiavenato Idalberto. (2008). Gestión de Talento Humano. (S. A. D. C. V. McGraw-Hill/Interamericana Editores, Ed.) (Tercera). Distrito Federal de México.
- Contraloría General del Estado. (2008). Instructivo para aplicación del subsistema de evaluación del desempeño para los servidores de las unidades de auditoría interna de las entidades del sector público., 1–27.
- Cortés Díaz José María. (2018). Técnicas de prevención de riesgos laborales : Seguridad y salud en el trabajo (Onceava). Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utasp/detail.action?docID=5635492>
- Coulter, Stephen P, R. y M. (2014). Administración. (Pearson Educación de México, Ed.) (Decimosegu). Distrito Federal de México.
- Dessler Gary. (2015). Administración de recursos humanos. (Pearson Education, Ed.). Delegación Álvaro Obregón.
- Flores Ruiz Eric, M. N. M. y V. K. M. (2017). El protocolo de investigación VI : cómo elegir la prueba estadística adecuada . Estadística inferencial, 64(3), 364–370.
- Gomez Mejía Luis, B. D. y C. R. (2015). Dirección de Recursos Humanos. (Pearson Education, Ed.). España.
- Herrera Luis, M. A. y N. G. (2010). Tutoría de la Investigación Científica, Guía para

- elaborar en forma creativa y amena el trabajo de Graduación (Cuarta). Ambato.
- Ibáñez González Mónica y Lezaun Barreras Zuriñe. (2007). Acoso sexual en el ámbito laboral: su alcance en la C.A. de Euskadi. Bilbao: Universidad de Deusto. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utasp/detail.action?docID=3213230>
- IBM Corporation. (2011). Manual del usuario del sistema básico de IBM SPSS Statistics 20.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene En el Trabajo. (2011a). Factores y riesgos psicosociales ,formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene En el Trabajo. (2011b). Propiedades psicométricas del instrumento de valoración de riesgos psicosociales (FPSICO).
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene En el Trabajo. Factores psicosociales: metodología de evaluación, Nota técnica de prevención N°926 (2012).
- Instituto Sindical de Trabajo, A. y S. (ISTAS). (2014). Manual del método para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales, versión media, 21(versión 2).
- Jiménez Bautista Dayana Micaela. (2016). Factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral en el Camal frigorífico Municipalidad de Ambato.
- Ministerio Trabajo del Ecuador. (2008). Acuerdo Ministerial N°MDT-2018-0041.
- Molina Vaca Richard. (2018). Los factores de riesgo psicosocial y la salud ocupacional de los Servidores Públicos de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos de la Universidad Técnica De Ambato.
- Moore David. (2005). Estadística aplicada básica. (Antoni Bosch, Ed.) (Segunda). Barcelona. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utasp/reader.action?docID=3202581&ppg=683>
- Pedroza Henry y Dicovskyi Luis. (2007). Sistema de análisis estadístico con SPSS. (LITONIC, Ed.). Managua.

- Puchol Luis. (2007). Dirección y gestión de recursos humanos. (Díaz de Santos, Ed.) (Séptima). España.
- Queipo Beatriz y Useche María Cristina. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del ambulatorio La Victoria. Zulia. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utasp/detail.action?docID=3211065>
- Rosa Bagué Ollé, Jové Canela, M^a Àngels Pino Marfil, N. S. M. y J. C. Z. (n.d.). Análisis comparativo de tres metodologías de evaluación psicosocial en una empresa de servicios sanitarios.
- Toa Villacrés Gabriela Alexandra. (2017). Los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el Personal Operativo del Cuerpo de Bomberos de la Zona Sur Oeste, de la Provincia de Tungurahua.
- Vargas Montiel Gloria Verónica. (2011). Cómo influyen los factores psicosociales en el desempeño laboral de los servidores en la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General del Estado – Quito.
- Werther William y Davis Keith. (2008). Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas. (McGraw-Hill Companies, Ed.) (Sexta). México.

ANEXO 1

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES



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

1. ¿Trabajas los sábados?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	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
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	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
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

8. Durante 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
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo que realizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	3	4
Introducción de cambios en los equipos y materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Introducción de cambios en la manera de trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación o incorporación de nuevos empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboración de las normas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
El ritmo de trabajo	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

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

	no hay información	insuficiente	es adecuada
	1	2	3
Las posibilidades de formación	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Las posibilidades de promoción	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

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

	muy clara	clara	poco clara	nada clara
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (funciones , competencias y atribuciones)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
La calidad de trabajo que se espera que hagas El tiempo asignado para realizar el trabajo	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros colaboradores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	3	4	5
Tus jefes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

buenas	<input type="checkbox"/>	1
regulares	<input type="checkbox"/>	2
malas	<input type="checkbox"/>	3
no tengo compañeros	<input type="checkbox"/>	4

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	raras veces	con frecuencia	constante mente	no existen
	1	2	3	4
Los conflictos interpersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de acoso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener 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
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

muy alta
alta
media
baja
muy baja

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

excesiva
elevada
adecuada
escasa
muy escasa

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	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
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

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

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptarse a nuevas situaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tomar iniciativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena memoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser creativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?

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

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

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

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

no	<input type="checkbox"/>	1
a veces bastante	<input type="checkbox"/>	2
bastante	<input type="checkbox"/>	3
mucho	<input type="checkbox"/>	4

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

mucho	<input type="checkbox"/>	1
bastante	<input type="checkbox"/>	2
poco	<input type="checkbox"/>	3
nada	<input type="checkbox"/>	4

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

no es muy importante	<input type="checkbox"/>	1
es importante	<input type="checkbox"/>	2
es muy importante	<input type="checkbox"/>	3
no lo sé	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu familia y tus amistades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

adecuadamente	<input type="checkbox"/>	1
regular	<input type="checkbox"/>	2
insuficientemente	<input type="checkbox"/>	3
no existe posibilidad de desarrollo profesional	<input type="checkbox"/>	4

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

muy adecuada	<input type="checkbox"/>	1
suficiente	<input type="checkbox"/>	2
insuficiente en algunos casos	<input type="checkbox"/>	3
totalmente insuficiente	<input type="checkbox"/>	4

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

muy adecuada	<input type="checkbox"/>	1
suficiente	<input type="checkbox"/>	2
insuficiente en algunos casos	<input type="checkbox"/>	3
totalmente insuficiente	<input type="checkbox"/>	4

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

muy satisfecho
satisfecho
insatisfecho
muy insatisfecho

1
2
3

CONOCIMIENTOS # Conocimientos: 0 Factor: 8% Nivel de Conocimiento			
Total Conocimientos:			0%
COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL PUESTO # Competencias: 0 Factor: 8%			
DESTREZAS	Relevancia	Comportamiento Observable	Nivel de Desarrollo
Total Competencias Técnicas del Puesto :			0%

COMPETENCIAS UNIVERSALES		# Competencias:	0	Factor:	8%
ESTOS CAMPOS DEBEN SER LLENADOS OBLIGATORIAMENTE :					
DESTREZA	Relevancia	Comportamiento Observable		Frecuencia de Aplicación	
APRENDIZAJE CONTINUO					
CONOCIMIENTOS DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL					
RELACIONES HUMANAS					
ACTITUD AL CAMBIO					
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS					
ORIENTACIÓN DE SERVICIO					
				Total Competencias Universales:	0%
TRABAJO EN EQUIPO, INICIATIVA Y LIDERAZGO			Factor:	16%	
DESCRIPCIÓN	RELEVANCIA	COMPORTAMIENTO OBSERVABLE		Frecuencia de Aplicación	
TRABAJO EN EQUIPO					
INICIATIVA					
LLENAR EL CAMPO DE LIDERAZGO, SOLO PARA QUIENES TENGAN SERVIDORES SUBORDINADOS BAJO SU RESPONSABILIDAD DE GESTIÓN.					
LIDERAZGO					
				Total Trabajo en Equipo, Iniciativa y Liderazgo:	0%
OBSERVACIONES DEL JEFE INMEDIATO (EN CASO DE QUE LAS TENGA):					

QUEJAS DEL CIUDADANO (PARA USO DE LAS UARHS) INFORMACIÓN PROVENIENTE DEL FORMULARIO EVAL-02				
Nombre de la persona que realiza la queja	DESCRIPCIÓN	No. DE FORMULARIO	APLICA DESCUENTO A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	% DE REDUCCIÓN
TOTAL:				0
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN				
FACTORES DE EVALUACIÓN				CALIFICACIÓN ALCANZADA (%)
Indicadores de Gestión del puesto				#REF!
Conocimientos				0,0
Competencias técnicas del puesto				0,0
Competencias Universales				0,0
Trabajo en equipo, Iniciativa y Liderazgo				0,0
Evaluación del ciudadano (-)				0,0
FUNCIONARIO (A) EVALUADOR (A)				
Fecha (dd/mm/aaaa):				
CERTIFICO: Que he evaluado al (a la) servidor (a) acorde al procedimiento de la norma de Evaluación del Desempeño.				
FIRMA Evaluador o jefe Inmediato				

LA INFLUENCIA DE LAS DEMANDAS PSICOLÓGICAS EN LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

Resumen. Las demandas psicológicas son factores que influyen significativamente en la evaluación del desempeño de los colaboradores de una organización. El propósito de este trabajo fue analizar los factores de riesgos psicosociales a los que se exponen los Agentes Civiles de Tránsito de la Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad de Ambato, mediante la aplicación de la herramienta de evaluación FPSICO versión 3.1 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Del mismo modo se utilizó el SPSS. Los resultados reflejaron manifestaciones físicas y psicológicas asociadas a la falta de prevención, capacitación y motivación; ya que esto hace que los empleados no estén en las mejores condiciones para desarrollar sus actividades, las condiciones en sus puestos de trabajo, disponibilidad de recursos, en cuanto a la administración y gestión de la empresa. Los principales hallazgos de este trabajo sugieren que las empresas deben gestionar y planificar a los empleados el mejoramiento de desarrollo de sus capacidades y habilidades, teniendo en cuenta la motivación ya que es el aspecto más importantes para ellos a través de la construcción de acciones para la generación de satisfacción en cada uno de ellos con el fin de generar un verdadero valor agregado a su empresa y permitir que la empresa sea exitosa frente a su competencia.

Palabras claves: Demandas psicológicas, riesgos psicosociales, evaluación del desempeño, salud.

Abstract. Psychological demands are factors that significantly influence the evaluation of the performance of the employees of an organization. The purpose of this work was to analyze the psychosocial risk factors to which the Civil Traffic Agents of the Directorate of Traffic, Transportation and Mobility of Ambato are exposed, through the application of the FPSICO evaluation tool version 3.1 of the National Insurance Institute and Hygiene at Work. In the same way the SPSS was used. The results reflected physical and psychological manifestations associated with the lack of prevention, training and motivation; Since this means that the employees are not in the best conditions to carry out their activities, the conditions in their jobs, availability of resources, in terms of the administration and management of the company. The main findings of this work suggest that companies must manage and plan employees to improve their skills and abilities development, taking into account motivation as it is the most important aspect for them through the construction of actions to generate satisfaction in each one of them in order to generate real added value to your company and allow the company to be successful in the face of its competition.

Keywords: Psychological demands, psychosocial risks, performance evaluation, health.

1 Introducción

Un aspecto esencial para tomar en consideración dentro de la evaluación del desempeño laboral, es la exposición a las demandas psicológicas, que se definen como un tipo de riesgo psicosocial que se relaciona con las distintas exigencias a las que se enfrentan en el trabajo, pudiendo ser; de orden físico (demandas físicas, agentes naturales y artificiales) o social (eventos vitales, sucesos menores y estrés crónico)[1]. Las mismas que pueden ser de naturaleza cognitiva o emocional[2].

Desde el modelo conceptual de Karasek, las exigencias psicológicas tienen una concepción básicamente cuantitativa: volumen de trabajo, presión de tiempo, ritmo de trabajo, nivel de atención, interrupciones imprevistas e intensidad, exigencias que el trabajo implica para la persona y que no se limitan al aspecto cognitivo sino además al emocional[3]. En cuanto a las exigencias cognitivas se refiere al esfuerzo intelectual en mayor o menor medida (procesamiento de información, actividades de memorización y recuperación de información, razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.) [4]. Por otra parte, se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura, en el caso de trato con usuarios, etc [5].

La ciudadanía ha incrementado gradualmente la exigencia de respuestas oportunas y satisfactorias por parte de las instituciones públicas hacia los usuarios, lo que impacta e influye en el proceder de las instituciones y el nivel de desempeño de sus trabajadores, quienes deben reaccionar y adaptarse constantemente a un contexto cada vez más desafiante[6]. Pues como es evidente dentro de las exigencias del cargo de Agentes Civiles de Tránsito se encuentran un constante contacto con la sociedad. Por lo que el trabajo emocional resulta una consecuencia de la ampliación continua del mercado de trabajo, en ese sentido, la ambiente del problema se traslada del diseño de la tarea a las relaciones emocionales con los usuarios, compañeros y superiores. Además se debe considerar que, la restricción o inhibición de las emociones negativas y la comunicación de emociones positivas supone un gran esfuerzo que puede llevar al desgaste profesional. Pues como las relaciones humanas pueden ser un factor de recompensa y satisfacción también pueden llevar al agotamiento[7].

El desempeño laboral de un puesto de trabajo indudablemente cambia de persona a persona, debido a que este se ve influenciado por las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo[8]. La evaluación del desempeño supone una herramienta al servicio de la organización, con una concepción más responsable de trabajo y de la empresa, para la optimización de recursos. Es también considerada como una técnica para apreciar metódicamente, dentro de la mayor objetividad posible, la actuación de una persona durante un determinado tiempo, en relación con su trabajo actual y sus características personales, así como sus aportes a los objetivos planteados. [9]

Existen ciertos criterios que podrían medirse al valorar el desempeño, como las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, que resultan características individuales, y que constantemente interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para generar comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados.[10] Las valoraciones del desempeño pueden contener cualquier combinación de estos criterios, y en ocasiones ocupar varios criterios diferentes. Como ejemplos de criterios para medir el desempeño de los empleados tenemos: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, etc. Por lo que, el desempeño refleja principalmente los objetivos de la eficiencia, esto es, alcanzar las metas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente.[11]

Al producirse un desequilibrio entre las necesidades, aptitudes, aspiraciones, nivel de adaptación, oportunidades, exigencias laborales y ambientales, el colaborador puede responder alteradamente en el aspecto cognitivo, emocional, fisiológico o comportamental; dependiendo de las aptitudes y habilidades del individuo.[12] Se considera que podrían repercutir en las condiciones de salud y el rendimiento laboral, las interacciones entre el trabajo, su ambiente, la satisfacción, las condiciones de la empresa relacionadas

con las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura, situación personal, expectativas de crecimiento personal, etc. Por estas consideraciones iniciales, el entorno de trabajo saludable y seguro es la mejor garantía del rendimiento laboral, de la salud de sus empleados, pues a pérdida de calidad del trabajo entraña costes a veces difíciles de observar a corto plazo, pero siempre presentes a medio y largo plazo.[13]

2 Método

2.1 Sujetos

La población sobre la cual se implementa la investigación corresponde a 138 Agentes Civiles de Tránsito de la Dirección de tránsito, transporte y movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato

2.2 Instrumentos de medida

El método FPSICO, es uno de los primeros instrumentos desarrollados que tienen el objetivo de evaluación de los factores de riesgos psicosociales y la identificación de riesgos en las organizaciones, se trata del método oficial del Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo (INSHT) y para su elaboración, los autores se fundamentaron en teorías de estrés, motivación y satisfacción [14].

El F-PSICO está diseñado para ser administrado de manera informatizada, pudiendo también ser aplicado en papel. La aplicación informática para la prevención (AIP) contiene el cuestionario, el programa informático para la obtención de los distintos perfiles e instrucciones detalladas para la correcta utilización del método, así como fichas de ayuda para la recogida de información previa a la evaluación y para la planificación de las actuaciones preventivas[5].

El cuestionario, en su versión revisada y actualizada, consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89 y ofrece información sobre 9 factores; Tiempo en el trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido del trabajo, participación/supervisión, interés por el colaborador/compensación, desempeño del rol y relaciones y apoyo social [15].

2.3 Validación del instrumento de medida

Los instrumentos aplicados para este estudio están validados con su constituida metodología respectiva. Los cuestionarios nos proporcionan información confiable para las variables investigadas de este proyecto. En cuanto al método FPSICO, su coeficiente α de Cronbach de la escala, tomada en su conjunto, asciende a 0,895 ($n = 1108$), lo que indica una confiabilidad excelente a nivel global [14], por lo que la utilización de ésta herramienta es adecuada con los fines investigativos.

2.4 Procedimiento

Describe la administración de las pruebas y el tipo de análisis estadísticos realizados.

El procedimiento describe la administración de la prueba y el tipo de análisis estadísticos realizados en los siguientes cuatro pasos:

Paso N°1 Socialización de evaluación.

Posterior a la convocatoria realizada por el departamento de Talento Humano, se realizó una adecuada socialización sobre el motivo de evaluación de riesgos psicosociales, el tipo de evaluación, la normativa que sustenta y justifica la aplicación, la importancia de la evaluación, el procesamiento de la información a obtener, su anonimato y confidencialidad.

Paso N°2 Aplicación de la herramienta estadística FPSICO versión 3.1

La aplicación se realizó en un período de tiempo de cuatro días, pues se consideró sus jornadas laborales, turnos asignados y su ubicación, lo que permite establecer situaciones adecuadas de evaluación en la que no se presenten situaciones de presión. La aplicación se realizó en tres lugares, el primer lugar fue en la dirección donde se encuentra la parte administrativa conocida como “Nido”, el segundo lugar se ubica en las canchas de formación del personal operativo y el tercer lugar se efectuó en el Terminal Terrestre de Ambato. Es importante mencionar que, en este paso, se realizó la aplicación física del cuestionario para posteriormente ingresar los resultados al software.

Paso N°3 Codificación e ingreso de datos.

Posterior a la evaluación, se procedió al ingreso de los datos obtenidos en el software estadístico propio de la herramienta, a través de codificaciones preestablecidas por el método para cada pregunta. De esta manera cada sujeto evaluado tendrá sus codificaciones específicas dentro de la evaluación, lo que permite la verificación de preguntas ingresadas.

Paso N° 4 Obtención de resultados.

Finalmente, posterior al ingreso de las respuestas codificadas, se procede a la selección del bloc de notas, el mismo que contiene las respuestas codificadas, a continuación, se selecciona el cálculo muestral para finalmente lograr obtener los datos descriptivos, informe final y el perfil valorativo sobre la situación de los ACTs y sus niveles de riesgo. Datos que servirán de fundamento para el análisis de los resultados obtenidos

Fase N° 5 Obtención de resultados de evaluaciones de desempeño

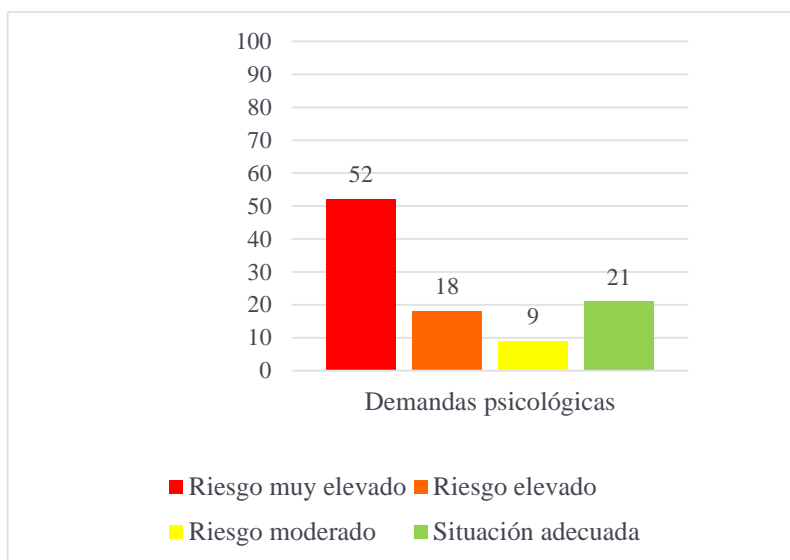
De la misma manera se utilizará la información obtenida mediante la evaluación del desempeño realizada en el año 2018 por el Departamento de Talento Humano, en concordancia con lo establecido en el Acuerdo Ministerial MDT-2018-0041 del Subsistema de Evaluación del desempeño para los servidores del sector público. [16].

3 Resultados

Se aplicó el Cuestionarios FSICO para determinar en qué niveles de riesgo se encuentran los Agentes Civiles de Tránsito, posteriormente se codificó las respuestas, mismas que fueron ingresadas al software para obtener los datos descriptivos, el perfil valorativo y su informe final.

El perfil valorativo nos genera distinta información como son: las dimensiones evaluadas, la media y sus niveles de riesgo en la cual se encuentra Riesgo muy elevado, Riesgo elevado, Riesgo moderado y Situación adecuada, como se muestra a continuación.

Fig. 1. Dimensiones con niveles de riesgos alto

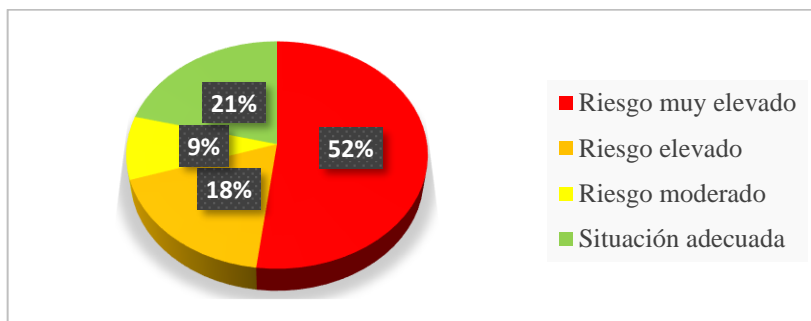


Para la presente investigación se tomará en consideración los datos obtenidos en la dimensión “Demandas Psicológicas”

Tabla 1. Resultados dimensión demandas psicológicas

Nivel de riesgo	# de Personas	Porcentaje
Riesgo muy elevado	72	52
Riesgo elevado	25	18
Riesgo moderado	12	9
Situación adecuada	29	21

Fig. 2. Resultados dimensión demandas psicológicas



Análisis e interpretación de la evaluación del desempeño.

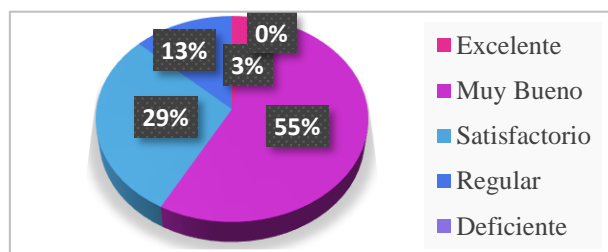
Se han analizado las notas de los Agentes Civiles de Tránsito que han permanecido en la institución más de 1 año de servicio en la organización. Para la investigación se han considerado a las personas que constan en el listado del Departamento de Talento Humano de los años 2017, 2018 y 2019

Los datos obtenidos sobre la evaluación del desempeño son los siguientes:

Table 2. Resultados de evaluación de desempeño de ACTs 2018

Nivel de desempeño	# Personas
Excelente	4
Muy Bueno	76
Satisfactorio	40
Regular	18
Deficiente	0

Fig. 3. Resultados de evaluación del desempeño



Para realizar la relación jerárquica de las variables se aplica la prueba Spearman, para la correlación de variables. Para aplicar la prueba se procede de la siguiente manera:

1. Planteamiento de hipótesis:

H0 = No hay asociación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los Agentes Civiles de Tránsito en la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del GADMA

H1 = Si hay asociación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de los Agentes Civiles de Tránsito en la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del GADMA.

2. Determinación del valor Alfa(α)=0,05

3. Verificar los datos

- Criterios de decisión

Si la probabilidad obtenida p_valor (Sig. (bilateral) $\leq \alpha$, se rechaza H0 (Se acepta H1)

Si la probabilidad obtenida $p_valor > \alpha$, se acepta H0 (Se rechaza H1)

Tabla 3. Criterios de desición

DIMENSION		
Método		DP
Spearman	Coefficiente de correlación	-,235
	Sig. bilateral	,006

Comparando los valores de significancia (p_valor), obtenidos para las variables: demandas psicológicas y evaluación de desempeño, con el valor $\alpha=0.038$; donde p_valor es menor que 0,05; por tanto se acepta H1, afirmando la influencia de las variables analizadas.

4 Conclusiones

El pilar central se encuentra en estudiar las actitudes hacia el trabajo en conjunto con el compromiso organizacional, por lo que las demandas en el contexto organizacional constituye una variable que parece afectar al desempeño laboral, a su vez, ésta se encuentra estrechamente vinculada con otras variables psicológicas (bienestar psicológico y satisfacción con la vida)[17]. Al indagar la percepción de los trabajadores, se debe considerar que el proceso de evaluación tiene efectos sobre aspectos sensibles que impactan la organización, como la motivación de los trabajadores, sus expectativas, posibles temores, resistencias colectivas o individuales, los estilos de liderazgo y las políticas establecidas por las directivas[18]. Por lo tanto, resulta fundamental la calidad del proceso de evaluación, su planeación y el papel del especialista, quien debe garantizar la correcta aplicación de los instrumentos y generar un clima de confianza para obtener resultados confiables.

Una vez desarrollada la investigación es importante resaltar que los factores psicosociales les compete a las empresas y más su área del talento humano gestionarla ya que los empleados son sus clientes internos importantes para que se lleve a cabo el funcionamiento de la empresa, en donde deben proveer de un contexto adecuado para que se sientan motivados y satisfechos en sus puestos de trabajo reconociéndoles sus capacidades y habilidades. Finalmente, se analizó que el comportamiento de los empleados es una dimensión psicológica, social y cultural, es decir, que la empresas deben gestionar y planificar a los empleados en el mejoramiento de desarrollo de sus capacidades y habilidades, teniendo en cuenta la motivación ya que es el aspecto más importantes para ellos a través de la construcción de acciones para la generación de satisfacción en cada uno de ellos con el fin de generar un verdadero valor agregado a su empresa y permitir que la empresa sea exitosa frente a su competencia[19].

5 Referencias

- [1] A. N. y V. S. Sergio Tobón, “Diseño de un modelo de intervención psicoterapéutica en el área de la salud a partir del enfoque procesal del estrés,” no. 18, pp. 59–65, 2004.
- [2] Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, “Riesgo psicosocial : el modelo demanda-control-apoyo social (II) -NTP 604,” no. Ii, 2001.
- [3] Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, “NTP 603 : Riesgo psicosocial : el modelo demanda-control-apoyo social (I),” no. I, 2001.
- [4] D. E. y R. S. Luceño Lourdes, Martín Jesús, “Un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales en el entorno laboral, el Cuestionario DECORE,” vol. 7, no. 2, pp. 131–153, 2008.
- [5] Instituto Nacional de Seguridad e Higiene En el Trabajo, *Factores psicosociales: metodología de evaluación, Nota técnica de prevención N°926*. 2012, pp. 1–6.
- [6] A. E. y P. D. Cristian Villarroel, Carolina Busco, Belén Neira, “Modelo de Intervención de Riesgos Psicosociales en la Red Asistencial de Salud,” pp. 76–

79, 2018.

- [7] Moreno Jiménez Bernardo, “Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio - económico,” vol. 1, pp. 4–18, 2014.
- [8] Queipo Beatriz y Useche María Cristina, “El Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria,” 2002.
- [9] Sanchez Hernández Jorge, “Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría,” 2012.
- [10] Fernández Pablo, “La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral,” 2010.
- [11] G. N. y S. M. Chiang María, “Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud,” 2013.
- [12] Segurado Almudena y Agulló Esteban, “Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social,” 2002.
- [13] Pinos Lilián, “FACTORES PSICOSOCIALES EN LA GESTIÓN DE RIESGO LABORAL,” vol. II, no. 1, pp. 79–104, 2017.
- [14] Instituto Nacional de Seguridad e Higiene En el Trabajo, “Propiedades psicométricas del instrumento de valoración de riesgos psicosociales (FPSICO),” 2011.
- [15] Instituto Nacional de Seguridad e Higiene En el Trabajo, “Factores y riesgos psicosociales ,formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas,” *Univ. Autónoma Madrid*, 2011.
- [16] Ministerio Trabajo del Ecuador, “Acuerdo Ministerial N°MDT-2018-0041,” 2008.
- [17] G. E. y A. E. Mañas Miguel, Salvador Carmen, Boada Joan, “La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional,” 2007.
- [18] S. K. y A. F. Charria Victor, “Factores de riesgo psicosocial laboral : métodos

e instrumentos de evaluación Occupational psychosocial risk factors : methods and assessment tools,” 2011.

- [19] G. M. y P. L. Jaimes Sandra, Vianessa Jessica, “Factores Psicosociales que Influyen en el Comportamiento Laboral de Acuerdo con los Procesos de Gestión Administrativa y del Talento Humano que Presentan los Empleados de la Empresa Distraves S.A de Cúcuta,” pp. 64–68, 2015.