



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**(UTN)**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
(FECYT)**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN,  
MODALIDAD PRESENCIAL**

**TEMA:**

**“EL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN LAS RELACIONES  
LABORALES DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO DEL  
DISTRITO CENTRO DE LA EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD  
DEL NORTE MOVIDELNOR-EP”**

**Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de Psicóloga**

**Línea de investigación: Desarrollo social y del comportamiento humano**

**Autora: Estefany Alexandra Yépez Males**

**Director: MSc. William Saud Yarad Salguero**

**Ibarra- agosto- 2020**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

**DATOS DE CONTACTO**

**CÉDULA DE IDENTIDAD:** 100348519- 8

**APELLIDOS Y NOMBRES:** Yépez Males Estefany Alexandra

**DIRECCIÓN:** Ibarra, sector Pilanquí, calle Juan de la Roca y Carlos Emilio Grijalva 6-24

**EMAIL:** [eayepem@utn.edu.ec](mailto:eayepem@utn.edu.ec)

**TELÉFONO FIJO:** 062932583      **TELF. MOVIL** 0991663490

**DATOS DE LA OBRA**

**TÍTULO:** “EL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN LAS RELACIONES LABORALES DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO DEL DISTRITO CENTRO DE LA EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD DEL NORTE MOVIDELNOR-EP”

**AUTOR (ES):** Yépez Males Estefany Alexandra

**FECHA: AAAAMMDD** 2020/08/18

SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO

**PROGRAMA:**  **PREGRADO**  **POSGRADO**

**TITULO POR EL QUE OPTA:** PSICÓLOGA

**ASESOR /DIRECTOR:** MSc. William Saud Yarad Salguero

## CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 20 días, del mes de mayo del 2021.

**EL AUTOR:**



.....  
Estefany Alexandra Yépez Males

## CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Ibarra, 06 de agosto de 2020

MSc. William Saud Yarad Salguero

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de titulación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología (FECYT) de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.



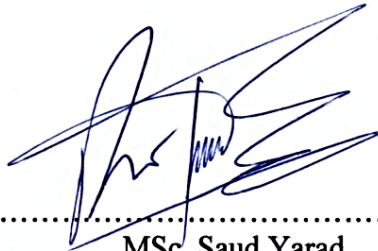
.....  
*MSc. Saud Yarad*  
C.C.: 1002209748

## ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como Director de trabajo de grado titulado: **“EL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN LAS RELACIONES LABORALES DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO DEL DISTRITO CENTRO DE LA EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD DEL NORTE MOVIDELNOR-EP”**, trabajo de grado realizado por la egresada: Yépez Males Estefany Alexandra, previo a la obtención del título de Psicóloga.

Como testigo presencial y corresponsable directo del desarrollo del presente trabajo de investigación, afirmo que reúne los requisitos reglamentarios y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el Tribunal que se designe oportunamente.

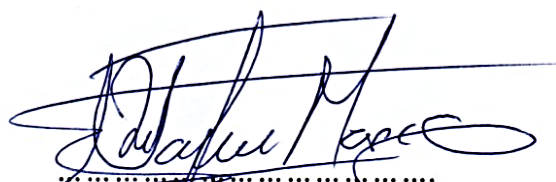
Es todo cuando puedo certificar en honor a la verdad.



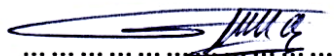
.....  
MSc. Saud Yarad  
**DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR**

*El Tribunal Examinador del trabajo de titulación “EL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN LAS RELACIONES LABORALES DE LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO DEL DISTRITO CENTRO DE LA EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD DEL NORTE MOVIDELNOR-EP” elaborado por Yépez Males Estefany Alexandra, previo a la obtención del título de Psicóloga, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:*



.....  
**MSc. Marco Tafur**  
**MIEMBRO DE TRIBUNAL**



.....  
**MSc. Guillermo Yáñez**  
**MIEMBRO DE TRIBUNAL**

## **DEDICATORIA**

*Este trabajo está completamente dedicado al hombre más maravilloso del mundo y padre de mis dos hijos, sin él nada de esto sería posible ya que gracias a sus palabras de aliento y su apoyo incondicional he podido culminar esta etapa trascendental en mi vida y ser la profesional que hoy soy, él ha sido mi pilar fundamental en esta importante meta, por ti mi amor y por nuestros hijos, gracias infinitas, TE AMO...*

**Estefany Yépez**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por siempre bendecirme y acompañarme en cada paso que he dado, sin él nada sería posible, él es el creador y padre de todo lo bueno, de tu mano siempre señor.

A mis padres, por enseñarme que trabajando duro los sueños se cumplen, por hacer de mí una mujer con valores, por enseñarme a amar la vida, gracias a ustedes soy la mujer que hoy soy, los amo infinitamente.

A mis bellos hijos, por ser mi inspiración cada día, por enseñarme que el amor no tiene límites, que no se necesita de cosas materiales para ser feliz y que la paz siempre la encuentro en su mirada, gracias, por ustedes soy más fuerte que nunca.

**Estefany Yépez**



## RESUMEN

El objetivo de este estudio fue analizar la incidencia del estrés en las relaciones laborales de los Agentes Civiles de Tránsito del Distrito Centro de la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR- EP.

El desempeño laboral de cualquier persona que desempeñe un cargo público, en este caso los Agentes Civiles de Tránsito conlleva algunas responsabilidades centradas en el trabajo en equipo y por lo tanto estará presente en cualquier circunstancia las relaciones laborales mismas que pueden verse afectadas por algunos factores entre estos y principalmente el estrés laboral, subsecuente u originado por un inadecuado clima organizacional.

Por esta razón, la siguiente investigación analiza los niveles de estrés laboral de los sujetos mencionados con anterioridad y su incidencia en las relaciones laborales.

La primera fase de la pesquisa comprendió la aplicación de dos test psicológicos a 114 Agentes Civiles de Tránsito: el primero denominado Cuestionario de estrés laboral de OIT/OMS y el segundo, la Escala de Clima Laboral de Wes de Moss. Posteriormente, los resultados fueron tabulados mediante Excel y para su consecuente análisis crítico- reflexivo se utilizó el software SPSS versión 22.0. Los hallazgos evidenciaron que la mayoría de participantes presenta estrés moderado en todas las áreas evaluadas y subsecuente una tendencia desfavorable en las dimensiones y subescalas que evalúa el segundo instrumento psicológico por el primer test psicológico, por tal razón evidenció la influencia directa entre el estrés laboral y el clima organizacional que incluye la variable de relaciones laborales, revelando la necesidad de implementar una propuesta basada en una guía de estrategias para mitigar el estrés laboral.

**Palabras clave:** clima laboral/organizacional, estrés laboral, Cuestionario de estrés laboral de OIT/OMS, Escala de Clima Laboral de Wes de Moss, Agentes Civiles de tránsito, relaciones laborales

## **ABSTRACT**

The main objective of this study was to analyze the stress incidence in the labor relations of the Traffic Patrol Officers of the Central District of MOVIDELNOR-EP.

The work performance of any person who holds a public office such as the case of Traffic Patrol Officers, it carries some responsibilities focused on teamwork, therefore the same labor relations will be present in any circumstance that may be affected by some factors, mainly work stress, and subsequent or originated by an inadequate organizational environment.

For this reason, the following research analyzes their levels of work stress and their incidence in labor relations.

The first phase of the research included the application of two psychological tests to 114 Traffic Patrol Officers: the first called the ILO / WHO Workplace Stress Questionnaire and the second, the Wes de Moss Workplace Environment Scale. Subsequently, the results were tabulated using Excel, and the SPSS software version 22.0 for their consequent critical-reflective analysis. The findings showed that the majority of participants present moderate stress in all the evaluated areas and subsequent an unfavorable trend in the dimensions and subscales that evaluates the second psychological instrument by the first psychological test, which evidenced the direct influence between the work stress and the organizational environment that includes the variable of labor relations. These results revealed the need to implement a proposal based on a guide of strategies to mitigate job stress.

Keywords: work / organizational environment, work stress, ILO / WHO work stress questionnaire, Wes de Moss Work Environment Scale, Traffic Civil Officers, labor relations

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA .....	i
CONSTANCIAS .....	ii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR .....	iii
ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR .....	iv
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	1
Objetivo General .....	3
Objetivos Específicos.....	4
CAPÍTULO I .....	5
1. MARCO TEÓRICO .....	5
1.1. Cultura organizacional .....	5
1.1.1. Definición .....	5
1.2. Clima laboral .....	5
1.2.1. Definición .....	5
1.3. Factores y riesgos psicosociales .....	6
1.3.1. Definición .....	6

1.4.	Estrés .....	7
1.4.1.	Historia.....	7
1.4.2.	Definición .....	7
□	Estresores .....	8
□	Respuesta.....	8
1.4.3.	Tipos de estrés .....	8
1.4.4.	Mecanismos o fases del estrés .....	10
1.5.	Estrés laboral.....	11
1.5.1.	Definición .....	11
1.5.2.	Tipos de estrés .....	12
1.6.	Factores intervinientes en el estrés laboral.....	13
1.7.	Causas del estrés laboral .....	13
1.8.	Consecuencias del estrés laboral.....	14
1.	Consecuencias a nivel fisiológico:.....	15
2.	Consecuencias a nivel cognitivo:.....	15
3.	Consecuencias a nivel psicomotor del sistema motor: .....	15
1.9.	El estrés y las relaciones laborales .....	15
1.10.	Manejo del estrés en las organizaciones.....	16
1.11.	Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT- OMS.....	16
1.12.	Escala de ambiente laboral Wes de Moss (WES: Work Enviroment Scale).....	17
1.13.	Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR- EP .....	17
1.13.1.	Misión .....	18
1.13.2.	Visión.....	18
1.13.3.	Agente Civil de Tránsito.....	18
1.14.	Fundamentación legal.....	19
1.14.1.	Organización Internacional del Trabajo (OIT).....	19
1.14.2.	Constitución de la República del Ecuador.....	20

1.14.3. Ley Orgánica de Servicio Público.....	20
GLOSARIO .....	21
CAPÍTULO II.....	22
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
2.1. Tipo de investigación .....	22
2.1.1. De campo.....	22
2.1.2. Explicativa.....	22
2.1.3. Documental bibliográfica .....	22
2.1.4. Exploratoria .....	23
2.1.5. Cuantitativa.....	23
2.1.6. Cualitativa.....	23
2.2. Métodos.....	23
2.2.1. Deductivo .....	23
2.2.2. Analítico- sintético .....	24
2.2.3. Método psicométrico .....	24
2.3. Técnicas e instrumentos .....	24
2.3.1. Test psicológicos.....	24
Instrumentos.....	24
Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT- OMS .....	24
Escala de ambiente laboral Wes de Moss .....	27
2.4. Población.....	28
2.5. Muestra.....	28
2.6. Procedimiento y análisis de datos .....	29
CAPÍTULO III.....	30
3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	30
CAPÍTULO IV .....	52
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	52

4.1. Conclusiones .....	52
CAPÍTULO V .....	55
5. PROPUESTA ALTERNATIVA .....	55
5.1. Título de la Propuesta .....	55
5.2. Justificación e Importancia .....	55
5.3. Fundamentación de la propuesta.....	56
5.4. Objetivos .....	57
5.4.1. Objetivo General .....	57
5.4.2. Objetivos específicos.....	57
5.5. Ubicación sectorial y física.....	57
5.6. Desarrollo de la propuesta .....	57
GUÍA DE ESTRATEGIAS PARA EL AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL Y MEJORA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO DEL DISTRITO CENTRO DE LA EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD DEL NORTE MOVIDELNOR-EP.....	59
Importancia .....	60
Objetivos.....	61
Objetivo General .....	61
Objetivos específicos .....	61
Módulo N° 1 .....	62
Nombre del módulo: ¿Qué es el estrés laboral y cómo nos afecta? .....	62
Objetivo .....	62
Contenidos .....	62
1.1. ¿Qué es el estrés laboral?.....	62
1.2. ¿Cómo aparece el estrés laboral?.....	62
1.3. ¿Cómo afecta el estrés laboral? .....	63
1.4. Y, ¿cómo repercute en mi trabajo? .....	63

Módulo N°2 .....	63
Nombre del módulo: ¿Qué son las relaciones interpersonales? .....	63
Objetivo .....	63
Contenidos .....	64
2.1. Relaciones interpersonales.....	64
2.2. ¿Qué tipos de relaciones interpersonales existen?.....	64
2.3. ¿Qué leyes deberían cumplirse en las relaciones interpersonales?.....	64
2.4. ¿Cómo afectan las relaciones interpersonales en el entorno laboral?.....	64
Módulo N° 3 .....	65
Nombre del módulo: ¿Cómo enfrentamos el estrés laboral?.....	65
Objetivo .....	65
Contenidos .....	65
3.1. Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral.....	65
3.2. ¿Cómo abordar las estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral?.....	65
Módulo N° 4: Talleres de inteligencia emocional .....	66
Taller N°1 .....	66
Nombre del taller: Libero mi mente .....	66
Objetivo .....	66
Contenidos .....	66
Taller N°2 .....	68
Nombre del taller: Construyo equipos generando amistad.....	68
Objetivos.....	68
Contenidos .....	68
Taller N°3 .....	70
Nombre del taller: Refuerzo las relaciones interpersonales laborales .....	70
Objetivos.....	70
Contenidos .....	70

6. Bibliografía.....	74
ANEXOS .....	79
Anexo No. 1. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT/OMS .....	80
Anexo No. 2. Número de ítems que conforman cada área evaluada por el Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT/OMS .....	81
Anexo No.3. Interpretación de los puntajes obtenidos en el Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT/OMS.....	81
Anexo No. 4. Cuadernillo de la Escala de clima laboral Wes de Moss .....	82
Anexo No. 5. Hoja de respuestas de la Escala de clima laboral Wes de Moss .....	86
Anexo No. 6. Baremos internacionales de la Escala de clima laboral Wes de Moss .....	87
Anexo No. 7. Ítems de las subescalas evaluadas por la Escala de clima laboral Wes de Moss .....	87



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Selección de ítems por dimensión de la Escala de Estrés Laboral de OIT/ OMS</i> .26	26
Tabla 2: <i>Normas de interpretación de las dimensiones de la Escala de Estrés Laboral OIT- OMS</i> .....	26
Tabla 3: <i>Estructura Factorial de la Escala de Ambiente Laboral (WES)</i> .....	27
Tabla 4: <i>Muestra</i> .....	29
Tabla 5: <i>Área 1: Clima Organizacional</i> .....	30
Tabla 6: <i>Área 2: Estructura organizacional</i> .....	31
Tabla 7: <i>Área 3: Territorio organizacional</i> .....	32
Tabla 8: <i>Área 4: Tecnología</i> .....	33
Tabla 9: <i>Área 5: Influencia del líder</i> .....	34
Tabla 10: <i>Área 6: Falta de cohesión</i> .....	35
Tabla 11: <i>Área 7: Respaldo del grupo</i> .....	36
Tabla 12: <i>Dimensión I: Relaciones</i> .....	37
Tabla 13: <i>Subescala Implicación</i> .....	38
Tabla 14: <i>Subescala Cohesión</i> .....	39
Tabla 15: <i>Subescala Apoyo</i> .....	40
Tabla 16: <i>Dimensión II: Autorrealización</i> .....	41
Tabla 17: <i>Subescala Autonomía</i> .....	42
Tabla 18: <i>Subescala Organización</i> .....	43
Tabla 19: <i>Subescala Presión</i> .....	44
Tabla 20: <i>Dimensión III: Estabilidad/cambio</i> .....	45
Tabla 21: <i>Subescala Claridad</i> .....	46
Tabla 22: <i>Subescala Control</i> .....	47
Tabla 23: <i>Subescala Innovación</i> .....	48
Tabla 25: <i>Subescala Confort</i> .....	49

Tabla 26: *Análisis comparativo entre el estrés laboral y su incidencia en las relaciones laborales incluidas en el clima o ambiente organizacional de los Agentes Civiles de Tránsito* .....50

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones, instituciones, establecimientos o empresas públicas de un país son complejas a causa del nivel alto de integridad requerido entre sus componentes, empleadores y colaboradores para alcanzar sus objetivos y mantener la estabilidad interna. Actualmente, al ser humano le aquejan varios estímulos que en la mayoría de casos superan las estrategias de afrontamiento y resiliencia personales, por este motivo desarrollan signos y síntomas englobados en el estrés, mismo que es común en cualquier contexto, ya sea educativo, familiar, social, laboral.

En tanto, dentro de las organizaciones, es evidente que el estrés cobra más víctimas diariamente, por lo que se ha convertido en un problema potencial para el ser humano, en vista de que no afecta únicamente el área psicológica de los trabajadores, sino que repercute en su salud física y, por lo tanto, incide en el desempeño laboral. Es decir, se ha convertido en el causante de un sin número de factores que afectan el clima laboral como, por ejemplo: malas relaciones interpersonales entre colaboradores y estas a su vez generan sintomatología que afecta directamente a los trabajadores y a la empresa.

Es considerado como enfermedad del siglo XXI, presenta signos y síntomas como: Sintomatología física: tensión muscular, fatiga crónica, cefaleas, molestias gastrointestinales, insomnio, mareos, náuseas, temblores, etcétera; Sintomatología emocional: ira, falta de concentración, pérdida de memoria, irritabilidad, angustia, ira, tristeza, distanciamiento afectivo hacia amigos y familiares, disminución de la autoestima, insatisfacción laboral, entre otros. Y la sintomatología conductual: ausentismo laboral, evitación del trabajo, baja productividad, incremento del consumo de alcohol y/u otras sustancias psicotrópicas, cambio de actitud hacia los seres queridos, etc.

Por esta razón, dentro de la Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica del Servicio Público y Ministerio de Trabajo se plantean y promueven normativas que amparan al colaborador, tanto desde su seguridad física como mental, asegurando que el entorno de

trabajo guarde las condiciones físicas que precautelen su integridad y favorezcan un trabajo saludable y desempeño óptimo y oportuno.

A pesar de las consecuencias negativas que el estrés ocasiona no es considerado como una enfermedad por la cual acudir a algún centro médico u hospital para ser tratado de forma rápida puesto que no presenta un riesgo inmediato aparente para la salud, pero a mediano o largo plazo puede provocar el “síndrome de burnout”, cuyos efectos han sido motivo de varios estudios a nivel mundial desde hace varias décadas especialmente por empresas con la finalidad de tratar de mejorar las relaciones laborales entre sus trabajadores.

Ante esta realidad, se considera oportuno desarrollar una investigación que determine la relación entre el estrés y las relaciones laborales de los Agentes Civiles de Tránsito del Distrito Centro de la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR- EP, que se ubica en la provincia de Imbabura, ciudad de Ibarra en la avenida Eloy Alfaro 2-180 y Julio Zaldumbide.

Para este estudio se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera influye el estrés en las relaciones laborales de los Agentes Civiles de Tránsito del Distrito Centro de la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR- EP?

Por este motivo, la justificación de esta investigación radica en la importancia que tiene la Empresa Pública de Movilidad del Norte y por sus aportes a la comunidad, por lo tanto, es imprescindible el manejo de los niveles de estrés de los Agentes Civiles de Tránsito que a su vez promoverán relaciones interpersonales de calidad entre funcionarios. A pesar de la importancia que este tema implica, no existe un instrumento, herramienta o técnica que impulse estrategias para el afrontamiento de todas las situaciones estresantes a las que estos funcionarios se exponen debido a las funciones y tareas que demanda su trabajo.

Por esta razón se propone establecer un plan coadyuvante para solucionar esta problemática enfocado en el diseño de estrategias enfocadas en la prevención y afrontamiento del estrés para mejorar las relaciones laborales, para lo que será pertinente la participación y colaboración de toda la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR- EP, partiendo desde sus altos jefes, personas civiles y demás funcionarios de la institución.

Además, al ser un estudio con fundamentación teórica y científica permitirá beneficiar tanto directa como indirectamente a: Los Agentes Civiles de Tránsito de la agencia Ibarra ya que mejorarían sus estrategias de afrontamiento al estrés y por ende las relaciones laborales; además, sus familiares debido a que evidenciarían un cambio en su comportamiento; asimismo, la Empresa Pública de Movilidad, ya que mejorará su imagen corporativa; los directivos, puesto que tendrán menos quejas por parte de sus trabajadores y la comunidad en general ya que al tener agentes con buenas estrategias de afrontamiento al estrés se podrá mediar de mejor manera los procedimientos que surjan durante su trabajo.

En tal virtud, esta propuesta es factible de realizar en vista de que existe la información teórico- científica recopilada en recursos bibliográficos tanto físicos como virtuales; a más de los conocimientos y experiencia adquirida en la carrera de Psicología que sustentan la investigación y el interés y predisposición presentada por las autoridades de MOVIDELNOR- EP, que ha sido el principal motor para emprender esta investigación.

### **Objetivo General**

Analizar la incidencia del estrés en las relaciones laborales de los Agentes Civiles de Tránsito del Distrito Centro de la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR- EP.

## **Objetivos Específicos**

- Valorar los niveles de estrés de los Agentes Civiles de Tránsito del Distrito Centro de la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR- EP.
- Determinar el tipo de relaciones laborales mantenidas por los Agentes Civiles de Tránsito del Distrito Centro de la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR- EP.
- Analizar la relación que existe entre los niveles de estrés y las relaciones laborales de los Agentes Civiles de Tránsito del Distrito Centro de la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR- EP.
- Desarrollar una guía de estrategias de afrontamiento y prevención ante el estrés laboral.

# **CAPÍTULO I**

## **1. MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Cultura organizacional**

#### **1.1.1. Definición**

Es el conjunto de creencias, actitudes, valores y experiencias personales o culturales de una organización que intervienen en la interrelación entre los colaboradores y el entorno laboral.

La cultura organizacional hace referencia a “las normas escritas que guían y determinan los comportamientos apropiados de los trabajadores en diferentes circunstancias y la regulación de la interacción entre ellos: manual de funciones, plan estratégico y de capacitación” (Universidad Católica Boliviana San Pablo, 2007, pág. 61).

Su importancia radica en que permite detectar problemas dentro de la institución y a la vez facilita el planteamiento de posibles alternativas de solución. Además, integra al personal mediante la misión, visión y objetivos empresariales mejorando su funcionamiento y efectividad considerados en el clima laboral.

### **1.2. Clima laboral**

#### **1.2.1. Definición**

El clima laboral se entiende como una variable del contexto organizativo que comprende los elementos ergonómicos, estructura, liderazgo y el efecto que ejercen las relaciones laborales, comportamiento y actividades de los componentes de la institución.

“Es variable dependiente e independiente de la estructura organizativa y de todos aquellos diferentes procesos generados en la organización que, a la postre, terminan redefiniendo y dibujando los comportamientos de los trabajadores” (Olaz, 2013, pág. 5).

En este sentido, del adecuado clima laboral depende el equilibrio biopsicosocial del colaborador y por ende, su desempeño laboral.

### **1.3. Factores y riesgos psicosociales**

#### **1.3.1. Definición**

“Tienen que ver con las percepciones, experiencias y expectativas del trabajador con respecto a su desarrollo personal y relaciones humanas” (Universidad Católica Boliviana San Pablo, 2007, pág. 58).

Los principales riesgos psicosociales son los siguientes: a. En el *desempeño profesional*, cuando existe demasiada demanda de actividades con gran dificultad además de la iniciativa restringida; b. *Administración*, liderazgo inadecuado y mala utilización de las habilidades del trabajador; c. *Organización y funciones*, que generan conflicto de autoridad, desinformación, funciones mal definidas; d. *Actividades* con ritmo de trabajo acelerado y poca satisfacción laboral; e. *Clima de trabajo*, caracterizado por condiciones físicas inadecuadas y exposición constante a riesgos; f. *Empresariales*, es decir, políticas inestables, inexistencia de seguro médico y falta de estabilidad laboral (Universidad Católica Boliviana San Pablo, 2007).



## **1.4. Estrés**

### **1.4.1. Historia**

El término estrés se origina del griego *stringere*, cuyo significado es *provocar tensión*. Esta palabra fue usada por primera vez alrededor del siglo XIV, desde ese entonces y por muchos años se emplearon términos en inglés como: *stresse*, *stress*, *straisse* y *stresse*.

Walter Cannon, en 1920 realizó un estudio enfocado en las reacciones determinadas indispensables para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia. Sin embargo, en 1920 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon enfocó su investigación hacia las reacciones específicas, esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia. A pesar de esto, el término como actualmente se conoce y usa tiene su antecedente en el Doctor Hans Selye, llamado “*padre del concepto estrés*”. Quien desarrolló investigaciones usando ratas de laboratorio, a las que sometió a ejercicio físico durante horas con el fin de comprobar el estrés biológico (elevación del nivel de hormonas suprarrenales: ACTH, adrenalina y noradrenalina, atrofia del sistema linfático, úlceras gástricas) (Sánchez, 2019).

Sus investigaciones constituyen las primeras contribuciones significativas al estudio del estrés, mismas que aun constituyen la base de investigaciones actuales debido al impacto de sus hallazgos.

### **1.4.2. Definición**

El estrés abarca un concepto muy amplio y diverso debido a que cada autor lo maneja de forma distinta. En este trabajo optamos por la siguiente definición: “es una respuesta adaptativa, medida por las características y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externos que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas” (Sánchez, 2019, pág. 15).

Participan dos elementos:

- **Estresores.** - son los sucesos, situaciones o personas que se encuentran en el medio externo y que se perciben como una amenaza.
- **Respuesta.** - es la reacción o mecanismo que adopta la persona para afrontar el agente estresor.

En síntesis, comprende la respuesta fisiológica y psicológica del organismo ante un estímulo estresor.

### 1.4.3. Tipos de estrés

#### a. Por el tiempo

##### **Estrés temporal**

Es el más común caracterizado "*pequeñas dosis*" o períodos de tiempo cortos que impresionan a la persona ocasionalmente. Provoca variación en el estado de humor, enfermedades físicas leves, cefaleas, tensión y dolor muscular, sintomatología que desaparece juntamente al extenuarse el estresor (García, 2016).

Algunos ejemplos: el estrés que sobrellevan los estudiantes ante examen, sufrimiento de algunos pacientes antes de una operación, etcétera.

##### **Estrés permanente**

Este tipo de estrés es aquel en el cual individuo su diario vivir se realiza bajo condiciones sumamente estresantes con grandes y continuas preocupaciones este puede llegar a afectar su desempeño en su diario vivir originándole padecimientos médicos

bastantes severos mucho se ha investigado acerca de la relación entre el cáncer y este tipo de estrés.

## **b. Por su efecto**

### **Eustres o estrés positivo**

Es el estrés positivo no causa un desequilibrio fisiológico, por el contrario a nivel psicológico permite que la persona sea capaz de enfrentarse a situaciones que sobrepasan su capacidad de afrontamiento e inclusive disfrute y obtenga sensaciones placenteras.

“Representa aquel estrés donde el individuo interactúa con su estresor, pero mantiene su mente abierta y creativa, y prepara al cuerpo y mente para una función óptima” (Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los trabajadores del Estado, 2015, pág. 7).

Este tipo de estrés incrementa la vitalidad y energía facilitando la toma de decisiones y desarrollo de la iniciativa. Por ejemplo: viajes que impliquen aventura, culminar una carrera universitaria sin importar la edad, etc.

### **Distrés o estrés negativo**

Es el tipo de estrés desagradable, debido a que ejerce presión y demanda esfuerzo que sobrepasa las capacidades individuales del ser humano.

Este modo de estrés generalmente se acompaña de un desorden fisiológico que acelera las funciones provocando síntomas de otras enfermedades. “Es perjudicial, que produce sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción de la productividad de individuo, la aparición de enfermedades sicosomáticas y un envejecimiento acelerado” (Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los trabajadores del Estado, 2015, pág. 8).

Este puede generarse por el exceso de estrés positivo, por ejemplo: problemas cardiacos debido a impresiones desagradables como ganar la lotería.

### **c. Por su duración**

Osorio & Cárdenas (2017), en su estudio de revisión acerca del estrés laboral plantean los siguiente tipos de estrés:

#### **Estrés agudo**

Sus efectos no ocasionan mayores consecuencias fisiológicas o psicológicas debido a que no perdura y tampoco presenta gran intensidad.

#### **Estrés grave**

Sus consecuencias pueden generar desbalances físicos y psicológicos que afectan la homeostasis de la persona que lo presenta.

### **1.4.4. Mecanismos o fases del estrés**

Las siguientes fases del estrés comprenden la síntesis del estudio de Selye (1956 citado en Sánchez, 2019):

#### **a. Fase de alarma**

Comprende la fase inicial, misma que desencadena una reacción en el organismo mediante el sistema nerviosos vegetativo (componente simpático) al segregar adrenalina de las glándulas suprarrenales, provocando reacciones como: aceleración del ritmo cardiaco, incremento de la concentración de glucosa en sangre, aumento de la presión arterial e incremento de la actividad mental.

## **b. Fase de resistencia**

Tras culminarse la primera fase si no se ha resuelto el motivo de la alarma entonces el organismo cambia de táctica. En este caso, se producen cambios adaptativos del comportamiento externo y funcionamiento interno debido a la intervención del eje: Hipotálamo - Hipófisis – Suprarrenal; El hipotálamo recoge los mensajes y respuestas de la corteza cerebral, después la Hipófisis las recibe y envía a las glándulas suprarrenales para organizar el funcionamiento del organismo.

## **Fase de agotamiento**

Por último, al agotarse las reservas de energía para la adaptación aparece la fatiga, que comprende el conjunto de signos físicos y psicológicos, que señalan la necesidad de descanso para recuperar el desgaste vital.

## **1.5. Estrés laboral**

### **1.5.1. Definición**

Dentro del entorno organizacional el estrés se denomina estrés laboral y menciona la respuesta del trabajador ante un agente estresor que se presenta en el lugar de trabajo y que excede sus capacidades provocándole malestar tanto físico como mental y deterioro en su desempeño laboral.

Para la Organización Interamericana del Trabajo,

El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden

o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (OIT, 2016, pág. 2).

“Es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (OMS, 2014, pág. 13).

Por lo tanto, el estrés se desencadena ante la demanda excesiva de estímulos estresantes que superan las estrategias de afrontamiento de la persona en su entorno laboral, que ocasiona alteraciones físicas y psicológicas afectándolo y provocando efectos indeseados en la empresa.

### **1.5.2. Tipos de estrés**

Slipack (1996, citado en Paris, 2011) existen el estrés laboral puede ser clasificado de acuerdo con la frecuencia con que se presenta en el colaborador:

#### **a. Estrés episódico**

Es aquel que no se aplaza por mucho tiempo, es decir ocurre momentáneamente y luego de enfrentarlo y resolverlo, la sintomatología que lo originó desaparece. Por ejemplo: puede presentarse cuando un trabajador será evaluado o al ser despedido de su ocupación.

#### **b. Estrés crónico**

Puede desarrollarse cuando el colaborador se somete a alguna de las siguientes situaciones: ambiente laboral inapropiado, sobrecarga laboral, modificación de los ritmos biológicos o responsabilidades y toma de decisiones importantes.

El estrés crónico se presenta frecuentemente en circunstancias cuando el trabajador se somete o expone a un estímulo estresor que se presenta manera constante, generando síntomas cada vez que el agente aparece y mientras la persona no enfrente esa exigencia de capacidades, el estrés no desaparecerá.

### **1.6. Factores intervinientes en el estrés laboral**

La vida rutinaria produce apatía, cansancio e incluso desánimo en los miembros de una organización, síntomas que pertenecen al trastorno del estrés, mismo que aparece cuando las personas se someten a situaciones que exceden o limitan su potencial.

Breso (2008, citado en Paris, 2011), refieren tres factores intervinientes en el estrés laboral:

Los recursos personales que comprenden las características del colaborador como: aspiraciones, habilidades, valores, necesidades, autoeficacia, locus de control, etcétera. También, los recursos laborales o características que disminuyen las demandas, costos y, por el contrario, estimulan el crecimiento personal, aprendizaje y el logro de metas. Por último, las demandas laborales, que se entienden como las particularidades laborales que demandan un esfuerzo físico, mental y emocional, cuyo desbalance incidirá en el tipo y grado de estrés de la persona (Durán, 2010).

### **1.7. Causas del estrés laboral**

Los siguientes factores causales del estrés laboral comprenden aquellos agentes, situaciones o personas que provocan o desencadenan el estrés en el ser humano; dentro del contexto laboral estos pueden ser:

Estresores del ambiente físico: comprenden la iluminación, ruido, ambientes contaminados, temperatura, etc.; del mismo modo pueden ser estresores de la tarea como, por ejemplo: jornada excesiva de trabajo, la carga mental de trabajo o control sobre la tarea. Finalmente, los estresores de la organización tal como: conflictos interpersonales, ambigüedad en los objetivos y responsabilidad que conlleva, tiempos de descanso, sentirse observado-criticado por los demás trabajadores, dificultades de comunicación, escasas posibilidades de promoción (Bonilla & Jiménez, 2016).

Las relaciones interpersonales pueden convertirse en una fuente de estrés; es posible que un profesional desequilibrado emocionalmente haga la vida imposible a todos sus compañeros, siendo una fuente continua de estrés. Por el contrario, al existir buena comunicación interpersonal y apoyo social- organizativo percibido se amortiguarán los efectos negativos del estrés laboral sobre la salud. En este aspecto radica la trascendencia de la promoción y desarrollo profesional que evita la restricción de aspiraciones y frustración por falta de autorrealización personal.

## **1.8. Consecuencias del estrés laboral**

El estrés laboral provoca efectos o consecuencias negativas en los colaboradores que lo padezcan. Estas abarcan sintomatología física, emocional y conductual que repercute tanto en sus relaciones familiares, sociales y laborales.

Afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan, debido a que genera alteración del estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad y del rendimiento individual, y aumento de enfermedades, rotación y accidentes. Además, el trabajo itinerante causa alteraciones del sueño, digestivas, psicológicas, sociales y familiares, y riesgos de accidentes (OMS, 2014, pág. 53).

El estrés laboral produce una serie de consecuencias y efectos negativos (Universidad Católica Boliviana San Pablo, 2007):



1. **Consecuencias a nivel fisiológico:** incremento de la presión sanguínea, tensión muscular, alteración de la glicemia en la sangre, metabolismo basal, colesterol, taquicardia, sudoración, alteración del ritmo respiratorio, inhibición del sistema inmunológico, dilatación de las pupilas, sensación de nudo en la garganta, enfermedades de la piel y caída de cabello.
2. **Consecuencias a nivel cognitivo:** indecisión, sensación de preocupación, bajo nivel de concentración, mal humor, falta de control, desorientación, mal humor e hipersensibilidad a la crítica.
3. **Consecuencias a nivel psicomotor del sistema motor:** tartamudeo, temblores, hablar rápido, explosiones emocionales, voz entrecortada, consumo de drogas legales (tabaco y alcohol) e ilegales, impulsividad, exceso o falta de apetito, bostezos excesivos, risas nerviosas, trastornos sexuales, fobias, ansiedad, trastornos alimenticios e insomnio.

### 1.9. El estrés y las relaciones laborales

Las relaciones sociales o interpersonales pueden convertirse en un estímulo desencadenante de estrés laboral, entre algunos aspectos estresores destacamos: las relaciones personales negativas y conflictivas.

Por el contrario, el apoyo social y las relaciones sociales positivas facilitan recursos la adaptación a las situaciones estresantes debido a que generan lazos emocionales y fomentan las habilidades para afrontar el estrés; del mismo modo, la cohesión grupal neutraliza los efectos negativos en torno a la ambigüedad y conflicto de rol (Paris, 2011).

El factor estresor por lo general común es la falta de comunicación y el apoyo del superior, que al deteriorarse o no existir se convierte en una fuente principal de estrés. También, la falta de reconocimiento y valoración de las tareas que implican un esfuerzo especial, la crítica excesiva, entre otros (Chávez, 2016).

Las escasas relaciones interpersonales en el trabajo, el aislamiento social y la falta de apoyo afectan negativamente las propias habilidades sociales, atenuando las habilidades comunicativas, liderazgo, solución de conflictos y negociación que tienen su lugar en las actividades de desarrollo profesional y deben ser incluidas en los planes de formación de las empresas (Frías, 2017).

#### **1.10. Manejo del estrés en las organizaciones**

El manejo del estrés no únicamente debe desarrollarse en el entorno laboral, sino por el contrario debe prevenirse desde el ámbito personal y/o individual, familiar, social, etc., con el fin de promocionar la salud y bienestar mental y físico del colaborador.

Dentro de la organización se debe dar pautas que ayuden a mejorar el ambiente de trabajo como también dar asesorías sobre los problemas más comunes que pueden estar enfrentando en el puesto, dar convivencias para que exista una buena relación entre compañeros, tener pausas activas, dar la oportunidad de crecimiento de cada empleado, generarles capacitaciones que desarrollen sus habilidades, y tener eventos recreativos (Arequipa, 2018).

#### **1.11. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT- OMS**

Es un cuestionario que consta de 25 ítems enfocados en valorar los estresores laborales tales como: condición ambiental, factores intrínsecos y temporales el puesto, estilos de liderazgo y dirección, gestión del talento humano, tecnología, estructura organizacional y clima laboral (Paredes, 2016).

Los autores de esta escala son la Organización Internacional del Trabajo (OIT) juntamente con la Organización Mundial de Salud (OMS), se sustentó por Ivancevich & Matteson (Arequipa, 2018).

### **1.12. Escala de ambiente laboral Wes de Moss (WES: Work Enviroment Scale)**

La escala de clima social organizacional (WES) es un instrumento que evalúa el clima social dentro de cualquier organización, empresa o institución. Pone atención a: las relaciones interpersonales que se manejan entre trabajadores y directivos, las directrices de la organización para el desarrollo personal y la estructura organizativa básica de la empresa (Seisedos, 1985 citado en (Rodríguez, 2017).

“Los ambientes tienen su propia personalidad y, al igual que las personas, pueden ser controladores, tolerantes, distendidos, etc.” (Moss 1973, citado en Rodríguez, 2017, pág. 235).

Esto implica que, cada ambiente laboral es diferente y este influirá indistintamente en cada miembro de la organización. A partir de estos juicios Moss creó escalas de clima social que fueron aplicadas experimentalmente en varios ambientes como: hospitales psiquiátricos, colegios, empresas, etcétera; con el propósito de evaluar la influencia que cada ambiente tiene sobre el comportamiento y el bienestar de las personas (Rodríguez, 2017).

### **1.13. Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR- EP**

La Empresa Pública de Movilidad del Norte se encarga de la creación de una cultura de movilidad segura, permitiendo la reducción de siniestros y contravenciones de tránsito; enfocándose en el cambio actitudinal del pueblo, mejoramiento de la infraestructura y servicios de transporte y acertada planificación. Para cumplir estos objetivos, MOVIDELNOR EP. Se encarga de la planificación, organización, dirección y control sustentable y autónomo de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial en los 15 cantones que conforman la Mancomunidad de Tránsito de la Región Norte. Además, educan en seguridad vial a 21.291 personas mediante campañas de movilidad segura. Además, se han graduado dos promociones de Agentes Civiles de Tránsito (MOVIDELNOR, 2016).

### **1.13.1. Misión**

Su misión comprende:

Administrar, regular y controlar de forma sustentable y autónoma el sistema dentro de la cadena logística de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial de los cantones que conforman la Mancomunidad de la Región Norte sobre la prestación de servicio público y comercial, su infraestructura y servicios afines para el cumplimiento de las políticas públicas y normatividad nacional, de tal forma que se generen condiciones de competitividad, bienestar y calidad (EMP, 2015).

### **1.13.2. Visión**

Su visión manifiesta:

Ser a 2020 la autoridad de vigilancia del servicio público y comercial de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, su infraestructura y servicios afines que con su acción oportuna y efectiva, contribuye al posicionamiento de la Región Norte como parte del desarrollo y la sostenibilidad económica del país; a partir de una organización dotada de talento humano comprometido, motivado y capacitado, que ejecute procesos sistematizados y efectivos orientados a la excelencia, con una estructura organizacional que permita la gestión por procesos con la aplicación de tecnologías de comunicación e información de última generación, financieramente sostenible y equipada de infraestructura física funcional y desconcentrada (EMP, 2015)

### **1.13.3. Agente Civil de Tránsito**

Un Agente Civil de Tránsito es aquel funcionario del Estado o persona civil identificada como una figura de autoridad que se encarga entre algunas de sus funciones de la regulación de la circulación peatonal y vehicular además de la vigilancia, control e intervención para el cumplimiento de las normas y leyes de tránsito y transporte en cada uno de los territorios ecuatorianos (Ecured, 2012).

Las funciones de estas personas civiles se centran en controlar el tránsito de la población, así como también de regular y vigilar la circulación vehicular. En caso de que las personas irrespeten las normas y leyes impuestas por estos funcionarios deberán atenerse a las sanciones impuestas por el Estado.

Su misión es velar por el orden del flujo vehicular y peatonal en las vías públicas, desarrollar funciones preventivas, de asistencia técnica, de vigilancia y control de las normas de tránsito y transporte, conforme a las normas y procedimientos vigentes (Ecured, 2012).

#### **1.14. Fundamentación legal**

##### **1.14.1. Organización Internacional del Trabajo (OIT)**

La Organización Internacional del Trabajo es un organismo de las Naciones Unidas, corresponde a la autoridad principal en temas de trabajo y política social internacional (Rodgers, Lee, Lee, & Van, 2009). Trabaja con base en algunos principios esenciales, cada uno de estos se enfoca en el cumplimiento de los derechos humanos; a continuación, se enuncian algunos:

La mejora de la calidad de vida y la promoción del pleno empleo en ocupaciones en las cuales los trabajadores puedan aplicar sus capacidades y contribuir al bienestar común, unido a la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres para lograr este fin, y facilitando la formación y la movilidad de los trabajadores (Rodgers, Lee, Lee, & Van, 2009, pág. 9).

Además de, “la provisión a todos los trabajadores de salarios que constituyan un sustento adecuado, calculados de forma que se garantice la distribución justa entre todos de los frutos del progreso” (Rodgers, Lee, Lee, & Van, 2009, pág. 9). Y por supuesto, “la reglamentación de las horas de trabajo, entre otras cosas estableciendo los límites de la jornada de trabajo y de los horarios semanales, que han de incluir períodos de descanso (Rodgers, Lee, Lee, & Van, 2009, pág. 9).

Este organismo, refiere que el lugar de trabajo debe ser un entorno en el que cada actividad y función desarrollada por el colaborador vele por su integridad física y mental, de modo que se cumplan y respeten sus derechos fundamentales.

### **1.14.2. Constitución de la República del Ecuador**

En cuanto a la Carta Magna del Ecuador, en la sección octava del trabajo y seguridad social, art. 33 detalla:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Asamblea Constituyente, 2008, pág. 29).

### **1.14.3. Ley Orgánica de Servicio Público**

El objetivo de este documento comprende:

Propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación (Asamblea Nacional, 2012, pág. 5).

De la misma manera, dentro del título III, del régimen interno de administración del talento humano, capítulo 1: de los deberes derechos y prohibiciones, art. 23, literales:

l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar; m) Reintegrarse a sus funciones después de un accidente de trabajo o enfermedad, contemplando el período de recuperación necesaria, según prescripción médica debidamente certificada; n) No ser discriminada o discriminado, ni sufrir menoscabo ni anulación del reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos; ñ) Ejercer el derecho de la potencialización integral de sus capacidades humanas e intelectuales (Asamblea Nacional, 2012, pág. 15).

## GLOSARIO

**Relaciones laborales.** - son la conexión existente entre empleadores y empleados en un determinado marco normativo.

**Deber social.** - son el conjunto de obligaciones de orden moral, social, de tipo altruista, que invitan a los ciudadanos a colaborar, pero que, en caso de ser necesario, tienen mecanismos de obligatorio cumplimiento.

**Locus de control.** - hace referencia al grado en que las personas sienten que tienen el control de lo que ocurre en sus vidas, desde un evento rutinario hasta una situación de peligro.

**Sistema nervioso simpático.** - es una de las divisiones del sistema nervioso autónomo. Regula de forma involuntaria numerosas acciones, entre ellas la contracción de los músculos lisos y la secreción de muchas glándulas. Permite que el organismo reaccione ante eventos peligrosos de modo que, le permita salvaguardar su integridad mediante el mecanismo de lucha y huida.

**Glándula suprarrenal.** - produce hormonas esteroideas además de epinefrina y norepinefrina, mismas que ayudan a controlar los latidos del corazón, presión arterial y otras funciones importantes del cuerpo.

**Hipófisis.** - glándula de secreción interna ubicada en la base del cráneo. Se encarga de controlar la actividad de otras glándulas y de regular determinadas funciones del cuerpo.

**Homeostasis.** - conjunto de fenómenos de autorregulación, conducentes al mantenimiento de una relativa constancia en la composición y las propiedades del medio interno de un organismo

**Pituitaria.** - es una glándula endocrina que segrega hormonas encargadas de regular la homeostasis del organismo humano.

## **CAPÍTULO II**

### **2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1. Tipo de investigación**

Esta investigación tiene las características de ser:

##### **2.1.1. De campo**

Se utilizará esta investigación para efectuar un estudio real, participativo y directo en las instalaciones del salón de la Casa de la Ibarreñidad, así como también en el auditorio de la Unión de taxistas de Imbabura con la participación de los agentes de tránsito.

##### **2.1.2. Explicativa**

Permitirá indicar cómo influyen el estrés en las relaciones laborales de los agentes de tránsito de MOVIDELNOR- EP.

##### **2.1.3. Documental bibliográfica**

Facilitará el proceso de investigación mediante la selección, clasificación, evaluación y análisis de los datos e información obtenida a través de recursos físicos y/o virtuales en torno al estrés y las relaciones laborales de los agentes de tránsito de MOVIDELNOR- EP.



#### **2.1.4. Exploratoria**

Mediante esta investigación se recopilaron datos reales mediante la evaluación con el cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT- OMS y la escala de clima laboral Wes de Moss, aplicada a los agentes de tránsito de MOVIDELNOR- EP, para su posterior análisis y tabulación.

#### **2.1.5. Cuantitativa**

Gracias a este tipo de investigación, se tendrá una clara visión sobre lo que se espera del estudio, ya que se centra en analizar, interpretar y clasificar las particularidades de las variables investigadas; y con base en estas, se podrá explicar los resultados de manera estadística y con cifras concretas.

#### **2.1.6. Cualitativa**

Permitirá la interpretación general de la información obtenida, además del análisis y redacción interpretativa de todos los datos y resultados.

### **2.2. Métodos**

#### **2.2.1. Deductivo**

Permitirá partir de teorías generales acerca de la incidencia del estrés en las relaciones laborales, para llegar a especificarlos en elementos determinados que construyen el marco teórico de esta investigación y a la vez la guía propuesta.

### **2.2.2. Analítico- sintético**

Con este método la información obtenida (bibliografía) será sintetizada en forma de redacción; además, facilita el análisis de los datos recabados para entenderlos t describirlos a través de juicos de valor, criterios y opiniones.

### **2.2.3. Método psicométrico**

Por medio de este método se cuantificará las variables psicológicas de esta investigación ya que se aplicarán test psicológicos.

## **2.3. Técnicas e instrumentos**

La técnica utilizada en esta investigación comprende:

### **2.3.1. Test psicológicos**

Con el uso de los test psicológicos se recogerá información relevante acerca del estrés y las relaciones laborales en los agentes de tránsito de MOVIDELNOR- EP.

### **Instrumentos**

Para poder llevar a cabo las técnicas de investigación mencionadas anteriormente se usaron y aplicaron los siguientes instrumentos:

#### **Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT- OMS**

El cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT- OMS consta de 25 preguntas que engloban la estructura organizacional, clima laboral, territorio organizacional, influencia del líder,

tecnología, respaldo del grupo y falta de cohesión. La respuesta a cada interrogante determinará si cada uno de los factores mencionados son o no fuentes de estrés (Santos, 2016). Es una de las escalas más utilizadas en Latinoamérica.

## **Dimensiones**

Cada dimensión cuenta con determinadas preguntas que las valoran (tabla 1):

1. **Clima Organizacional:** hace referencia a las características que presenta el entorno de trabajado, las cuales están compuestas por factores propios del comportamiento del trabajador y la organización (González, 2016).
2. **Estructura Organizacional:** denota como está organizado el trabajo para que los trabajadores puedan realizar sus labores y alcanzar sus objetivos (González, 2016).
3. **Territorio Organizacional:** se refiere a la relación entre las áreas de trabajo, considerando diversos factores como el conocimiento entre áreas, el control y evaluación de las actividades (González, 2016).
4. **Tecnología:** pretende conocer la relación entre las herramientas tecnológicas utilizadas y las capacidades de los trabajadores, incluyendo conocimientos y que las herramientas contribuyan al trabajo (González, 2016).
5. **Influencia del Líder:** busca entender la relación entre el liderazgo que reciben los trabajadores y su relación con alcanzar los objetivos (González, 2016).
6. **Falta de Cohesión:** valora tanto la relación como el trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa (González, 2016).

7. **Respaldo de Grupo:** evalúa el soporte que se brindan los integrantes de un grupo de trabajo en relación con alcanzar las metas propuestas (González, 2016).

Los evaluados deben valorar cada pregunta con base en la escala de Likert de 1 a 7, en donde 1 es nunca y 7 es siempre. Las preguntas se encuentran distribuidas en base a las 7 dimensiones propuestas y, tanto el estrés laboral general como las dimensiones, se tabulan en base a la sumatoria de preguntas y los rangos. Los niveles de estrés laboral se pueden categorizar como bajo, intermedio, estrés moderado y alto (tabla 2), lo mismo ocurre con las dimensiones de la escala (González, 2016).

**Tabla 1:** Selección de ítems por dimensión de la Escala de Estrés Laboral de OIT/ OMS

<b>Categoría</b>	<b>Ítems</b>	<b>Rango de estrés</b>
<b>Clima organizacional</b>	1, 10, 11, 20	4- 28
<b>Estructura organizacional</b>	2, 12, 16, 24	4- 28
<b>Territorio organizacional</b>	3, 15, 22	3- 21
<b>Tecnología</b>	4, 14, 25	3- 21
<b>Influencia del líder</b>	5, 6, 13, 17	4- 28
<b>Falta de cohesión</b>	7, 9, 18, 21	4- 28
<b>Respaldo del grupo</b>	8, 19, 23	3- 21

Fuente: *Análisis situacional del estrés laboral y sintomatología más común en el personal aeronáutico del servicio de vigilancia aérea del ministerio de seguridad pública de Costa Rica* (González, 2016).

**Tabla 2:** Normas de interpretación de las dimensiones de la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS

<b>Interpretación</b>	<b>Rango</b>
<b>Alto nivel de estrés</b>	>153,3
<b>Estrés moderado</b>	117,3- 153,2
<b>Nivel intermedio de estrés</b>	90,3- 117, 2
<b>Bajo nivel de estrés</b>	< 90,2

Fuente: *Análisis situacional del estrés laboral y sintomatología más común en el personal aeronáutico del servicio de vigilancia aérea del ministerio de seguridad pública de Costa Rica* (González, 2016).

## Escala de ambiente laboral Wes de Moss

La Escala de Ambiente Social Organizacional (WES) de Moss fue creada en el año de 1974 por Moss e Insel y se encarga de medir el clima social que existe dentro del trabajo. Esta escala fue actualizada por última vez en el año 2008 por Moss, y fue organizada en tres dimensiones que están conformadas por 10 factores o subescalas con un total de 90 reactivos, además, cuenta con una versión en español autorizada por los autores, ambas con índices de confiabilidad aceptables (Rodríguez, 2017).

Comprende 10 subescalas (tabla 3) que miden el ambiente organizacional de diferentes tipos de lugares de trabajo y evalúa tres dimensiones fundamentales:

- 1. Relaciones:** integrada por las subescalas de compromiso, cohesión y apoyo del Supervisor.
- 2. Desarrollo personal:** autonomía, orientación hacia la tarea, presión en el trabajo.
- 3. Mantenimiento y cambios del sistema:** compuesta por las subescalas de claridad, control, innovación y ambiente físico.

**Tabla 3:** Estructura Factorial de la Escala de Ambiente Laboral (WES)

Dimensión	Factor	Definición
I. Relaciones	Implicación	Hasta qué punto los individuos se sienten integrados en su trabajo.
	Cohesión	Relaciones de amistad y apoyo que existe entre los trabajadores.
	Apoyo	Estimulo que da la dirección a sus empleados.
II. Autorrealización	Autonomía	Hasta qué punto la organización anima a sus trabajadores a ser autónomos y tomar decisiones.

		<b>Organización</b>	Hasta qué punto el clima estimula la planificación y eficacia del trabajo. Orientación hacia la tarea.
		<b>Presión</b>	El grado en que las demandas del trabajo son altas y el tiempo de presión domina el ambiente de trabajo.
III.	<b>Estabilidad</b>	<b>Claridad</b>	El grado en que los empleados saben a qué atenerse en su rutina diaria y la forma explícita de las reglas y políticas.
		<b>Control</b>	Grado en que los jefes utilizan reglas para tener controlados a los empleados.
		<b>Innovación</b>	Énfasis en la variedad, el cambio y los nuevos enfoques.
		<b>Confort</b>	Medida en que el entorno físico contribuye al entorno de trabajo agradable.

Fuente: *Adaptación y validación psicométrica del Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moss en México (García, Ortega, & Reyes, 2015).*

## 2.4.Población

La población o universo de esta investigación está conformada por 160 agentes de tránsito del Distrito Centro de la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR-EP (los datos referidos fueron obtenidos de la nómina de dicha institución).

## 2.5.Muestra

Debido a que la población investigada supera las 40 personas se procedió a obtener una muestra mediante la siguiente fórmula, misma que dio como resultado un total de 114 agentes de tránsito del Distrito Centro de la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR-EP.

**Tabla 4: Muestra**

n=	$\frac{n \cdot \alpha^2 \cdot z^2}{(n-1) \cdot e^2 + \alpha^2 \cdot z^2}$
n=	$\frac{(160) \cdot 0.0025 + 0.25 \cdot 3.84}{159 \cdot 0.25 \cdot 3.84}$
n=	$\frac{0.4 + 0.96}{39.75 \cdot 3.84}$
n=	$\frac{0.4 + 0.96}{152.64}$
n=	<b>114</b>

Fuente: *elaboración propia*

## 2.6. Procedimiento y análisis de datos

La muestra utilizada en este estudio fue de 114 agentes de tránsito del Distrito Centro de la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR-EP quienes fueron evaluados mediante dos test psicológicos: Escala de Estrés Laboral de OIT/ OMS y la Escala de Ambiente Laboral (WES).

A modo general, el procedimiento llevado a cabo en esta investigación fue el detallado a continuación:

- Definición teórica y contextual del estrés y las relaciones laborales.
- Selección de los test psicológicos.
- Permiso y autorización para la participación de la muestra.
- Se asistió a MOVIDELNOR- EP durante 2 días (durante la mañana y tarde) con el fin de evaluar a los participantes mediante los test psicológicos ya mencionados, en cada ocasión se explicó el estudio con el fin de aclarar cualquier duda en los funcionarios.

Para el análisis de datos se utilizó Excel además del software SPSS 22.0 y, por último, se realizó la tabulación, elaboración de tablas y análisis que se describe en el siguiente capítulo.

## CAPÍTULO III

### 3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se detallan los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos detallados en el capítulo anterior.

Del Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT/OMS

**Tabla 5:** Área 1: *Clima Organizacional*

<b>Nivel de estrés laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto nivel de estrés</b>	26	22,81%
<b>Estrés moderado</b>	45	39,48%
<b>Nivel intermedio</b>	25	21,93%
<b>Bajo nivel de estrés</b>	18	15,78%
<b>Total</b>	114	100%

Fuente: Yépez, E. (2020), Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT/ OMS

#### **Análisis**

En el área de clima organizacional el 39, 48% de funcionarios presenta niveles de estrés moderado, asimismo el 22, 81% indica altos niveles de estrés, por tanto el 62, 29% evidencia la presencia de estrés laboral alto, situación que podría estar repercutiendo en su salud tanto física como psicológica, afectando a su desenvolvimiento y desempeño laboral; estos datos coinciden con los resultados del estudio desarrollado por Amable (2015), quien relata que cuando las condiciones del clima organizacional no son agradables ni favorables para sus colaboradores genera efectos negativos en la salud tanto física como psicológica del personal que presta sus servicios y por ende, repercute en la percepción del usuario cuando el encargado se desempeña en labores que demanden relacionarse con usuarios.



**Tabla 6:** Área 2: Estructura organizacional

<b>Nivel de estrés laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto nivel de estrés</b>	19	16,67%
<b>Estrés moderado</b>	48	42,11%
<b>Nivel intermedio</b>	24	21,05%
<b>Bajo nivel de estrés</b>	23	20,17%
<b>Total</b>	114	100%

Fuente: Yépez, E. (2020), Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT/ OMS

### **Análisis**

En cuanto a la estructura organizacional, el 42,11% de agentes civiles evaluados indican estrés moderado, en un nivel intermedio un 21,05% y en alto el 16,67%, por lo tanto, en los picos altos el 58,78% de funcionarios evidencia niveles altos de estrés laboral, este aspecto es preocupante debido a que la estructura organizacional permite que cada funcionario cumpla efectivamente con las tareas encomendadas de acuerdo con su puesto y rol dentro de la institución. Arequipa (2018), en su estudio concluye que la estructura organizacional favorece no solamente a brindar una mejor atención a los usuarios, sino que también promueve la salud integral del colaborador al tener claro su papel dentro de su lugar de trabajo. Asimismo, Coduti, Gattás, Sarmiento, & Schmid (2013), aseguran que las afectaciones a este componente son los que ocasionan grandes pérdidas a la empresa iniciando por el absentismo, accidentes, bajas médicas, descenso en la producción, desánimo y abandono laboral.

**Tabla 7: Área 3: Territorio organizacional**

<b>Nivel de estrés laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto nivel de estrés</b>	15	13,16%
<b>Estrés moderado</b>	38	33,33%
<b>Nivel intermedio</b>	45	39,47%
<b>Bajo nivel de estrés</b>	16	14,04%
<b>Total</b>	114	100%

Fuente: Yépez, E. (2020), Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT/ OMS

### **Análisis**

El 39,47% de los funcionarios evaluados presentan un nivel intermedio de estrés, asimismo, 33,33% indica estrés moderado y el 14.04% estrés bajo, en consecuencia, el 72.8% de agentes civiles puntuó en niveles de estrés laboral intermedio, con tendencia a moderado, lo que aparentemente indica que tienen su espacio personal para ejecutar sus funciones y actividades dentro de la entidad pública. Chávez (2016), refiere que el territorio organizacional describe el espacio de actividades de una persona, es decir donde trabaja, siendo esencial para un oportuno desenvolvimiento laboral. En este sentido, Waguan (2007), en su estudio concluyó que conocer el territorio organizacional es indispensable para detectar problemas dentro de la organización y poder ofrecer soluciones adecuadas. Es importante también para integrar al personal con los objetivos y misión de la empresa y poder formar equipos efectivos de trabajo. Para mejorar el funcionamiento y la efectividad de una empresa se tiene que considerar el clima laboral de los trabajadores, para poder satisfacer sus necesidades y mantener la motivación (pág. 61).

**Tabla 8:** *Área 4: Tecnología*

<b>Nivel de estrés laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto nivel de estrés</b>	14	12,28%
<b>Estrés moderado</b>	36	31,58%
<b>Nivel intermedio</b>	38	33,33%
<b>Bajo nivel de estrés</b>	26	22,81%
<b>Total</b>	114	100%

Fuente: Yépez, E. (2020), Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT/ OMS

### **Análisis**

En esta área el 33,33% de personal evaluado presenta un nivel intermedio de estrés, el 31,58% indica estrés moderado y el 12,28% niveles altos de estrés; considerando las puntuaciones de los picos altos un 43,86% de agentes civiles se encuentran con elevado grado de estrés laboral lo que indica que los recursos en este componente requieren de atención para mejorar el desempeño laboral de los funcionarios.

González (2016), indica que la tecnología es un recurso vital que además de agilizar el trabajo promueve la innovación y creatividad los colaboradores motivándolos y potenciando sus conocimientos y habilidades. Ferreira (2017), señala que la interacción entre el trabajo, el medio ambiente, tecnología y la satisfacción con el trabajo realizado implica la capacidad del colaborador, su cultura, necesidades y condiciones personales de modo que influye positiva y negativamente en su salud, bienestar y desempeño.

**Tabla 9:** Área 5: *Influencia del líder*

<b>Nivel de estrés laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto nivel de estrés</b>	23	20,17%
<b>Estrés moderado</b>	48	42,11%
<b>Nivel intermedio</b>	24	21,05%
<b>Bajo nivel de estrés</b>	19	16,67%
<b>Total</b>	114	100%

Fuente: Yépez, E. (2020), Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT/ OMS

### **Análisis**

En el área de influencia del líder el 42,11% de funcionarios presenta estrés moderado y el 20,17% indica niveles altos de estrés, en este sentido el 62,28% se encuentra en un pico alto, pudiéndose considerar que las decisiones tomadas por los superiores en lugar de beneficiar al personal pueden ocasionar un desequilibrio psicológico y por ende físico. Paris (2011), en su estudio especifica que los superiores o altos jefes deben tener un estilo de liderazgo que motive a los trabajadores, les impulse a su desarrollo personal y en cada momento retroalimentar los conocimientos de sus colaboradores, ya que como detalla Schmitt, Fuchs, & Kirch (2008), gracias a su estudio nos dice que este componente al ser inadecuado puede ocasionar cargas cognitivas inadecuadas como conflicto de roles o con la jefatura, también repercutir en el tipo de actitud del líder y en consecuencia temor por parte de los colaboradores a fallar, restricciones de sus habilidades y limitaciones en el control sobre su trabajo.

**Tabla 10:** Área 6: Falta de cohesión

<b>Nivel de estrés laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto nivel de estrés</b>	20	17,54%
<b>Estrés moderado</b>	38	33,33%
<b>Nivel intermedio</b>	34	29,82%
<b>Bajo nivel de estrés</b>	22	19,29%
<b>Total</b>	114	100%

Fuente: Yépez, E. (2020), Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT/ OMS

### **Análisis**

En cuanto a la falta de cohesión, el 33,33% de agentes civiles de tránsito presenta estrés moderado y sumado el porcentaje del alto nivel encontramos que el 50,87% está en condiciones inapropiadas de estrés de modo que es evidente la existencia de desacuerdos o inconformidades que provocan conflictos entre los colaboradores de la institución pública. Bonilla & Jiménez (2016), corroboran esta afirmación con los resultados posteriores a su investigación quienes señalan que la falta de cohesión del grupo conlleva un sinnúmero de conflictos entre el personal, que además de desmotivarlos, provoca efectos negativos en el cumplimiento de sus funciones; aspecto que debe ser contrarrestado en la institución a la que pertenecen estos funcionarios.

**Tabla 11:** Área 7: Respaldo del grupo

<b>Nivel de estrés laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto nivel de estrés</b>	19	16,67%
<b>Estrés moderado</b>	46	40,35%
<b>Nivel intermedio</b>	26	22,81%
<b>Bajo nivel de estrés</b>	23	20,17%
<b>Total</b>	114	100%

Fuente: Yépez, E. (2020), Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT/ OMS

### **Análisis**

En cuanto al respaldo del grupo, el 40,35% de personal evaluado evidencia estrés moderado añadido el porcentaje resultante en el nivel alto evidenciamos que el 57,02% presencia falta de respaldo del grupo, resultados que indican la desproporción y falta de asistencia entre los colaboradores para cumplir a cabalidad los objetivos organizacionales, caso contrario unos trabajadores ejecutarán mayor trabajo que el resto provocando molestia y descontento. Santos (2016), en su estudio concluye que el respaldo de grupo es un factor esencial para mejorar la prestación de un servicio público debido a que equilibra las actividades para el cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos organizacionales; situación que en la institución pública fuente de estudio es inapropiada y necesariamente debe ser intervenida y trabajada.

## De la Escala de Clima Laboral Wes de Moss

**Tabla 12:** *Dimensión I: Relaciones*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	0	0%
Buena	1	0,88%
Tiende a Buena	22	19,30%
Promedio	32	28,07%
Mala	52	45,61%
Deficitaria	7	6,14%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Yépez, E. (2020), Escala de Clima Laboral de Wes de Moss

### **Análisis**

Entre los resultados recolectados encontramos que el 45,61% de colaboradores en la dimensión de relaciones tiende a mala, en este sentido, la mayor parte de Agentes de Tránsito aprecia o percibe que las relaciones interpersonales entre sus compañeros de trabajo y también con sus altos jefes son inapropiadas de manera que ocasionan efectos negativos en su desempeño laboral. En este sentido, citamos a Navarro, Louro & Serrano (2016), quienes detallan gracias a los resultados y las conclusiones de su estudio que esta situación por lo general provoca conflictos entre los colaboradores de instituciones públicas, los que surgen ante la inconformidad del desempeño laboral y rivalidad por su actitud, comportamiento e incluso personalidad, corroborando la información detallada en este estudio.

**Tabla 13:** *Subescala Implicación*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	10	8,77%
Buena	18	15,79%
Tiende a Buena	12	10,53%
Promedio	22	19,29%
Mala	52	45,61%
Deficitaria	0	0%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Yépez, E. (2020), Escala de Clima Laboral de Wes de Moss

### **Análisis**

En la subescala de implicación, el 45,61% de agentes evaluados la catalogan como mala, en otras palabras, escasea el sentido de pertinencia por parte de los colaboradores en su puesto de trabajo aspecto preocupante debido a que este factor es esencial en cuanto a correspondencia de los colaboradores con su puesto de trabajo y no solo por el hecho de la remuneración económica sino por el hecho de cubrir las necesidades del usuario. De acuerdo con los resultados del informe desarrollado posterior a la investigación efectuada por Las Tunas (2011), confirmamos que en algunos casos la mayor parte de funcionarios acuden a su lugar de trabajo con la finalidad de cumplir con sus funciones únicamente para recibir su remuneración económica respectiva dejando de lado el verdadero sentido de sus actividades laborales encaminadas en beneficio de la población ya que forman parte de una institución pública del Estado.



**Tabla 14:** *Subescala Cohesión*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	8	7,02%
Buena	20	17,54%
Tiende a Buena	14	12,28%
Promedio	16	14,04%
Mala	56	49,12%
Deficitaria	0	0%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Yépez, E. (2020), Escala de Clima Laboral de Wes de Moss

### **Análisis**

En cuanto a la subescala de cohesión, los resultados indican que el 49,12% de Agentes de Tránsito evaluados la califican como mala. Este factor es el resultado del sentido de pertinencia que presente cada uno de los colaboradores debido a que se supone que todos trabajan encaminando sus acciones en el cumplimiento de los objetos institucionales; sin embargo, en este caso, la mayoría de los funcionarios prefiere ocuparse por su lado y no en colaboración como un equipo de trabajo. Por tanto, es oportuno citar a Saavedra (2013), quien también evidenció en su estudio que cuando los colaboradores presencian este componente como innecesario subyace en la falta de motivación en su lugar de trabajo además de la falta del sentido de pertenencia que conlleva este factor.

**Tabla 15:** *Subescala Apoyo*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	10	8,77%
Buena	16	14,04%
Tiende a Buena	14	12,28%
Promedio	10	8,77%
Mala	64	56,14%
Deficitaria	0	0%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Yépez, E. (2020), Escala de Clima Laboral de Wes de Moss

### **Análisis**

Los resultados obtenidos evidencian que el 56,14% de agentes civiles evaluados perciben la subescala de apoyo como mala, lo que significa que los jefes superiores aparentemente no prestan la debida atención a sus colaboradores, tampoco animan ni ayudan al personal para fomentar un adecuado clima laboral, situación alarmante ya que en lugar de incentivar a los colaboradores predisponen al trabajo inadecuado. Estos hallazgos son ratificados por Mendoza (2017), quien detalla en su estudio que es imprescindible que el jefe de la organización se empodere y mantenga un estilo de liderazgo donde todo el personal sea participante activo en la toma de decisiones. Por tanto, todos trabajen como un equipo donde cada uno aporte favorablemente en la toma de decisiones.

**Tabla 16:** *Dimensión II: Autorrealización*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	0	0%
Buena	0	0%
Tiende a Buena	28	24,56%
Promedio	30	26,32%
Mala	54	47,36%
Deficitaria	2	1,75%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Yépez, E. (2020), Escala de Clima Laboral de Wes de Moss

### **Análisis**

El 47,36% de Agentes de Tránsito participantes califica a la dimensión de autorrealización como mala. Esta escala indica el grado con que los trabajadores son estimulados para ser autosuficientes y tener la capacidad de tomar sus propias decisiones, es decir la relevancia que cada trabajador adquiere al planificar y terminar sus tareas con eficiencia de acuerdo con la presión y ambiente laboral donde se desempeñan, por lo tanto, en este caso es evidente que la autorrealización de los colaboradores no es percibida ni considerada como importante convirtiéndose en un factor de desmotivación. Estos resultados también fueron encontrados por Delgado (2013) quien en su estudio realizado en una entidad del Estado, concluyó que es primordial que el personal además de recibir su remuneración cuente con oportunidades que fomenten y potencien su éxito profesional y personal por medio de capacitaciones, talleres, etc., promovidos por la misma entidad.

**Tabla 17:** *Subescala Autonomía*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	25	21,93%
Buena	14	12,28%
Tiende a Buena	14	12,28%
Promedio	10	8,77%
Mala	49	42,98%
Deficitaria	2	1,75%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Yépez, E. (2020), Escala de Clima Laboral de Wes de Moss

### **Análisis**

En la subescala autonomía, el 42,98% de los agentes civiles se hallan en una categoría mala, determinando que el grado de autosuficiencia y toma de iniciativas se ve limitado. Esto significa que los superiores no permiten ampliar su visión con el aporte de ideas para beneficio del área y por el contrario restringen y limitan su capacidad cognitiva y pensamiento crítico en torno a situaciones que demanden la lluvia de ideas como mecanismo de solución para encontrar la alternativa más oportuna. Sánchez (2013), alude en las conclusiones de su investigación que el colaborador debe tener la potestad y capacidad para tomar sus decisiones con base en los requerimientos y urgencias de la institución, de este modo, se evitan situaciones o efectos negativos entre compañeros o en la misma entidad.

**Tabla 18:** *Subescala Organización*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	8	7,02%
Buena	19	16,67%
Tiende a Buena	24	21,05%
Promedio	48	42,11%
Mala	10	8,77%
Deficitaria	5	4,39%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Yépez, E. (2020), Escala de Clima Laboral de Wes de Moss

### **Análisis**

En cuanto a la subescala de organización los resultados evidencian que el 42,11% de funcionarios participantes catalogan a este componente como malo, lo que significa que el proceso de planificación y ejecución de actividades no es totalmente eficiente. En este sentido, la percepción de los trabajadores indica que las actividades y funciones de cada área no están bien detalladas ni estipuladas y por lo tanto tampoco lo están los diferentes procesos y procedimientos llevados a cabo por la institución, sin embargo, los llevan a cabo únicamente para evitar llamados de atención y sanciones. En su estudio Amable (2015), corrobora esta aseveración ya que indica que los colaboradores, posterior a la aplicación de los instrumentos detallan que son organizados al momento de efectuar sus tareas, con el propósito de evitar sanciones de índole económica por lo que tienen la necesidad de realizar correctamente cada actividad para dar cumplimiento a los objetivos de su puesto.

**Tabla 19:** *Subescala Presión*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	0	0%
Buena	12	10,53%
Tiende a Buena	10	8,77%
Promedio	15	13,16%
Mala	67	58,77%
Deficitaria	10	8,77%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Yépez, E. (2020), Escala de Clima Laboral de Wes de Moss

### **Análisis**

Se observa que en la subescala de presión el porcentaje mayoritario en este caso el 58,77% de funcionarios evaluados trabajan bajo presión, debido a esto, el clima laboral se torna pesado e inclusive genera conflictos entre colaboradores por no presentar el trabajo a tiempo situación que en lugar de incentivar y promover el sentido de pertinencia y cohesión motiva al trabajo por obligación. Estos resultados son ratificados por Guerrero & Gómez (2015), quienes destacan en su estudio que la inflexibilidad en el entorno laboral genera en los colaboradores altos niveles de estrés y estos provocan que su desempeño empobrezca y en caso de no resolverlo acarrea efectos en la calidad del servicio prestado.

**Tabla 20:** *Dimensión III: Estabilidad/cambio*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	0	0%
Buena	0	0%
Tiende a Buena	0	0%
Promedio	4	3,51%
Mala	78	68,42%
Deficitaria	32	28,07%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Yépez, E. (2020), Escala de Clima Laboral de Wes de Moss

### **Análisis**

El 68,42% de los agentes civiles de tránsito evaluados mencionaron que no están informados de sus funciones y actividades de manera clara, por lo que existen inconvenientes al efectuar su trabajo ya que al desconocerlas llevan a cabo acciones que están dirigidas a otros miembros de la institución; cabe recalcar que esta dimensión se describe como el grado en que los funcionarios conocen lo que se espera de su tarea diaria y cómo se les explican las normas y planes de trabajo; Velez (2017), concluyó en su estudio que el grado de utilización de las normas y la presión para controlar a los colaboradores contribuye a crear un ambiente de trabajo agradable sin embargo, en situaciones extremas favorece al abandono laboral o trabajo de mala calidad.

**Tabla 21:** *Subescala Claridad*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	2	1,75%
Buena	10	8,77%
Tiende a Buena	14	12,28%
Promedio	31	27,19%
Mala	43	37,71%
Deficitaria	14	12,28%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Yépez, E. (2020), Escala de Clima Laboral de Wes de Moss

### **Análisis**

El 37,71% de funcionarios detalló como mala la subescala de claridad, sumado a los puntajes de deficitaria afirmamos que el 49,99% percibe esta como inoportuna de manera que es evidente que no se conocen las expectativas diarias, y que no se explican los planes y reglas para efectuar las actividades laborales, implicando el origen de conflictos entre colaboradores. Pardo & Díaz (2014), exponen en los resultados y conclusiones de su investigación que cuando el personal no tiene claras sus funciones, planteadas dentro del manual de funciones de la organización, por lo general desarrollan actividades no especificadas para su cargo y en otros casos omiten las que son designadas para su puesto, provocando malestar entre sus compañeros de trabajo y descontento con sus superiores.



**Tabla 22:** *Subescala Control*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	38	33,33%
Buena	36	31,58%
Tiende a Buena	14	12,28%
Promedio	20	17,54%
Mala	5	4,39%
Deficitaria	1	0,88%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Yépez, E. (2020), Escala de Clima Laboral de Wes de Moss

### **Análisis**

En ese caso, en la subescala de control el 33,33% el control es excelente, añadida la puntuación de buena podemos afirmar que el 64,94% de los funcionarios evaluados mencionan que los superiores utilizan las reglas y presión para tener controlados a los colaboradores, aspecto percibido como excelente ya que es motivo de mejora en el desempeño laboral. Contreras & Barbosa (2013), describen en su estudio que el control es imprescindible para manejar de manera eficaz y eficiente al personal debido a que permite un oportuno desenvolvimiento laboral y por ende, buena calidad de los servicios públicos prestados a la comunidad.

**Tabla 23:** *Subescala Innovación*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	20	17,54%
Buena	26	22,80%
Tiende a Buena	30	26,32%
Promedio	38	33,33%
Mala	0	0%
Deficitaria	0	0%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Yépez, E. (2020), Escala de Clima Laboral de Wes de Moss

### **Análisis**

En la subescala de innovación, el 33,33% de los funcionarios se ubican en la categoría promedio sumando el porcentaje de la tendencia a buena aseveramos que el 59,65% de los colaboradores presenta un espíritu transformador y creativo que permite desarrollar nuevas alternativas para el crecimiento personal y progreso del área de trabajo. Bravo & Marín (2014), exponen y ratifican la importancia de fomentar tanto en el personal como en superiores un pensamiento innovador, que transforme el pensamiento tradicional generando nuevas alternativas para solucionar conflictos y ofertar los servicios de cada institución, para avance propio y satisfacción de los usuarios.

**Tabla 25: Subescala Confort**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	5	4,39%
Buena	18	15,79%
Tiende a Buena	28	24,56%
Promedio	53	46,49%
Mala	7	6,14%
Deficitaria	3	2,63%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Yépez, E. (2020), Escala de Clima Laboral de Wes de Moss

### **Análisis**

En la subescala de confort el 46,49% de los funcionarios la califican como promedio añadido el puntaje de tendencia a buena señalamos que el 71,05% de los agentes civiles percibe al ambiente físico en el que llevan a cabo sus tareas es apropiado y oportuno. Gómez (2016), enuncia en su investigación que para que el colaborador se desenvuelva apropiadamente en el entorno laboral es necesario que su espacio físico mantenga condiciones de temperatura, iluminación, ruido, privacidad, entre otras, adecuadas de manera que le permita trabajar de manera tranquila y ordenada.

**Tabla 26:** Análisis comparativo entre el estrés laboral y su incidencia en las relaciones laborales incluidas en el clima o ambiente organizacional de los Agentes Civiles de Tránsito

	<b>Rho de Spearman</b>	<b>Estrés laboral</b>
<b>Dimensión Relaciones</b>	Coeficiente de correlación	-0,663
	Sig. (bilateral)	<b>,030</b>
<b>Dimensión Autorrealización</b>	Coeficiente de correlación	-0,544
	Sig. (bilateral)	<b>,032</b>
<b>Dimensión Estabilidad/cambio</b>	Coeficiente de correlación	-0,652
	Sig. (bilateral)	<b>,042</b>

Fuente: elaboración propia, aplicación de la Escala de Clima Laboral de Wes de Moss

### **Análisis**

Para determinar si existe relación entre las variables de la investigación, fue necesario plantear las siguientes hipótesis:

- Hipótesis nula: No existe relación entre las áreas evaluadas por el cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT- OMS y la Escala de Ambiente Social Organizacional (WES) de Moss.
- Hipótesis alternativa: Existe relación entre las áreas evaluadas por el cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT- OMS y la Escala de Ambiente Social Organizacional (WES) de Moss.

Para el cálculo de la correlación fue utilizado el coeficiente Rho de Spearman teniendo en cuenta que las variables analizadas son cuantitativas con un nivel de medida ordinal y nivel de significación de 0,05, de modo que la regla de decisión indica que el valor p debe tener un valor menor o igual a 0,05 para que la prueba sea significativa.

En la tabla 26, el p valor en todas las dimensiones es menor a 0,05, por tanto, la decisión es: Se rechaza la hipótesis nula concluyendo que existe relación entre las áreas evaluadas por el cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT- OMS y la Escala de Ambiente Social Organizacional (WES) de Moss. En este caso, el coeficiente es negativo, e indica una correlación inversamente proporcional entre las variables de la investigación: a mayor puntaje en el estrés laboral menor puntuación en las dimensiones de ambiente laboral, y viceversa, por ende, la magnitud de esta relación es moderada debido a que los valores oscilan entre 0,40 y 0,66.

Fuentes, Henao, & Saavedra (2019), refieren que un indicador de adecuado y agradable ambiente laboral es la eficacia y eficiencia de sus colaboradores al dirigirse al público o usuarios, mismo que depende del clima laboral que tanto los superiores como trabajadores generen. A mayor satisfacción del personal, mayor satisfacción del usuario.

En cuanto a la comparación de los resultados obtenidos entre los niveles de estrés laboral y el clima laboral incluyendo las relaciones interpersonales entre colaboradores destacamos que debido a la tendencia desfavorable en las dimensiones de: relaciones, autorrealización y estabilidad con sus respectivas subescalas evaluadas en el ambiente laboral. Saavedra (2013), ratifica que la salud mental y física favorece las relaciones equilibradas y oportunas entre colaboradores que permiten el progreso y desarrollo personal y de la organización.

## CAPÍTULO IV

### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1. Conclusiones

Después de haber analizado la relación entre el ambiente laboral y los niveles de estrés laboral en los Agentes Civiles de Tránsito del Distrito Centro de la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR-EP, se concluye:

- De los datos obtenidos en la Empresa Pública De Movilidad Del Norte “MOVIDELNOR-EP”, no existe alguna guía o directriz que mitigue el estrés laboral y que mejore las relaciones laborales, solo se han impartido ciertas charlas de psicoeducación sin ninguna clase de seguimiento.
- Los resultados de la evaluación de clima laboral indican la existencia de tendencia desfavorable ubicada en su mayoría en la categoría de mala, en las dimensiones y subescalas evaluadas por el instrumento psicólogo utilizado: relaciones (implicación, cohesión y apoyo), autorrealización (autonomía, organización y presión) y estabilidad (claridad, control, innovación y comodidad).
- Por otro lado, los datos obtenidos por medio del cuestionario de estrés laboral de la OIT/OMS, indican que los Agentes Civiles de Tránsito presentan en su mayoría, moderados y altos niveles de estrés laboral en casi todas las áreas evaluadas por el test.

- En su mayoría se han sumado los resultados de las dos categorías con mayor puntaje, para de esta manera evidenciar aún más la insatisfacción y niveles de estrés altos que presentan los Agentes Civiles de Tránsito teniendo como resultados altos porcentajes que superan notablemente el 50 por ciento de la población evaluada.
- Se obtuvo una correlación positiva y moderada entre el estrés laboral y clima laboral incluyendo las relaciones interpersonales entre los Agentes Civiles de Tránsito, permitiendo afirmar que la tendencia desfavorable resultante de la evaluación del estrés está ampliamente relacionada con las puntuaciones obtenidas en la escala de ambiente organizacional.
- La correlación entre el estrés laboral y clima laboral tiene una implicación inversamente proporcional lo que quiere decir que, entre más altos sean los puntajes de estrés, menos adecuado será el clima laboral

## 4.2.Recomendaciones

- Llevar a cabo evaluaciones periódicas del estrés laboral y ambiente organizacional de los Agentes Civiles de Tránsito de la del Distrito Centro de la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR-EP con el objetivo de ejecutar mecanismos que supriman los efectos negativos en la salud integral del personal y en las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo.
- Reducir mediante las actividades propuestas la insatisfacción y el nivel de estrés, para que de esta manera mejore el ambiente laboral y el estrés se reduzca notablemente.
- Optimizar las dimensiones de relaciones, autorrealización y estabilidad/ cambio, así como sus subescalas con el propósito de disminuir las consecuencias negativas en la salud mental y física de los colaboradores.
- Los resultados obtenidos corroboran el requerimiento del diseño de una guía de estrategias con el fin de disminuir los niveles de estrés laboral y mejorar las dimensiones del ambiente laboral de la institución pública.
- Mantener la constancia en el uso de la guía propuesta, ya que no se verán resultados a corto plazo, sino que con su uso adecuado, constante, manejado por un profesional en el área los cambios serán notables y duraderos.
- Por último, incentivar el uso de la guía propuesta con el fin de sensibilizar a los funcionarios sobre la importancia de la salud mental y su influencia el clima organizacional o viceversa.



## **CAPÍTULO V**

### **5. PROPUESTA ALTERNATIVA**

#### **5.1. Título de la Propuesta**

Guía de estrategias para el afrontamiento del estrés laboral y mejora de las relaciones interpersonales en los Agentes Civiles de Tránsito del Distrito Centro de la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR-EP

#### **5.2. Justificación e Importancia**

En una empresa o institución pública o privada por lo general existen situaciones que exceden las capacidades y límites de los colaboradores y empleadores en tal sentido que generan en ellos sintomatología propia de estrés laboral, mismo que tras haber sido catalogado como la enfermedad del siglo XXI es considerado el factor desencadenante para un sinnúmero de enfermedades físicas pero a su vez también es el causante de diversos conflictos en el entorno laboral, educativo, familiar y social que de no ser atenuado por medio de estrategias, técnicas o recursos oportunos puede ocasionar problemas entre colaboradores que afectan claramente las relaciones interpersonales y su correcto y/o oportuno desempeño laboral no solo en el contexto organizacional sino con los usuarios que diariamente atienden o asesoran, como es el caso de los Agentes Civiles de Tránsito del Distrito Centro de la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR-EP, quienes se encargan de regular la circulación peatonal y vehicular además vigilar, controlar e intervenir con acciones que permitan el cumplimiento de las normas y leyes de tránsito y transporte en cada uno de los territorios ecuatorianos (Ecured, 2012).

Tras comprender la importancia de trabajar en la prevención y disminución de los signos y síntomas propios del estrés en los funcionarios públicos mencionados con antelación se sugiere la elaboración y manejo de una guía corta de estrategias que promuevan el afrontamiento ante el estrés laboral con base en actividades que promuevan la inclusión laboral y el trabajo colaborativo en equipo con el fin de fortalecer y mejorar las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

En este sentido, gracias a este recurso se beneficiarán:

Los Agentes Civiles de Tránsito del Distrito Centro de la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR-EP quienes contarán con un compendio de estrategias que les permitirán manejar sus niveles de estrés de forma autónoma e independiente desde su hogar y entorno laboral.

Los usuarios y población en general que hace uso de los servicios que brindan estos funcionarios públicos, debido a que recibirán una atención con calidad y calidez.

Las autoridades de la institución, debido a que recibirán opiniones y comentarios positivos en cuanto a la calidad de servicios y calidez humana de los Agentes Civiles de Tránsito.

### **5.3.Fundamentación de la propuesta**

El estrés laboral ha despertado el interés de los centros de estudios e investigaciones debido al impacto físico y mental que repercute presentar sintomatología asociada a esta patología. Si bien es cierto, para algunas personas es netamente un tema de cansancio por el trabajo, sin embargo, no toman en cuenta las graves secuelas que podría ocasionar en su equilibrio homeostático en caso de ser desatendido y normalizado. En este sentido, “las definiciones de estrés giran en torno a la adaptación del ser humano a demandas externas, a la capacidad del organismo para hacerle frente y a un estado del organismo con síntomas físicos, psicológicos, etc.” (Osorio & Cárdenas, 2017, pág. 82).

Por otro lado, el estrés laboral y sus signos y síntomas asociados repercuten el normal y correcto desempeño de los colaboradores e incluso afecta a las relaciones interpersonales que son fundamentales en cualquier escenario laboral. Las relaciones interpersonales son fundamentales para un oportuno y mejorado clima organizacional que es la base del mismo debido a que influye en la conducta de los trabajadores (Rivera, Hernández, Forgiony, Bonilla, & Rozo, 2018).

Por esta razón, las estrategias de afrontamiento ante el estrés permitirán lograr un entorno laboral optimo es necesario trabajar en las condiciones que van dirigidas a lograr el bienestar de los funcionarios, pero no sólo en el sentido de un buen ambiente físico, sino también involucrando todos aquellos aspectos que orienten el fortalecimiento de las relaciones

interpersonales, la salud emocional y el clima organizacional (Bustamante, Avendaño, & Maza, 2015)

En conclusión, es imprescindible es necesario que los Agentes Civiles de Tránsito del Distrito Centro de la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR-EP cuenten con estrategias que permitan hacer frente a las situaciones que generan encada uno de ellos, en tal sentido que exceden su capacidad de afrontamiento ante el estrés de manera que se evite o prevenga la presencia de sintomatología correspondiente a estrés laboral la que podría ocasionar efectos contraproducentes en la calidad de servicios ofertados.

## **5.4.Objetivos**

### **5.4.1. Objetivo General**

Instruir estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral mediante procedimientos y técnicas psicoeducativas que involucre la participación y trabajo colaborativo de los Agentes Civiles de Tránsito del Distrito Centro de la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR-EP con motivo de prevención del estrés laboral y mejora de las relaciones interpersonales.

### **5.4.2. Objetivos específicos**

- Determinar las definiciones e importancia del estrés laboral, relaciones interpersonales y estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral.
- Detallar los procedimientos psicoeducativos con el fin de mejorar las relaciones interpersonales y disminuir los niveles de estrés laboral.
- Fortalecer el compromiso de trabajo participativo y colaborativo en equipo en todos los miembros de la tanto colaboradores como jefes de la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR-EP.

## **5.5.Ubicación sectorial y física**

La presente propuesta fue desarrollada en la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR-EP que se encuentra ubicada en la Provincia de Imbabura, su capital Ibarra entre la Av. Eloy Alfaro 2-180 y Julio Zaldumbide.

## **5.6.Desarrollo de la propuesta**

Posterior al desarrollo del proyecto de titulación se realizó el diagnóstico y evaluación del estrés laboral y relaciones interpersonales a los Agentes Civiles de Tránsito del Distrito

Centro de la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR-EP. Después, se procedió a la tabulación de los resultados y comparación de los mismos a través del software Excel y SPSS versión 22.0, cuyos hallazgos evidenciaron la coyuntura de construir una guía de estrategias para el afrontamiento de estrés laboral y mejora de las relaciones interpersonales entre estos funcionarios públicos. Finalmente, se entregó el informe final de este estudio.

## **GUÍA DE ESTRATEGIAS PARA EL AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL Y MEJORA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO DEL DISTRITO CENTRO DE LA EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD DEL NORTE MOVIDELNOR-EP.**

La siguiente guía de estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral y mejora de las relaciones interpersonales está elaborada para trabajar con los Agentes Civiles de Tránsito del Distrito Centro de la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR-EP, quienes mediante estrategias y técnicas psicoeducativas lograrán prevenir y disminuir la sintomatología usual desencadenada por el estrés laboral y además promoverá relaciones interpersonales oportunas entre dichos funcionarios públicos, indispensables para brindar una atención con calidad y calidez humana.

Este instrumento presenta información explicativa sobre los conceptos de estrés laboral, relaciones interpersonales y en qué consisten las estrategias de afrontamiento a la vez se detallan actividades psicoeducativas.

## Importancia

Esta guía se desarrolla como un mecanismo coadyuvante para los Agentes Civiles de Tránsito del Distrito Centro de la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR-EP con el fin de plantear y desarrollar estrategias psicoeducativas que promueven la disminución de los niveles de estrés laboral y a la vez estimula el mejoramiento de las relaciones interpersonales entre los funcionarios y demás colaboradores de esta entidad.



### ¿Por qué se caracteriza este recurso?

Constituye un material innovador debido a que anterior a este no existió una guía como herramienta que disminuya el estrés laboral y mejore las relaciones interpersonales.

Además, satisface las expectativas de las autoridades de la entidad pública tras atender sus necesidades.

### ¿Cuál es su aporte?

- Disminuir los niveles de estrés laboral y mejorar la calidad en las relaciones interpersonales de los Agentes Civiles de Tránsito del Distrito Centro de la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR-EP.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Instruir estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral mediante procedimientos y técnicas psicoeducativas que involucre la participación y trabajo colaborativo de los Agentes Civiles de Tránsito del Distrito Centro de la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR-EP con motivo de prevención del estrés laboral y mejora de las relaciones interpersonales.

### **Objetivos específicos**

- Determinar las definiciones e importancia del estrés laboral, relaciones interpersonales y estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral.
- Detallar los procedimientos psicoeducativos con el fin de mejorar las relaciones interpersonales y disminuir los niveles de estrés laboral.
- Fortalecer el compromiso de trabajo participativo y colaborativo en equipo en todos los miembros de la tanto colaboradores como jefes de la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR-EP.

## Módulo N° 1

### Nombre del módulo: ¿Qué es el estrés laboral y cómo nos afecta?

#### Objetivo

Identificar al estrés laboral como una patología psicológica frecuente para la determinación de los factores causales y efectos en la salud mental y física del colaborador.

#### Contenidos

- Generalidades
- Causas
- Consecuencias

#### 1.1.¿Qué es el estrés laboral?

El estrés nos ha acompañado desde épocas prehistóricas, permitiéndonos luchar o huir de modo que, gracias a este hemos sobrevivido hasta la actualidad.

La Organización Mundial de la Salud (2014) detalla que el estrés laboral una reacción del ser humano ante las exigencias y presión percibida en el contexto laboral que ponen a prueba su capacidad y exceden sus conocimientos y capacidades. Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016) lo define como la respuesta emocional y física que provoca malestar físico y mental originado por el desequilibrio entre las exigencias y los recursos y/o capacidades individuales.

En este sentido, alude a las reacciones físicas y psicológicas que preparan al organismo humano ante la demanda de exigencias percibidas en el contexto laboral.

#### 1.2.¿Cómo aparece el estrés laboral?

El estrés laboral puede deberse a varios agentes o factores, entre estos:

##### a. Factores externos, como:

- **Condiciones ambientales** que incluyen el ruido, temperatura, iluminación.
- **Organización del trabajo** como: horarios, inestabilidad laboral, relaciones con los compañeros, promoción y desarrollo de la carrera profesional.
- **Características del puesto de trabajo** tales como, ritmo del trabajo, responsabilidades y tareas designadas, inseguridad del entorno laboral.

##### b. Factores internos, que incluyen las características individuales del colaborador:



- Personalidad
- Recursos personales
- Salud
- Edad
- Sexo
- Género

### **1.3.¿Cómo afecta el estrés laboral?**

De acuerdo con la American Psychological Association (APA) (2013), existen alteraciones en diversas áreas:

- **A nivel cognitivo**, desencadena disminución en la atención y concentración, sensación de pérdida de control, dificultad en la toma de decisiones, rigidez del pensamiento para pensar y tomar decisiones
- **A nivel emocional**, puede presentar: tristeza, falta de motivación, inseguridad, baja tolerancia a la frustración, irritabilidad, pérdida del apetito, insomnio, entre otras.
- **A nivel físico**, presenta molestias gastrointestinales, dolor muscular, taquicardia, sudoración, pesadez del cuerpo.

### **1.4.Y, ¿cómo repercute en mi trabajo?**

Debido a la sintomatología característica del estrés laboral es probable que el colaborador presente:

- Menos dedicación al ejecutar sus tareas
- Rendimiento y productividad deteriorada
- Conflictos entre compañeros
- Absentismo laboral.

## **Módulo N°2**

### **Nombre del módulo: ¿Qué son las relaciones interpersonales?**

#### **Objetivo**

Definir a las relaciones interpersonales, tipos y leyes que favorecen un adecuado clima organizacional.

## **Contenidos**

- Definición
- Tipos
- Leyes
- Consecuencias

### **2.1. Relaciones interpersonales**

Es la capacidad que tenemos para comunicarnos entre sí con una o más personas, con respeto y estableciendo lazos de comunicación efectivos. Su importancia radica en el desarrollo social y afectivo del ser humano en el entorno laboral.

### **2.2. ¿Qué tipos de relaciones interpersonales existen?**

Existen algunos tipos de relaciones interpersonales:

- **Estilo asertivo**, defiende su punto de vista y escucha a los demás.
- **Estilo agresivo**, no explica bien sus opiniones ni toma en cuenta las de los demás.
- **Estilo manipulador**, guía a los demás hacia donde él quiere para lograr sus propósitos, es un falso escuchador
- **Estilo pasivo**, siempre hace lo que la mayoría y no defiende sus derechos.

### **2.3. ¿Qué leyes deberían cumplirse en las relaciones interpersonales?**

Cada relación interpersonal se debe tener lo siguiente:

1. **Primera ley:** la mejor manera de cambiar una relación es cambiando uno mismo.
2. **Segunda ley:** busque lo positivo de cada persona. Revise sus paradigmas sobre los demás.
3. **Tercera ley:** gánese la confianza de las personas.
4. **Cuarta ley:** mantenga una actitud Ganar/Ganar.
5. **Quinta ley:** escuche con empatía.
6. **Sexta ley:** sea asertivo al expresarse.
7. **Séptima ley:** distinga entre la persona y su conducta. Las 7 leyes de las relaciones interpersonales

### **2.4. ¿Cómo afectan las relaciones interpersonales en el entorno laboral?**

Es importante recalcar que cuando hay una relación interpersonal eficiente se produce lo siguiente: satisfacción, autenticidad, empatía, compañerismo y efectividad, caso contrario

existirá: frustración, ansiedad, enojo, agresividad, actitud negativa y deserción o despido del empleo.

### **Módulo N° 3**

#### **Nombre del módulo: ¿Cómo enfrentamos el estrés laboral?**

##### **Objetivo**

Conocer cuales son las herramientas para hacer frente al estrés laboral y su forma de abordaje y trabajo psicológico.

##### **Contenidos**

- Definición
- Abordaje

#### **3.1.Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral**

Son mecanismos o técnicas que permiten que un individuo sea capaz de sobrellevar una situación estresante, misma que se caracteriza por su capacidad de identificar sus límites y potencialidades ante cada actividad desempeñada en el entorno laboral.

#### **3.2.¿Cómo abordar las estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral?**

Estas deben abordarse, trabajarse y potenciarse por medio de terapias de reestructuración cognitiva ya que el fin es prescindir los pensamientos negativos, creencias y sesgos inadecuados, ya que la mayoría de problemas surgen por un déficit de estrategias, de carácter cognitivo, que tiene que ver no tanto con lo que las personas están pensando, sino más bien con lo que no están pensando.

Los siguientes talleres tienen como objetivo el incremento de las habilidades de afrontamiento:

- 1) Entrenamiento en auto instrucciones
- 2) Entrenamiento en inoculación de estrés
- 3) Entrenamiento o terapia de solución de problemas.

## Módulo N° 4: Talleres de inteligencia emocional

### Taller N°1

#### Nombre del taller: Libero mi mente

#### Objetivo

Fortalecer la comunicación y dinámica en equipo con el fin de potencializar las cualidades y capacidades de los colaboradores mediante la gestión de los pensamientos en situaciones de estrés.

#### Contenidos

- Desarrollo y trabajo en equipo
- Gestión y coordinación de proyectos
- Comunicación y liderazgo
- Capacidad de adaptación y toma de decisiones
- Confianza en sí mismo y en el equipo de trabajo

<b>Actividad 1:</b>	Respiración profunda
<b>Finalidad:</b>	Permite la reducción del nivel de activación general.
<b>Estrategia:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sentarse cómodamente, colocar la mano izquierda sobre el abdomen y la derecha sobre la izquierda.</li><li>2. Imaginar una bolsa vacía dentro del abdomen, debajo de donde apoyan las manos.</li><li>3. Comenzar a respirar y notar cómo se va llenando de aire la bolsa y cómo la onda asciende hasta los hombros. Inspirar durante 3-5 segundos.</li><li>4. Mantener la respiración. Repetirse interiormente “mi cuerpo está relajado”</li><li>5. Exhalar el aire despacio, al mismo tiempo que uno mismo se da indicaciones o sugerencias de relajación.</li></ol> <p>El entrenamiento mediante este ejercicio consiste, en general, en realizar 4 o 5 ejercicios de respiración seguidos y repetir los ejercicios entre diez y quince veces al día, por la mañana, tarde, noche, y especialmente en situaciones estresantes.</p>

	<p>Respiración profunda con visualización ¡Aquí y ahora!</p> <p>-Realiza los pasos del 1 al 6.</p> <p>-Relaja todo tu cuerpo y mente.</p> <p>-Desplázate al tu lugar seguro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Imagina un lugar que sea especial, tranquilo y seguro.</li> <li>✓ Contempla todo lo que hay a tu alrededor</li> <li>✓ Percibe cada sensación y toma conciencia de cada color, olor, sonido, temperatura y textura.</li> <li>✓ Siente y disfruta la paz y tranquilidad del lugar que escogiste.</li> </ul> <p>-Después de unos minutos cuenta hacia atrás mentalmente desde el 5 hasta el 1 y abres tus ojos lentamente.</p> <p>Pasear de un lado a otro, espirando:</p> <p>-Permanezca quieto, de pie, o dé un paso adelante, mientras inspira; espire luego mientras da entre 3 y 10 pasos el aire empujado desde los pulmones hacia afuera.</p> <p>-Realizando el ejercicio entre 5 y 10 minutos se consigue un efecto tranquilizador.</p> <p>Hacer presión sobre la pared del abdomen:</p> <p>-Ejerza con las manos una ligera presión sobre el vientre al espirar, hasta que sienta que palpa las entrañas del organismo.</p> <p>-Después, al inspirar, deje que el aliento fluya hasta sus manos.</p> <p>-Podemos trabajar en pareja, ahora es el compañero 1 quien pone sus manos sobre el compañero 2.</p> <p>Apretar todas las yemas de los dedos unas contra las otras:</p> <p>-Junte las yemas de los dedos y presione unas contra las otras mientras realiza entre 7 y 10 respiraciones. Se logra de ese modo una respiración profunda que llega a todos los espacios del cuerpo.</p>
--	--

## Taller N°2

### Nombre del taller: Construyo equipos generando amistad

#### Objetivos

- Reforzar la confianza mutua y el espíritu colaborativo entre los miembros del equipo.
- Mejorar el ambiente del trabajo, la creatividad y la innovación de los equipos.
- Potenciar el liderazgo y la habilidad de delegar responsabilidades.
- Incrementar la resistencia al estrés y mejorar las relaciones interpersonales

#### Contenidos

- Desarrollo de equipo
- Gestión de proyectos
- Comunicación y coordinación
- Liderazgo y trabajo en equipo
- Solución de problemas
- Capacidad de adaptación
- Flexibilización de conductas y confianza
- Reevaluación de la situación

<b>Actividad 1:</b>	Romper el hielo
<b>Finalidad:</b>	Permite la socialización de los participantes
<b>Estrategia:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Con todos los asistentes formar un círculo ordenados en forma aleatoria.</li><li>2. El coordinador cantará una melodía y los participantes se tomarán de los hombros repitiendo la canción y moviéndose de izquierda a derecha.</li><li>3. Los participantes realizaran el mismo acto, pero tomándose de diferentes partes del cuerpo hasta llegar a los pies.</li></ol>

<b>Actividad 2:</b>	La culebra
<b>Finalidad:</b>	Desarrollar en equipo estrategias de trabajo en equipo, liderazgo, motivación, comunicación.

<b>Estrategia:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los participantes se reunirán de forma aleatoria en grupos de 10 personas aleatoriamente.</li> <li>2. Se tomarán de las manos y formarán una fila.</li> <li>3. Tendrán que hacer pasar una uña por sus cuerpos, pero con la condición de no soltar sus manos.</li> <li>4. Si se sueltan las manos la uña regresará al inicio y tendrán que volver a iniciar el reto.</li> <li>5. Ganará el equipo que termine el reto en el menor tiempo posible.</li> </ol>
--------------------	--

<b>Actividad 3:</b>	El átomo
<b>Finalidad:</b>	Trabajo en equipo, estrategias de liderazgo, compañerismo, unión.
<b>Estrategia:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los mismos grupos ya conformados se agruparán de una forma desordenada sentados en el piso.</li> <li>2. Procederán a tomar de las manos, pies, o de algún lugar del cuerpo donde puedan sostenerse de una manera firme, para no soltarse.</li> <li>3. El equipo contrincante procederá a intentar jalar a los integrantes del otro equipo para separarlos de su unidad.</li> <li>4. Ganará el equipo que más contrincantes logren sacar del otro equipo.</li> </ol>

<b>Actividad 4:</b>	Tela de araña
<b>Finalidad:</b>	Desarrollar equipo, gestionar proyectos, promover la comunicación interpersonal, identificar estrategias de comunicación efectiva.
<b>Estrategia:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En arco de fútbol, hay una tela de araña construida con cuerdas.</li> <li>2. Los participantes, en 2 equipos, deben pasar uno a uno con o sin los ojos vendados, a través de distintos huecos ayudados por sus compañeros, sin pisar el suelo y sin quedar atrapados en la tela de araña.</li> <li>3. Cada hueco usado se clausura tras su uso.</li> <li>4. Sólo superarán la prueba si optimizan sus recursos y consiguen rescatar a todos los miembros del equipo.</li> </ol>

<b>Actividad 6:</b>	Travesía alpina
<b>Finalidad:</b>	Promover el trabajo en equipo y la visión compartida. Focalización de pensamientos positivos.
<b>Estrategia:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los participantes deben completar un circuito diseñado sobre unos esquís para 8 personas cada uno.</li> <li>2. Los esquís están dotados de abrazaderas para los pies y bastones de sujeción manual.</li> <li>3. Unos participantes irán con los ojos vendados, otros no podrán hablar, o irán de espaldas, tienen que coordinarse para salvar un camino no libre de obstáculos y sorpresas.</li> </ol>

### Taller N°3

#### Nombre del taller: Refuerzo las relaciones interpersonales laborales

#### Objetivos

- Reforzar la confianza mutua y el espíritu colaborativo entre los miembros del equipo. para el mejoramiento del ambiente del trabajo, creatividad e innovación de los equipos.
- Potenciar el liderazgo y la habilidad de delegar responsabilidades.
- Incrementar la resistencia al estrés y mejorar las relaciones interpersonales

#### Contenidos

- Desarrollo de equipo
- Gestión de proyectos
- Comunicación y coordinación
- Liderazgo y trabajo en equipo
- Solución de problemas
- Capacidad de adaptación
- Flexibilización de conductas y confianza
- Reevaluación de la situación

<b>Actividad 1:</b>	<b>El juego del Bingo</b>
<b>Finalidades:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar confianza en el equipo.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar actividades con libertad y criterio colaborativo.</li> <li>• Se centra en el compromiso individual y grupal de los participantes.</li> </ul>
<b>Estrategias:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crear una lista de bingo llena de diferentes tareas, luego dividir a los participantes en equipos y pedirles que completen esta lista.</li> <li>2. Para una opción más rápida, puede pedir a los equipos que completen sólo una línea de las tareas en lugar de toda la cuadrícula.</li> </ol>
<b>Aprendizaje esperado:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar la capacidad de trabajo en equipo.</li> <li>• Practicar la cooperación y la resolución de problemas de manera colaborativa.</li> </ul>

<b>Actividad 2:</b>	<b>¿Qué hay en la caja?</b>
<b>Finalidades:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Combinar el pensamiento estratégico y la gestión del tiempo con la colaboración en equipo y la resolución de problemas.</li> <li>• Poner a prueba la unidad de un equipo y también su conocimiento de las habilidades del otro.</li> </ul>
<b>Estrategia:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los participantes reciben una caja con cuatro estuches.</li> <li>2. Cada estuche está lleno de rompecabezas y misterios que deben ser resueltos dentro de un plazo estricto para romper la combinación al caso siguiente.</li> </ol>
<b>Aprendizaje esperado:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar el espíritu competitivo y colaborativo, dependiendo de cómo se quiera desarrollar el equipo.</li> <li>• Reconocer y aplicar las múltiples habilidades personales para enseñar lecciones inestimables.</li> </ul>

<b>Actividad 3:</b>	<b>Un nudo de manos</b>
<b>Finalidades:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover la relajación.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimular la inclusión de todos los colaboradores en las actividades.</li> </ul>
<b>Estrategia:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los participantes deben formar un pequeño círculo frente al otro.</li> <li>2. Después, cada participante alcance la mano y agarre la mano de alguien en el lado opuesto del círculo.</li> <li>3. Posterior pedir a los participantes que hagan lo mismo otra vez con su otra mano, esta vez juntando la mano de un individuo diferente en el lado opuesto del círculo.</li> <li>4. Ahora deben desafiar al equipo a desentrañarse sin soltarse las manos del otro.</li> </ol>
<b>Aprendizaje esperado:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización del equipo.</li> <li>• Comunicación excepcional.</li> <li>• Buen liderazgo obligando a todos los participantes a participar.</li> <li>• Importancia de la unidad del equipo.</li> </ul>

<b>Actividad 4:</b>	<b>Puentes en el aire</b>
<b>Finalidades:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender y seguir instrucciones.</li> <li>• Desarrollar la creatividad y toma de decisiones.</li> </ul>
<b>Estrategia:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los participantes se dividen en equipos y tienen la tarea de construir una sección de un puente basada en las instrucciones específicas, con recursos limitados y plazos estrictos.</li> <li>2. Cada equipo asume el rol de cliente y proveedor, agregando a la tarea un nivel de reto adicional ya que todos los participantes experimentan ambos lados de la transacción.</li> <li>3. Una vez terminado el límite de tiempo, cada equipo se reúne para combinar sus secciones en un puente</li> </ol>

	completo que luego se prueba con un coche controlado a distancia.
<b>Aprendizaje esperado:</b>	Desarrollar la capacidad de trabajo en equipo. Practicar la cooperación y la resolución de problemas de manera colaborativa.

<b>Actividad 5:</b>	<b>¿Es negativo o positivo?</b>
<b>Finalidad:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar la capacidad reflexiva y aceptar opiniones de los compañeros de trabajo.</li> </ul>
<b>Estrategia:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Esta actividad requiere muy poco equipo y toma un enfoque para el desarrollo mucho más reflexivo.</li> <li>2. Trata de notar las cosas buenas y las lecciones que surgen en situaciones que de otro modo veríamos negativamente.</li> <li>3. Para ejecutar la actividad, los participantes deben estar en pareja con otro miembro del equipo con el que hayan compartido anteriormente una experiencia de trabajo, como un proyecto, tarea o actividad.</li> <li>4. Luego, un participante debe mencionar un aspecto negativo de su experiencia compartida y su pareja debe resaltar los aspectos positivos.</li> <li>5. Después, la pareja debe cambiar de roles.</li> </ol>
<b>Aprendizaje esperado:</b>	Pensamiento positivo en la adversidad.

## 6. Bibliografía

- Amable, A. (2015). El clima laboral y su influencia en la calidad de servicio de las Cajas Municipales. *UNAC*, 34-56.
- Arequipa, M. (2018). *Estrés laboral y su relación con la satisfacción del trabajo de los empleados de la Fundación Polinal Ecuador*. (tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador: Quito.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Asamblea Constituyente.
- Asamblea Nacional. (2012). *Ley Orgánica del Servicio Público*. Quito: Asamblea Nacional.
- Bonilla, D., & Jiménez, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*, 26-34.
- Bravo, O., & Marín, F. (2014). Modelo de desarrollo local para los municipios. . *Cuadernos del CENDES*, 1-26.
- Bustamante, M., Avendaño, M., & Maza, M. (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Estudios Gerenciales*, 432-440.
- Chávez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.S en el período 2015*. (tesis de pregrado). Universidad Privada de Tacna: Tacna.
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., & Schmid, R. (2013). *Enfermedades laborales: cómo afecta el entorno organizacional*. San Rafael: Uncuyo .
- Contreras, F., & Barbosa, D. (2013). Del liderazgo transaccional al liderazgo transformacional: implicaciones para el cambio organizacional. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 152-163.
- Daniel, E. (29 de Enero de 2019). *15 Actividades de Team Building para desarrollar las habilidades y unir a los equipos*. Obtenido de catalyst Chile: <https://www.catalystchile.cl/articulos/blog/blog-engaging-team-building-activities>

- Delgado, L. (2013). Factores a desarrollar en la comunicación interna entre los coordinadores de proyectos y los operadores del área de taller de la empresa Tainme S.A. *Revista de Investigación*, 76-88.
- Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración* , 71-84.
- Ecured. (2012). *Agente de tránsito*. Obtenido de Ecured: [https://www.ecured.cu/Agente\\_de\\_tr%C3%A1nsito](https://www.ecured.cu/Agente_de_tr%C3%A1nsito)
- EMP. (23 de Julio de 2015). *EMP: Empresa Pública de Movilidad*. Obtenido de Mancomunidad de Tránsito de la Región Norte: <https://www.movidelnor.gob.ec/umep/uniportal/index.php/empresa-publica/quienes-somos/mision-y-vision>
- Ferreira, A. (2017). Ambiente de trabajo: Una evaluación de riesgos psicosociales y carga de trabajo mental en agentes de tránsito. *Revista de la Universidad Industrial de Santander*, 567-576.
- Frías, N. (2017). *El estrés laboral con visión gerencial*. (tesis de pregrado). Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología: Panamá.
- Fuentes, M., Henao, A., & Saavedra, D. (2019). Clima organizacional y percepción de la calidad de los servicios de la salud en una Institución Prestadora de Servicios de Salud, del municipio de Tulúa 2018. *Revista Electrónica UCM*, 13-56.
- García, A., Ortega, P., & Reyes, I. (2015). Adaptación y validación psicométrica del Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México. *Acta de InvestigacionPsicologica – PhychologicalResearch Records*, 1370- 1385.
- García, J. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca, Cuenca 2015*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Gómez, R. (2016). Modelo estratégico de aprendizaje organizacional para impulsar la competitividad municipal. . *Organizational Learning Model to Boos Municipal Competitiveness*, 1-30.
- González, J. (2016). *Análisis situacional del estrés laboral y sintomatología más común en el personal aeronáutico del servicio de vigilancia aérea del ministerio de seguridad*

- pública de Costa Rica*. (tesis de postgrado). Universidad Nacional de Colombia: Bogotá.
- Guerrero, S., & Gómez, E. (2015). *La incidencia del clima organizacional en la atención a los usuarios externos del punto de intermediación laboral de la Administración Municipal Zona Valle de Tumbaco*. Quito: UCE.
- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los trabajadores del Estado. (2015). *Guía para el estrés: Causas, consecuencias y prevención*. México: México: Gobierno de la República.
- Las Tunas. (2011). *Dirección Municipal de Salud. Informe anual de atención a la población*. Las Tunas: Dirección Municipal de Salud.
- Mendoza, E. (2017). Características internas de la comunicación institucional que inciden en el clima laboral de la Biblioteca Municipal de Trujillo. *Upnbox*, 56-60.
- MOVIDELNOR. (2016). *Rendición de cuentas 2016*. Ibarra: MOVIDELNOR.
- Navarro, A., Louro, B., & Serrano, P. (2016). Satisfacción laboral en los prestadores de servicios de salud del Municipio Jesús Menéndes, Las Tunas, Cuba. *Revista de Salud y Trabajo*, 36-41.
- OIT. (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. *Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH.*, 1-62.
- Olaz, Á. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfica- descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta: Revista de Ciencias Sociales*, 1-35.
- OMS. (2014). *La organización del trabajo y el estrés*. Ginebra: OMS.
- OMS. (2014). *La organización del trabajo y el estrés*. Ginebra: OMS.
- Osorio, J., & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: Estudio de revisión. *Divers.: Perspect. Psicol.*, 81-90.
- Osorio, J., & Cárdenas, L. (2017). Work stress: a review study. *Revista Diversitas- Perspectivas en Psicología*, 81-90.

- Pardo, E., & Díaz, O. (2014). Desarrollo Del Talento Humano Como Factor Clave Para El Desarrollo Organizacional, Una Visión Desde Los Líderes De Gestión Humana En Empresas De Bogotá D.C. *Suma de Negocios*, 39-48.
- Paredes, L. (2016). *Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda.* (tesis de pregrado). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador: Quito.
- Paris, L. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera.* Rosario: Universidad Abierta Interamericana.
- Rivera, D., Hernández, J., Forgiony, J., Bonilla, N., & Rozo, A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Espacios*, 1-19.
- Rodgers, G., Lee, E., Lee, S., & Van, J. (2009). *La Organización Internacional del Trabajo y la lucha por la justicia social, 1919-2009.* Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Rodríguez, Y. (2017). *El clima organizacional y su relación con la productividad en una industria productora de plásticos.* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador: Quito.
- Saavedra, M. (2013). Cohesión de equipos de trabajo y clima laboral. *Unirioja*, 34-44.
- Sánchez, L. (2013). *La comunicación como motivación en la empresa.* Emprende Pyme.
- Sánchez, M. (2019). *El estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa "Sualupell Curtiduría Suárez S.A" en la ciudad de Ambato en el período marzo- mayo de 2019.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Santos, A. (2016). *Identificación de factores psicosociales en obreros de descamadoras informales en la playa del puerto pesquero de Santa Rosa.* (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil: Guayaquil.
- Schmitt, N., Fuchs, A., & Kirch, W. (2008). Mental health disorders and work- life balance. *Springer*.

Universidad Católica Boliviana San Pablo. (2007). El estrés laboral como síntoma de una empresa. *Perspectivas*, 55-67.

Vélez, P. (2017). *Desarrollo organizacional: principios y valores en el GAD Municipal del Cantón Machala*. Machala: Universidad Técnica de Machala.

Waguan, Ó. (2007). El estrés laboral como un síntoma de una empresa. *Perspectivas*, 55-66.



# ANEXOS

## **Anexo No. 1. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT/OMS**

### **CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS**

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

- 1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.
- 2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.
- 3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.
- 4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.
- 5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.
- 6. Mi supervisor no me respeta.
- 7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.
- 8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.
- 9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.
- 10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.
- 11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.
- 12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.
- 13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.
- 14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.
- 15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.
- 16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.
- 17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.
- 18. Mi equipo se encuentra desorganizado.
- 19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.
- 20. La organización carece de dirección y objetivo.
- 21. Mi equipo me presiona demasiado.
- 22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.
- 23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.
- 24. La cadena de mando no se respeta.
- 25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

**Anexo No. 2. Número de ítems que conforman cada área evaluada por el Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT/OMS**

<b>ÁREA</b>	<b>NÚMERO DE ÍTEMS</b>	<b>RANGO DE ESTRÉS</b>
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21
Tecnología	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21

Fuente: *elaboración propia*

**Anexo No.3. Interpretación de los puntajes obtenidos en el Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT/OMS**

<b>Interpretación</b>	<b>Rango</b>
Alto nivel de estrés	> 153,3
Estrés moderado	117,3 – 153,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Bajo nivel de estrés	< 90,2

Fuente: *elaboración propia*

## **Anexo No. 4. Cuadernillo de la Escala de clima laboral Wes de Moss**

### **ESCALA DE CLIMA LABORAL WES DE MOSS CUADERNILLO**

#### **INSTRUCCIONES**

A continuación, encontrará unas frases relacionadas con el trabajo. Aunque están pensadas para muy distintos ambientes laborales, es posible que algunas no se ajusten del todo al lugar donde Ud. trabaja. Trate de acomodarlos a su propio caso y decida si son verdaderas o falsas en relación con su centro de trabajo. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este test son estrictamente confidenciales y no serán accesibles a otras personas. En ningún caso se individualizará los resultados de este test, más bien su objetivo es contribuir de manera general con información para mejorar su nivel de satisfacción.

- | <b>N.º</b> | <b>ITEM</b>  |
|------------|--|
| 1.         | El trabajo que realiza en esta empresa es algo que verdaderamente le estimula.           |
| 2.         | Los compañeros de trabajo se interesan por ayudar a hacer sentir bien al nuevo empleado. |
| 3.         | En esta empresa, los supervisores les hablan en tono autoritario a los empleados.        |
| 4.         | En esta empresa, pocos empleados tienen responsabilidades importantes.                   |
| 5.         | El personal pone mucha atención en terminar su trabajo.                                  |
| 6.         | En esta empresa hay presión constantemente.  |
| 7.         | En la empresa, los reglamentos están desorganizados.                                     |
| 8.         | En la empresa, hay un estricto interés por cumplir las políticas y reglamentos.          |
| 9.         | En la empresa, se valora hacer las cosas de manera diferente.                            |
| 10.        | En general, en el lugar donde se trabaja se siente mucho calor.                          |
| 11.        | En la empresa, no hay espíritu de trabajo en grupo.                                      |
| 12.        | El ambiente laboral en esta empresa es individualista.                                   |
| 13.        | Los supervisores usualmente felicitan a los empleados por hacer bien su trabajo.         |
| 14.        | Los empleados tienen libertad para realizar su trabajo como a ellos les gusta.           |
| 15.        | El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo.                          |
| 16.        | En la empresa, siempre parece hacer urgencia para todo.                                  |
| 17.        | En la empresa, las actividades siempre están bien planeadas.                             |

18. El personal puede usar cualquier tipo de ropa en el trabajo si así lo desea.
19. Siempre se están probando ideas nuevas y diferentes.
20. En la empresa, la iluminación es muy buena.
21. La mayoría del personal sólo asiste para cumplir con su horario de trabajo
22. El personal se interesa por sus compañeros.
23. Los supervisores no aceptan las críticas de sus subordinados.
24. Los empleados son motivados a tomar sus propias decisiones.
25. En la empresa, raramente el trabajo se deja para mañana.
26. El personal no puede descansar durante las horas de trabajo.
27. Las reglas y los reglamentos no son claros.
28. Se espera que el personal siga las reglas al trabajar.
29. Esta empresa apoya la participación y las nuevas ideas.
30. Hay mucha gente en el lugar de trabajo.
31. El personal está orgulloso de pertenecer a la empresa.
32. Los empleados muy raramente conviven después del trabajo.
33. Usualmente los supervisores dan el crédito a las ideas que aportan los empleados.
34. En la empresa, el personal usa su propia iniciativa para hacer las cosas.
35. Esta empresa es altamente eficiente y orientada hacia el trabajo.
36. Nadie trabaja en exceso.
37. Las responsabilidades de los supervisores están claramente definidas.
38. Los supervisores mantienen una vigilancia muy cercana sobre los empleados.
39. La variedad y el cambio no son importantes en esta empresa.
40. Esta empresa tiene una apariencia agradable y moderna.
41. El personal pone mucho esfuerzo en lo que hace.
42. El personal expresa francamente lo que siente.
43. Los supervisores a menudo critican a los empleados por cosas sin importancia.
44. Los supervisores animan a los empleados a confiar en sí mismos cuando surge un problema.
45. Hacer mucho trabajo es importante para el personal.
46. No hay presiones de tiempo para realizar el trabajo.
47. La forma de hacer el trabajo se explica detalladamente.

48. En la empresa se siguen las reglas y los reglamentos estrictamente.
49. El método de realizar el trabajo es el mismo desde hace mucho tiempo.
50. A este lugar le favorecerían algunos decorados interiores nuevos.
51. Pocas personas se ofrecen para realizar voluntariamente actividades adicionales a su trabajo.
52. A menudo los empleados comen juntos.
53. Los empleados generalmente tienen confianza para pedir un aumento.
54. Por lo general, los empleados tratan de ser únicos y diferentes.
55. En esta empresa es más importante trabajar que divertirse.
56. Es difícil mantener al mismo ritmo la carga de trabajo.
57. A veces, los empleados están confundidos porque no saben qué es lo que tienen que hacer exactamente.
58. Los supervisores siempre están vigilando de cerca a los empleados.
59. Rara vez se prueban nuevas formas de hacer el trabajo.
60. El color y la decoración hacen al lugar agradable y cálido para trabajar.
61. Le gusta trabajar en esta empresa.
62. Los empleados que tienen problemas con otros en la empresa no desempeñan bien su trabajo.
63. Los supervisores esperan demasiado de sus empleados.
64. A los empleados se les anima a aprender cosas nuevas aun cuando no estén relacionadas con el trabajo.
65. Los empleados trabajan muy duro.
66. Los empleados pueden realizar su trabajo tranquilos y sin presión.
67. A los empleados se les explican claramente las prestaciones a las que tienen derecho.
68. Algunas veces los supervisores tienden a ceder a la presión que ejercen los empleados.
69. En la empresa, las formas de trabajar tienden a permanecer iguales.
70. En el lugar de trabajo, se sienten muchas corrientes de aire.
71. Es difícil hacer que el personal trabaje tiempo extra.
72. Los empleados a menudo hablan con otros sobre sus problemas personales.
73. Los empleados comentan sus problemas personales con sus supervisores.
74. Los empleados actúan con gran independencia de los jefes.
75. El personal es bastante ineficiente.

76. Siempre hay límites de tiempo para cumplir con el trabajo.
77. Las reglas y las políticas cambian constantemente.
78. Se espera que los empleados acepten estrictamente las reglas y las costumbres.
79. Hay un ambiente agradable y novedoso en el lugar de trabajo.
80. En la empresa el mobiliario está ordenado.
81. El trabajo que realiza es muy interesante.
82. A menudo el personal causa problemas al hablar a espaldas de los compañeros.
83. Los supervisores realmente apoyan a sus empleados.
84. Los supervisores se reúnen regularmente con sus empleados para discutir metas de trabajo futuras.
85. El personal regularmente llega tarde a trabajar.
86. A menudo, el personal tiene que trabajar tiempo extra para terminar su trabajo.
87. Los supervisores animan a sus empleados a ser limpios y ordenados.
88. Si un empleado llega tarde, puede reponer el tiempo quedándose después del tiempo de trabajo.
89. En la empresa, las situaciones laborales siempre parecen estar cambiando.
90. El lugar de trabajo siempre está bien ventilado.

**ESTE SEGURO DE HABER CONTESTADO TODOS LOS ÍTEMS**

**Anexo No. 5. Hoja de respuestas de la Escala de clima laboral Wes de Moss**

**ESCALA DE CLIMA LABORAL WES DE MOSS**

FECHA: \_\_\_\_\_

PROMOCIÓN: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_

ESTADO CIVIL: \_\_\_\_\_

SEXO: \_\_\_\_\_

# DE HIJOS: \_\_\_\_\_

ANTIGÜEDAD: \_\_\_\_\_

**HOJA DE RESPUESTAS**

Toda la información proporcionada será estrictamente confidencial.

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente cada ítem de la escala en el cuadernillo y, **COLOQUE V o F EN LA HOJA DE RESPUESTAS DEPENDIENDO SI SU RESPUESTA SEA VERDADERA O FALSA.** Esté seguro de igualar cada número de las preguntas de la escala con el número en la Hoja de Respuestas.

	ITEMS								SUB ESCALA
1	11	21	31	41	51	61	71	81	IM
2	12	22	32	42	52	62	72	82	CO
3	13	23	33	43	53	63	73	83	AP
4	14	24	34	44	54	64	74	84	AU
5	15	25	35	45	55	65	75	85	OR
6	16	26	36	46	56	66	76	86	PR
7	17	27	37	47	57	67	77	87	CL
8	18	28	38	48	58	68	78	88	CN
9	19	29	39	49	59	69	79	89	IN
10	20	30	40	50	60	70	80	90	CF

**FIRMA:** \_\_\_\_\_



**Anexo No. 6. Baremos internacionales de la Escala de clima laboral Wes de Moss**  
**Estandarización por dimensiones 1998 Wes**

<b>Puntaje</b>	<b>Relación</b>	<b>Autorrealización</b>	<b>Estabilidad/cambio</b>	<b>Categoría</b>
70 a 80	25 a +	24 a +	25 a +	<b>Excelente</b>
65	21 a 24	19 a 23	20 a 24	<b>Buena</b>
56 a 60	16 a 20	15 a 18	16 a 19	<b>Tiende a Buena</b>
41 a 55	11 a 15	10 a 14	14 a 15	<b>Promedio</b>
31 a 40	6 a 10	5 a 9	7 a 13	<b>Mala</b>
0 a 30	0 a 5	0 a 4	0 a 6	<b>Deficitaria</b>

**Anexo No. 7. Ítems de las subescalas evaluadas por la Escala de clima laboral Wes de Moss**

<b>ITEMS</b>									<b>SUB ESCALA</b>
1	11	21	31	41	51	61	71	81	IM
2	12	22	32	42	52	62	72	82	CO
3	13	23	33	43	53	63	73	83	AP
4	14	24	34	44	54	64	74	84	AU
5	15	25	35	45	55	65	75	85	OR
6	16	26	36	46	56	66	76	86	PR
7	17	27	37	47	57	67	77	87	CL

8	18	28	38	48	58	68	78	88	CN
9	19	29	39	49	59	69	79	89	IN
10	20	30	40	50	60	70	80	90	CF



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**PSICOLOGÍA**

**GUÍA** DE ESTRATEGIAS DE  
AFRONTAMIENTO ANTE EL ESTRÉS  
LABORAL Y MEJORA DE LAS  
RELACIONES INTERPERSONALES

**En los Agentes Civiles de Tránsito del  
Distrito Centro de la Empresa Pública de  
Movilidad del Norte MOVIDELNOR- EP.**


**AUTORA:**

Estefany Alexandra Yépez Males

**TUTOR/DIRECTOR:**

MSc. William Saud Yarad Salguero

Ibarra, 2020




© Autora: Estefany Alexandra Yépez Males

Tutor: MSc. William Saud Yarad Salguero [2020]

GUÍA DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO ANTE EL ESTRÉS LABORAL Y MEJORA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES En los Agentes Civiles de Tránsito del Distrito Centro de la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVDELNOR- EP.

Impreso en Ibarra- Ecuador

Reservados todos los derechos. Salvo excepción prevista por la ley, no se permite la reproducción total o parcial de esta obra, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio (electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros) sin autorización previa y por escrito de los titulares del copyright. La infracción de dichos derechos conlleva sanciones legales y puede constituir un delito contra la propiedad intelectual.



# GUÍA

de estrategias de para el afrontamiento del estrés laboral y mejora de las relaciones  
interpersonales en los Agentes Civiles de Tránsito de MOVDELNOR-EP

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

---

Presentación.....	1
Importancia y aporte.....	2
Objetivos.....	3
Objetivo General.....	3
Objetivos Específicos.....	4
Módulo 1: Definiendo términos.....	5
Estrés laboral.....	5
Relaciones interpersonales.....	7
Estrategias de afrontamiento.....	9
Módulo 2: actividades de participación en equipo.....	10
Actividad 1: El juego del Bingo.....	11
Actividad 2: ¿Qué hay en la caja?.....	12
Actividad 3: Un nudo de manos.....	13
Actividad 4: Puentes en el aire.....	14
Actividad 5: ¿Es positivo o negativo?.....	15
Bibliografía.....	16

# GUÍA

de estrategias de para el afrontamiento del estrés laboral y mejora de las relaciones  
interpersonales en los Agentes Civiles de Tránsito de MOVIDELNOR-EP

## PRESENTACIÓN

---

La siguiente guía de estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral y mejora de las relaciones interpersonales está elaborada para trabajar con los Agentes Civiles de Tránsito del Distrito Centro de la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR-EP, quienes mediante estrategias y técnicas psicoeducativas lograrán prevenir y disminuir la sintomatología usual desencadenada por el estrés laboral y además promoverá relaciones interpersonales oportunas entre dichos funcionarios públicos, indispensables para brindar una atención con calidad y calidez humana.

Este instrumento presenta información explicativa sobre los conceptos de estrés laboral, relaciones interpersonales y en qué consisten las estrategias de afrontamiento a la vez se detallan actividades psicoeducativas.

# GUÍA

de estrategias de para el afrontamiento del estrés laboral y mejora de las relaciones  
interpersonales en los Agentes Civiles de Tránsito de MOVIDELNOR-EP

## IMPORTANCIA Y APOORTE

---

### ¿POR QUÉ SE CARACTERIZA ?

Constituye un material innovador debido a que anterior a este no existió una guía como herramienta que disminuya el estrés laboral y mejore las relaciones interpersonales. Además, satisface las expectativas de las autoridades de la entidad pública tras atender sus necesidades.

---

### ¿CUÁL ES SU APOORTE?

Disminuir los niveles de estrés laboral y mejorar la calidad en las relaciones interpersonales de los Agentes Civiles de Tránsito del Distrito Centro de la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR-EP.



# GUÍA

de estrategias de para el afrontamiento del estrés laboral y mejora de las relaciones interpersonales en los Agentes Civiles de Tránsito de MOVIDELNOR-EP

## OBJETIVOS

---

### OBJETIVO GENERAL

---

Instruir estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral mediante procedimientos y técnicas psicoeducativas que involucre la participación y trabajo colaborativo de los Agentes Civiles de Tránsito del Distrito Centro de la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR-EP con motivo de prevención del estrés laboral y mejora de las relaciones interpersonales.





# GUÍA

de estrategias de para el afrontamiento del estrés laboral y mejora de las relaciones  
interpersonales en los Agentes Civiles de Tránsito de MOVIDELNOR-EP

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

---

- Determinar las definiciones e importancia del estrés laboral, relaciones interpersonales y estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral.
- Detallar los procedimientos psicoeducativos con el fin de mejorar las relaciones interpersonales y disminuir los niveles de estrés laboral.
- Fortalecer el compromiso de trabajo participativo y colaborativo en equipo en todos los miembros de la tanto colaboradores como jefes de la Empresa Pública de Movilidad del Norte MOVIDELNOR-EP.



## MÓDULO 1: DEFINIENDO TÉRMINOS

---

### ESTRÉS LABORAL

---

El estrés nos ha acompañado desde épocas prehistóricas, permitiéndonos luchar o huir de modo que, gracias a este hemos sobrevivido hasta la actualidad.

La Organización Mundial de la Salud (2014) detalla que el estrés laboral una reacción del ser humano ante las exigencias y presión percibida en el contexto laboral que ponen a prueba su capacidad y exceden sus conocimientos y capacidades. Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016) lo define como la respuesta emocional y física que provoca malestar físico y mental originado por el desequilibrio entre las exigencias y los recursos y/o capacidades individuales.

En este sentido, alude a las reacciones físicas y psicológicas que preparan al organismo humano ante la demanda de exigencias percibidas en el contexto laboral.

⇒ EL ESTRÉS LABORAL PUEDE DEBERSE A VARIOS AGENTES O FACTORES, ENTRE ESTOS:

# GUÍA

de estrategias de para el afrontamiento del estrés laboral y mejora de las relaciones  
interpersonales en los Agentes Civiles de Tránsito de MOVDELNOR-EP

## **A. FACTORES EXTERNOS:**

---

- ⇒ Condiciones ambientales que incluyen el ruido, temperatura, iluminación.
  - ⇒ Organización del trabajo como: horarios, inestabilidad laboral, relaciones con los compañeros, promoción y desarrollo de la carrera profesional.
  - ⇒ Características del puesto de trabajo tales como, ritmo del trabajo, responsabilidades y tareas designadas, inseguridad del entorno laboral.
- 

## **B. FACTORES INTERNOS**

---

Incluyen las características individuales del colaborador (personalidad, recursos personales, salud, edad, sexo y género).

De acuerdo con la American Psychological Association (APA) (2013), existen alteraciones a nivel cognitivo: disminución en la atención y concentración, sensación de pérdida de control, dificultad en la toma de decisiones, rigidez del pensamiento; para pensar y tomar decisiones y a nivel emocional puede presentar: tristeza, falta de motivación, inseguridad, baja tolerancia a la frustración, irritabilidad, pérdida del apetito, insomnio, entre otras.

## RELACIONES INTERPERSONALES

---

Es la capacidad que tenemos para comunicarnos entre sí con una o más personas, con respeto y estableciendo lazos de comunicación efectivos. Su importancia radica en el desarrollo social y afectivo del ser humano en el entorno laboral.

Asimismo, existen algunos tipos de relaciones interpersonales:

- ⇒ **Estilo asertivo**, defiende su punto de vista y escucha a los demás.
- ⇒ **Estilo agresivo**, no explica bien sus opiniones ni toma en cuenta las de los demás.
- ⇒ **Estilo manipulador**, guía a los demás hacia donde él quiere para lograr sus propósitos, es un falso escuchador.
- ⇒ **Estilo pasivo**, siempre hace lo que la mayoría y no defiende sus derechos.



## **CADA RELACIÓN INTERPERSONAL SE DEBE TENER LO SIGUIENTE:**

---

1. **Primera ley:** la mejor manera de cambiar una relación es cambiando uno mismo.
2. **Segunda ley:** busque lo positivo de cada persona. Revise sus paradigmas sobre los demás.
3. **Tercera ley:** gánese la confianza de las personas.
4. **Cuarta ley:** mantenga una actitud Ganar/Ganar.
5. **Quinta ley:** escuche con empatía.
6. **Sexta ley:** sea asertivo al expresarse.
7. **Séptima ley:** distinga entre la persona y su conducta.

Por último, es importante recalcar que cuando hay una relación interpersonal eficiente se produce lo siguiente: satisfacción, autenticidad, empatía, compañerismo y efectividad, caso contrario existirá: frustración, ansiedad, enojo, agresividad, actitud negativa y deserción o despido del empleo.

## **ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO ANTE EL ESTRÉS LABORAL**

---

Son mecanismos o técnicas que permiten que un individuo sea capaz de sobrellevar una situación estresante, misma que se caracteriza por su capacidad de identificar sus límites y potencialidades ante cada actividad desempeñada en el entorno laboral.



# GUÍA

de estrategias de para el afrontamiento del estrés laboral y mejora de las relaciones  
interpersonales en los Agentes Civiles de Tránsito de MOVDELNOR-EP



## **MÓDULO 2:**

---

### **ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN EN EQUIPO**

---

# GUÍA

de estrategias de para el afrontamiento del estrés laboral y mejora de las relaciones interpersonales en los Agentes Civiles de Tránsito de MOVDELNOR-EP

## ACTIVIDAD 1: EL JUEGO DEL BINGO

---

### OBJETIVOS:

- Generar confianza en el equipo.
  - Desarrollar actividades con libertad y criterio colaborativo.
  - Se centra en el compromiso individual y grupal de los participantes.
- 

### DESCRIPCIÓN:

1. Crear una lista de bingo llena de diferentes tareas, luego dividir a los participantes en equipos y pedirles que completen esta lista.
  2. Para una opción más rápida, puede pedir a los equipos que completen sólo una línea de las tareas en lugar de toda la cuadrícula.
- 

### APRENDIZAJE ESPERADO:

- Desarrollar la capacidad de trabajo en equipo.
- Practicar la cooperación y la resolución de problemas de manera colaborativa.



# GUÍA

de estrategias de para el afrontamiento del estrés laboral y mejora de las relaciones interpersonales en los Agentes Civiles de Tránsito de MOVDELNOR-EP

## ACTIVIDAD 2: ¿QUÉ HAY EN LA CAJA?

---

### OBJETIVOS:

- Combinar el pensamiento estratégico y la gestión del tiempo con la colaboración en equipo y la resolución de problemas.
  - Poner a prueba la unidad de un equipo y también su conocimiento de las habilidades del otro.
- 

### DESCRIPCIÓN:

1. Los participantes reciben una caja con cuatro estuches.
  2. Cada estuche está lleno de rompecabezas y misterios que deben ser resueltos dentro de un plazo estricto para romper la combinación al caso siguiente.
- 

### APRENDIZAJE ESPERADO:

- Desarrollar el espíritu competitivo y colaborativo.
- Reconocer y aplicar las múltiples habilidades personales para enseñar lecciones inestimables.

## ACTIVIDAD 3: UN NUDO DE MANOS

---

### OBJETIVOS:

- Promover la relajación.
  - Estimular la inclusión de todos los colaboradores en las actividades.
- 

### DESCRIPCIÓN:

1. Los participantes deben formar un pequeño círculo frente al otro.
  2. Después, cada participante alcance la mano y agarre la mano de alguien en el lado opuesto del círculo.
  3. Posterior pedir a los participantes que hagan lo mismo otra vez con su otra mano, esta vez juntando la mano de un individuo diferente en el lado opuesto del círculo.
  4. Ahora deben desafiar al equipo a desentrañarse sin soltarse las manos del otro.
- 

### APRENDIZAJE ESPERADO:

- Organización del equipo.
- Comunicación excepcional.
- Buen liderazgo obligando a todos los participantes a participar.
- Importancia de la unidad del equipo.

## ACTIVIDAD 4: PUENTES EN EL AIRE

---

### OBJETIVOS:

- Comprender y seguir instrucciones.
  - Desarrollar la creatividad y toma de decisiones.
- 

### DESCRIPCIÓN:

1. Los participantes se dividen en equipos y tienen la tarea de construir una sección de un puente basada en las instrucciones específicas, con recursos limitados y plazos estrictos.
  2. Cada equipo asume el rol de cliente y proveedor, agregando a la tarea un nivel de reto adicional ya que todos los participantes experimentan ambos lados de la transacción.
  3. Una vez terminado el límite de tiempo, cada equipo se reúne para combinar sus secciones en un puente completo que luego se prueba con un coche controlado a distancia.
- 

### APRENDIZAJE ESPERADO:

- Desarrollar la capacidad de trabajo en equipo.
- Practicar la cooperación y la resolución de problemas de manera colaborativa.

# GUÍA

de estrategias de para el afrontamiento del estrés laboral y mejora de las relaciones interpersonales en los Agentes Civiles de Tránsito de MOVIDELNOR-EP

## **ACTIVIDAD 5: ¿ES NEGATIVO O POSITIVO?**

---

### **OBJETIVOS:**

- Desarrollar la capacidad reflexiva y aceptar opiniones de los compañeros de trabajo.
- 

### **DESCRIPCIÓN:**

1. Esta actividad requiere muy poco equipo y toma un enfoque para el desarrollo mucho más reflexivo.
  2. Trata de notar las cosas buenas y las lecciones que surgen en situaciones que de otro modo veríamos negativamente.
  3. Para ejecutar la actividad, los participantes deben estar en pareja con otro miembro del equipo con el que hayan compartido anteriormente una experiencia de trabajo, como un proyecto, tarea o actividad.
  4. Luego, un participante debe mencionar un aspecto negativo de su experiencia compartida y su pareja debe resaltar los aspectos positivos.
  5. Después, la pareja debe cambiar de roles.
- 

### **APRENDIZAJE ESPERADO:**

- Pensamiento positivo en la adversidad.

## BIBLIOGRAFÍA

---

OIT. (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH., 1-62.

OMS. (2014). La organización del trabajo y el estrés. Ginebra: OMS.

# GUÍA

de estrategias de para el afrontamiento del estrés laboral y mejora de las relaciones interpersonales en los Agentes Civiles de Tránsito de MOVDELNOR-EP

## BIBLIOGRAFÍA

---

OIT. (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH., 1-62.

OMS. (2014). La organización del trabajo y el estrés. Ginebra: OMS.







