



Recepción: 06 / 10 / 2018

Aceptación: 17 / 05 / 2019

Publicación: 05 / 07 / 2019



Ciencias sociales y políticas

Artículo de investigación

***La función del trabajador social frente a complejos escenarios laborales: El estrés laboral en los agentes de tránsito de Loja***

***The role of the social worker in the face of complex work scenarios: work stress in Loja transit agents***

***O papel do assistente social diante de cenários de trabalho complexos: estresse no trabalho em agentes da Loja transit***

Celia Isabel Jara-Galdeman <sup>I</sup>

[celia.jara@unl.edu.ec](mailto:celia.jara@unl.edu.ec)

Natalia Irene Zárate-Castro <sup>II</sup>

[natyizc@hotmail.com](mailto:natyizc@hotmail.com)

Luis Fernando Guevara-Mena <sup>III</sup>

[luisfernandoucsg@hotmail.com](mailto:luisfernandoucsg@hotmail.com)

Correspondencia: [celia.jara@unl.edu.ec](mailto:celia.jara@unl.edu.ec)

- <sup>I.</sup> Magíster en Desarrollo Comunitario, Ingeniera Comercial, Docente de la Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador.
- <sup>II.</sup> Magíster en Desarrollo Comunitario, Licenciada en Ciencias de la Educación en la Especialidad de Químico Biológicas, Docente de la Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador.
- <sup>III.</sup> Máster Universitario en Derecho Constitucional, Especialista Superior en Derecho Procesal, Abogado de los Tribunales y Juzgados de la República, Docente de la Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador.

## Resumen

En esta investigación se abordará la complejidad del trabajo que desempeñan los Agentes de Tránsito de la ciudad de Loja, y, como este ambiente laboral influye en que se genere un grave estrés laboral, que ocasionará un inadecuado desempeño profesional y afectará su salud física y psíquica. En este contexto, se revisará la importancia del Trabajador Social para tratar y prevenir este problema laboral, revalorizando, desde un enfoque social, las funciones de esta importante profesión. Finalmente, se propondrán cambios normativos para que se tome en serio la labor de este profesional, así como se propondrá un ambiente de capacitaciones a fin de cambiar la mentalidad de los conductores y usuarios del tránsito a fin que respeten la labor del Agente de Tránsito y se genere una circunstancia laboral adecuada para este último.

**Palabras clave:** Trabajador social; estrés laboral; agente de tránsito; complejidad laboral.

## Abstract

This research will address the complexity of the work performed by Traffic Agents of the city of Loja, and, as this work environment influences in generating a serious work stress, which will cause an inadequate professional performance and affect their physical and mental health. In this context, we will review the importance of the Social Worker to treat and prevent this labor problem, reassessing, from a social perspective, the functions of this important profession. Finally, normative changes will be proposed so that the work of this professional will be taken seriously, as well as a training environment will be proposed in order to change the mentality of drivers and transit users so that they respect the work of the Transit Agent and this professional can work correctly.

**Keywords:** Social worker; work stress; traffic agent; labor complexity.

## Resumo

Esta investigação abordará a complexidade do trabalho realizado pelos Agentes de Trânsito da cidade de Loja e, como este ambiente de trabalho influencia a geração de estresse laboral grave, o que acarretará desempenho profissional inadequado e afetará sua saúde física e mental. Nesse contexto, a importância do Assistente Social no tratamento e prevenção desse problema trabalhista será revista, reavaliando, a partir de uma abordagem social, as funções dessa importante profissão. Por último,

serão propostas alterações regulamentares para que o trabalho deste profissional seja levado a sério, assim como será proposto um ambiente de formação de modo a mudar a mentalidade dos condutores e utilizadores de trânsito, para que respeitem o trabalho do Agente de Tráfego e uma circunstância de trabalho adequada é gerada para o último.

**Palavras-chave:** Assistente social; estresse no trabalho; agente de tráfego; complexidade do trabalho.

## **Introducción**

A través del presente trabajo académico se pretende abordar uno de los males laborales quizá más explorados de un trabajador y su entorno laboral: el estrés laboral. Sin embargo, la presente investigación se diferencia de otras, ya que vamos a analizar a una de las profesiones o labores más complejas que pueden existir en el Ecuador, esto es, al Agente de Tránsito.

De ahí que, el profesional del control del tránsito, al trabajar en las calles, al coexistir con tiempos climáticos cambiantes, y, sobre todo, al relacionarse y tratar con personas (choferes o usuarios del tránsito) con diferentes actitudes y reacciones, hacen que se genere un singular y grave estrés laboral, distinto a aquellos que se pudieren generar en otras profesiones o trabajos.

Es frente a esta problemática que queremos abordar la importancia del Trabajo Social, y, de manera particular del Trabajador(a) Social, a fin de que, como en el presente caso, se realicen investigaciones propias y pragmáticas del entorno laboral de los Agentes de Tránsito, así como analizar el estrés laboral que sufre este, proponiendo programas que impliquen la prevención y tratamiento de este mal social.

En este escenario, se sugerirán cambios en las Leyes y Reglamentos que regulan a los Agentes de Tránsito, a fin de que se obligue la contratación de Trabajadores Sociales, y estos atiendan exclusivamente en las respectivas Unidades o Direcciones de Control de Tránsito donde laboran los profesionales del tránsito, ya que en esta investigación no pretendemos únicamente darle una trascendencia teórica al Trabajador Social, sino que, en la práctica se revalore la función que este cumple este último en el bienestar laboral de los empleados que están sometidos a fuertes presiones laborales.

## **Materiales y Métodos**

La presente investigación se realizó desde un enfoque cuantitativo y cualitativo, siendo el nivel de investigación de tipo descriptivo, describiendo la situación laboral de los Agentes de Tránsito de Loja, dentro del período del 2017. Esta investigación comprendió dos fases: la primera, con el método bibliográfico para adquirir la fundamentación teórica; y, la segunda fase a través de una encuesta de investigación que se aplicó a 152 Agentes de Tránsito de la ciudad de Loja en el 2017, para conocer la realidad laboral de los mismos. Para el proceso de recolección de la información se utilizó la técnica de entrevista estructurada, con una base de preguntas prediseñada, con las respectivas variables del problema, con la finalidad de comprobar la complejidad laboral, la existencia de estrés laboral en Agentes de Tránsito, así como causas y consecuencias del mismo. Esta técnica fue aplicada por Paola del Cisne Méndez Maldonado. Adicionalmente, como materiales utilizados, se emplearon fichas bibliográficas organizando por temáticas y clasificando la información relevante para nuestro estudio, y, finalmente, se realizó una revisión documental, en la que se extrajo información y datos confiables y exactos de la sección de transparencia de la página web de la Municipalidad de Loja, a fin de determinar cuántos Trabajadores Sociales existen en dicha dependencia y su ubicación institucional, esto, con corte septiembre de 2018.

## **Resultados**

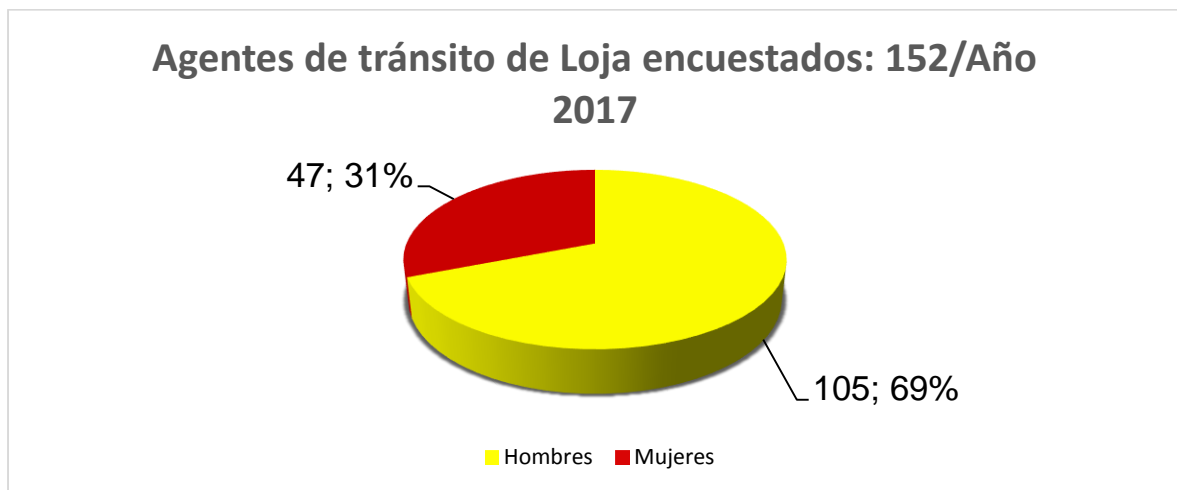
Este estrés laboral que se produce dentro de la integridad del Agente de Tránsito de la ciudad de Loja, se va a constituir como un auténtico y singular tipo de estrés, distinto a aquellos que lo tienen en diferentes grados como por ejemplo, algún secretario de una empresa o institución, servidor público, profesor o cualquier otro profesional. En esta medida, al ser un distinto tipo de estrés laboral, con sus propias causas, características y efectos, dentro de las siguientes líneas se pretende esbozar los respectivos datos y estadísticas de las circunstancias laborales propias de un Agente de Tránsito a fin de determinar cómo surge su estrés y como prevenirlo o tratarlo desde el enfoque del Trabajador Social.

Sobre lo dicho anteriormente, esta investigación hará un análisis cuantitativo y cualitativo del problema de investigación referente al estrés laboral en los Agentes de Tránsito de Loja, basados fundamentalmente en encuestas realizadas a los referidos servidores públicos, así como de

información digital constante en las bases de datos que posee el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Loja.

Es así que a continuación presentaremos cinco gráficos, con datos y porcentajes, relacionados al ambiente laboral en que se desenvuelven los Agentes de Tránsito de Loja vinculados a este gran problema del estrés que sufren los mismos. Los cuatro primeros gráficos constan de importante información que la hemos generado de las encuestas realizadas por Paola del Cisne Méndez Maldonado a 152 Agentes de Tránsito de Loja en el año 2017<sup>1</sup>, en las que se comprobará si en efecto se produce estrés por el cargo que desempeñan, el origen y las consecuencias del estrés laboral. Finalmente, el quinto gráfico que presentaremos, se refiere a determinar si existe o no un Trabajador Social asignado exclusivamente a la Unidad de Control Operativo de Tránsito del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Loja, a fin de concluir si los Agentes de Tránsito de Loja están previniendo y tratando de manera eficaz uno de los peores males laborales: el estrés. Este último gráfico lo hemos obtenido por nuestra propia cuenta de las bases digitales de transparencia de la información de esta entidad municipal con corte septiembre de 2018<sup>2</sup>.

Gráfico No. 1



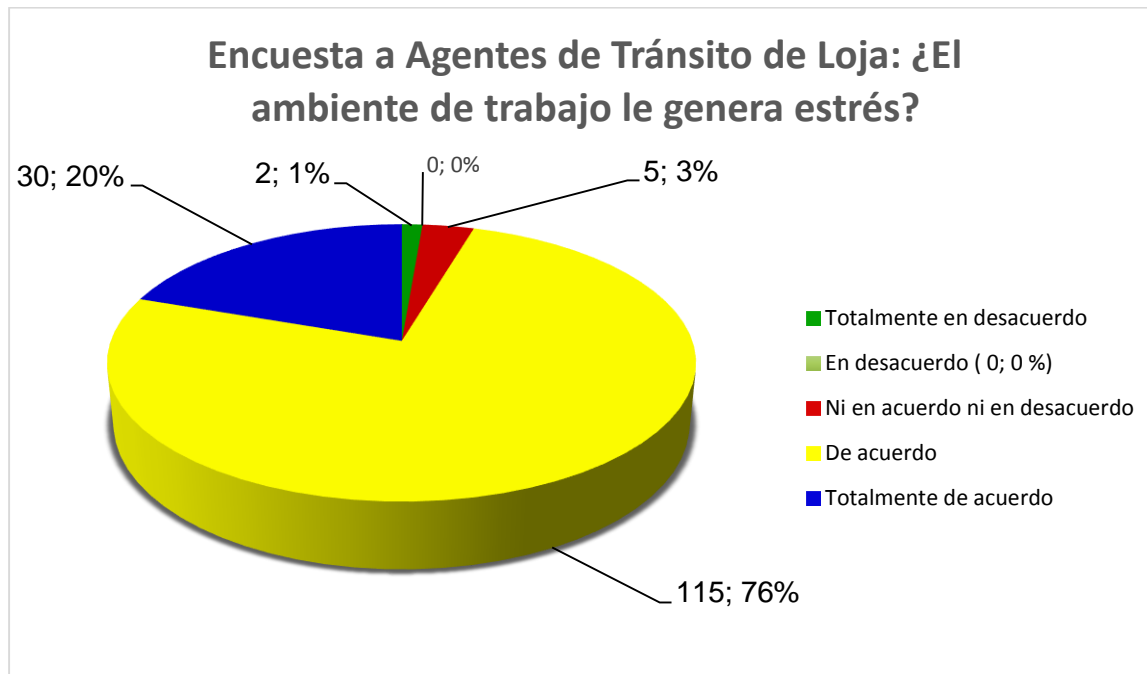
Fuente: Paola Méndez Maldonado/Unidad de Control Operativo de Tránsito de Loja  
Diseño de Gráfico: Elaboración Propia

<sup>1</sup> Paola del Cisne Méndez Maldonado; "El estrés laboral en el desempeño profesional de los Agentes de la Unidad Operativa de Control de Tránsito Loja y la intervención de la Trabajadora Social"; Universidad Nacional de Loja, Carrera de Trabajo Social; Loja, 2018; pág. 59-82.

<sup>2</sup> Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja/Página web institucional; Sección de información de la Ley de Transparencia, septiembre 2018; <http://www.loja.gob.ec/>.

De la lectura del gráfico antes citado se desprende que el escenario de la encuesta aplicada se circunscribe a 152 Agentes de Tránsito del cantón Loja, de los cuales 105 son de sexo masculino, representado el 69 %; mientras que el sexo femenino encuestado son 47 mujeres, las cuales representan el 47 %, notando una mayor presencia masculina dentro de las funciones del servidor público que controla el tránsito en esta jurisdicción cantonal.

Gráfico No. 2



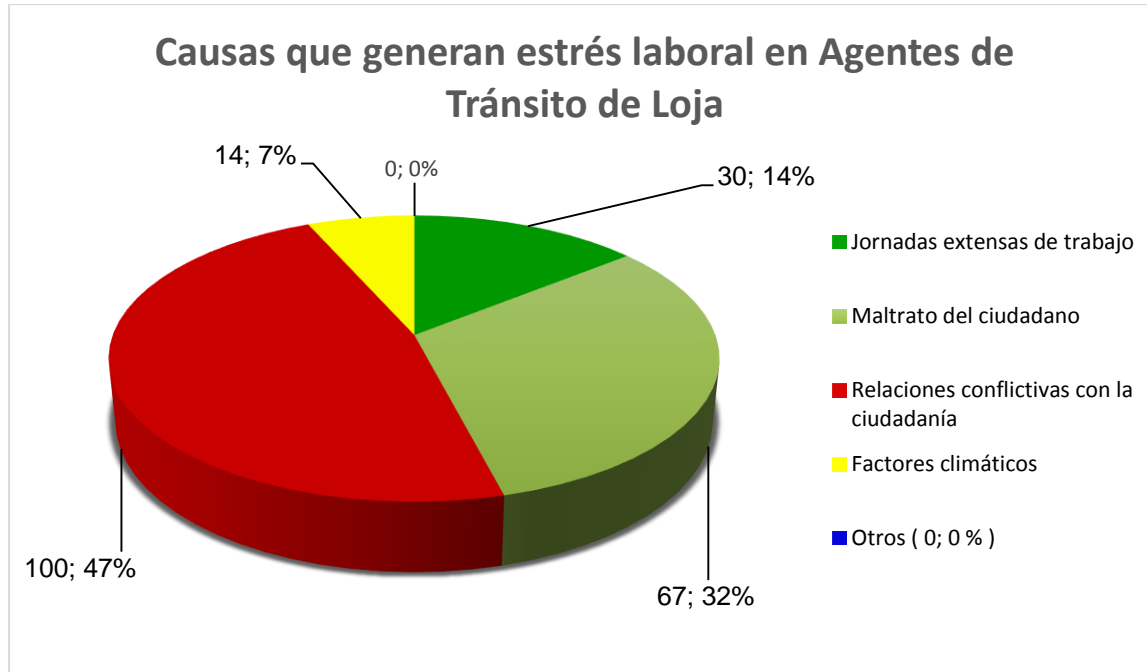
**Fuente: Paola Méndez Maldonado/Unidad de Control Operativo de Tránsito de Loja  
Diseño de Gráfico: Elaboración Propia**

De acuerdo al gráfico previo se concluye que, de la encuesta aplicada a los 152 Agentes de Tránsito de Loja, 115 consideran que están de acuerdo en que el ambiente de trabajo les genera estrés, los cuales representan el 76 %; a su vez, 30 Agentes de Tránsito acuerdan con total seguridad que las circunstancias laborales producen este problema de salud, lo cual constituye el 20 % de los encuestados; luego, 5 Agentes de Tránsito no están ni en acuerdo ni en desacuerdo con la respuesta a la pregunta planteada, es decir, se ponen en una posición neutral el 3 % de los interrogados; finalmente, nadie está en desacuerdo en que el trabajo que hacen les produzca estrés, por lo tanto, no existe porcentaje que sumar en esta última variable. En consecuencia, la mayor parte de encuestados considera que sí se produce estrés en el ambiente laboral del Agente de Tránsito; y, por el contrario, nadie niega que se produzca estrés por la clase de trabajo realizado. De ahí que, comprobamos de



manera directa la afectación del estrés laboral en contra de los servidores públicos que controlan el tránsito en la ciudad de Loja.

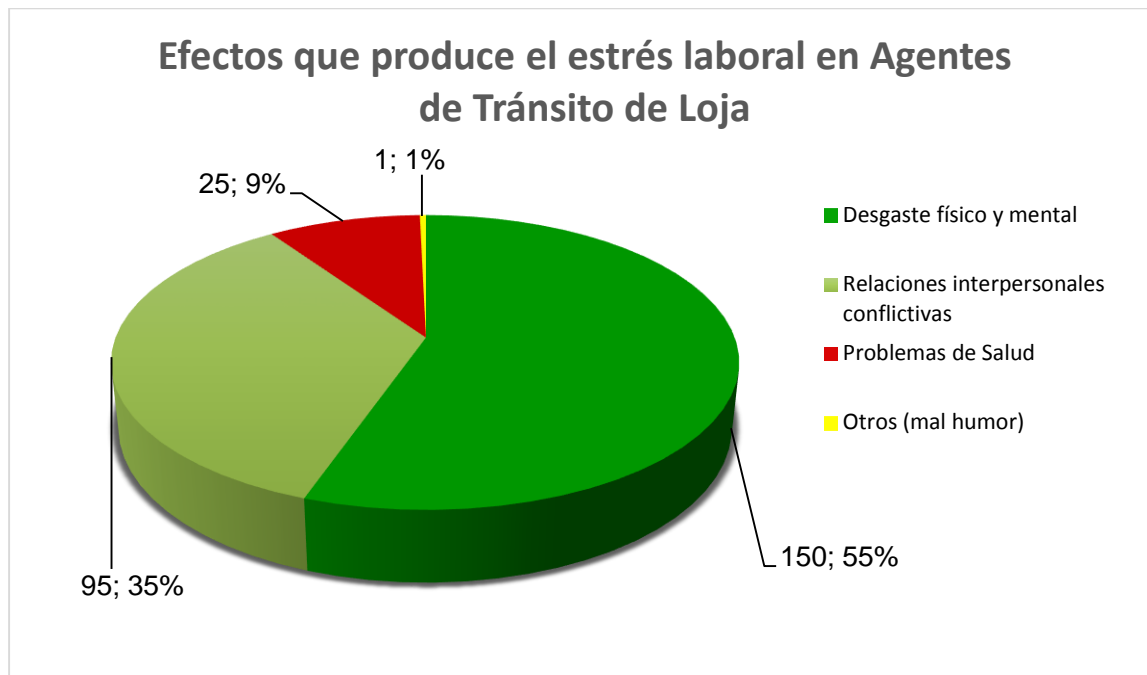
Gráfico No. 3



Fuente: Paola Méndez Maldonado/Unidad de Control Operativo de Tránsito de Loja  
Diseño de Gráfico: Elaboración Propia

En vista del gráfico No. 3 indicado previamente, se determina que los Agentes de Tránsito encuestados sostuvieron que en un 47 % las causas para el estrés laboral son las relaciones conflictivas con la ciudadanía; luego, con un 32 % expresan que el origen del estrés laboral se da por el maltrato ciudadano; en menor medida, con un 14 % concluyen que se produce estrés por las jornadas extensas de trabajo; y, finalmente, como causa de este problema de salud aluden a los factores climáticos con un 7 %. En consecuencia, son múltiples las razones, que a criterio de los Agentes de Tránsito, producen el estrés laboral, en las cuales no solamente se resaltan problemas de relaciones interpersonales con el ciudadano usuario, sino también se destacan causas como factores climáticos, propio de la labor de estos funcionarios, ya su trabajo se circunscribe en las vías públicas y deben enfrentarse diariamente con los tiempos cambiantes de la naturaleza.

Gráfico No. 4



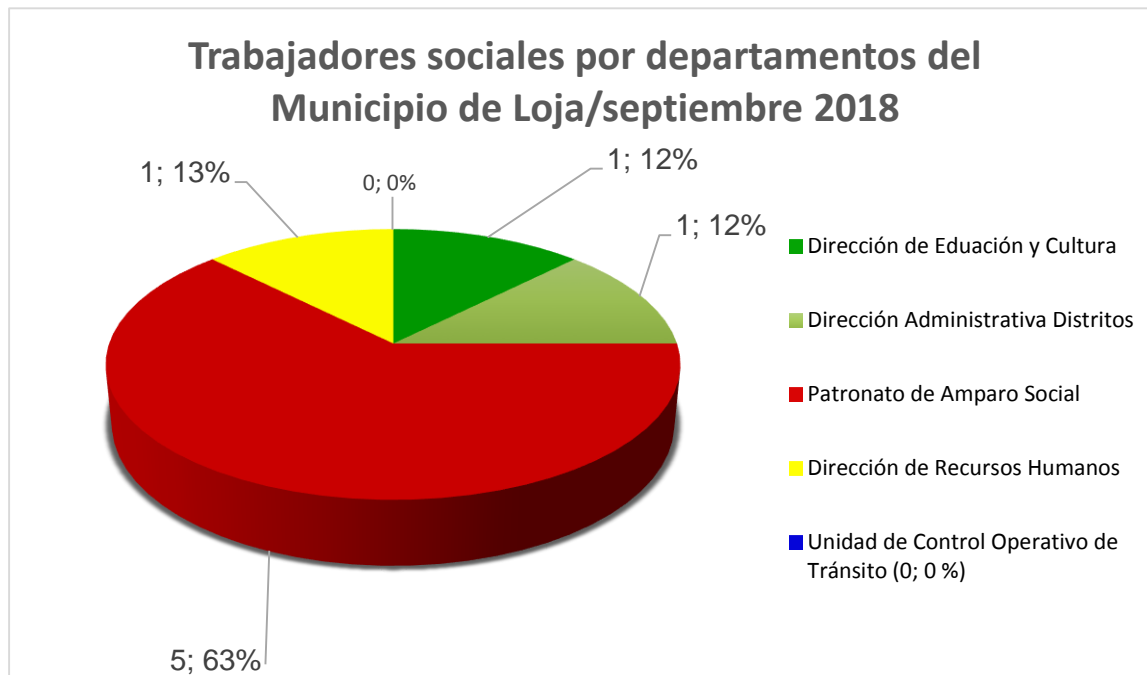
Fuente: Paola Méndez Maldonado/Unidad de Control Operativo de Tránsito de Loja

Diseño de Gráfico: Elaboración Propia

El gráfico antes presentado tiene como finalidad determinar los efectos o consecuencias que produce el estrés laboral en Agentes de Tránsito. Para lo cual, dichos funcionarios de tránsito de Loja respondieron a la encuesta relativa a esta pregunta de la siguiente forma: con un 55 % consideran que las consecuencias de este tipo de estrés laboral se circunscriben a un desgaste físico y mental; posteriormente, con un 35 % se considera que los efectos de este estrés desembocan en relaciones interpersonales conflictivas; luego, con un 9 % se desprende que las consecuencias son problemas de salud; y, finalmente, con el 1 % los Agentes de Tránsito de Loja consideran que otros son los efectos de este problema social, tales como por ejemplo, el mal humor. De esta manera notamos, que son múltiples los problemas que se originan por el acaecimiento del estrés dentro de este ambiente laboral de tránsito, los cuales afectan su integridad tanto física como psicológicamente, degenerándose en un verdadero problema de salud, lo cual finalmente, repercutirá en sus relaciones interpersonales con terceras personas como el ciudadano-usuario del sistema de tránsito en el Ecuador.



Gráfico No. 5



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja/Página web institucional  
 Diseño de Gráfico: Elaboración Propia

Este quinto gráfico tiene por finalidad determinar si es que existen Trabajadores Sociales designados exclusivamente en la Dirección o Unidad de Control Operativo de Tránsito y alternativamente determinar en qué departamentos o Direcciones constan laborando los Trabajadores Sociales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja. Esta información o datos fueron obtenidos de la sección de Transparencia de la Web de la Municipalidad de Loja, con corte a septiembre de 2018.

En efecto, de la información obtenida de la Municipalidad de Loja, se aprecia que son 8 los Trabajadores Sociales que laboran en dicha institución, repartidos en las siguientes Direcciones Municipales: 5 Trabajadores Sociales constan registrados en el Patronato de Amparo Social, cantidad que representa el 63 %; a su vez, 1 Trabajador Social labora en la Dirección de Recursos Humanos, lo que simboliza un 13 %; luego, 1 profesional de este tipo consta trabajando en la Dirección de Educación y Cultura de dicha Municipalidad; y, finalmente, también 1 Trabajador Social presta sus servicios en la Dirección Administrativa Distritos de la referida institución pública. Es de mencionar que de acuerdo al presente gráfico en análisis, no consta ningún Trabajador Social asignado a la

Unidad de Control Operativo de Tránsito, la cual es la dirección donde figuran enrolados los Agentes de Tránsito Municipales de Loja, por lo tanto, no hay porcentaje que analizar en este último caso, ya que es nula la asignación de los Trabajadores Sociales en la precitada Unidad de Control Operativo de Tránsito.

Es importante destacar que los Agentes de Tránsito de Loja, trabajan y dependen del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja, ya que el Municipio lojano, de acuerdo a nuestra normativa constitucional y legal asumió la competencia para el control de tránsito en esta jurisdicción cantonal. De ahí que hiciéramos esta comparación de los Trabajadores Sociales a nivel de Direcciones o Departamentos de la Municipalidad de Loja.

## **Discusión**

**El estrés laboral de un Agente de Tránsito es propio de su actividad y tiene sus características singulares.**

Según Stavroula Leka el estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro. Para esta misma autora, el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas y se puede agravar cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus jefes y colegas y cuando tiene un control limitado de su labor o el modo en el que puede enfrentar las exigencias y presiones del trabajo<sup>3</sup>.

En efecto, el estrés laboral puede tener diferentes matices y grados, y dependerá del ambiente laboral o de las circunstancias propias del desenvolvimiento de cada profesión o actividad laboral. Así pues, por ejemplo, tendrá un particular tipo de estrés el artesano, o empleado privado, un comunicador social o un médico, y ese estrés variará mucho de acuerdo a la ubicación geográfica o el tipo de actividad laboral que se ejerza, o, inclusive de acuerdo a los clientes o usuarios que sean atendidos por este profesional o trabajador.

De ahí que debemos caracterizar que el estrés laboral que puede tener un Agente de Tránsito en el Ecuador tiene sus propias particularidades y, por lo tanto, deberá tener un propio objeto de estudio. Es decir, no podemos confundir el estrés que sufre un normal y corriente empleado público con el

---

<sup>3</sup> Stavroula Leka, La Organización del trabajo y el estrés; Instituto de Trabajo Salud y Organizaciones; Universidad de Nottingham; Organización Mundial de la Salud; Reino Unido, 2004; pág. 3 y 4.

estrés que se genera dentro de la integridad de un Agente de Tránsito. Recordemos que el Agente de Tránsito del país, y, de manera particular de Loja, debe trabajar en la calle o vía pública, en un difícil entorno climático, con constante lluvia o estar sometido a los fuertes rayos solares, y, adicionalmente, su ambiente laboral está resaltado por la compleja labor de controlar el tránsito en la ciudad, a través del cual debe interactuar obligatoriamente con diferentes personalidades de los individuos que son sometidos a su control en el ámbito de tránsito, los cuales, pueden tener diferentes reacciones a su labor.

**Las causas y efectos del estrés laboral de un Agente de Tránsito son múltiples y diversas.- el grave estrés laboral es un hecho real en los Agentes de Tránsito.**

En este acápite es preciso dejar aclarado un hecho cierto: el estrés laboral está presente en los Agentes de Tránsito de Loja, y, de manera general, no es cualquier estrés, es un grave estrés laboral, que atiende a las propias características de las labores que ejercen estos servidores públicos al controlar la seguridad de los peatones y ejercer un control sobre las vías públicas.

Efectivamente, de los resultados estadísticos y datos que arrojaron las encuestas que fueron analizadas en el capítulo anterior, son múltiples las causas que ocasionan el grave estrés laboral dentro de los Agentes de Tránsito, las cuales son relaciones conflictivas con la ciudadanía, maltrato del ciudadano, jornadas extensas de trabajo y los factores climáticos. Es decir, la complejidad de la labor de un Agente de Tránsito no solo se distingue por el tratamiento interpersonal con el resto de ciudadanos, sino que, también viene influida por el entorno medio ambiental en que se desenvuelven estos servidores públicos.

Ahora bien, este grave estrés laboral que sufren los Agentes de Tránsito trae como consecuencias un desgaste físico y mental, relaciones interpersonales conflictivas, problemas de salud, y otros efectos como el mal humor. Esto significa que se merma no solo la capacidad laboral de este funcionario del Estado, sino que además le traen consecuencias a su integridad personal en el aspecto de su salud y bienestar. De ahí que es necesario proponer soluciones pragmáticas para prevenir y tratar este mal social desde un enfoque del Trabajo Social que se analizará en las siguientes líneas.

**Contexto actual en el que se enmarca esta problemática dentro de la latitud nacional.**

El contexto actual en el que se desemboca esta problemática no solo se simboliza desde una realidad local en la ciudad de Loja, sino que es bien conocida que esta situación afecta e irradia negativamente

en un escenario nacional. Recordemos que recientemente se escucha por la prensa nacional de ofensas y agresiones físicas y verbales que sufren los Agentes de Tránsito, en distintas jurisdicciones lo que sin duda hace que esta investigación sea actual y debidamente contextualizada y sobre todo se constituye en un grave problema social contemporáneo que hay que saber enfrentar. Sólo con el afán de complementar la gravedad de la situación se citarán a continuación algunos ejemplos:

- El 25 de abril de 2018, en el norte de la ciudad de Ambato, un Agente de Tránsito fue agredido por un grupo de conductores informales, en el ingreso a la parroquia Izamba. Los agresores golpearon con una piedra al Agente de Tránsito, quien se desplomó y quedó inconsciente. Se presentó la respectiva denuncia para sancionar a los responsables<sup>4</sup>.
- El 10 de noviembre de 2018, en la ciudad de Ibarra, fue agredido otro Agente de Tránsito. Según testigos, el conductor de un vehículo golpeó y arrastró al Agente de Tránsito con el automóvil, ya que este último le había solicitado los documentos respectivos. El agresor huyó del lugar de los hechos, y, el funcionario quedó tendido en el piso y fue socorrido por los transeúntes del lugar<sup>5</sup>.

Con apenas estos dos hechos nos percatamos que el problema no solo se vislumbra desde la localidad del sur del país, sino que este es un malestar a nivel nacional que está cada vez más presente hoy en día. Estos hechos nos confirman que los Agentes de Tránsito no solamente que sufren estrés laboral, sino que de manera directa sufren agresiones físicas y verbales a su humanidad, lo cual sin duda agrava esta problemática. Para estos últimos eventos se necesita un real programa asistencial de salud, y, la eficacia de la administración de justicia para sancionar a los responsables de estos ilícitos. De manera particular, frente a la complejidad laboral, y, al estrés laboral que sufren los Agentes de Tránsito influenciadas por estos hechos graves, debe participar e intervenir el Trabajador Social, para prevenir, evitar y tratar este mal social; esta última afirmación se analizará en los acápites siguientes.

### **¿Está interviniendo un Trabajador Social para prevenir, tratar o neutralizar este problema laboral en el Ecuador, y, de manera particular en Loja?**

De acuerdo al capítulo de *Resultados* analizado previamente en la presente investigación, se determinó que de manera particular en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Loja,

---

<sup>4</sup> Diario el Comercio, de 26 de abril de 2018, Sección Actualidad, [www.elcomercio.com](http://www.elcomercio.com).

<sup>5</sup> Diario el Comercio, de 10 de noviembre de 2018, Sección Actualidad, [www.elcomercio.com](http://www.elcomercio.com).

cuenta con 8 Trabajadores Sociales repartidos en diferentes Direcciones o Departamentos municipales. Tres Trabajadores Sociales laboran en los siguientes Departamentos: Dirección de Educación y Cultura, Dirección Administrativa Distritos, Dirección de Recursos Humanos. Los cinco Trabajadores restantes laboran en la Dirección de Patronato de Amparo Social.

Sim embargo, de la investigación realizada, se determina que ningún Trabajador Social consta enrolado en la Dirección de la Unidad de Control Operativo de Tránsito de Loja, y, por lo tanto, no consta laborando a dedicación exclusiva un Trabajador Social en la Dirección del Control de Tránsito de Loja. Es importante saber que los Agentes de Tránsito de Loja son funcionarios municipales cuyo empleador es la Municipalidad de Loja, y, tienen una Dirección departamental donde reciben las instrucciones de trabajo y para la cual laboran, que en el presente caso es la Unidad de Control Operativo de Tránsito de Loja.

Ahora bien, no desconocemos que quizás los Trabajadores Sociales que laboran en otras dependencias de la municipalidad de Loja, como las ya citadas anteriormente, atiendan aleatoria o accesoriamente los problemas socio-laborales de los Agentes de Tránsito de Loja, sin embargo, no deja de ser preocupante que la Unidad de Control Operativo de Tránsito de Loja no tenga de manera exclusiva, al menos un Trabajador Social, que atienda de manera directa los requerimientos y problemas laborales que tengan los precitados Agentes de Tránsito, como sí lo tienen por ejemplo, los funcionarios municipales de la Dirección de Educación y Cultura o la Dirección Administrativa Distritos.

En este orden de ideas, se debe considerar que los problemas laborales socio-ambientales de los Agentes de Tránsito Municipales, ocasionan el respectivo y complejo estrés laboral analizado en acápite anteriores, lo cual significa que deberían ser atendidos y tratados de manera exclusiva por un Trabajador Social asignado a la respectiva Unidad de Control de Tránsito. Esto es necesario, porque como ya vimos, el estrés laboral de un Agente de Tránsito Municipal es un estrés complejo y con características propias que no se pueden asemejar al estrés o la complejidad laboral que sufren los normales servidores públicos o empleados privados. De ahí que es necesario que un verdadero profesional del Trabajo Social, con conocimientos y capacidades suficientes que conozcan los padecimientos de los Agentes de Tránsito de Loja, atienda a tiempo completo y de manera exclusiva estos males laborales, pero que este Profesional Social esté asignado y enrolado en la Jefatura o Dirección de la Unidad de Control de Tránsito Municipal.

## **La importancia y funciones del Trabajador Social en el acordamiento y tratamiento del estrés laboral de los Agentes de Tránsito.**

De acuerdo a Chaparro Maldonado y Urra Canales, son 6 los objetivos nucleares del Trabajador Social en la gestión del Talento Humano: velar por la calidad de vida de los trabajadores; velar por los derechos de los trabajadores; velar por un buen clima laboral; desarrollo de objetivos institucionales desde el desarrollo integral del capital humano; promover la participación de los colaboradores; y mediación a distintos niveles<sup>6</sup>.

En este orden de ideas se debe destacar el pensamiento de Pérez, L., y Díaz, Y., quienes sostienen que “[l]a intervención profesional del trabajo social en el campo organizacional y de salud ocupacional se ha orientado desde sus inicios hacia el bienestar social laboral, mediante la oferta de planes, programas, proyectos y, posteriormente, políticas sociales dirigidas al desarrollo del recurso o talento humano y sus familias, incluyendo, además, la proyección organizacional a través de programas de responsabilidad social con el entorno social, comunitario y ambiental”. Estos mismos autores, citando a Sánchez (1985) destacan que la labor profesional del trabajo social en el campo de salud ocupacional en las organizaciones se desarrolla teniendo en cuenta funciones administrativas como la planeación y organización de los programas sin descartar la importancia de realizar investigaciones permanentes con el fin de identificar factores de riesgo, enfermedades y mecanismos de control y prevención<sup>7</sup>.

De acuerdo a lo dicho anteriormente, no cabe duda de la importancia y funciones del Trabajador Social en los complejos ambientes laborales en los que se desempeñan los empleados de alguna institución, lo cual hace se hace también extensible a la labor de los Agentes de Tránsito. Es decir, la labor del Trabajador Social es trascendente a la hora de procurar una buena calidad de vida de los empleados, el buen clima laboral y protección de los derechos laborales. También es relevante su intervención en el campo organizacional y de salud ocupacional, investigando y detectando factores de riesgo, enfermedades, y mecanismos de prevención y tratamiento. De ahí que el Trabajador Social tranquilamente podría asumir la competencia de coadyuvar a prevenir y tratar, con la colaboración de

---

<sup>6</sup> Chaparro Maldonado, M. Y. y Urra Canales, M. (2014). Competencias específicas del trabajador social en la gestión del talento humano. *Tendencias & Retos*, 19(2), 27-44.

<sup>7</sup> Pérez, L., y Díaz, Y. (2014). Trabajo social organizacional y en salud ocupacional en Colombia. Inicios, desarrollos y desafíos. *Revista Eleuthera*, 10, 121-145.



otros profesionales y departamentos, el estrés laboral de los empleados, y, de manera particular como en el presente caso, de los respectivos Agentes de Tránsito.

En este contexto, es importante mencionar que según Antonio Almoguera Abad y Suzanne ML Colin, en el manual Ibermutuamur, de “Cómo combatir el estrés laboral”, nos exteriorizan diez reglas para reducir el estrés en las empresas. Estas consisten en las siguientes: educar a los supervisores y empleados acerca del impacto y prevención del estrés en el trabajo; asegurar que la responsabilidad laboral es acorde con la capacidad del trabajador; respeto a la dignidad de cada empleado; asegurar la formación, apoyo y supervisión de los trabajadores; promover y diseñar trabajos que estimulen y den al trabajador la oportunidad de usar sus habilidades; establecer claramente las funciones y responsabilidades del trabajador; dar a los trabajadores la oportunidad de participar en decisiones y acciones que afectan a sus trabajos; mejorar la comunicación; promover las oportunidades de interacción social entre los trabajadores; considerar el desarrollo de un programa de prevención de estrés, de un programa de bienestar y de un programa de asistencia al empleado<sup>8</sup>.

Por lo tanto, es trascendente la presencia del Trabajador Social en la vida profesional del Agente de Tránsito, ya que su compleja labor hace necesaria la intervención investigativa, profesional y capacidades del primero, que ayuden a tratar este grave entorno ambiental-social, en el campo organizacional y de la salud ocupacional. En esta línea, las funciones y fortalezas del Trabajador Social procurarán de la mejor manera prevenir el estrés laboral desde una óptica científica y pragmática, así como tratar y afrontar este mal social con los suficientes conocimientos que le permitan al Agente de Tránsito equilibrar su calidad pisco-social y poder desempeñarse de la mejor manera en el trabajo, haciendo valer sus derechos y respetando los derechos de los demás.

### **La necesidad de implementar normativamente la participación y gestión del Trabajador Social en las Unidades municipales de control del tránsito.**

En el acápite previo demostramos la importancia y funciones del Trabajador Social en el abordamiento y tratamiento del estrés laboral de los Agentes de Tránsito. Así como también comprobamos la trascendencia de este profesional en complejos entornos laborales como los que tiene que enfrentar el Agente de Tránsito. En general el Trabajador Social siempre será importante en cualquier institución

---

<sup>8</sup> Antonio Almoguera Abad y Suzanne ML Colin; Manual IBERMUTUAMUR, Cómo combatir el estrés laboral; “Cómo crear una empresa libre de estrés”; Ibermutuamur; Edición Abril 2009; Madrid; pág. 111 a 139.



o empresa a fin de garantizar a los servidores o empleados, una buena calidad de vida, un buen entorno laboral, así como la concientización de sus derechos, entre otras funciones loables.

Vista la importancia del Trabajador Social frente a cualquier tipo de empleo, y sobre todo trabajos complejos y difíciles, es que este profesional tiene que necesariamente participar con sus conocimientos en el abordaje de la difícil y complicada tarea de los vigilantes o agentes de tránsito. De ahí que, consideramos que el Trabajador Social debe estar dedicado exclusivamente al área o departamento de donde dependen los Agentes Municipales de Tránsito, a fin de que realicen su propia investigación sobre el complejo estrés laboral que sufren, y proponiendo programas de prevención y tratamiento exclusivos a favor de este sector laboral.

No obstante, la realidad en el Ecuador, y, particularmente, de la ciudad de Loja, es que no existen Trabajadores Sociales “de planta” para la Unidad de Control Operativo de Tránsito de Loja, a fin de que atiendan con exclusividad las características de los problemas laborales que enfrentan los Agentes de Tránsito. Quizá los Trabajadores Sociales de otras dependencias municipales “ayuden” accesoriamente o alternativamente a los Agentes de Tránsito, sin embargo, a nuestro criterio no es suficiente, ya que como dijimos, los problemas laborales de los Agentes de Tránsito son complejos, difíciles, y, ocasionan, por ejemplo, un grave estrés laboral; situaciones que sólo podrían ser abordadas y tratadas con Trabajadores Sociales exclusivos del área Departamental de donde dependen los Agentes de Tránsito. En esta medida, sería bueno que estos Trabajadores Sociales realicen una investigación y programa enfocado en la prevención, detección y tratamiento de los problemas laborales y estrés laboral que se producen en contra de los Servidores municipales de Tránsito.

Lastimosamente en el país, y de manera particular, en la ciudad de Loja, aún no se toman eficaces cartas en el asunto, y, como vemos ni si quiera consta un Trabajador Social asignado exclusivamente al área de la Unidad de Control Operativo de Tránsito de Loja. Esta situación puede obedecer a la poca atención que se le ha dado a este problema o las pocas políticas públicas para atender a este conglomerado laboral. Otra de las razones se debe a la inexistencia de un marco legal y regulatorio claro, que obligue a la contratación de Trabajadores Sociales para que atiendan con exclusividad los problemas laborales de los Agentes de Tránsito.

Por lo que, en el presente acápite procedemos a proponer que se reforme la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial o el respectivo Reglamento General para la aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y

Seguridad Vial, a fin de que se incorpore una norma jurídica en la que se obligue a las entidades que controlan el tránsito en el país, y, de manera particular que se obligue a los Gobiernos Autónomos Descentralizados del país, a que realicen la contratación obligatoria de Trabajadores Sociales y sean asignados exclusivamente a las Direcciones o Jefaturas de las Unidades de Control de Tránsito o departamentos de los que dependen los Agentes de Tránsito.

Así mismo, se propone que en esta reforma legal o reglamentaria, se incorpore además la disposición que estos Trabajadores Sociales realicen investigaciones exclusivas sobre los problemas laborales que enfrentan los Agentes de Tránsito, entre ellos el estrés laboral, determinando los respectivos programas de prevención, tratamiento y control de estos problemas sociales y de salud. Esto nos parece importante ya que debemos recordar que la complejidad del ambiente laboral del Agente de Tránsito es única y diferente a otras profesiones, en las que deben afrontar cambios climáticos y diferentes actitudes de los ciudadanos-usuarios, y, de esta manera coadyuvamos a corregir y enfrentar esta omisión de las entidades y autoridades para enfrentar estos males sociales laborales.

La propuesta que se hace no se trata de ninguna novedad. Recordemos que, de acuerdo al Código del Trabajo, que regula la relación laboral entre empleador y trabajador-obrero, en su artículo 42, numeral 24, determina que la empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador social titulado; las que tuvieren trescientos o más, contratarán otro trabajador social por cada trescientos de excedente. Observamos que en disposiciones legales como la del Código del Trabajo se determina la importancia y la necesidad de contar con la ayuda y el auxilio del Trabajador Social.

De la misma manera, tomando el ejemplo del Código del Trabajo es que proponemos resaltar la trascendencia del Trabajador Social para enfrentar los problemas laborales que enfrentan los Agentes de Tránsito. Es por ello, que proponemos la reforma legal o reglamentaria antes mencionada en la que se incorpore la vinculación exclusiva de los Trabajadores Sociales a los departamentos o direcciones de las Unidades de Tránsito de las que dependen los Agentes de Tránsito y elaboren programas e investigaciones para tratar las afecciones laborales y de salud que estos últimos sufren. Quizá esta sea una propuesta radical, sin embargo, frente a la inacción de las autoridades y frente a los graves hechos de carácter nacional en la que se involucran agresiones físicas e insultos en contra de los Agentes de Tránsito, supone apenas un pequeño proyecto para atender de la debida forma en el bienestar de estos empleados públicos.

## **La importancia en capacitar al usuario o actor del tránsito en el Ecuador de la labor del Agente de Tránsito en el control vehicular, a fin de cambiar la mentalidad y cultura de la población.**

Quizás como algo accesorio al tema principal, pero no por ello menos importante, se sugiere permanentes ambientes de capacitación al usuario-ciudadano-actor del tránsito en el país, referente a sus derechos, pero también de sus obligaciones en cumplimiento de las normas de tránsito y de esta manera coadyuvar en la labor de los Agentes de Tránsito.

Esto es importante, ya que sabemos de la importancia del Trabajador Social previniendo y enfrentando panoramas laborales complicados de los Agentes de Tránsito, así como también sabemos que existen las respectivas sanciones frente a las agresiones físicas o verbales que sufran estos funcionarios del tránsito, sin embargo, enfrentar esta problemática no solo pasa por la labor del Trabajador Social o la configuración de las leyes o normas jurídicas, sino también tiene que ver con la cultura de la población generar un adecuado ambiente de trabajo para el Agente de Tránsito, a fin de que este realice un correcto procedimiento, aplique la Ley, y su integridad física y psíquica sea equilibrada.

Por lo tanto, promovemos una campaña masiva a nivel nacional y local, en la que estén comprometidos tanto Gobierno Nacional como Gobiernos municipales y ONGs, en las que se inculque la labor patriótica de los Agentes de Tránsito para controlar la seguridad vial y aplicación de la Ley de Tránsito, y, cambiar la mentalidad del ecuatoriano a fin de evitar que el conductor o el usuario de tránsito agreda o interfiera con la labor de los Agentes de Tránsito.

### **Conclusión**

Se considera que se produce estrés en el ambiente laboral del Agente de Tránsito principalmente por el maltrato y las relaciones conflictivas permanentes por parte de la ciudadanía debido al desconocimiento de las leyes de tránsito vigentes, factores que propician los altos niveles de presión conllevando a incrementar el estrés en su cotidianidad, por lo tanto, esto impide el desarrollo de una buena salud mental en el desempeño laboral.

En la unidad de Control Operativo de Tránsito es nula la asignación de los Trabajadores Sociales, siendo un elemento vital como parte de un grupo interdisciplinar para encaminarse en el bienestar social ocupacional a la solución eficaz de problemas de estrés laboral de los Agentes de Tránsito.

Para prevenir el stress laboral y evitar las consecuencias del deterioro físico y mental en el desempeño laboral de los agentes de tránsito sería importante implementar las funciones del Trabajador Social en el acordamiento y tratamiento a través de programas y proyectos en beneficio de la Unidad Operativa.

### **Referencias bibliográficas**

- Almoguera Abad, Antonio y ML Colin, Suzanne; Manual IBERMUTUAMUR, Cómo combatir el estrés laboral; “Cómo crear una empresa libre de estrés”; Ibermutuamur; Madrid; Edición 2009
- Beltrán Parra, Jennifer Paola; Énfasis de las funciones y roles del Trabajador/a Social en cinco áreas de Bienestar Social; Universidad de la Salle, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales; Programa de Trabajo Social; Bogotá 2014.
- Chaparro Maldonado, M. Y. y Urra Canales, M.; Competencias específicas del trabajador social en la gestión del talento humano. Tendencias & Retos, 19(2), 2014.
- López Luna, Emilia y Chaparro Maldonado, M. Y.; Competencias Laborales del Trabajador Social vistas desde el mercado laboral; Tabula Rasa; Bogotá- Colombia, No.5; 2006.
- Méndez Maldonado, Paola del Cisne; “El estrés laboral en el desempeño profesional de los Agentes de la Unidad Operativa de Control de Tránsito Loja y la intervención de la Trabajadora Social”; Universidad Nacional de Loja, Loja, 2018.
- Narváez Riveros, Evelyn y Vilaret Bustamante, Marcia, Bienestar Organizacional y Trabajo Social; Universidad Academia de Humanismo Cristiano; Santiago de Chile; 2005.
- Pérez, L., y Díaz, Y.; Trabajo social organizacional y en salud ocupacional en Colombia. Inicios, desarrollos y desafíos. Revista Eleuthera, 10, 2014.
- Stavroula Leka, La Organización del trabajo y el estrés; Instituto de Trabajo Salud y Organizaciones; Universidad de Nottingham; Organización Mundial de la Salud; Reino Unido, 2004.
- Ecuador. Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. Suplemento del Registro Oficial No. 398, 7 de agosto 2008.
- Ecuador. Reglamento General para la aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. Segundo Suplemento del Registro Oficial No.731, 25 de jun