



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA:

**ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO
DE LA CIUDAD DE QUITO.**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Psicólogo General

Autor

Mendoza Riofrio Oscar Ivan

Tutora

MSc. Guerra Guerra Mónica Paulina

QUITO – ECUADOR

2022

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN**


Yo Oscar Ivan Mendoza Riofrio declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “Estrés Laboral y ansiedad en Agentes Civiles de Tránsito de la ciudad de Quito”, como requisito para optar al grado de Psicólogo General y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los 15 días del mes de febrero de 2022 firmo conforme:

Autor: Oscar Ivan Mendoza Riofrio

Firma: .....

Número de Cédula: 050228056-3

Dirección: Pichincha, Quito, Chillogallo, La ecuatoriana.

Correo Electrónico: Oscar91_sito@hotmail.com

Teléfono: 0984703630

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO DE LA CIUDAD DE QUITO” presentado por Oscar Ivan Mendoza Riofrio, para optar por el Título de Psicólogo General,

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Quito, 2022



Firmado electrónicamente por:
MONICA PAULINA GUERRA

.....
MSc. Guerra Guerra Mónica Paulina

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Psicólogo General, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Quito, 2022



.....
Oscar Ivan Mendoza Riofrio
050228056-3

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: **ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO DE LA CIUDAD DE QUITO** previo a la obtención del Título de Psicólogo General, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Quito, 2022

.....

MSc. Jaqueline Alejandra Gordón Morales
PAR EVALUADOR

.....

MSc. Edwin Guillermo Valencia González
PAR EVALUADOR

.....

MSc. Edison Fernando Reinoso Mena
PAR EVALUADOR (SUPLENTE)

DEDICATORIA

A mis padres por darme la vida y por enseñarme a vivirla, por confiar, e inculcarme la importancia de aprender.

A mi hijo y hermanos por su continuo aliento y apoyo incondicional, por ser la inspiración para culminar este proyecto.

A todas las personas que me apoyaron e hicieron posible que culmine esta nueva etapa en mi vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por darme la sabiduría y fuerza para culminar esta nueva etapa académica.

Agradecemos a los docentes de la Universidad Indoamérica sede Quito.

Por compartir sus conocimientos a lo largo del proceso de preparación de la carrera.

A mi tutor MSc. Paulina Guerra.

Por brindarme su asesoría.

Al MSc. Andrés Subía.

Por su guía comprensión, paciencia, entrega y valiosos consejos a lo largo del proceso de investigación.

Al personal operativo de la Agencia Metropolitana de Transito de la ciudad de Quito.

Por brindarme la información requerida para lograr los objetivos trazados en este proyecto.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	i
AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	3
MARCO METODOLÓGICO	9
RESULTADOS	12
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	12
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	16
ANEXOS.....	20

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No.1 (Medidas de tendencia central)..... **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla No.2 (Análisis de correlación de Spearman de las variables)..... **¡Error! Marcador no definido.**

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No.1 (Niveles de estrés)..... **¡Error! Marcador no definido.**

Gráfico No.2 (Niveles de ansiedad)..... **¡Error! Marcador no definido.**

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA: ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO DE LA CIUDAD DE QUITO

AUTOR: Oscar Ivan Mendoza Riofrio

TUTOR: MSc. Mónica Paulina Guerra Guerra

RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre estrés laboral y ansiedad en Agentes Civiles de Tránsito de la ciudad de Quito. La metodología fue cuantitativa, con alcance correlacional no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 116 Agentes de Tránsito cuyas edades oscilan entre los 20 a 35 años de edad entre hombres y mujeres. Los instrumentos utilizados fueron la Encuesta de Estrés Laboral de la OIT-OMS” y la Escala de autovaloración de ansiedad de Zung cuyos resultados arrojan que existe una correlación entre la puntuación obtenida en la escala de estrés laboral, específicamente en las subescalas de respaldo de grupo y la puntuación obtenida en la escala de ansiedad. Se encontró que en los niveles de ansiedad el 66 % se encuentra dentro de lo normal, el 26 % ansiedad leve, el 8% ansiedad moderada y el 0 % ansiedad intensa y en los niveles de estrés el 41 % presentan un bajo nivel de estrés, el 56 % un nivel intermedio, el 3 % estrés y un 0% un alto nivel de estrés. Finalmente, el estrés laboral y la ansiedad dentro del entorno laboral representan una amenaza para la salud de todos los trabajadores.

DESCRIPTORES: Ansiedad, Bienestar, Cuantitativa, Estrés, Riesgo.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE PSICOLOGÍA

THEME: WORK STRESS AND ANXIETY IN CIVIL TRAFFIC AGENTS IN THE CITY OF QUITO

AUTHOR: Oscar Ivan Mendoza Riofrio

TUTOR: MSc. Mónica Paulina Guerra

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between work stress and anxiety in Civilian Traffic Agents of the city of Quito. The methodology was quantitative, with a non-experimental cross-sectional correlational scope. The sample consisted of 116 traffic police officers between the ages of 20 and 35 years old, both men and women. The instruments used were the "ILO-WHO Work Stress Survey" and the Zung Anxiety Self-Assessment Scale whose results show that there is a correlation between the score obtained in the work stress scale, specifically in the subscales of group support and the score obtained in the anxiety scale. It was found that in the anxiety levels 66 % are within normal, 26 % mild anxiety, 8 % moderate anxiety and 0 % intense anxiety and in the stress levels 41 % present a low level of stress, 56 % an intermediate level, 3 % stress and 0 % a high level of stress. Finally, work stress and anxiety within the work environment represent a threat to the health of all workers.

KEYWORDS: Stress, Anxiety, Risk, Quantitative, Welfare.

ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN AGENTES CIVILES DE TRÁNSITO DE LA CIUDAD DE QUITO

Work stress and anxiety in civil traffic agents in the city of Quito

Autor: Oscar Mendoza-Riofrio
omendoza@indoamerica.edu.ec

Tutor: Mónica Guerra-Guerra
paulinaguerra@uti.edu.ec

Lector: Jacqueline Gordon-Morales
jacquelinegordon@indoamerica.edu.ec

Lector: Edwin Valencia-González
evalencia6@uti.edu.ec

Trabajo de Titulación para la
obtención del título de
Psicólogo General de la
Universidad Tecnológica
Indoamérica.

Modalidad:
Investigación Cuantitativa.

Quito, Ecuador.
Abril de 2021.

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre estrés laboral y ansiedad en Agentes Civiles de Tránsito de la ciudad de Quito. La metodología fue cuantitativa, con alcance correlacional no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 116 Agentes de Tránsito cuyas edades oscilan entre los 20 a 35 años de edad entre hombres y mujeres. Los instrumentos utilizados fueron la Encuesta de Estrés Laboral de la OIT-OMS” y la Escala de autovaloración de ansiedad de Zung cuyos resultados arrojan que existe una correlación entre la puntuación obtenida en la escala de estrés laboral, específicamente en las subescalas de respaldo de grupo y la puntuación obtenida en la escala de ansiedad. Se encontró que en los niveles de ansiedad el 66 % se encuentra dentro de lo normal, el 26 % ansiedad leve, el 8% ansiedad moderada y el 0 % ansiedad intensa y en los niveles de estrés el 41 % presentan un bajo nivel de estrés, el 56 % un nivel intermedio, el 3 % estrés y un 0% un alto nivel de estrés. Finalmente, el estrés laboral y la ansiedad dentro del entorno laboral

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between work stress and anxiety in Civilian Traffic Agents of the city of Quito. The methodology was quantitative, with a non-experimental cross-sectional correlational scope. The sample consisted of 116 traffic police officers between the ages of 20 and 35 years old, both men and women. The instruments used were the ILO-WHO Work Stress Survey" and the Zung Anxiety Self-Assessment Scale whose results show that there is a correlation between the score obtained in the work stress scale, specifically in the subscales of group support and the score obtained in the anxiety scale. It was found that in the anxiety levels 66 % are within normal, 26 % mild anxiety, 8 % moderate anxiety and 0 % intense anxiety and in the stress levels 41 % present a low level of stress, 56 % an intermediate level, 3 % stress and 0 % a high level of stress. Finally, work stress and anxiety within the work environment represent a threat to the health of all workers.

Estrés Laboral y Ansiedad en Agentes Civiles de Tránsito de la Ciudad de Quito

representan una amenaza para la salud de todos los trabajadores.

Palabras Clave: *Ansiedad, Bienestar, Cuantitativa, Estrés, Riesgo.* **Keywords:** *Stress, Anxiety, Risk, Quantitative, Welfare.*

Estrés Laboral y Ansiedad en Agentes Civiles de Tránsito de la Ciudad de Quito

1. INTRODUCCIÓN.

El interés y la preocupación por el bienestar y la salud de los trabajadores continúa siendo un tema de gran relevancia. (Rodríguez, 2016).

En la actualidad todos escuchan hablar del estrés y de estar estresado, sin embargo, no se resalta el hecho de las variantes que lo causan, considerando según la psicología social, el entorno en donde se encuentra el individuo puede afectar el comportamiento del mismo, el mayor número de casos de estrés se puede encontrar en las áreas laborales debido a la alta exigencia con la que cuentan las empresas y organismos (Paredes, 2016).

Para la OIT (2016), define el estrés laboral como 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 que se le presenta.

Sabemos que toda acción tiene consecuencias. A la hora de afrontar el estrés, es importante señalar que el estrés mal gestionado tiene consecuencias para las personas que lo padecen, por lo que ahora se da importancia a las consecuencias que el estrés provoca a nivel psicológico y físico, ya que repercute en las personas que lo padecen. El estrés interfiere con sus actividades diarias. Por ejemplo, cuando aparece un factor de ansiedad (nivel mental), no es raro que tenga problemas con el corazón, vasos sanguíneos o corazón (nivel físico). Por otro lado, la mayoría de las personas que se encuentran estresadas en el trabajo corren el riesgo de tener conductas nocivas como el tabaquismo, el

alcoholismo y el consumo de drogas, por lo que buscan evitar y exacerbar las relaciones personales, como las de sus familiares y amigos.

Las Causas del estrés laboral Según la OIT (2016) menciona que los factores en el trabajo que pueden producir estrés se denominan factores de riesgo psicosocial (peligros psicosociales). Siendo el exceso de las exigencias laboral y las presiones o la dificultad de control sobre su trabajo. Además las mayorías de las investigaciones consideran que el estrés laboral no solo surge por el exceso de carga laboral que superan las capacidades y habilidades del individuo sino también al escaso apoyo que recibe de los demás. Por ello, las causas del estrés laboral, se debe a la forma de cómo se define el trabajo y el modo en que se gestionan las organizaciones.

El control diario de las actividades necesarias para ser cumplidas de forma satisfactoria por parte del personal de agentes civiles de tránsito de la ciudad de Quito, además del ambiente laboral sumado al trato diario con personas ante las acciones de daños realizados por los mismos, puede traer consigo una consecuencia que afecte la salud de los agentes, en esta ocasión hablando más allá del tema físico, es el del psicosocial y la importancia de la ampliación de un estudio en los funcionarios que pueden estar arriesgando su salud y estabilidad psicológica (Anchaluiza, 2021).

La combinación entre satisfacción laboral y el cumplimiento de las labores diarias dentro de cada campo de trabajo pueden existir variables donde el personal puede sentir complejidad al momento de efectuar alguna actividad, esto puede detonar en cada individuo diferentes

Estrés Laboral y Ansiedad en Agentes Civiles de Tránsito de la Ciudad de Quito

niveles de estrés que al no ser tratados de forma correcta pueden ser progresivos, trayendo consigo la suma de la ansiedad (Sánchez, 2019).

El estrés laboral se puede hacer notar en el desempeño de la persona, de igual forma esto puede llenar de angustia a los individuos que se ven afectados cuestionándose él porque comienza la decadencia en las actividades que antes ejercían con mayor flexibilidad, y que en un momento no determinado comenzó a resulta difícil de resolver (Rivas, 2018).

Es necesario hacer un estudio investigativo en Agentes civiles de tránsito de la ciudad de Quito, con la finalidad de conocer las causantes más comunes de estrés laboral y la ansiedad en los mismos, de igual manera plantear estrategias que puedan ser aplicadas dentro de las áreas correspondiente y bajo la responsabilidad de personal calificado (Chiang, 2015).

El equilibrio entre la demanda, el control laboral y en como esto permite responder a situaciones de estrés laboral y ansiedad, buscando analizar en cómo puede influenciar de manera positiva la motivación y el desarrollo personal del trabajador. El estrés laboral es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad de toma de decisiones, es decir, el bajo control, la demanda elevada puede venir por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás (Chiang, et al., 2018).

Es de gran importancia realizar un estudio de las afectaciones del estrés laboral y ansiedad, en el cual resalta el ambiente laboral además de las características individuales de cada sujeto como lo son por ejemplo, el estilo de vida, las experiencias, las expectativas y la estabilidad emocional; dentro del campo laboral se deben analizar las dificultades, las restricciones, el no empleo de las habilidades individuales de cada sujeto, los conflictos por nivel de autoridad, las cargas de trabajo de forma excesiva, las múltiples actividades laborales, las condiciones del área de trabajo y las políticas inadecuadas o incumplidas dentro del organismo (Quispe, 2017).

La capacidad y habilidades, llegan a verse afectados por factores como el estrés laboral y la ansiedad, lo cual puede crear un obstáculo que impida el desarrollo normal en el desempeño de las actividades de forma ágil (Milán, 2017).

Ante las presiones internas y externas que puedan presentarse, el organismo humano comienza a dar una respuesta fisiológica, afectando el lado psicológico del individuo, dejando paso a la presencia del desajuste personal, así como también en el puesto laboral y su organización (Anchaluiza, 2021).

No hay que dejar de lado como esto puede afectar físicamente a la salud física, debido a que al ser el estrés laboral una afectación psicológica llega a mostrar sus síntomas físicamente a través de dolores de cabeza, cansancio físico, dolor de pecho y aumento de la presión arterial, lo cual puede causar incluso problemas cardíacos, y agotamiento mental (Yépez, 2020).

Estrés Laboral y Ansiedad en Agentes Civiles de Tránsito de la Ciudad de Quito

El deterioro cognitivo es un factor al que hay que resaltar en cuanto a los problemas que pueden afectar a un individuo que sobrepasa los niveles de estrés laboral y que sin conciencia alguna va deteriorando su habilidad y función cognitiva, por lo tanto, al no contar con un estado de alerta debido a los estados de confusión que pueda tener, no percibe el peligro por la cual está expuesto (Clark, D. 2012).

Es necesario realizar el análisis de las circunstancias por las cuales se puedan sentir afectados y conocer el porcentaje de todos aquellos que presentan un índice preocupante de estrés laboral y ansiedad, pero el cual desconocen, y así mismo implementar de manera inmediata estrategias de disminución y control, comenzando con los casos más graves progresivamente. A pesar de existir diversos estudios en cuanto al estrés laboral y la ansiedad, no se ha realizado un estudio o análisis a fondo de las necesidades psicosociales en cuanto al estrés laboral y la ansiedad de los agentes civiles de tránsito de la ciudad de Quito. (Bardia, 2014).

Según Freire (2014), la ansiedad es una sensación o estado emocional normal que se presenta en determinadas situaciones y que constituye una respuesta habitual a diferentes factores estresores.

La ansiedad es el miedo que se puede sentir al estar acompañado del estrés laboral, pero además que en combinación puede resultar en aumento de ambos y de sus daños psicológicos y físicos, la tensión que causa una situación puede dar paso al temor y a la inquietud que trae la ansiedad. Considerando en este caso la ansiedad puede ser iniciada en el ámbito

familiar y evolucionada al lado laboral (López, 2014).

La ansiedad es algo con lo cual contamos todos los seres humanos sin embargo no en la misma modalidad, para algunos es incluso incontrolable, por lo tanto, es necesario ampliar su estudio y análisis en los agentes y determinar el nivel de ansiedad en los mismos para mantener un control que prevenga el aumento o descontrol (Chávez, 2019).

Cruz (2016) mencionan que dos causas principales que dan origen a factores que intervienen en la aparición de la ansiedad, se mantienen muy ligados ya que el individuo es quien da a conocer y a exponerse en el medio donde determina su desarrollo vital, la cultura, sociedad van de la mano por lo tanto las diversas situaciones que se viven a diario comprenden factores muy puntuales en que la persona se ve en la necesidad de formar parte de los eventos que inciden en la aparición de la ansiedad. Sin embargo, no se debe dejar atrás los factores principales que logran llegar a enfatizar de manera radical y dar respuestas a lo que en sí pueda ser determinante para el estudio concreto y veraz para puntualizar las causas más influyentes en la ansiedad, aquí se puede plantear y dar a conocer los dos con mayor relevancia como:

- **Genéticos:** son aquellos en que tiene o pueda llegar existir una predisposición al surgimiento de un posible trastorno, de tal manera que se ven involucrado características importantes de la persona como el temperamento, que va a formar parte del constructo del papel importante que va a desempeñar y el reflejo que dará a conocer en los diferentes ámbitos que se desarrolla en la vida, la propensión

Estrés Laboral y Ansiedad en Agentes Civiles de Tránsito de la Ciudad de Quito

hereditaria, misma que se manifiesta en el individuo y más en el carácter que logra determinar el tipo de personalidad comprendido en una de las características muy complejas y radicales y que siempre van a influir en el momento que se desea aplicar cualquier acción o mecanismo para afrontar y salir adelante o dejar que permanezca hasta provocar alguna afección en el estado emocional de la persona.

- **Ambientales:** incluye las experiencias estresantes por la cuales el individuo haya sido parte del mismo y de las cuales llegan a ser detonadores para dar paso a un tipo de trastorno que esta situación pueda conducir a padecerlo de manera muy integral estas experiencias son vitales para la formulación de signos y síntomas que puedan formar elementos radicales, la exposición de todo lo que emerge en el ambiente y que el individuo quiere ser parte de ello, es allí donde el conductor que es propiamente la persona que busca mantener la calma en base a su reacción así serán frenar los resultados para afrontar o controlar el significado de la ansiedad y la aplicación en la vida tanto por el bien o mal que puede llegar a ser para la salud, ya que de esta manera se logra conocer con veracidad los signos y síntomas que causan e influyen en la ansiedad aunque una persona pueda desconocer lo que le pasa hace que pierdan el control y no pueda conducir sus emociones y el padecimiento que presenta.

La ansiedad se relaciona con áreas importantes del desarrollo personal como: comportamiento, personalidad, estado emocional y social, a diferencia de algo completamente negativo, la ansiedad permite que el cuerpo se ponga alerta y

active todos sus mecanismos de defensa ante una situación particular, la ansiedad patológica es la respuesta desproporcionada a un estímulo particular y como resultado la incapacidad del individuo para hacer frente a situaciones que perturban su vida diaria.

Muriel. (2016) establecen que dentro del estudio realizado hacen referencia a la importancia de hacer mención de la sintomatología de la ansiedad en base a esto se logra investigar a fondo sobre elementos que forman parte de este apartado en el cual logran determinar que los síntomas de la ansiedad se dividen en tres tipos como:

- **Cognitivos:** las diversas situaciones que se pueden encontrar tienden a sobresalir con preocupación, miedo o temor inseguridad, dificultad para decidir, pensamientos negativos ya sea sobre uno mismo y de la actuación ante los otros, temor a que otros se den cuenta de las dificultades, pérdida de control, problemas para pensar, estudiar o concentrarse todo esto que se menciona son productos de la mente o la reacción del cuerpo que da ante la circunstancia en la que se mantiene alguna relación en el desempeño y actividades que se desarrollan durante la vida cotidiana y maneja o tiende a estar expuesta la persona, de forma muy amena es importante el nivel de aceptación es ahí donde los síntomas se generan con mayor relevancia.

- **Fisiológicos:** los síntomas pueden ser la sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, temblores, molestias gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de la boca, dificultades para tragar, dolores de

Estrés Laboral y Ansiedad en Agentes Civiles de Tránsito de la Ciudad de Quito

cabeza, mareo, náuseas y escalofríos, todas estas situaciones que se manifiestan afectan al área fisiológica al padecer de ansiedad, es por ende ahí la importancia de buscar ayuda para evitar el avance de un padecimiento más destructivo y potencial que llega a repercutir en el organismo de la persona, es muy importante tener presente los efectos malignos y degenerativos producto de un estado que da como respuesta una ansiedad patológica que es la respuesta desproporcionada a un estímulo determinado, como resultado de ello el individuo se ve incapaz de enfrentarse a situaciones y su comportamiento se ve alterado de tal manera deja de ser una reacción incorrecta para convertirse en una amenaza que la persona no puede controlar.

- **Psicomotrices:** para conocer de forma más exactas sobre las situaciones que se presentan en este tipo se puede encontrar: evitar situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse y tocarse), ir de un lado a otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, entre otros. Para este apartado se puede exteriorizar para la comunicación y la expresividad que la persona requiere dentro de la sociedad y que la repercusión que denota al padecer una ansiedad se llega a manifestar de forma muy puntual es aquí una consideración oportuna para aquellos que están emergiendo en el mundo de la ansiedad que debido a estos elementos y el poder de una baja iniciativa de salir adelante y las ideas irracionales que se adueñan de los pensamientos en la mente y las críticas que logran incidir aún más para dejar atrás lo que los demás piensen.

Las responsabilidades adquiridas en el área laboral aumentan con cada ascenso, esto conlleva a mayor estrés laboral y ansiedad en cada individuo en el cumplimiento de su labor diario. La comprensión y adaptación a la misión y la visión de los objetivos de la organización también puede llegar a causar el aumento de los indicios del estrés laboral, por lo tanto, es necesaria la capacitación adecuada, además del control y supervisión permanente (Moreno, 2014).

Los impactos que pueden ser riesgosos ante la salud mental y que resulte ser afectada por el estrés laboral y la ansiedad, se determinan mediante medidores de factores, los cuales en la población afectada se podrían considerar variables relacionadas, como, por ejemplo, la edad, el sexo, el círculo y la carga familiar, el desempeño laboral, entre otros, los mismos pueden afectar de diferente manera e intensidad (D'Aubeterre, 2017).

El agotamiento mental puede deberse al estrés laboral adquirido a través de la carga excesiva de trabajo, lo cual en ocasiones le impide cumplir con su horario requerido para sus necesidades básicas, por la ansiedad que causa la responsabilidad de cumplir con todo lo solicitado por los superiores, por otro lado se pasa por alto la ansiedad y el estrés laboral que esto puede causar en los mismo, dejando a un lado la importancia de la salud psicológica y el equilibrio de su exterior con su interior. (Bardi, 2017).

Es necesario estimar el bienestar psicológico de los Agentes civiles de tránsito de la ciudad de Quito, enfatizando la necesidad de estudiar los factores que pueden ocasionar estrés y

Estrés Laboral y Ansiedad en Agentes Civiles de Tránsito de la Ciudad de Quito

ansiedad, en el ámbito laboral. Profesional, social y familiar, viendo esto como el entorno en el que esta población interactúa a diario, todos los cuales están interrelacionados, y algunos pueden ser más dañinos que otros.

Es fundamental describir cómo puede alterar de diferentes maneras los factores de riesgo que aumenten el índice de estrés y ansiedad, con el propósito de planificar estrategias que puedan resultar beneficiosas en la salud de los individuos, por lo cual se debe conocer cada aspecto de su entorno e identificar que lo afecta más, localizando así la raíz del problema y la forma de combatirlo (Chiang, 2015).

Los factores detonantes y de incremento del estrés laboral y la ansiedad se pueden clasificar según las características más habituales con las que el individuo interactúa diariamente, por ejemplo, dependiendo de las horas de la jornada laboral (sumando el desempeño del tiempo extra) en comparación al disfrute de su tiempo libre y con quienes convive, es decir, lograr descubrir en que entorno dedica más tiempo y en cual progresivamente, esto ayudara a determinar el entorno que pueda afectarlo más en los niveles de estrés laboral y ansiedad. (Vargas, 2017).

Hacer la comparativa del entorno social y laboral es necesaria, debido a los diferentes niveles de estrés laboral y ansiedad que pueden dar resultado ante el análisis de los mismos y que pueden comenzar o aumentar de forma diferente en cada sujeto, es decir, algunos pueden verse más afectados por consecuencia en el entorno familiar a causa del estrés laboral o viceversa (Quispe, 2017).

Relacionar los rasgos comunes en todos los entornos, con la finalidad de alcanzar una comprensión a fondo de las afectaciones que ha causado el estrés laboral y la ansiedad en los individuos que la presentan y en como lo han afrontado, el saber si comprenden la importancia y la forma en como esto los afecta directamente de manera psicológica y física (Yépez, 2020).

Como menciona Sánchez (2019), es necesario hacer conocer a la comunidad la importancia de la salud mental, con la finalidad de concientizar acerca de los efectos que pueden tener en la salud de los mismos, y el cómo reconocer cuando alguien se encuentra en un riesgo psicológico a causa del estrés laboral y la ansiedad, además de las estrategias de intervención y apoyo que pueden aportar al momento de presenciar un caso alarmante o en sus inicios (Chávez, 2019).

A pesar de que el estrés laboral no es considerado una enfermedad por lo que aparentemente no requiere atención medica de forma urgente de igual forma, esta al evolucionar a causa de su falta de atención puede ser perjudicial para la salud, por lo cual es necesario ampliar los estudios de las afectaciones causadas por el estrés laboral y la ansiedad (Paredes, 2016).

La psicología ayuda mediante estudios y análisis de factores en las afectaciones psicológicas que son perjudiciales para la salud del ser humano por lo cual la ampliación de ciertos estudios en diferentes tipos de poblaciones es importante, sin dejar de lado a la población encargada del bienestar de las demás personas, las cuales en general son quienes mayor carga contienen y evitan distribuir por lo cual el aumento del

Estrés Laboral y Ansiedad en Agentes Civiles de Tránsito de la Ciudad de Quito

estrés laboral y la ansiedad es muy común en esta población, necesitando en muchos casos la ayuda inmediata debido al incremento que ha evolucionado con el tiempo y la falta de la correcta atención (Moreno, 2014).

Es de gran importancia realizar las capacitaciones necesarias, en la implementación de estrategias de prevención y disminución del estrés laboral y la ansiedad, considerándola necesaria dentro de cada instalación laboral, así como el estudio de casos que requieran un seguimiento individual o grupal (Yépez, 2020).

A partir de los planteamientos ya analizados, se ha propuesto la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y ansiedad en agentes civiles de tránsito de la ciudad de Quito? Asimismo, se han planteado: ¿Cuáles son los niveles de estrés laboral y ansiedad en Agentes civiles de tránsito de la ciudad de Quito?; y, ¿Cuáles son las estrategias predominantes que se deben aplicar para la disminución de las afectaciones del estrés laboral y la ansiedad en Agentes civiles de tránsito de la ciudad de Quito?

Para responder a esta pregunta de investigación, se propusieron los siguientes objetivos: como objetivo general se buscó relacionar el estrés laboral y la ansiedad en Agentes civiles de tránsito de la ciudad de Quito; y, como objetivos específicos se propuso clasificar el nivel de estrés laboral y ansiedad en Agentes civiles de tránsito de la ciudad de Quito, proponer estrategias para la disminución de estrés laboral y ansiedad en Agentes civiles de tránsito de la ciudad de Quito y comparar el estrés laboral y la ansiedad personal de agentes civiles de tránsito de la ciudad de Quito.

2. MARCO METODOLÓGICO.

La población con la que se trabajó para esta investigación está constituida por 116 Agentes Civiles de Tránsito de la ciudad de Quito, cuyas edades oscilan entre 20 a 35 años de edad.

El presente estudio utilizó la metodología cuantitativa ya que es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes, lo que implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados. Guerrero (2016) “consiste en contrastar hipótesis desde el punto de vista probabilístico y, en caso de ser aceptadas y demostradas en circunstancias distintas, a partir de ellas elaborar teorías generales” (p.48).

Caballero (2015) señala que en las investigaciones cuantitativas predomina la cantidad y su manejo estadístico matemático y los informantes tienen un valor igual. Este tipo de estudio está orientado a verificar o comprobar de manera deductiva las proposiciones planteadas en la investigación, esto es mediante la construcción de hipótesis en base a la relación de variables para posteriormente someterlas a medición logrando así su confirmación o refutación.

Kayat (2016) señala que este método va más allá que una receta para alcanzar una meta, comprende los procedimientos para la formulación y comprobación de hipótesis a partir de la experimentación, lo que constituye el carácter hipotético-deductivo, es decir, de la teoría general (a partir del cual se generan las hipótesis) a la particularidad de los hechos estudiados en la recolección de los datos (experiencia).

Estrés Laboral y Ansiedad en Agentes Civiles de Tránsito de la Ciudad de Quito

La presente investigación tuvo alcance Correlacional dado que se indagó la relación entre dos variables de estudio para saber la relación entre estrés laboral y ansiedad en Agentes Civiles de tránsito de la ciudad de Quito.

Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación.

González (2016) la investigación cuantitativa pretende establecer el grado de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados por medio de una muestra.

Ricoy (2015) indica que el “paradigma positivista se califica de cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico tecnológico”. Por tanto, el paradigma positivista sustentará a la investigación que tenga como objetivo comprobar una hipótesis por medios estadísticos o determinar los parámetros de una determinada variable mediante la expresión numérica. (p. 14).

Asimismo, para Com (2014), el paradigma cuantitativo se caracteriza fundamentalmente por la “búsqueda y acumulación de datos, las conclusiones se desprenden del análisis de esos datos, se utilizan generalmente para probar hipótesis previamente formuladas; para ello se emplea a los números como fundamentos, a través de construcciones estadísticas de acuerdo a ciertos criterios lógicos” (p.40)

Al respecto, Stra cuzzi (2015), señalan que: “El método cuantitativo se

fundamenta en el positivismo, el cual percibe la uniformidad de los fenómenos, aplica la concepción hipotética-deductiva como una forma de acotación y predica que la materialización del dato es el resultado de procesos derivados de la experiencia. Esta concepción se organiza sobre la base de procesos de operacionalización que permite descomponer el todo en sus partes e integrar éstas para lograr el todo” (p.40)

Nuestro modelo de investigación es un modelo no experimental de corte transversal ya que no se manipula intencionalmente las variables. Es decir, esta es una búsqueda donde no cambiamos las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no empírica es observar los fenómenos a medida que ocurren en su entorno natural para luego analizarlos.

El diseño transversal es apropiado cuando la investigación se centra en analizar cuál es el nivel de una o diversas variables en un momento dado. También es adecuado para analizar la relación entre un conjunto de variables en un punto del tiempo. Puede abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores. (Rosado, 2020).

Método

Para la selección de la muestra, a través de un muestreo no probalístico intencional, se evaluó al personal que conforma la Agencia Metropolitana de Tránsito de la ciudad de Quito.

El total de los participantes fue de 116 Agentes Civiles de Tránsito de la ciudad de Quito. Comprendidos entre mujeres y hombres. La edad promedio de los

Estrés Laboral y Ansiedad en Agentes Civiles de Tránsito de la Ciudad de Quito

participantes fue de un rango promedio entre 20 y 35 años de edad.

Instrumentos

En el presente estudio se utilizó dos instrumentos para la medición de las variables la “Encuesta de Estrés Laboral de la OIT-OMS” y la “escala de autovaloración de ansiedad de Zung.

Encuesta de Estrés Laboral de la OIT-OMS”

El instrumento utilizado para medir el estrés laboral en la presente investigación fue el Cuestionario de Estrés Laboral publicado por la OIT-OMS y sustentado por Ivancevich y Matteson en 1989, el cual mide estresores organizacionales, grupales e individuales. En esta investigación el instrumento se usará para evaluar estrés laboral.

Su Confiabilidad: 0,966, según el alfa de Cronbach. lo que represente alta confiabilidad. El mismo Consta de 25 ítems que permiten valorar estresores laborales enfocándose en diversos aspectos tales como: las condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo, estilos de dirección y liderazgo, la gestión de recursos humanos, las nuevas tecnologías, la estructura organizacional e incluso aspectos relacionados al clima organizacional. (Laime,2018).

Escala de autovaloración de ansiedad de Zung.

Según Buenaño (2016) la escala de ansiedad fue diseñada por Zung en 1971 con objeto de disponer de un instrumento que permitiera la comparación de casos y datos significativos de pacientes con ansiedad.

La escala consta de los mismos 20 ítems, pero adaptados a la forma de administración de cada una. 5 hacen referencia a síntomas afectivos y 15 a síntomas somáticos de ansiedad.

Su Confiabilidad: Los coeficientes de correlación fueron estudiados por Zung es de 0.66.

Esta escala cuenta con ítems elaborados en forma positiva (15) y negativa (5) ya que se busca evitar que la persona encuentre pautas por medio de las cuales se pueda guiar y así contestar de manera automática, pues el individuo debe dar respuestas acordes a su realidad personal (Astocondor, 2016).

Finalmente se puede decir, que la Zung ansiedad es una escala con grandes capacidades para identificar posibles trastornos de ansiedad, es una prueba de fácil aplicación y que requiere poco tiempo para la misma, así mismo, es una prueba a la que se puede tener fácil acceso, características que la hicieron apta para ser seleccionada para realizar la presente investigación.

Código de Ética

El propósito de este Código de Ética es proveer normas específicas para cubrir la mayoría de las situaciones con las que pueden encontrarse los psicólogos. Tiene como objetivos el bienestar y la protección de los individuos y los grupos con los cuales los psicólogos trabajan, y la educación de miembros, estudiantes y del público considerando las normativas éticas de la disciplina. (APA.2015)

Beneficencia, No maleficencia: Aquí se esforzó por hacer cosas buenas para las personas con las que se interactuó profesionalmente y se asumió

Estrés Laboral y Ansiedad en Agentes Civiles de Tránsito de la Ciudad de Quito

responsabilidad por ningún daño. En la actuación profesional se buscó salvaguardar el bienestar y los derechos de las personas con las que se interactúa profesionalmente y demás afectados.

Fidelidad y Responsabilidad: Se construyeron relaciones de confianza con las personas con las que trabajan. Se defendieron los estándares de conducta profesional, Se definen sus funciones y obligaciones profesionales, asumen la responsabilidad adecuada por sus acciones y tratan de gestionar los conflictos de intereses que podrían conducir a la explotación o el daño.

Integridad: En estas actividades, no sé, engaña ni participan en fraudes, engaños o tergiversaciones deliberadas de los hechos. Nos esforzamos por mantener nuestros compromisos y evitar hacer compromisos poco claros o desacertados.

3. RESULTADOS.

Para la recolección de resultados se utilizó el programa SPSS y Excel, obteniendo las correlaciones de variables y diagramas que permitieron consolidar y graficar la información.

Para obtener los resultados nuestro análisis tuvo q pasar por cuatro etapas:

- La de concientización: Se dio a conocer a los jefes inmediatos y al personal de la Agencia Metropolitana de tránsito acerca del estudio.
- Recolección de información: Se le aplico el instrumento a 116 funcionarios de la Agencia Metropolitana de Tránsito dicha información se organizó y clasifíco para su respectivo análisis.

- **Análisis de información:** Se realizo el análisis, se tabularon las encuestas se obtuvieron los resultados por área de afectación de cada uno de los servidores públicos.
- **Etapas de descripción:** Con los resultados obtenidos se va describiendo a continuación dichas correlaciones entre variables:

En el análisis de correlación entre la puntuación obtenida en la escala de estrés laboral, específicamente la subescala de respaldo de grupo y la puntuación obtenida en la escala de ansiedad utilizando el estadístico de Spearman se obtiene un índice de ,521 con un nivel de significancia $<0,01$, es decir que la correlación es estadísticamente muy significativa (ver en la tabla 2).

En el análisis de correlación entre la puntuación obtenida en la escala de estrés laboral, específicamente la subescala de falta de cohesión y la puntuación obtenida en la escala de ansiedad utilizando el estadístico de Spearman se obtiene un índice de ,725 con un nivel de significancia $<0,01$, es decir que la correlación es estadísticamente muy significativa (ver en la tabla 2).

En el análisis de correlación entre la puntuación obtenida en la escala de estrés laboral, específicamente la subescala de influencia del líder y la puntuación obtenida en la escala de ansiedad utilizando el estadístico de Spearman se obtiene un índice de ,641 con un nivel de significancia $<0,01$, es decir que la correlación es estadísticamente muy significativa (ver en la tabla 2).

Estrés Laboral y Ansiedad en Agentes Civiles de Tránsito de la Ciudad de Quito

En el análisis de correlación entre la puntuación obtenida en la escala de estrés laboral, específicamente la subescala de territorio organizacional y la puntuación obtenida en la escala de ansiedad utilizando el estadístico de Spearman se obtiene un índice de ,568 con un nivel de significancia $<0,01$, es decir que la correlación es estadísticamente muy significativa (ver en la tabla 2).

En el análisis de correlación entre la puntuación obtenida en la escala de estrés laboral, específicamente la subescala tecnología y la puntuación obtenida en la escala de ansiedad utilizando el estadístico de Spearman se obtiene un índice de ,681 con un nivel de significancia $<0,01$, es

decir que la correlación es estadísticamente muy significativa (ver en la tabla 2).

En el análisis de correlación entre la puntuación obtenida en la escala de estrés laboral, específicamente la subescala de estructura organizacional y la puntuación obtenida en la escala de ansiedad utilizando el estadístico de Spearman se obtiene un índice de ,630 con un nivel de significancia $<0,01$, es decir que la correlación es estadísticamente muy significativa (ver en la tabla 2).

En el análisis de correlación entre la puntuación obtenida en la escala de estrés laboral, específicamente la subescala de clima organizacional y la puntuación obtenida en la escala de ansiedad utilizando el estadístico de Spearman se obtiene un índice de ,580 con un nivel de significancia $<0,01$, es decir que la correlación es estadísticamente muy significativa (ver en la tabla 2).

Tabla 1

Variables	Media	Desviación estándar	N
sexo	,5431	,50030	116
edad	2,2586	,62025	116
Estrés laboral	45,3793	9,99970	116
Respaldo de grupo	12,5862	3,47180	116
Falta de cohesión	16,5259	4,16916	116
Influencia del líder	16,3362	3,94956	116
Territorio organizacional	8,4138	2,13488	116
tecnología	8,0690	2,98321	116
Estructura organizacional	12,9138	3,61295	116
Clima organizacional	12,4138	3,59485	116
ansiedad	91,6293	16,49059	116

Tabla 1: Medidas de tendencia central

Elaborado por: Oscar Mendoza

Fuente: SPSS

Tabla 2

Análisis de correlación de Spearman de las

variables: estrés laboral, ansiedad, sexo, edad, respaldo del grupo, falta de cohesión, influencia del líder, territorio organizacional, tecnología, estructura organizacional, clima organizacional.

CORRELACIONES		ANSIEDAD
Respaldo de grupo	Coefficiente de correlación	,521**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	116
Falta de cohesión	Coefficiente de correlación	,725**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	116
Influencia del líder	Coefficiente de correlación	,641**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	116
Territorio organizacional	Coefficiente de correlación	,568**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	116
tecnología	Coefficiente de correlación	,681**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	116
Estructura organizacional	Coefficiente de correlación	,630**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	116
Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,580**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	116

Como veremos a continuación en la gráfica 1 Niveles de estrés, donde nos indica que del 100 % de Agentes Civiles de Tránsito encuestados, el 41 % presentan un bajo nivel de estrés, el 56 %

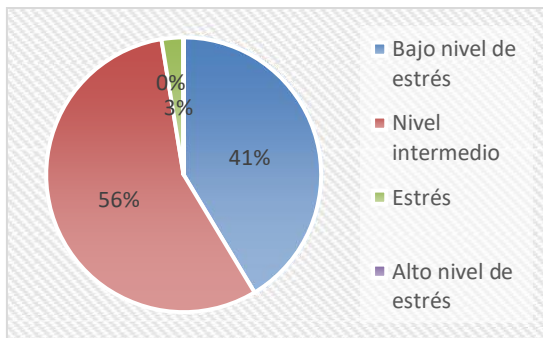
Estrés Laboral y Ansiedad en Agentes Civiles de Tránsito de la Ciudad de Quito

Estadísticos descriptivos

Estrés Laboral y Ansiedad en Agentes Civiles de Tránsito de la Ciudad de Quito

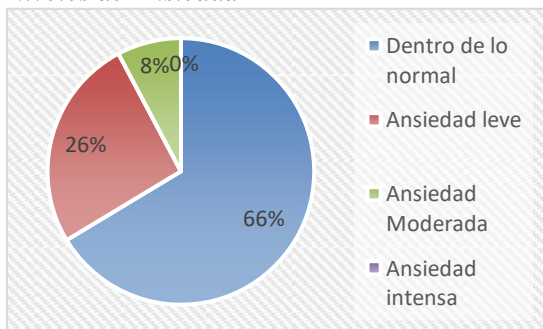
un nivel intermedio, el 3 % estrés y un 0% un alto nivel de estrés.

Gráfico 1
Niveles de estrés



De igual manera en la gráfica 2 Niveles de ansiedad podemos observar que del 100% de Agentes Civiles de Tránsito encuestados, el 66 % se encuentra dentro de lo normal, el 26 % ansiedad leve, el 8% ansiedad moderada y el 0 % ansiedad intensa.

Gráfico 2
Niveles de Ansiedad



4. DISCUSIÓN

Y

CONCLUSIONES.

La finalidad de nuestra investigación fue conocer identificar y establecer la relación que existe entre estrés laboral y ansiedad en Agentes Civiles de Tránsito de la ciudad de Quito.

A través de nuestra investigación hemos podido encontrar una correlación significativa en nuestros resultados, de esta manera podemos decir que en la

variable de estrés laboral existe un 41 % que presentan un bajo nivel de estrés, el 56 % un nivel intermedio, el 3 % estrés y un 0% un alto nivel de estrés, de igual manera en la variable de ansiedad el 66 % se encuentra dentro de lo normal, el 26 % ansiedad leve, el 8% ansiedad moderada y el 0 % ansiedad intensa.

Gracias a esta investigación podemos decir que los Agentes civiles de Tránsito presentan características propias de estrés laboral y en ciertos caso y ocasiones puede ser factor perjudicial dentro de sus actividades laborales como personales.

Estos resultados permiten corroborar los resultados que obtuvo Vásquez E. (2020), en su investigación titulada “Ansiedad, depresión y estrés en trabajadores del hospital Cayetano Heredia durante la pandemia de COVID 19 2020”, donde sus resultados arrojaron relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y las dimensiones de ansiedad.

También se puede evidenciar por el estudio realizado por Nava D. (2019), en su investigación “Estrés laboral y ansiedad en conductores de una empresa de transporte”, donde sus resultados afirman una correlación significativa entre estrés laboral y ansiedad.

Otras investigaciones difieren en estos resultados, como las de Guadalupe y Vaca (2018) en la cual obtuvieron puntajes altos de estrés laboral y bajos de ansiedad, sin embargo, esto podría deberse a que la población utilizada fueron enfermeras de un hospital psiquiátrico, asimismo, realizaron un estudio descriptivo por lo cual no debieron afirmar que ambas variables no se relacionan.

Estrés Laboral y Ansiedad en Agentes Civiles de Tránsito de la Ciudad de Quito

Por otro lado, Jiménez (2020), quien en su investigación encontró que la relación entre ambas variables estrés y ansiedad fue alta. Llegando a la conclusión de que dicha investigación se realizó con una muestra diferente y en un tiempo completamente distinto a la actualidad.

Mesa (2019), analizó la relación entre estrés y ansiedad y también como estos dos estados emocionales se asocian a la inteligencia emocional. Bajo un diseño descriptivo – correlacional, en el cual participaron 258 enfermeros del Hospital Universitario de Canarias y los instrumentos aplicados fueron: El cuestionario de state – trait anxiety inventory para evaluar la variable ansiedad, el Cuestionario nursing stress scale para evaluar la variable estrés, el Trait – meta mood scale, para evaluar la variable inteligencia emocional y un Cuestionario de datos sociolaborales. Donde se encontró una relación directa entre estrés laboral y ansiedad.

Flores (2020), evaluó la relación de los estados de ansiedad, depresión y sintomatologías de estrés en un grupo de trabajadores ecuatorianos durante la pandemia. Bajo el diseño descriptivo, realizado a 95 trabajadores de la modalidad de teletrabajo emergente debido a la pandemia COVID-19. Los instrumentos utilizados para la siguiente investigación fueron: Escala sintomática de estrés “SEPPO ARO” y la escala de depresión y ansiedad de Beck. Como resultados se obtuvo que el 60% de los trabajadores presentaron sintomatologías relacionadas al estrés normal, un 65% de los trabajadores presentan estados de ansiedad y un 34% presentan estados de depresión.

Vásquez (2020), determino la incidencia y la relación entre la ansiedad, depresión y el estrés laboral en los trabajadores del hospital Cayetano Heredia durante la pandemia de COVID 19 durante el año 2020. Bajo el diseño descriptivo – correlacional, realizado a una población de 45 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron la escala de ansiedad y depresión de Hamilton, y la escala de estrés laboral de Hock. Los resultados mostraron que la incidencia de ansiedad, depresión y estrés laboral es de 68.9%, 53.5%, 44.4% respectivamente. Y además no se encontró relación estadísticamente significativa entre las variables ansiedad, depresión y estrés laboral.

Conclusiones

Para concluir nuestra investigación referente a los resultados encontrados en relación a estrés laboral y ansiedad en Agentes Civiles de Tránsito de la ciudad de Quito tenemos los siguientes puntos:

- El estrés laboral es un factor principal que representa un problema para el desarrollo de actividades laborales y personales.
- La ansiedad también es un factor que no debe pasar desapercibido en esta población es considerada como una problemática que perturba sus acontecimientos diarios.
- Entre la puntuación obtenida en la escala de estrés laboral, específicamente en todas sus subescalas y la puntuación obtenida en la escala de ansiedad existe correlación que es estadísticamente muy significativa.
- El estrés laboral y la ansiedad dentro del entorno laboral representan una

Estrés Laboral y Ansiedad en Agentes Civiles de Tránsito de la Ciudad de Quito

amenaza para la salud de todos los trabajadores, trayendo como consecuencias el desequilibrio de las organizaciones.

Limitaciones del estudio

- El tiempo limitado de los funcionarios públicos para poder contestar los instrumentos.
- La subjetividad de las respuestas por interpretación errónea de resultados.
- La falta de tiempo del estudiante coinvestigador.
- La ausencia de información confiable y actualizada.
- La limitación de la modalidad virtual para la aplicación de los instrumentos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Anchaluza Moposita, D. V. (2021). “El acondicionamiento físico y el desempeño laboral de los agentes civiles de tránsito del gobierno autónomo descentralizado municipalidad Ambato. Ambato: trabajo de titulación.”

Urupeque Pérez, Gissella (2017). “Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte urbano en el distrito de Carabayllo, 2017”

Figuroa Anchivilca, Ada (2017) “Estrés laboral y desempeño docente en la institución educativa n.º 7228 “peruano canadiense” villa el salvador, 2018”.

Newstrom, J. W. (2011). “Comportamiento humano en el trabajo. ciudad de México: Mc Graw hi educación.”

Agudelo Vélez, D. M., “Gómez Maquet, y., & López, p. l. (2014). propiedades psicométricas del inventario de depresión estado rasgo (ider) con una muestra de. avances en psicología latinoamericana, 84.”

Barán Tujá, Andrea. (2018) “Ansiedad y estrés”

Bardia, R. (2014). “Salud ocupacional y riesgos laborales. Saint panam, 14.”

Catari Casasola, K. B., & Quispe Villca, C. R. (2017). “Impacto del estrés en el desempeño laboral de la paz: tesis de grado.”

Estrés Laboral y Ansiedad en Agentes Civiles de Tránsito de la Ciudad de Quito

Chávez Carranza, C. (2019). resiliencia en efectivos policiales pertenecientes a la división de inteligencia de Lima: tesis de grado.

Carlos Alberto Ramos. 2015. "Los paradigmas de la investigación científica" <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/167/159>

Chiang, M. M., Riquelme, G. R., & Rivas, P. A. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de concepción. Ciencia & trabajo.

Chiang Vega, M. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad de Talcahuano. CiencTrab, 7.

Chiang, M. M., Riquelme, G. R., & Rivas, P. A. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de Concepción. Ciencia & trabajo.

Clark, D. A., & Beck, A. T. (2012). Terapia cognitiva para trastornos de ansiedad. new york: Desclée de Brouwer.

Evans, D. (1997). "Diccionario introductorio de psicoanálisis, lacaniano. buenos aires: Paidós."

Fernández García, R. (2010). "La productividad y el riesgo. Alicante: editorial club universitario".

Flores Canales, V. H. (2007). "Estrés laboral. Pachuca: Monografía para obtención de Título."

Freire Martinez, A. (2015). "Riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño. Ambato: Tesis de Grado."

Estrés Laboral y Ansiedad en Agentes Civiles de Tránsito de la Ciudad de Quito

- Gil-Monte, P. R. (2005). "El síndrome de quemarse por el trabajo (BURNOUT). Una enfermedad laboral en la sociedad del Bienestar, 186".
- Raven.E.(2014). "La investigación cuantitativa, la investigación cualitativa y el investigador"
<http://www.arje.bc.uc.edu.ve/arj15/art15.pdf>
- González llaneza, f. m. (2007). Instrumentos de evaluación psicológica. La Habana: Ciencias Médicas.
- Kalimo, R., El-Batawi, M., & Cooper, C. (1988). "Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Ginebra: organización mundial de la salud."
- UNAM.2010. "Principios éticos de los psicólogos y código de conducta American Psychological Association (apa) enmiendas 2010"
http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite_etica/Codigo_APA.pdf
- Milán, A., Calvanese, N., & D'Aubeterre, M. (2017). "Condiciones de trabajo, estrés laboral, dependencia universitaria y bienestar psicológico en docentes universitarios. Redu, 218."
- Moreno Jiménez, B. (2014). "Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio - económico. orp journal, 18."
- Núñez Rojas, A., Tobón, S., Vinaccia Alpi, S., & Arias Henao, D. (2006). "Diseño de un modelo de intervención psicoterapéutica en el vih/sida a partir. suma psicológica, 116."
- Paredes Alfaro, I. (2016). "Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía insumos profesionales Insuprof Cía. Ltda. Quito: Creative Commos."
- Preciado S, M. L., Franco Ch., S.A., & Vázquez G., J. M. (2010). "Perfil de estrés y síndrome burnout en estudiantes mexicanos de. e-gnosis, 10."
- Sánchez López, c. a. (2019). Llos riesgos psicosociales y el desempeño laboral en agentes civiles de tránsito de la dirección de tránsito, transporte y movilidad del gobierno

Estrés Laboral y Ansiedad en Agentes Civiles de Tránsito de la Ciudad de Quito

autónomo descentralizado de la municipalidad de Ambato. Ambato: Proyecto de Investigación.”

Sierra, J. C., Ortega, V., & Zubeidat, I. (2003). “Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. mal-estar e subjetividades, 59.”

Vargas Andrade, j. m. (2017). “Impacto de los factores de riesgo psicosocial en la salud mental de los agentes civiles de tránsito, de la agencia metropolitana de tránsito. quito: trabajo de titulación.”

Yépez Males, E. A. (2020). “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. Ibarra: informe final del trabajo de titulación.”

David Alan Neill, Liliana Cortez Suárez (2018) “Procesos y fundamentos de la investigación científica”

Carlos Alberto Ramos. 2015. “Los paradigmas de la investigación científica”
http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf

Ana Jesusita Cabarcas Merlano y Ketty Gissely Córdoba Mena. (2020) “Descripción y consistencia interna: zung ansiedad”

Quintanilla R. (2021). “Estrés laboral y ansiedad en el personal de salud del Clas Wanchaq en tiempos de covid-19, cusco, 2021”
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/autonoma/1332/1/Rubit%20Quintanilla%20Ayacho.pdf>

NAVA L. (2019). “Estrés laboral y ansiedad en conductores de una empresa de transporte público”
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/991/Nava%20Debernardi%2c%20Lorena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Estrés Laboral y Ansiedad en Agentes Civiles de Tránsito de la Ciudad de Quito

Huamán Flores, Alexandra Milagros. (2021). “Estrés laboral y ansiedad en trabajadores del centro de salud San Fernando, Arequipa 2021” [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76684/Huam%
c3%a1n_FAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76684/Huam%c3%a1n_FAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez. C. (2012). “El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa “Sualupell curtiduría Suárez s.a.” en la ciudad de Ambato en el período marzo – mayo de 2009” https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf

ANEXOS.

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

En esta página proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de Estrés Laboral. 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. Marque con una X su elección según los siguientes criterios:

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.

Nº.	Condición	1	2	3	4	5	6	7
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.							

TEST DE ANSIEDAD DE ZUNG PROTOCOLO DEL INSTRUMENTO ORIGINAL

Instrucciones

Marque con una X en el espacio correspondiente según como usted se haya sentido durante la última semana.

Nº.	Ítem	Nunca o casi nunca	A veces	Con bastante frecuencia	Siempre o casi siempre
1	Me siento más nervioso(a) y ansioso(a) que de costumbre.				
2	Me siento con temor sin razón.				
3	Despierto con facilidad o siento pánico.				
4	Me siento como si fuera a reventar y partiera en pedruzcos.				
5	Siento que todo está bien y que nada malo puede sucederme.				
6	Me tiemblan los brazos y las piernas.				
7	Me mortifican dolores de cabeza, mareos o náusea.				
8	Me siento débil y me canso fácilmente.				
9	Me siento tranquileja y puedo permanecer en calma fácilmente.				
10	Puedo sentir que me sale muy rápido el corazón.				
11	Sufro de mareos.				
12	Sólo de desmayos o siento que voy a desmayar.				
13	Puedo inspirar y expirar fácilmente.				
14	Se me adormecen o hinchon los dedos de las manos y pies.				
15	Sufro de molestias estomacales o indigestión.				
16	Orino con mucha frecuencia.				
17	Generalmente mis manos están secas y calientes.				
18	Siento temblores.				
19	Me puedo dormitejar con facilidad y descanso bien durante la noche.				
20	Tengo pesadillas.				

Consentimiento Informado

Yo, con..... años , acepto participar de forma voluntaria en la actividad formativa de los estudiantes de la Universidad tecnológica Indoamérica, reconozco que me han sido explicados las condiciones del psicodiagnóstico, que voy a recibir, por el estudiante **Oscar Ivan Mendoza Riofrio** y que he sido informado/a de que mis datos serán tratados con absoluta confidencialidad, la cual podría romperse de acuerdo a lo establecido en la ley del país, únicamente en los siguientes casos: **1.** En beneficio y protección de la vida e integridad del propio paciente. **2.** Cuando exista posibilidad de daño a terceros. **3** por autorización explícita del paciente. A través de este consentimiento acepto que, se me ha explicado que en caso de ser remitido a interconsulta con otro profesional y no hacerlo, es de mi absoluta responsabilidad la decisión que tomo, por lo que exoneró a la Universidad tecnológica Indoamérica de cualquier consecuencia que mi decisión genere. He leído la información proporcionada en el presente documento o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado. Por lo tanto, consiento voluntariamente en someterme a la evaluación psicológica ofertada y entiendo que mis derechos de paciente serán respetados, y que puedo retirarme del proceso iniciado cuando lo considere conveniente, sin ningún perjuicio para mi persona.

Firma del Solicitante de Atención Psicológica* _____

Estrés Laboral y Ansiedad en Agentes Civiles de Tránsito de la Ciudad de Quito