



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

## **DIRECCIÓN DE POSGRADOS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EN OPCIÓN AL GRADO  
ACADÉMICO DE MAGISTER EN SEGURIDAD  
Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO, COHORTE 2013**

**TEMA:**

---

**“EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA EN LA  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO  
DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA “EL ROSAL” DE LA CIUDAD  
DE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, EN EL PERIODO ENERO-  
MARZO DEL 2015 Y SU DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE  
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL”**

---

**AUTOR: DIEGO ARMANDO YUGLA LEMA**

**TUTORA: MSc. GIOVANA PARRA**

**LATACUNGA- ECUADOR**

**Julio - 2016**



**AVAL DEL TRIBUNAL DE GRADO**

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación y Desarrollo de Posgrados de la Universidad Técnica de Cotopaxi; por cuanto, el posgraduado: Ing. Yugla Lema Diego Armando, con el título de tesis: **“EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA “EL ROSAL” DE LA CIUDAD DE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, EN EL PERIODO ENERO-MARZO DEL 2015 Y SU DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL”** ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúnen los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.  
Latacunga, Julio 25 del 2016.

Para constancia firman:

..... Msc. Nelson Rodrigo Chiguano Umajinga CC..... PRESIDENTE	..... Msc. Francisco Javier Vizcaíno Soria CC..... MIEMBRO
---	---

..... Msc. Clara Lilian Gutiérrez Ramon CC..... MIEMBRO	..... PhD. Juan José La Calle Dominguez CC ..... OPONENTE
--	--



## CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE TUTOR

En mi calidad de Tutor del programa de Maestría en **SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DEL RIESGO DEL TRABAJO**, nombrado por el consejo de Posgrado.

### CERTIFICO:

Que: analizado el Proyecto de Investigación y Desarrollo, presentado como requisito previo a la obtención del grado de Magister en **SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO**.

El problema de investigación se refiere a:

**“EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA “EL ROSAL” DE LA CIUDAD DE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, EN EL PERIODO ENERO-MARZO DEL 2015 Y SU DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL”**

Presentado por: **DIEGO ARMANDO YUGLA LEMA** con cédula de ciudadanía N° **0502605082**.

Sugiero su aprobación y permita continuar con la defensa del Proyecto de Investigación y Desarrollo.

Latacunga, 25 de Julio de 2016.

.....  
Msc. Giovana Parra  
CC.....

## AUTORÍA

Del contenido y opiniones del presente Proyecto de Investigación y Desarrollo con el tema: **“EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA “EL ROSAL” DE LA CIUDAD DE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, EN EL PERIODO ENERO-MARZO DEL 2015 Y SU DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL”** le corresponde exclusivamente a su autor Ing. Diego Armando Yugla Lema.

---

Ing. Diego Armando Yugla Lema  
C. I. 0502605082  
AUTOR

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a todos y cada uno de los docentes de la Maestría en Seguridad y Prevención de riesgos del trabajo, por los conocimientos y experiencias profesionales impartidas que me han dado la oportunidad para especializarme y lograr escalar un peldaño más en mi carrera profesional para servir como un ente proactivo y positivo a la sociedad.

A la Msc. Giovana Parra por su valiosa dirección para la elaboración del presente trabajo de grado.

Diego Yugla

## **DEDICATORIA**

Con infinito amor dedico este trabajo producto de mi esfuerzo y sacrificio a Dios por darme la salud y vida para disfrutar con todas las bendiciones que me ha dado aquí en esta tierra y darme la oportunidad de culminar este proyecto y así alcanzar una nueva etapa de vida con los estudios alcanzados.

A mi querida familia, mi amada esposa Elena, gracias por tu apoyo incondicional, que me comprendiste cuando más lo necesitada, a tu paciencia y no me dejaste libre para ayudarme a cumplir mi sueño y postergar el tuyo.

A mí querido y sabio hijo Israel, que me entendiste y no te enojaste por no estar juntos, pero que ahora ya estaremos juntos para disfrutar el amor filial.

A mis padres a pesar de tener formado mi hogar, insistentemente motivaron para culminar este proyecto.

Diego Yugla

## ÍNDICE GENERAL

Contenido	Pág.
PORTADA .....	i
AVAL DE TRIBUNAL DE GRADO .....	ii
CERTIFICADO DE VALIDACION DE TUTOR.....	iii
AUTORÍA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	1
Situación Problémica .....	1
Justificación .....	3
Objeto y problema de la investigación.....	4
Problema .....	5
Objetivo General .....	5
Hipótesis de Investigación y Desarrollo.....	5
Sistema de Objetivos Específicos .....	5
Métodos de Investigación.....	6
Método Científico .....	6
Método Inductivo- Deductivo.....	6
Método Analítico .....	6
Visión Epistemológica de la Investigación.....	7
Enfoque investigativo .....	7
Alcance de la investigación .....	7
CAPÍTULO I.....	10
MARCO CONTEXTUAL Y TEÓRICO .....	10
1.1 Caracterización detallada del objeto de investigación .....	10
1.1.1 Identificación de la Institución.....	10

1.1.2 Misión, Visión y Objetivos de la institución con el fin de enfocarlos hacia el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional propuesto. ....	12
1.1.3 Política de Salud Ocupacional.....	13
1.2 Antecedentes del Estudio.....	13
1.3 Fundamentación teórica.....	15
1.3.1 El Estrés Laboral .....	15
1.3.1.1 Definición .....	15
1.3.1.2 Causas del estrés laboral .....	16
1.3.1.3 Efectos del Estrés .....	17
1.3.1.4 Tipos de Estrés laboral.....	18
1.3.1.5 Desencadenantes del estrés laboral .....	20
1.3.1.6 Factores psicosociales del estrés laboral .....	21
1.3.1.7 La curva de la actividad y la fatiga.....	22
1.3.1.8 Tipos de fatiga laboral .....	24
1.3.2 Eficiencia en la Prestación de Servicios .....	25
1.3.2.1 Definición .....	25
1.3.2.1.1 Características .....	26
1.3.2.1.2 El Servicio .....	27
1.3.2.1.3 Errores en la Prestación de los servicios .....	28
1.3.2.2 Nivel de logro .....	29
1.3.2.3 Recursos .....	31
1.3.2.3.1 Humanos.....	31
1.3.2.3.2 Tecnicos.....	32
1.3.2.3.3 Materiales.....	32
1.3.2.3.4 Financieros.....	32
1.3.2.4 Objetivos .....	32
1.3.2.4.1 Actitud ante los usuarios .....	33
1.3.2.4.2 Satisfacción de usuarios.....	33
 CAPÍTULO II .....	 35
METODOLOGÍA .....	35
2.1 Determinación de Variables .....	35
2.1.1 Variable Independiente .....	35
2.1.2 Variable dependiente .....	35
2.2 Operacionalización de Variables .....	36
2.3 Población y Muestra.....	38

CAPÍTULO III .....	41
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	41
3.1 Variable Independiente: Estrés Laboral .....	41
3.1.1 Test de Factores Psicosociales para la identificación de situaciones de riesgo en la actividad laboral .....	41
3.1.2 Matriz de riesgo y medidas preventivas .....	48
3.2 Variable Dependiente: Eficiencia en la Prestación de Servicios .....	51
3.3 Variable Dependiente: Eficiencia en la prestación de servicios .....	56
3.4 Verificación de Hipótesis .....	61
3.4.1 Planteamiento de Hipótesis .....	61
3.4.2 Nivel de significación .....	61
3.4.3 Estadístico de prueba .....	61
3.4.4 Fórmula .....	63
3.4.5 Resolución de la fórmula .....	63
3.4.6 Regla de decisión .....	64
3.4.7 Grados de libertad .....	64
3.4.8 Conclusión: .....	64
3.5 Conclusiones Y Recomendaciones .....	65
3.5.1 Conclusiones .....	65
3.5.2 Recomendaciones .....	66
CAPITULO IV .....	67
PROPUESTA .....	67
4.1 Título .....	67
4.2 Justificación .....	67
4.3 Objetivos .....	68
4.3.1 Objetivo General .....	68
4.3.2 Objetivos Específicos .....	68
4.4 Desarrollo de la propuesta .....	72
4.4.2 Diseño de medidas de reducción de los factores de riesgo psicosocial que se relaciona con el nivel de prestación de servicios. ....	75
4.4.2.1 Ventajas y beneficios .....	76
4.4.3 Medidas de eliminación y reducción de riesgos a través del minuto activo laboral. ....	78
BIBLIOGRAFÍA .....	103
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Variable Independiente: Estrés Laboral .....	36
Tabla N° 2: Población Funcionarios ANT .....	38
Tabla N° 3: Tamaño de la muestra.....	40
Tabla N° 4: Dimensión 1 .....	42
Tabla N° 5: Dimensión 2 .....	43
Tabla N° 6: Dimensión 3 .....	44
Tabla N° 7: Dimensión 4 .....	45
Tabla N° 8: Matriz de riesgo y medidas preventivas.....	48
Tabla N° 9: Tipos de trámites realizados.....	51
Tabla N° 10: Tiempo promedio en realizar un trámite .....	52
Tabla N° 11: Cantidad de trámites promedio realizados diariamente .....	53
Tabla N° 12: Atención al usuario información solicitada realizar el trámite .....	54
Tabla N° 13: Calificación del servicio brindado .....	55
Tabla N° 14: Tipos de trámites realizados.....	56
Tabla N° 15: Tiempo promedio en realizar un trámite .....	57
Tabla N° 16: Actitud demostrada del funcionario.....	58
Tabla N° 17: El funcionario brindó información necesaria para realizar trámite	59
Tabla N° 18: Calificación del servicio recibido .....	60
Tabla N° 19: Respuestas observadas .....	62
Tabla N° 20: Respuestas esperadas.....	63
Tabla N° 21: Cálculo del Chi-Cuadrado .....	63
Tabla N° 22: Cronograma del minuto activo laboral .....	77

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Organigrama Dirección Provincial ANT. Latacunga .....	11
Gráfico N° 2: Organigrama Oficinas de atención al Usuario Provincial.....	12
Gráfico N° 3: Curva de la actividad y fatiga .....	23
Gráfico N° 4: Dimensión 1 .....	42
Gráfico N° 5: Dimensión 2.....	43
Gráfico N° 6: Dimensión 3.....	44
Gráfico N° 7: Dimensión 4.....	45
Gráfico N° 8: Estado y Diagnóstico del Test de Factores Psicosociales.....	46
Gráfico N° 9: Tipo de trámite.....	51
Gráfico N° 10: Tiempo promedio en realizar un trámite .....	52
Gráfico N° 11: Cantidad de trámites promedio realizados diariamente.....	53
Gráfico N° 12: Atención usuario brindando información solicitada para trámite	54
Gráfico N° 13: Calificación del servicio brindado .....	55
Gráfico N° 14: Tipos de trámites realizados .....	56
Gráfico N° 15: Tiempo promedio en realizar un trámite .....	57
Gráfico N° 16: Actitud demostrada del funcionario .....	58
Gráfico N° 17: El funcionario brindó información necesaria para el trámite .....	59
Gráfico N° 18: Calificación del servicio recibido .....	60
Gráfico N° 19: Campana de Gauss .....	64
Gráfico N° 20: Respiración abdominal .....	81
Gráfico N° 21: articulación de cuello .....	82
Gráfico N° 22: Ejercicios de articulación de la muñeca .....	83
Gráfico N° 23: Articulación de extremidades inferiores.....	84
Gráfico N° 24: Combinación de ejercicios articulares .....	85
Gráfico N° 25: Variante de articulación de brazos y piernas.....	86
Gráfico N° 26: Variante de articulación de brazos en dorso .....	87
Gráfico N° 27: Combinación de ejercicios articulares .....	88
Gráfico N° 28: Ejercicios articulares con alternativa de dirección .....	89
Gráfico N° 29: Semi flexión de extremidades inferiores.....	91
Gráfico N° 30: Ejercitación de cuádriceps de extremidades inferiores.....	92
Gráfico N° 31: Ejercicios de coordinación .....	93
Gráfico N° 32: Ejercicios combinados articulación superior, media e inferior ...	94

Gráfico N° 33: Ejercicios coordinativos .....	95
Gráfico N° 34: Variante de ejercicios coordinativos en posición de sentados ...	96
Gráfico N° 35: Ejercicio coordinativo del plano superior posición sentados .....	97
Gráfico N° 36: Ejercicios de equilibrio .....	99
Gráfico N° 37: Ejercicios de equilibrio y coordinación .....	100
Gráfico N° 38: Ejercicio coordinativo con ritmo .....	101
Gráfico N° 39: Ejercicio coordinativo en parejas.....	102

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**POSGRADO EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL**  
**TRABAJO**

**TEMA:**

“EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA “EL ROSAL” DE LA CIUDAD DE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, EN EL PERIODO ENERO-MARZO DEL 2015 Y SU DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL”

**Autor:** Ing. Diego Armando Yugla Lema

**Directora:** Msc. Giovana Parra

**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación enfoca el problema del estrés laboral relacionado con el nivel de eficiencia en la prestación de servicios en la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal”. El problema surge de la presión a la cual se encuentran expuestos los funcionarios al permanecer en una misma posición durante intensas jornadas de trabajo, de repetición y automatización de actividades. El objetivo general fue determinar la relación entre el estrés laboral con el nivel de eficiencia en la prestación de servicios en la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” de la ciudad de Latacunga. Con la utilización del método científico a través del método inductivo-deductivo se pudo conceptualizar el marco teórico que permitió actualizar el conocimiento en relación a las variables de estudio. La técnica investigativa utilizada fue la encuesta a través de instrumentos tales como el test de factores psicosociales de Navarra aplicado a funcionarios para determinar el nivel de estrés laboral y, cuestionarios dirigidos a funcionarios y usuarios para conocer el nivel de eficiencia en la prestación de servicios. Bajo un enfoque cuali-cuantitativo se pudo determinar que las causas que generan el estrés laboral se refieren a la gestión del tiempo promedio que tardan en realizar un trámite el cual, según el 49% de los usuarios tardan entre 20 a 30 minutos a diferencia del 42% de los funcionarios que señala un tiempo entre 10 a 20 minutos. En cuanto al nivel de eficiencia en la prestación de servicios el 51% de los usuarios lo califican como bueno; por tal razón, se diseñó un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional denominado el minuto activo laboral, con ejercicios diarios a realizar en sus lugares de trabajo que permitirá disminuir el estrés laboral, relajar los músculos y activar aquellos que por la postura utilizada en el trabajo no se utilizan, logrando que el funcionario esté atento y se active y concentre en su trabajo.

**Palabras claves:** estrés, eficiencia, prestación de servicios.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI  
GRADUATE IN SAFETY AND RISK PREVENTION WORK**

THEME:

**“WORK STRESS AND ITS RELATIONSHIP WITH EFFICIENCY IN THE PROVISION OF SERVICES IN THE NATIONAL AGENCY FOR TRANSIT CENTER OF CIVIC ATTENTION “EL ROSAL” LATACUNGA CITY, COTOPAXI PROVINCE IN THE PERIOD JANUARY-MARCH 2015 AND DESIGN OF A MANAGEMENT SYSTEM OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH”**

**Author:** Diego Armando Yugla Lema

**Director:** Msc. Giovana Parra

**ABSTRACT**

This research focuses on the work-stress problem about efficiency level in the services delivery at Traffic National Agency “El Rosal” Citizens Support Center. The problem arises from the pressure to which they are exposed the employers to stay in one position for intense workdays, repetition and automation activities. The main objective was to determine the relationship between work stresses with the efficiency level at mentioned place in Latacunga city; by the scientific and inductive-deductive methods could conceptualize the theoretical framework that enabled to update knowledge regarding the study variables. A survey through the psychosocial factors test instrument from Navarra was used as the research technique to employers to determine the work stress level and also the questionnaires to staff and users to determine the level of efficiency in service delivery. Under an approach qualitative and quantitative was determined that the causes of workplace stress relate to the management of the time average it takes to complete a procedure which, according to 49% of users take between 20 to 30 minutes unlike the 42% of employers pointing a time between 10 to 20 minutes. As for the efficiency level in service delivery 51% of users rate it as good; for that reason, a safety management and occupational health labor system called the active labor minute with diary exercises to do in their workplaces and will reduce work stress, relax muscles and activate those that posture used at work are not used, making the staff will be attentive, active and concentrate on their work.

**Keywords:** stress, efficiency, service delivery.

# INTRODUCCIÓN

## Situación Problemática

La Agencia Nacional de Regulación y control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; tienen como función regular, planificar y controlar el transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el territorio nacional, en el ámbito de sus competencias, con sujeción a las políticas emanadas del Ministerio del Sector; así como del control del tránsito en las vías de la red estatal-troncales nacionales, en coordinación con los GAD's; es una entidad autónoma de derecho público, con personería jurídica, jurisdicción nacional, presupuesto, patrimonio y régimen administrativo y financiero propios. (ANT, 2015)

La Agencia Nacional de Tránsito es una institución a nivel nacional que tiene como objetivos incrementar la calidad y cobertura del servicio de transporte terrestre, la calidad de tránsito en la red vial estatal, la eficiencia operacional, el desarrollo del talento humano, el uso del eficiente presupuesto y el incremento del nivel de seguridad vial, ANT (2015); por lo que, se ha dispuesto de oficinas para la atención al usuario en los diferentes trámites como: autorizaciones, certificados, concesiones de permiso operación, duplicados de licencias, emisiones de certificados entre otros de los 67 trámites relacionados a la regulación, planificación y control del transporte terrestre y seguridad vial.

Diariamente, las instalaciones de la ANT se encuentran saturadas de usuarios en busca de solución al trámite personal que le permita circular libre y legalmente por las vías y carreteras a nivel nacional, los funcionarios en todas sus dependencias tratan de brindar una atención de calidad y personalizada al usuario para satisfacer sus necesidades cumpliendo un estándar de atención al público sobre el cual se evalúa su desempeño laboral.

Esta situación ocasiona ambientes laborales de tensión emocional y física ya que el usuario constantemente exige servicio oportuno y de calidad que no siempre se logra bajo climas de presión, lo cual genera reclamos permanentes y de conflictos laborales por la permanente solicitud de permiso para revisión médica a causa del estrés.

En el Ecuador, “las afecciones laborales relacionadas con la exposición a químicos, del aparato respiratorio o auditivas causadas por el ruido, eran las más comunes”. Cinco enfermedades más comunes en el trabajo (2014). En los últimos años, se han venido dando cambios fundamentales entre los procesos de integración económica derivados de la globalización y las condiciones en el campo laboral del sector público razón por la cual, el uso intensivo de nuevas tecnologías en las organizaciones ha cambiado el cuadro de las afecciones laborales que actualmente presentan los funcionarios del país en las diversas actividades ocupacionales, por tal razón es necesario conocer si estas entidades se preocupan en implementar una gestión de seguridad y salud que disminuya el estrés laboral en los centros de atención ciudadana, que son edificios que aglutinan oficinas de servicios públicos afines para brindar facilidades a la ciudadanía con el objeto de reducir el tiempo en la realización de trámites ciudadanos.

Según datos de la Dirección de Riesgos de Trabajo del IESS (2012) “las afecciones que más reportan fueron las relacionadas con el sistema óseo-muscular debido a la tensión y estrés laboral”. Estas enfermedades se relacionan con el diseño del lugar de trabajo, las malas posturas tanto en áreas operativas como administrativas de las organizaciones sobre todo en las que desarrollan frente a un computador. Cinco enfermedades más comunes en el trabajo (2014).

De acuerdo a la misma fuente, otra de las causas de estas lesiones son las herramientas y lugares de trabajo mal diseñados o inadecuados. Esto incluye la iluminación, el diseño de herramientas, asientos, mesas, el no hacer pausas y eliminar el trabajo por turnos con el propósito de incrementar la prestación de servicios. Desvirtuando completamente, la salud y bienestar del empleado. Anónimo (2014).

En la ciudad de Latacunga, donde se ha readecuado el edificio “El Rosal”, que en primera instancia estaba destinado a ser centro comercial; en este lugar, se encuentra actualmente funcionando 27 entidades públicas, albergando alrededor de 436 empleados. (INMOBILIAR, 2014), observándose una carencia

hacia la priorización de políticas de prevención de salud laboral y consecuentemente un escaso desarrollo de una cultura de prevención, promoción y control de salud ocupacional para evitar el estrés laboral.

Una de estas entidades públicas que se encuentran allí funcionando es la Agencia Nacional de Tránsito, cuyas instalaciones son reducidas en comparación a la demanda de servicio, además no existe confort para la atención al usuario quien debe permanecer en una sala de espera general para todos las instituciones que allí funcionan en el Edificio El Rosal, lo cual ocasiona confusión, desorden y un alto grado de error en la atención al público puesto que el usuario no logra adivinar en qué momento debe acercarse a la ventanilla para ser atendido.

Consecuentemente, se puede observar una indiferencia total hacia el bienestar de los funcionarios quienes están sometidos a jornadas laborales intensas, ininterrumpidas, enfrentándolos a ambientes de presión, tensión, de repetición que favorece el estrés laboral con repercusión desfavorable en la baja prestación de servicios ocasionados por la ausencia laboral que eleva el gasto en atención médica y hospitalización, para tratar las lesiones que lo derivan así como sus correspondientes consecuencias en la calidad de vida del trabajador.

### **Justificación**

La investigación que se propone se realizó en base al cumplimiento de las recomendaciones de la Dirección de Riesgos de Trabajo del IESS que señala que, se han incrementado las enfermedades del sistema óseo-muscular relacionadas a la tensión, el inadecuado diseño del lugar del trabajo y malas posturas, uso de herramientas de trabajo y sobre todo a no hacer pausas para eliminar las molestias originadas por el trabajo a presión.

Es importante para la administración pública ya que se respeta y cumple con el Convenio 155 de la OIT (1981) y ratificado por Ecuador. Por lo que "El derecho a la salud en el trabajo es un derecho humano fundamental, en la medida que

se encuentra reconocido en los Tratados Internacionales sobre la materia” (Ramírez, S., 2012)

Es una necesidad para los funcionarios que laboran en la Agencia Nacional de Tránsito que funciona en el Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” para lograr el nivel de prestación de servicios acorde a estándares exigidos en la evaluación del desempeño para mejorar la satisfacción al cliente.

En consideración a lo anterior, la administración de los centros de atención ciudadana deberán asumir su responsabilidad en buscar y poner en práctica las medidas necesarias que contribuyan a disminuir el estrés laboral que se relaciona a la prestación de servicios y de eficiencia en las operaciones de la institución con el propósito de que los funcionarios gocen de una buena salud en un medio laboral de bienestar físico, mental y social.

### **Objeto y problema de la investigación**

- Funcionarios de la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” de la Ciudad de Latacunga
- Usuarios de la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” de la Ciudad de Latacunga

### **Campo de Acción**

#### **De contenido**

**Área:** Seguridad Industrial  
**Ámbito:** Estrés laboral  
**Aspecto:** Prestación de Servicios

#### **Espacial**

**Razón Social:** Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención ciudadana “El Rosal”  
**Provincial:** Cotopaxi  
**Cantón:** Latacunga

**Dirección:** Calle Quito y Hnas. Páez

**Teléfono:** 033730604

### **Temporal**

El presente trabajo de investigación se lo realizó entre los meses de Enero a Marzo del 2015

### **Problema**

El estrés laboral afecta la eficiencia en la prestación de servicios en la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” de la Ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi, en el período Enero-Marzo del 2015

### **Objetivo General**

Determinar la relación entre el estrés laboral con el nivel de eficiencia en la prestación de servicios en la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” de la Ciudad De Latacunga para diseñar un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.

### **Hipótesis de Investigación y Desarrollo**

El estrés laboral se relaciona con el nivel de prestación de servicios en la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” de la Ciudad de Latacunga.

### **Sistema de Objetivos Específicos**

- Determinar las causas que generan estrés laboral en los funcionarios de la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” de la Ciudad De Latacunga.
- Analizar el nivel de eficiencia de la prestación de servicios de los funcionarios de la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” de la Ciudad De Latacunga.

- Proponer un sistema de Gestión de Seguridad y Salud ocupacional para disminuir el estrés laboral relacionado a la prestación de servicios en la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” de la Ciudad De Latacunga.

**Sistema de tareas señalando los métodos, procedimientos y técnicas que concretan las acciones de cada tarea.**

### **Métodos de Investigación**

Los principales métodos de investigación a utilizar se encuentran:

#### **Método Científico**

Es el conjunto de procedimientos lógicos que sigue la investigación para descubrir las relaciones internas y externas de los procesos de la relación entre el estrés laboral y la prestación de servicios en la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” de la ciudad de Latacunga.

#### **Método Inductivo- Deductivo**

Inductivo.- porque es un proceso de análisis de aspectos, de situaciones, de ideas particulares para llegar al principio general que los determina.

Deductivo.-Es el proceso lógico mediante el cual se parte de aspectos generales, aceptados como válidos, y los mismos, aplicando el razonamiento lógico, pueden explicar hechos particulares.

#### **Método Analítico**

Es aquel que se utiliza para descomponer o desintegrar el hecho que se investiga, explicando las implicaciones con el tema principal, este método se concreta por medio de la observación de la problemática, y la descripción crítica de una forma ordenada y clasificada.

## **VISIÓN EPISTEMOLÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Enfoque investigativo**

Para el presente el trabajo de investigación se plantea utilizar el enfoque cualitativo, usado principalmente en las ciencias sociales que se basa en cortes metodológicos basados en principios teóricos tales como la fenomenología, la hermenéutica, la interacción social empleando métodos de recolección de datos que son no cuantitativos, con el propósito de explorar las relaciones sociales y describir la realidad tal como la experimentan sus correspondientes protagonistas. (Bedoya, 2012)

La investigación cualitativa requiere un profundo entendimiento del comportamiento humano y las razones que lo gobiernan. A diferencia de la investigación cuantitativa, explica las razones de los diferentes aspectos de tal comportamiento; es decir investiga el por qué y el cómo se tomó una decisión, en contraste con la investigación cuantitativa, que busca responder preguntas tales como cuál, dónde, cuándo, cuánto. La investigación cualitativa se basa en la toma de muestras pequeñas, esto es la observación de grupos de población reducidos.

Sin embargo y a pesar de tener un enfoque cualitativo, se incursionará en aspectos cuantitativos a través de la aplicación de los instrumentos de investigación con el fin de tabular los datos y proceder a analizarlos mediante el uso del programa conocido como Excel, a fin de poder explicarlos mediante el uso de gráficos y tablas.

### **Alcance de la investigación**

De no desarrollarse el presente proyecto investigativo que se propone, continuarán incrementándose los problemas en la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” por la falta del diseño de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional a través de pausas activas para disminuir el estrés laboral relacionado a la prestación de servicios,

lo cual repercutirá en la evaluación del desempeño del trabajador que le impedirá permanecer en su puesto de trabajo.

El presente trabajo inicia con la introducción en la que consta: situación problémica donde se encuentra: justificación, objeto y problema de investigación, determinación del problema, objetivo general, hipótesis de investigación y desarrollo, sistema de objetivos específicos, Sistema de tareas señalando los métodos, procedimientos y técnicas que concretan las acciones de cada tarea, visión epistemológica de la investigación con el enfoque investigativo utilizado, el alcance de investigación y una breve descripción del contenido del trabajo.

Capítulo I, denominado Marco contextual y teórico consta de: caracterización detallada del objeto de investigación de su contexto, antecedentes de estudio y fundamentación teórica de las variables de investigación,

Capítulo II denominado Metodología consta de: determinación de variables, Operacionalización de la variable independiente, dependiente y, población y muestra.

Capítulo III denominado Análisis e Interpretación de Resultados consta de tablas, gráficos, análisis e interpretación de los resultados de los instrumentos de investigación utilizados y que permitieron recolectar información para alcanzar los objetivos de estudio. En primer lugar se encuentran los del Test de Factores Psicosociales para la identificación de situaciones de riesgo en la actividad laboral y la matriz de riesgo y medidas preventivas; a continuación los resultados del cuestionario aplicado a funcionarios de la ANT de Latacunga, resultados del cuestionario aplicado a los usuarios que acuden diariamente a la ANT en busca de los servicios para satisfacer sus necesidades de reglamentación y legalización de documentos habilitantes para la circulación terrestre en el país; verificación de hipótesis y finalmente están las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo IV denominado Propuesta consta de: Título, Justificación, Objetivos: general y específicos, desarrollo de la propuesta con: normativa legal y el diseño de las medidas de reducción de los factores de riesgo psicosociales que se relaciona con el nivel de prestación de servicios, sus ventajas y beneficios; y finalmente, las medidas de eliminación y reducción de riesgos a través del minuto activo laboral con ejercicios de estiramiento muscular practicados en recesos discrecionales, durante la jornada laboral y dentro de las áreas de trabajo.

A continuación se encuentra la Bibliografía utilizada y anexos.

# CAPÍTULO I

## MARCO CONTEXTUAL Y TEÓRICO

### 1.1 Caracterización detallada del objeto de investigación en su contexto

La presente investigación es muy necesaria ya que los funcionarios que laboran en la Agencia Nacional de Tránsito se encuentran presionados a cumplir el nivel de prestación de servicios acorde a estándares de calidad y satisfacción de la ciudadanía exigida en la evaluación del desempeño, fomentando la reducción de trámites y solicitudes para agilizar el acceso a los servicios públicos.

A pesar que la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” es una infraestructura repotenciada, moderna para facilitar el acceso ciudadano, cuenta con todas las facilidades técnicas y tecnológicas para satisfacer la demanda de servicio; no existen espacios pasivos laborales que permitan hacer pausas al menos cada hora como lo recomienda la Dirección de Riesgos de Trabajo del IESS, para evitar las afecciones profesionales relacionadas con el diseño del lugar del trabajo y las malas posturas tanto en áreas operativas como administrativas, sobre todo las que se desarrollan frente a un computador; es necesario que la calidad de la prestación de servicios esté acorde a las condiciones dignas para el trabajo que garanticen el cumplimiento de los derechos laborales así como de atención al usuario sin ningún tipo de discriminación, a través del “establecimiento de mecanismos que aseguren entornos laborales accesibles y que ofrezcan condiciones saludables y seguras, que prevengan y minimicen los riesgos del trabajo” (buenvivir.gob.ec, 2013, pág. 511).

#### 1.1.1 Identificación de la Institución

**Nombre:** Agencia Nacional de Tránsito

**Director(a):** Ing. Daniela Fernanda Karolys Cobo

**Provincia:** Cotopaxi

**Cantón:** Latacunga

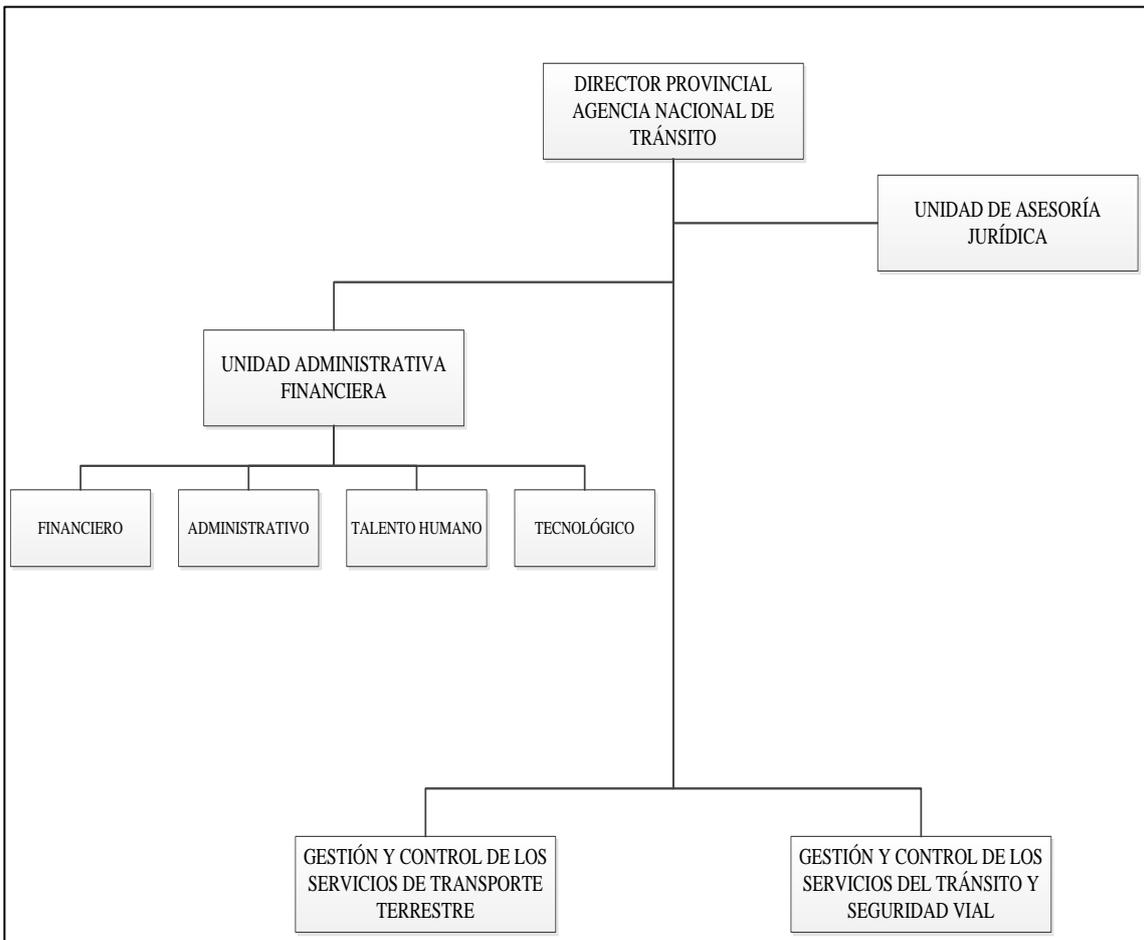
**Parroquia:** La Matriz

**Dirección:** Calle Márquez de Maensa, entre Sánchez de Orellana y Quito.

**Teléfonos:** (03) 373 - 0604

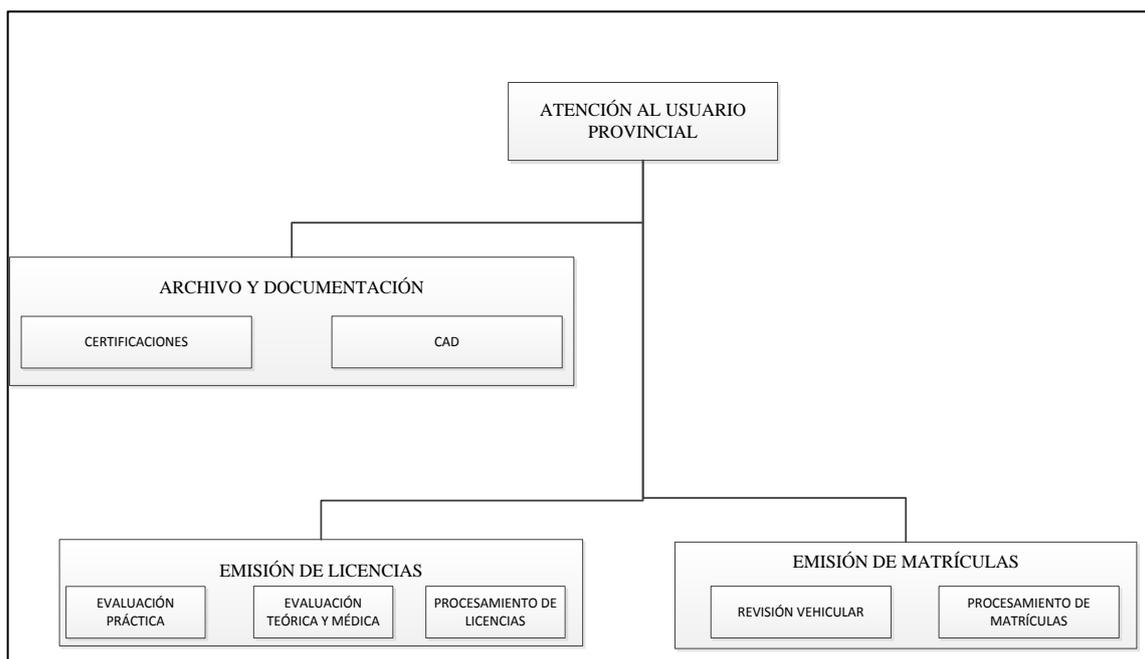
**Horario Atención:** Lunes a viernes de 08:00 a 16:45

**Gráfico N° 1:** Organigrama Dirección Provincial ANT. Latacunga



**Fuente:** (ANT, 2015)

**Gráfico N° 2:** Organigrama Oficinas de atención al Usuario Provincial



Fuente: (ANT, 2015)

### **1.1.2 Misión, Visión y Objetivos de la institución con el fin de enfocarlos hacia el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional propuesto.**

**Misión:** Planificar, regular y controlar la gestión del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en el territorio nacional, a fin de garantizar la libre y segura movilidad terrestre, prestando servicios de calidad que satisfagan la demanda ciudadana; coadyuvando a la preservación del medio ambiente y contribuyendo al desarrollo del País, en el ámbito de su competencia.

**Visión:** Ser la entidad líder que regule y controle el ejercicio de las competencias de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, basados en la transparencia y calidad de servicio que garanticen a la sociedad ecuatoriana una regulación eficaz mediante la planificación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

#### **Objetivos**

- Incrementar la calidad y cobertura del servicio de transporte terrestre.

- Incrementar la calidad del Tránsito en la Red Vial Estatal
- Incrementar la eficiencia operacional
- Incrementar el desarrollo del talento humano
- Incrementar el uso eficiente del presupuesto
- Incrementar el nivel de seguridad vial

### **1.1.3 Política de Salud Ocupacional**

La Agencia Nacional de Tránsito se compromete en la protección de la salud física y mental de sus trabajadores, brindando un mejoramiento continuo en sus procesos y protección del medio ambiente.

La responsabilidad de este sistema de gestión de la salud y seguridad estará comprometida para todos los funcionarios de los distintos cargos que desempeñan en la institución.

El programa está definido en un lineamiento para llevar una cultura preventiva y el auto cuidado, ante un accidente o enfermedad laboral que se origine por las condiciones de trabajo.

Todos los empleados, contratistas y empleados son responsables en cumplir con las normas de seguridad y salud ocupacional, y notificar aquellas condiciones que puedan generar consecuencias y contingencias que impidan realizar un trabajo seguro y productivo. (Gaviria, 2013)

### **1.2 Antecedentes del Estudio**

Coello, V. (2014) Tesis de Grado de la Universidad de Guayaquil, Facultad de Psicología, con el tema: “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO) tuvo como objetivo general: Identificar los factores que influyen en el bajo rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes y que desencadena en una disminución de la efectividad del departamento;

concluyendo que los altos niveles de insatisfacción en esta empresa que influyen directamente sobre la productividad están dadas en el salario, evaluación del desempeño laboral, trabajo en equipo y deficientes relaciones interpersonales. (p. 37). Consecuentemente, se puede observar que las condiciones donde se desarrolla el trabajo deben ser armoniosas para un mejor desempeño laboral.

Cruz, S. (2011) Tesis de grado de la Universidad Central del Ecuador, Carrera de Psicología Industrial, con el tema: “¿Cómo afecta el estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de G4S Secure Solutions Ecuador Cía. Ltda.?”. El objetivo general fue: Determinar cómo afecta el estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de G4S Secure Solutions Ecuador Cía. Ltda. Concluyendo que: el estrés laboral es generado por el acelerado ritmo de vida actual, y afecta a cada persona de forma diferente debido al patrón psicológico que permite reaccionar de diferente forma (p. 114). Cada persona reacciona de diferente forma ante un ritmo de trabajo exigente por lo que, el estrés laboral no afectará de forma similar a todos los trabajadores de una misma área productiva.

Munar, L. (2012) del Centre de Sociologie de la Santé de Francia, Línea B3-4000 Relaciones Industriales y Diálogo Social. El objetivo general fue: Ayudar a desarrollar el diálogo social a nivel europeo, nacional y de la empresa sobre los temas relacionados con la salud y la seguridad en el trabajo. Ayudar a prevenir los riesgos en materia de salud y de seguridad determinando las causas de estos riesgos y sentando las bases de una herramienta de información/sensibilización que aumente la concienciación de los distintos actores del sector, y sobre todo de los trabajadores, sobre el tema. Concluyendo que: la labor que cada funcionario realiza define el riesgo laboral que los afecta. Por esta razón los administradores contratan empresas de seguridad, pero no acatan las disposiciones mínimas para disminuir los accidentes en el trabajo ya que siempre están enfocadas en elevar la productividad restando la importancia a la prevención y seguridad laboral (p. 77). La comunicación es una herramienta fundamental en todas las áreas productivas y administrativas de una organización ya que a través de ella se

logra un mayor conocimiento de las necesidades laborales para evitar en lo posible dificultades laborales a futuro.

### **1.3 Fundamentación teórica**

#### **1.3.1 El Estrés Laboral**

##### **1.3.1.1 Definición**

Según Leka (2004) el estrés laboral es “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p. 3) por lo tanto el estrés laboral son manifestaciones del cuerpo humano hacia la presión que demandan determinadas actividades de trabajo, estas reacciones adversas ocasionan una bajo desempeño y productividad motivo por el cual, se han incrementado las consultas médicas y elevado los costos de atención hospitalaria en el tratamiento de enfermedades relacionadas al estrés.

Ciertos autores manifiestan que el estrés laboral es propio de la sociedad moderna, industrializada y tecnológica en la cual estamos inmersos puesto que, el trabajador ha entrado en rutinas laborales donde debe alcanzar niveles altos de capacidad laboral, indicadores de desempeño para continuar con su puesto de trabajo para formar parte de los índices de productividad eficientes de la empresa a fin de ser rentable y competitiva; es decir para que la empresa, institución u organización se encuentre acorde a las exigencias del entorno comercial, industrial o de servicios sean éstos públicos o privados.

Consecuentemente, el estrés es “el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo contra sus conocimientos y capacidades”, (Leka, S. y otros, 2004).

Durante años, las enfermedades laborales guardaban relación con afecciones del aparato respiratorio, auditivo ocasionadas por el ruido de las industrias.

Actualmente el uso permanente de computadores en las organizaciones ha cambiado las afecciones y sintomatologías relacionadas al trabajo.

### **1.3.1.2 Causas del estrés laboral**

Para la Dirección de Riesgos del Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS (2011) las afecciones más reportadas son las del sistema óseo, muscular relacionado con la tensión. Estas afecciones están vinculadas con el diseño del lugar del trabajo, las malas posturas tanto de las áreas operativas como administrativas de las empresas sobre todo aquellas que se relacionan a las actividades frente a un computador; por ello, el modo en que se definen los puestos y sistemas de trabajo constituyen las principales causas del estrés laboral.

El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen en una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de los demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

Los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso. (Leka, S. y otros, 2004, p. 5).

Justamente, las exigencias del entorno que superan la capacidad del individuo, quien no puede hacerlas frente y mantenerlas bajo control son manifestadas a través de diferentes sintomatologías muy visibles que alteran el estado normal de la persona iniciando con extremos tales como la irritabilidad o depresión, acompañados de agotamiento físico y/o mental.

Un ejemplo clásico de estrés laboral sería el síndrome de Burnout o síndrome del trabajador quemado, que suele darse en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención al público. Este tipo de puestos, en muchas ocasiones van acompañados de una

sobrecarga laboral (por ejemplo por una exposición continua a reclamaciones o quejas de clientes), lo que genera una situación de estrés permanente y acumulativo en el empleado. Finalmente el trabajador pierde toda motivación y se produce una dinámica mental negativa que le hace percibir cada nueva jornada laboral como interminable. Si cree que puede estar estresado. (estreslaboral.info, 2015).

Si bien es cierto, estas causas de forma individual son un problema, en forma conjunta son letales para la salud y estabilidad física, emocional y psicológica del trabajador.

### **1.3.1.3 Efectos del Estrés**

Los efectos de estrés pueden ser evidenciados en dos aspectos: en lo laboral y en lo organizacional.

Leka (2004) señala que los efectos del estrés laboral afectan de diferente forma a cada persona ya que disminuyen su salud física y mental. En casos extremos originan problemas psicológicos, trastornos psiquiátricos y alteraciones en el sistema inmunológico que reduce la capacidad del trabajador de luchar contra las infecciones (p. 8).

En las organizaciones, se da un alto absentismo y deterioro del clima laboral que afecta notablemente a la prestación del servicio ya que influye negativamente en sus relaciones interpersonales, aumentos de rotación del puesto de trabajo, disminución de la creatividad y consecuentemente baja calidad de vida y bienestar.

El estrés laboral en las organizaciones pueden afectar no solamente a varios trabajadores sino también la productividad y consecuentemente la permanencia de la entidad en un mercado cada vez más competitivo y exigente, donde permanentemente se deben solucionar problemas de quejas de usuarios y clientes, disminución de puestos de trabajo a causa de la tecnificación y automatización; afectando notablemente la imagen institucional.

#### **1.3.1.4 Tipos de Estrés laboral**

Según Slipack, O. (2006) existen dos tipos de estrés laboral:

- **El estrés episódico**

Originada por situaciones que no permanecen por mucho tiempo ya que una vez resueltas desaparecen los síntomas, un ejemplo se da cuando este tipo de estrés se presenta cuando el trabajador se siente presionado por entregar hasta cierta fecha un trabajo, una vez entregado desaparecen los síntomas. En su mayoría se originan por:

- Ambiente laboral inadecuado.
- Sobrecarga de trabajo.
- Alteración de ritmos biológicos.
- Responsabilidades y decisiones muy importantes

- **Estrés crónico**

Se presenta de forma permanente cuando el trabajador es sometido a causas estresoras constantes razón por la cual el estrés no desaparece.

- **Condiciones laborales**

De acuerdo con Chiavenato (2009) el desarrollo del trabajo requiere del funcionamiento de tres tipos de condiciones básicas: condiciones ambientales, de tiempo y sociales.

### *Condiciones ambientales*

Se refiere a las condiciones en las que el trabajador desempeña sus funciones y las comodidades que tenga para llevarlas a cabo; estas pueden ser: iluminación, temperatura, ruido. (Coello, V., 2014).

La iluminación es una condición fundamental para el desarrollo del trabajo en forma adecuada, su deficiencia o exceso puede ocasionar fatiga ocular, molestias en el sistema nervioso y ser responsable de accidentes de trabajo.

En cuanto al ruido, su exposición permanente a un nivel máximo de intensidad por encima de los 85 decibelios es considerado insalubre.

La temperatura también afecta el clima laboral puesto que si el trabajador permanece en áreas de trabajo expuestos a altas o bajas temperaturas sin la protección debida, sería un causal directo de afectaciones a la salud, en áreas de oficina sin suficiente ventilación para desintoxicar el CO<sub>2</sub> provocado por la respiración de varias personas en un mismo lugar genera ambientes pesados donde el trabajador rápidamente siente sofocación, se torna irritable, bloqueándose psicológicamente.

### *Condiciones de tiempo*

Donde se considera la duración de la jornada laboral, horas extras, periodos de descanso a las que el trabajador está obligado a trabajar efectivamente. Es necesario diferenciar jornada y horario de trabajo no son lo mismo; la jornada es el número de horas que el trabajador debe prestar servicio y horario de trabajo es la hora de entrada y salida (Coello, V., 2014, p. 9).

### *Condiciones sociales*

Existentes dentro de la organización informal es decir que no constan dentro del organigrama y que surgen de las relaciones sociales e interacciones espontáneas entre los trabajadores y sus directivos.

### 1.3.1.5 Desencadenantes del estrés laboral

Realmente, es imposible enlistar los factores que pueden desencadenar el estrés laboral pero uno de ellos es el tiempo. Toda la existencia del ser humano está determinada por el tiempo, de esta forma, el día tiene 24 horas, la semana 7 días, el año 12 meses; etc. De la misma forma en el ámbito laboral el tiempo influye en la salud de trabajador por la gran cantidad de trabajo que permanentemente registra y el escaso tiempo para concluirlos, esta situación se vincula directamente con el estrés o distrés, términos utilizados por Selye, Edwards y Cooper (1988) a la generación de “situaciones o experiencias personales desagradables y con consecuencias negativas para la salud y el bienestar psicológico” (p. 8). Por lo que, el estrés es una reacción a la falta de una respuesta efectiva de una persona ante determinada demanda.

Además, según Peiró (1992) es posible distinguir los siguientes factores estresores laborales:

- Sobrecarga de trabajo
- Exposición a riesgos y peligros o la percepción de los mismos que producen niveles altos de ansiedad. (Peiró, 1992).
- La falta de control y/o responsabilidad de un empleado sobre su trabajo produce una disminución de satisfacción laboral. No obstante, el excesivo control y responsabilidad, pueden tener también consecuencias negativas (Peiró, 1992).
- Ausencia de "feedback" sobre los resultados del propio trabajo o los trabajos excesivamente fragmentados o preparados para la producción en serie, que configuran unidades que no tienen sentido en sí mismas. (Peiró, 1992).
- Desempeño de roles. El conflicto de roles se manifiesta principalmente cuando el sujeto se encuentra entre dos grupos cuyas expectativas sobre su rol implican funciones contrapuestas. El caso más frecuente es el de los mandos intermedios. (Peiró, 1992).

- Relaciones interpersonales, que quedan también perturbadas por la indefinición en que quedan las nuevas funciones.
- Incertidumbre. La incertidumbre respecto a un determinado acontecimiento es una fuente clara de estrés. En general, cuanto mayor sea el grado de incertidumbre, más estresante será la situación (Lazarus y Folkman, 1986).

### **1.3.1.6 Factores psicosociales del estrés laboral**

La actividad laboral ha traído en el transcurso del tiempo, un incremento positivo en la calidad de vida de los trabajadores pero también, es responsable de la aparición de una serie riesgos en la salud de los trabajadores.

Los factores psicosociales del estrés laboral con el conjunto de condiciones presentes en una situación laboral, directamente relacionadas con la organización, el contenidos del trabajo y la realización de la tarea; capaces de afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud del trabajador.

Desde la aparición de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales es necesario evaluar los riesgos presentes en todas y cada una de las situaciones y condiciones de trabajo, estas dimensiones son:

- **Participación, implicación y responsabilidad**

Esta variable especifica el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar, teniendo en cuenta siempre los principios preventivos, Define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones. Se entiende que un trabajo saludable debe ofrecer a las personas la posibilidad de tomar decisiones. En la dimensión participación, implicación y responsabilidad se han integrado factores tales como: autonomía, trabajo en equipo, iniciativa, control sobre la tarea, control sobre el trabajador, rotación, supervisión y enriquecimiento de tareas.

- **Formación, información y comunicación**

Se refiere al grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas. Las funciones y/o atribuciones de cada persona, dentro de la organización, tienen que estar bien definidas para garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan.

En esta área de formación, información y comunicación se han incorporado los siguientes aspectos: flujos de comunicación, acogida, adecuación persona-trabajo, reconocimiento, adiestramiento, descripción de puesto de trabajo y aislamiento.

- **Gestión del tiempo**

Establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales. En las dimensiones gestión del tiempo se han integrado factores tales como: ritmo de trabajo, apremio de tiempo, carga de trabajo, autonomía temporal y fatiga.

- **Cohesión de grupo**

Se define la cohesión como el patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad. La influencia de la cohesión en el grupo se manifiesta en un mayor o menor participación de sus miembros y en la conformidad hacia la mayoría. La dimensión cohesión de grupo tiene los siguientes aspectos: clima social, manejo de conflictos, cooperación, ambiente de trabajo.

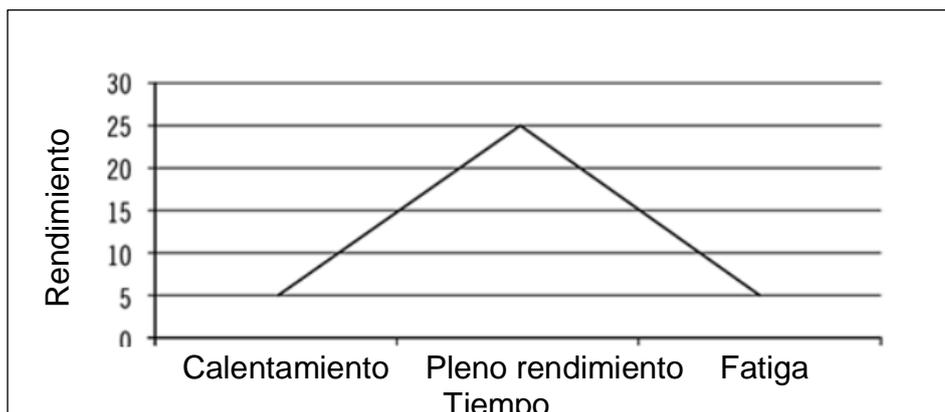
### 1.3.1.7 La curva de la actividad y la fatiga

El rendimiento de las personas sea físico o mental no es constante y permanente a lo largo del tiempo ya que éste depende de factores como; el momento del día, la fatiga física o mental acumulada, el grado de exigencia de la tarea y el estado de ánimo puesto que éste varía en función de las personas. (Herrera, L., 2013)

Existen personas con un gran potencial físico, pero que representan dificultades para realizar actividades que exigen un alto grado de concentración y viceversa. Cada personas tiene ritmos biológicos propios, de esta forma existen personas que rinden más en horas tempranas del día y se van pronto a dormir mientras que otras prefieren trabajar a última hora y duermen bien entrada la noche. En estos casos el turno y horario de trabajo puede afectar de forma positiva o negativa a su rendimiento.

La realización de una actividad pasa por distintas fases de duración variable en función de las características de la persona que la ejecuta y de la propia actividad.

**Gráfico N° 3:** Curva de la actividad y fatiga



Fuente: Herrera, L. (2013)

En la fase inicial de la tarea no existe un alto grado de rendimiento hasta que el trabajador se vaya adaptando por lo que se dice que se trata de un periodo de calentamiento. (Herrera, L., 2013).

Inmediatamente, el rendimiento se incrementa hasta alcanzar un nivel de intensidad máxima que durará hasta que comienza a aparecer la fatiga o cansancio, por lo que el rendimiento decrecerá. Herrera, L. (2013) considera que en este punto es poco recomendable continuar con la actividad puesto que se expone al trabajador al cometimiento de errores permanentes, aparte de emplear más tiempo en desarrollar el mismo trabajo.

Finalmente se tiene la fase de descanso muy necesaria para recuperar energía tanto mental como física. En esta fase el rendimiento disminuye para luego iniciar la fase de calentamiento. Continuando con (Herrera, L., 2013), la estadística de accidentes revela que la probabilidad de sufrir accidentes de trabajo es mayor los lunes (p. 52), lo cual evidencia que el trabajador después de tomar su descanso y reiniciar al día siguiente sus actividades pierde la continuidad de su trabajo por lo que a nivel de seguridad industrial se deberá realizar mayor énfasis de prevención para evitar accidentes laborales.

#### **1.3.1.8 Tipos de fatiga laboral**

La fatiga forma parte de la condición del trabajador, ya que se origina en la relación persona-trabajo; muy frecuente en ambientes laborales donde se exige al hombre máximos esfuerzos que lo obligan a trabajar más allá de sus posibilidades psicofisiológicas y en condiciones muchas veces nocivas; ocasionando un desgaste para el organismo ya que genera una pérdida de respuesta de su capacidad funcional, produciendo una sensación de malestar a corto plazo y consecuencias negativas para la salud.

Los diferentes tipos de fatiga laboral de acuerdo con (Useche, Luz., 2012) en su trabajo de fatiga laboral son los siguientes:

- **Fatiga fisiológica:** ocasionada por el esfuerzo, la carga de trabajo; logrando recuperarse a través del descanso.

- **Fatiga patológica:** su origen es debido a varias causas laborales, psicológicas y sociales. Este tipo de fatiga no se recupera solamente a través del descanso.
- **Fatiga neurosensorial o perceptiva:** cuando la actividad que realiza el trabajador requiere del uso de sus sentidos, especialmente el visual y auditivo; este tipo de fatiga, generalmente tienen las personas con funciones secretariales o cuyo ambiente de trabajo es ruidoso.
- **Fatiga física y muscular:** cuando el trabajador debe realizar labores de tipo físico o muscular permanentemente; es decir lugares donde ejerce mucha fuerza para levantar pesos. Este tipo de fatiga se divide en: aguda, aguda muscular y aguda crónica, ocasionando todas ellas un descenso del rendimiento laboral a menor o gran escala dependiente del tipo de fatiga física.
- **Fatiga mental:** constituye la disminución de la eficiencia funcional mental provocada por la resistencia del organismo a la repetición inmediata y como una necesidad del organismo de alternancia. Este tipo de fatiga es muy característico de aquellos puestos de trabajo donde la concentración, la memoria y demás procesos cognoscitivos superiores son básicos.
- **Fatiga de habilidades:** está muy asociada a la disminución en la atención, precisión y concentración en aquellas actividades laborales que requieren uso de determinada habilidad.

### 1.3.2 Eficiencia en la Prestación de Servicios

#### 1.3.2.1 Definición

Eficiencia: “Hacer algo correctamente, se refiere a la relación que hay entre insumos y productos Busca reducir al mínimo los costos de los entre insumos y

productos. Busca reducir al mínimo los costos de los recursos”. (Robbins y De Cenzo, 2009: 6)

De acuerdo con Orwell (2015) “Una prestación de servicio es un servicio que una empresa ofrece en lugar de un producto físico, se tratan de la misma manera que un producto, con un costo e inclusive una variedad de tipos, dependiendo del negocio” (s. p.)

Para Diccionario Enciclopédico Vox 1 (2009) “la prestación es la acción y efecto de prestar (entregar algo a alguien para que lo use y después lo devuelva, ayudar al logro de algo, ofrecerse). El término procede del latín praestatio” (p. 197). Por tanto, la palabra prestación hace referencia a todo lo relacionado a servicio que una persona, institución o entidad otorga a otra persona, entidad o cliente; las prestaciones pueden ser gratuitas pero en la mayoría son pagadas.

La idea de prestación se basa siempre en una noción de algún tipo de intercambio que se establece entre la parte que contrata o que solicita el servicio y aquella que lo brinda. Este intercambio está en la mayoría de las oportunidades establecido en base a un pago en dinero, pero también puede ser algún otro arreglo que varía con cada situación y que tiene que ver con las necesidades o intereses de cada persona.

#### **1.3.2.1.1 Características**

La característica fundamental de la prestación del servicio y quizá la más importante se relaciona con su intangibilidad, el servicio no se puede palpar con los sentidos, de ahí lo complejo de su comprensión, manejo y administración.

La segunda característica es su inseparabilidad, es decir no se puede separar de las personas que lo suministran. La prestación del servicio requiere interacción humana en algún nivel.

La tercera es su variabilidad, no se puede separar de las personas, por lo tanto, depende de las personas que lo proporcionan. Por eso es difícil estandarizar.

Por último, el servicio tiene un carácter perecedero. Se produce, se ofrece y se consume al mismo tiempo; es imposible de almacenarlo o previamente probarlo.

Se puede concluir, que la prestación de servicio es el apoyo, soporte y ayuda que brinda el trabajador de la empresa a sus clientes, incrementa la satisfacción, fortaleciendo así la relación y fidelización que tiene el cliente para con la empresa, aumentando de esta manera los beneficios para ambas partes.

La prestación del servicio al cliente al ser un elemento impalpable e intangible de la empresa, es difícil de comprender y practicar; ciertos aspectos que son buenos o de calidad para unos, no lo serán para otros.

#### **1.3.2.1.2 El Servicio**

De acuerdo con (Maldonado, 2015) “El servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra” (p. 12). Por tanto, se puede definir al servicio como el conjunto de actividades diseñadas para satisfacer las necesidades del cliente, es indispensable para el desarrollo de la organización.

El servicio es un concepto que ha ido evolucionando desde la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente hasta definirlo como “una estrategia empresarial orientada hacia la anticipación de las necesidades y expectativas del valor agregado de los clientes, buscando asegurar la lealtad y permanencia tanto de los clientes actuales como la atracción de nuevos clientes, mediante la provisión de un servicio superior al de los competidores” (Serna, 2006, p. 23).

Este nuevo concepto se debe al fácil acceso de datos para la adquisición de bienes y servicios, a la exigencia de incrementar un valor agregado en la prestación del servicio y a la variedad de opciones que se le brinda al proveedor para que se relacione con la empresa. La clave se encuentra en el establecimiento de una relación a largo plazo con el cliente para satisfacer la

totalidad de las necesidades de servicios del cliente, evitando de esta forma que el cliente tenga que recurrir a otras instituciones para completar sus necesidades. Todo ello con el fin de cubrir nuevos elementos entorno al servicio tales como: tiempo, comodidad, soluciones, atención personalizada y amabilidad.

**Tiempo:** se refiere a la rapidez en la atención, en la toma de pedidos y entrega del producto, en la atención de consultas y reclamos.

**Comodidad:** se refiere a la comodidad que se le brinda al cliente para su atención, para ello, se dispone de ambientes agradables, sanos, seguros y limpios.

**Soluciones:** se refiere al factor “resolución de problemas” que se están implementando en la empresa moderna, donde se trata de dar una solución inteligente al requerimiento del cliente para lograr su satisfacción

**Atención personalizada:** se refiere a la atención directa o personal que toma en cuenta las necesidades, preferencias y gustos particulares del cliente.

**Amabilidad:** se refiere al trato cortés, amable, atento y servicial que se brinda al cliente; haciéndolo sentir único e importante y demostrando interés por satisfacerlo.

#### **1.3.2.1.3 Errores en la Prestación de los servicios**

De acuerdo con (Maldonado, 2015) “no existen buenos ni malos trabajadores, en general lo que hay son buenos y malos sistemas para prestar servicios” (p. 42). Casi un 85% de los errores se deben a causas ocasionadas por el sistema de trabajo y cambio se encuentra en la corrección, modificación o innovación del sistema defectuoso.

Se considera que el 6% de las fallas se generan por las personas que prestan los servicios, su solución depende del conocimiento, actitud, habilidad,

destreza, experiencia, atención y sobre todo en el esfuerzo que el funcionario y el apoyo de los supervisores encargados de la prestación del servicio.

El 9% restante de los errores en la prestación del servicio surgen de problemas ajenos a la organización, tales como corte de energía eléctrica, transportación, seguridad de vías y lugares públicos; razones por las cuales no se pueden solucionar directamente y es necesario que la organización negocie la solución.

Por todo ello es necesario que el administrador dedique parte de su tiempo a mejorar la calidad en la prestación de servicios enfocándose a:

- Supervisar los sistemas de prestación de servicios de la organización y conocer directamente del personal que presta los servicios, el funcionamiento real del sistema.
- Monitorear y dar mantenimiento periódico a los sistemas de prestación de servicios para mejorarlos o innovarlos de acuerdo al análisis estadístico del nivel de logro realizado por el equipo de evaluación.
- Cuidar e incrementar la calidad de vida de las personas que laboran en la organización.

### **1.3.2.2 Nivel de logro**

Los niveles de logro son descripciones de los conocimientos y habilidades que se espera que demuestren los trabajadores en la evaluación de la prestación del servicio.

El nivel de logro no es más que un monitoreo de la observación de las variables que se producen en el sujeto, objeto, proceso o actividad a evaluar a fin de identificar las deficiencias observables del proceso para emprender acciones correctivas y medir sus efectos.

El nivel de logro es una herramienta de control para asegurar que los recursos sean utilizados con el máximo de eficiencia, se lo considera un instrumento de gestión que garantiza la calidad del servicio en la organización.

En este caso, La Agencia Nacional de Tránsito, evalúa el nivel de logro a través de la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humano y Remuneraciones del Sector Público (SENRES, 2008), entidad del Estado que define los indicadores con el propósito de “definir metas de avance para cada actividad esencial, a fin de cuantificar el nivel de cumplimiento de los compromisos, a corto, mediano y largo plazo”. (p. 8).

El instrumento SENRES-EVAL-01 contiene:

- **Indicadores de gestión del puesto:** se definirán indicadores y metas de avance para cada actividad esencial, a fin de cuantificar el nivel de cumplimiento de los compromisos sean estos a corto, mediano o largo plazo.
- **Los conocimientos:** se miden por el nivel de conocimientos (5 sobresaliente, 4 muy bueno, 3 bueno, 2 regular, 1 insuficiente)
- **Competencias técnicas de los puestos:** medidas a través de la relevancia de los comportamientos observables (3 alta, 2 media, 1 baja) y el nivel de desarrollo (5 altamente desarrollada, 4 desarrollada, 3 moderadamente desarrollada, 2 poco desarrollada, y 1 no desarrollada).
- **Competencias del proceso interno,** medidas a través de la relevancia de los comportamientos observables (3 alta, 2 media, 1 baja) y el nivel de desarrollo (5 altamente desarrollada, 4 desarrollada, 3 moderadamente desarrollada, 2 poco desarrollada, y 1 no desarrollada).
- **Competencias de contexto,** medidas a través de la relevancia de los comportamientos observables. (3 alta, 2 media, 1 baja) y el nivel de desarrollo (5 altamente desarrollada, 4 desarrollada, 3 moderadamente desarrollada, 2 poco desarrollada, y 1 no desarrollada).

Cada uno de los factores identificados para la medición de los componentes del perfil óptimo citados anteriormente, tiene una ponderación cuantitativa, que permiten comparar lo esperado versus lo obtenido por el funcionario o servidor.

### **1.3.2.3 Recursos**

Los recursos son el conjunto de factores o activos de los que dispone una empresa para llevar a cabo su estrategia” Navas y Guerras (2002)

“Los recursos en sentido estricto serán definidos como los stocks de factores disponibles que son poseídos o controlados por la empresa” (Amit y Schoemaker, 1993). Por lo mencionado anteriormente se puede definir que los recursos son todos los medios que la empresa utiliza para proporcionar el bien y servicio.

En general, los recursos tienen ciertas características:

- Son escasos: al no disponer de suficientes recursos para satisfacer los posibles deseos y necesidades del cliente.
- Son versátiles: porque pueden tener más de un uso posible.
- Son parcialmente sustituibles: porque pueden ser sustituidos en la producción de un bien o servicio.

De acuerdo con Chiavenato (2008), los recursos se clasifican en:

#### **1.3.2.3.1 Humanos**

Se refiere a cada una y a todas las personas que laboran en una organización; el recurso humano es difícil de valorar ya que es un recurso intangible debido a que una persona está contratada por la empresa pero no es de su propiedad.

Es un recurso activo, importantísimo para la supervivencia de la empresa. Posee conocimientos, destrezas que los pone en práctica de forma individual o colectiva cuando forma parte de grupos de trabajo; por ello, los aspectos más importantes del recurso humano son: el conocimiento, la comunicación y la motivación.

(Chiavenato, 2008) señala que los recursos humanos tiene características tales como:

- Posibilidad de desarrollo
- Ideas, imaginación, creatividad, habilidades
- Sentimientos
- Experiencias, conocimientos, destrezas (p.151).

El recurso humano es el elemento de mayor importancia para el funcionamiento y productividad de las organizaciones de todo tipo y tamaño por lo que requiere una mayor atención en su capacitación para las funciones a desempeñar en cada uno de los puestos de trabajo existentes que requiere capacidades y diferentes habilidades.

#### **1.3.2.3.2 Tecnicos**

Constituyen todos los sistemas de producción, sean estos; administrativos, producción, ventas, finanzas. También pueden ser aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos.

#### **1.3.2.3.3 Materiales**

Se refiere a las instalaciones, terrenos, edificios, oficinas; materias primas, materias auxiliares, producto en proceso.

#### **1.3.2.3.4 Financieros**

Constituyen todos los dineros propios y ajenos resultantes de aportes de socios, utilidades, de préstamos, créditos bancarios o privados, bonos, etc.

#### **1.3.2.4 Objetivos**

El objetivo de la prestación de servicios siempre será brindar una atención de calidad y calidez al usuario para lo cual es importante mantener una

comunicación directa y amable para prestarle la ayuda y orientación necesaria que responda a sus inquietudes. En tal sentido será necesario la aplicación de los procesos institucionales que garanticen la prestación de un adecuado servicio por medio de los diferentes canales de atención de acuerdo a las necesidades del usuario: atención presencial, telefónica o virtual.

#### **1.3.2.4.1 Actitud ante los usuarios**

El servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que se ofrece, a fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado asegurando el correcto uso del mismo.

Las actitudes que se deben prestar al usuario inicia con el comportamiento correcto desde el primer contacto que se produce con el cliente ya que de ello depende en gran medida el nivel de satisfacción e incluyen aspectos tales como la cortesía al responder las preguntas a las inquietudes que surjan durante la atención.

Quinteros, J. (2010) Usualmente, las empresas dan énfasis al control que al resultado percibido por el cliente. Esto da lugar a que las áreas internas tengan autoridad total para crear políticas, normas y procedimientos que no siempre tiene en cuenta las verdaderas necesidades del cliente o el impacto que dichas políticas generan en la manera como el percibe el servicio. (p. 56).

Por ello es necesario la capacitación permanente del funcionario para lograr un conocimiento amplio del producto que se ofrece; es decir, es necesario brindar siempre una atención personalizada, poniendo ante todo buena actitud y amabilidad.

#### **1.3.2.4.2 Satisfacción de usuarios**

El usuario es la persona que tiene necesidad de información acerca de los recursos o servicios que se ofertan por lo que será necesario brindar el mejor servicio posible. Rey, C. (2010) considera que “es una medida por medio de la cual se valora el rendimiento y debe ser considerada como tal” (p. 140). Es un

aspecto que está relacionado directamente con el servicio que se ofrece y es un redimiento de evaluación del rendimiento.

Por su parte Georges D'Elia y Sandra Walsh constatan la presencia, ciertamente novedosa, de cuatro elementos: el primero, las necesidades, consideradas como aquello que un individuo debería tener; el segundo, el deseo, aquello que el individuo quisiera tener; el tercero, la demanda efectuada, o sea, la petición a la biblioteca y por último, la utilización misma de la biblioteca.

Con ello se retoma la discusión acerca de las necesidades de información que tienen los usuarios, difícilmente evaluables por el desconocimiento que tiene el usuario de las mismas, lo que obstaculiza también la medición de su satisfacción, ya que si desconoce cuál es su necesidad de información difícilmente tendrá expectativas que condicionen negativamente la prestación del servicio y, por tanto, su grado de satisfacción.

A criterio de Naranjo, S. (2012), los beneficios de lograr la satisfacción del usuario se resumen en tres aspectos:

- El cliente satisfecho, por lo general, regresa a comprar; consecuentemente, se obtiene un valor muy importante como es la lealtad y la posibilidad de venderle a futuro.
  - Propaganda directa de boca a boca de sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.
  - El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.
- (p. 57)

Consecuentemente, la satisfacción al usuario se convierte en uno de los aspectos más importantes a conseguir en una empresa y sobre lo cual, se orientará la productividad ya que del usuario depende su permanencia en el mercado.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1 Determinación de Variables**

##### **2.1.1 Variable Independiente**

Estrés Laboral

##### **2.1.2 Variable dependiente**

Prestación de Servicios en la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal”.

## 2.2 Operacionalización de Variables

**Tabla N° 1:** Variable Independiente: Estrés Laboral

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICA	INSTRUMENTO
<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>Estrés Laboral</p> <p>Es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.</p>	<p>Participación, implicación, responsabilidad</p> <p>Formación, información, comunicación</p> <p>Gestión del tiempo</p> <p>Cohesión de grupo</p>	<p>Autonomía Trabajo en equipo Iniciativa</p> <p>Flujos de comunicación Acogida Reconocimiento Aislamiento</p> <p>Ritmo trabajo Carga de trabajo Fatiga</p> <p>Clima social Cooperación Ambiente trabajo</p>	<p>¿El trabajador tiene libertad para decidir su propio trabajo?</p> <p>¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control de su ritmo de trabajo</p> <p>¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, etc.) para realizar su tarea?</p> <p>Ante la incorporación de nuevos trabajadores ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?</p>	<p>Encuesta funcionarios de la ANT</p>	<p>Test de Factores Psicosociales. Identificación de Situaciones de Riesgo del Instituto Navarro de Salud Laboral. Matriz de calificación de riesgos</p>

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICA	INSTRUMENTO
<p><b>Variable Dependiente:</b> Eficiencia Prestación de servicios</p> <p>Nivel de logro en la realización de objetivos por parte de un organismo con el menor coste de recursos financieros, humanos y tiempo, o con máxima consecución de los objetivos para un nivel dado de recursos (financieros, humanos, etc.).</p>	<p>Nivel de logro</p> <p>Recursos</p> <p>Objetivos</p>	<p># de usuarios atendidos</p> <p>Tipo de trámite</p> <p>Actitud ante los usuarios</p> <p>Satisfacción de usuarios</p>	<p>¿Cumple satisfactoriamente el número de atención de usuarios diariamente?</p> <p>¿Cuál es el rubro que más demanda atención?</p> <p>¿El análisis de la documentación se lo realiza de forma oportuna y ágil?</p> <p>¿Cuál es su actitud frente al usuario cuando no puede culminar un trámite?</p> <p>¿Tiene pleno conocimiento de cada uno de los trámites?</p> <p>¿Cuál es la causa que más reclamos genera?</p>	<p>Encuesta a los Usuarios</p> <p>Revisión documental</p>	<p>Cuestionarios para empleados y usuarios</p>

Elaborado por: Ing. Diego Yugla

## 2.3 Población y Muestra

Tomando en cuenta que “la población es el conjunto de elementos con características comunes en un espacio está constituido de la siguiente forma:

**Tabla N° 2:** Población Funcionarios ANT

<b>Puestos de Trabajo Agencia Nacional Tránsito Latacunga</b>	<b>N°</b>
Director Provincial	1
Técnico de Atención al Usuario	4
Departamento Jurídico	1
Comunicador Social	1
Secretaria	1
De. De Gestión de Control del Servicios de Transporte Terrestre Técnico	2
Control Sectorial de Cotopaxi	2
Contabilidad y Tesorería	2
Jefe De Atención Al Usuario	1
Recaudación	1
Técnico Digitación de Licencias	2
Técnicos de Examinador De Licencias	1
Técnicos de Archivo	2
Revisor Vehicular	2
Chofer	1
Departamento Médico	1
Soporte Tecnológico	1
<b>SUB TOTAL:</b>	<b>26</b>

<b>Usuarios de la Agencia Nacional de Tránsito Latacunga durante el primer trimestre del año 2015</b>	<b>N°</b>
Enero	18.323
Febrero	15.292
Marzo	18.649
<b>SUB TOTAL</b>	<b>52.264</b>

<b>TOTAL</b>	<b>52.290</b>
--------------	---------------

Fuente: ANT Latacunga, Centro de Atención Ciudadana El Rosal, Latacunga  
Elaborado por: Ing. Diego Yugla

Por lo tanto, la población o universo está formada por 26 personas que laboran en los diferentes puestos de trabajo de la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención ciudadana “El Rosal” de Latacunga y 52.264 usuarios. La población del estrato usuario es muy grande, por lo tanto se procederá a calcular el tamaño de la muestra mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Donde:

$n$  = el tamaño de la muestra.

$N$  = tamaño de la población.

$\sigma$  = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

$Z$  = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

$e$  = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

$$n = \frac{52264 \cdot 0.5^2 \cdot 2.5^2}{(52264-1) \cdot 0.09^2 + 0.5^2 \cdot 2.5^2}$$

$$n = \frac{81.662,5}{424,8928}$$

$$n = 192,19$$

Por lo tanto, el tamaño de la muestra queda conformada de la siguiente manera:

**Tabla N° 3:** Tamaño de la muestra

<b>Descripción</b>	<b>N°</b>
Personal ANT Latacunga	<b>26</b>
Usuarios de la ANT Latacunga primer trimestre del año 2015	<b>192</b>
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>

Elabora por: Ing. Diego Yugla

El tamaño de la muestra se conforma por 26 personas que laboran en ANT de la Latacunga a quienes se les aplicará el Test de Factores Psicosociales para determinar el nivel de estrés laboral y a 192 usuarios se les aplicará la encuesta diseñada para conocer la percepción sobre el servicio recibido.

## **CAPÍTULO III**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **3.1 Variable Independiente: Estrés Laboral**

##### **3.1.1 Test de Factores Psicosociales para la identificación de situaciones de riesgo en la actividad laboral.**

Con el propósito de determinar la relación existente entre el estrés laboral y la eficiencia en la prestación de servicios en la Agencia Nacional de Tránsito, se procedió a aplicar el Test de Factor Psicosocial para identificar las situaciones de riesgo del Instituto Navarro de Salud Laboral, (Lahera & y Góngora, 2002); instrumento psicométrico ampliamente validado en su contenido y constructo. Se basa en cuatro variables, relacionadas con el entorno laboral, que afectan la salud del funcionario y el desarrollo de la tarea a realizar.

Estas dimensiones son:

- Participación, implicación y responsabilidad.
- Formación, información y comunicación.
- Gestión del tiempo
- Cohesión del grupo.

Con el análisis de los resultados obtenidos, se pretende tener una visión general de la Agencia Nacional de Tránsito con respecto a los factores psicosociales que afectan la prestación de servicios.

Una vez aplicado el test, se obtuvieron los siguientes resultados:

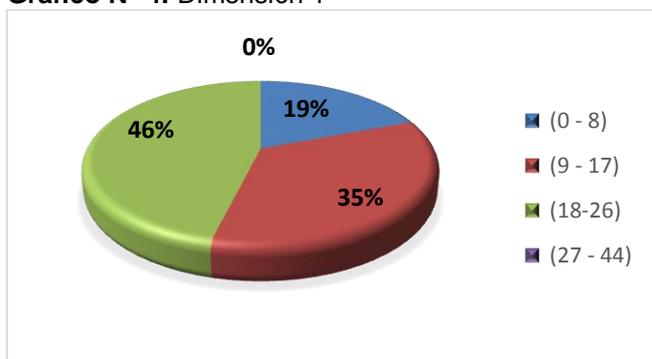
**3.1.1.1 Dimensión 1: Participación, Implicación, Responsabilidad:** grado de libertad e independencia para controlar y organizar su propio trabajo así como para determinar los métodos a utilizar.

**Tabla N° 4:** Dimensión 1

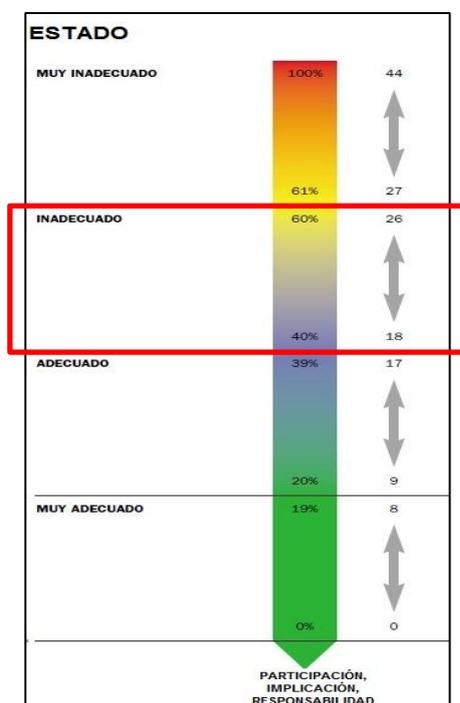
RANGO	CANTIDAD	PORCENTAJE
(0 - 8)	5	19%
(9 - 17)	9	35%
(18-26)	12	46%
(27 - 44)	0	0%
TOTAL	26	100%

Fuente: Test de Factores Psicosociales  
Elaborado por: Ing. Diego Yugla

**Gráfico N° 4:** Dimensión 1



Elaborado por: Ing. Diego Yugla



**Análisis e Interpretación de Resultados**

De los 26 funcionarios que laboran en la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención ciudadana “El Rosal” de la ciudad de Latacunga encuestados y que constituyen el 100%, el 46% se encuentra en el rango de 18-26 correspondiente al estado inadecuado; el 35% en el rango de 9-17 equivalente al estado adecuado, mientras que el 19% en el rango de 0-8 del estado muy adecuado de la variable participación, implicación, responsabilidad.

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de funcionarios se ubican en el estado inadecuado de libertad e independencia para controlar y organizar su propio trabajo así como para determinar los métodos a utilizar; debido a que están sujetos al cumplimiento del Manual de procedimientos para el ingreso de trámites en el software a nivel nacional SITCON y posteriormente son evaluados en el programa de Gestión por Resultados (GPR). Se debe añadir que los funcionarios que se encuentran en el estado muy adecuado pertenecen al personal directivo.

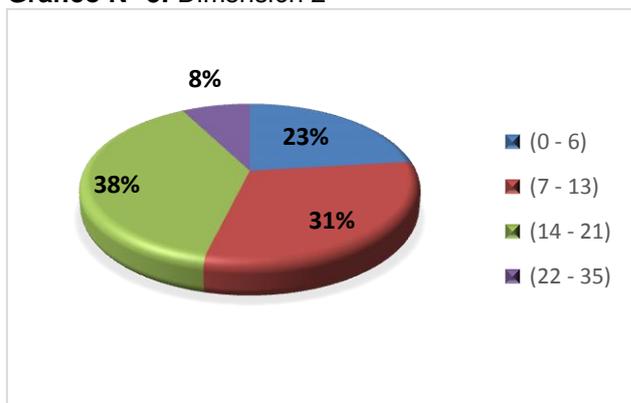
### 3.1.1.2 Dimensión 2: Formación, Información, comunicación: grado de interés personal que la organización demuestra a los funcionarios.

Tabla N° 5: Dimensión 2

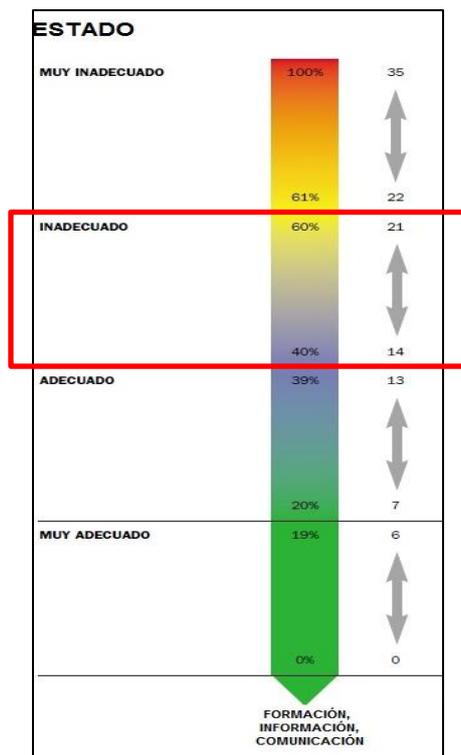
RANGO	CANTIDAD	PORCENTAJE
(0 - 6)	6	23%
(7 - 13)	8	31%
(14 - 21)	10	38%
(22 - 35)	2	8%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Test de Factores Psicosociales  
Elaborado por: Ing. Diego Yugla

Gráfico N° 5: Dimensión 2



Elaborado por: Ing. Diego Yugla



### Análisis e Interpretación de Resultados

De los 26 funcionarios que laboran en la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención ciudadana “El Rosal” de la ciudad de Latacunga encuestados y que constituyen el 100%, el 38% se encuentran en el rango de 14 a 21 equivalente al estado inadecuado; el 31% en el rango de 7 a 13 correspondiente al estado adecuado; el 23% en el rango de 0 a 6, estado muy adecuado, mientras que el 8% en el rango de 22 a 35 equivalente a muy inadecuado.

De acuerdo a los resultados obtenidos, la mayoría de funcionarios se encuentran en el estado inadecuado pero, se debe resaltar el porcentaje significativo que están en el estado adecuado; es decir que existe un aceptable grado de interés personal que la organización demuestra por los funcionarios, facilitando el flujo de información necesaria para el correcto desarrollo de las tareas a través del software a nivel nacional SITCON, que facilita los procesos de cada uno de los puestos de trabajo.

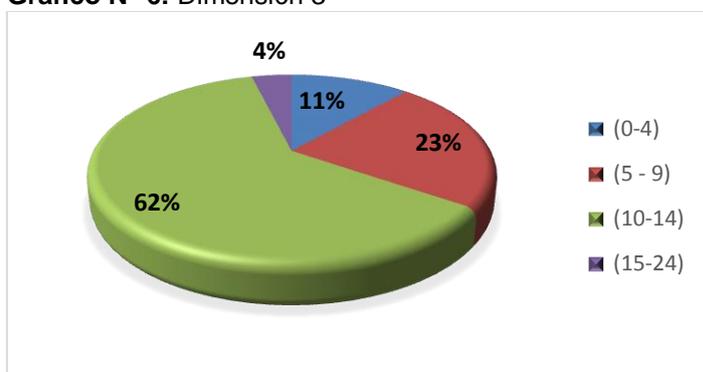
**3.1.1.3 Dimensión 3: Gestión del Tiempo:** nivel de autonomía concedida al funcionario para determinar su ritmo de trabajo, la distribución de las pausas y las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales.

**Tabla N° 6:** Dimensión 3

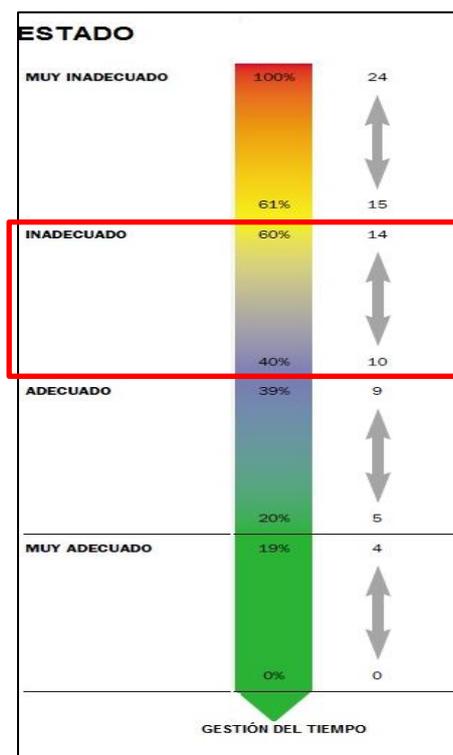
RANGO	CANTIDAD	PORCENTAJE
(0-4)	3	11%
(5 - 9)	6	23%
(10-14)	16	62%
(15-24)	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Test de Factores Psicosociales  
Elaborado por: Ing. Diego Yugla

**Gráfico N° 6:** Dimensión 3



Elaborado por: Ing. Diego Yugla



**Análisis e Interpretación de Resultados**

El 62% de los funcionarios que laboran en la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención ciudadana “El Rosal” de la ciudad de Latacunga se encuentran en el rango de 10-14 inadecuado; el 23% en el rango de 5 a 9 adecuado; el 11% en el rango de 0 a 4 correspondiente al estado muy adecuado, mientras que apenas el 4% se encuentran en el rango de 15 a 25 equivalente a muy inadecuado.

La mayoría de funcionarios se encuentran en el rango inadecuado para establecer el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar su ritmo de trabajo debido a que son evaluados a través del programa Gestión por Resultados (GPR) el mismo que controla el tiempo que tardó en la prestación del servicio y por tanto, esta variable demuestra el grado de estrés laboral.

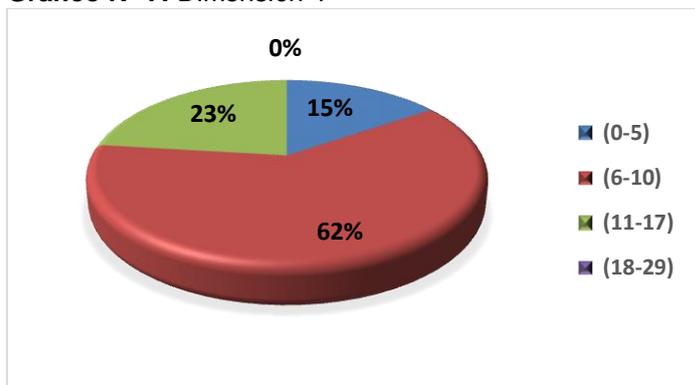
**3.1.1.4 Dimensión 4: Cohesión de Grupo:** define la cohesión como patrón de estructura del grupo de trabajo.

Tabla N° 7: Dimensión 4

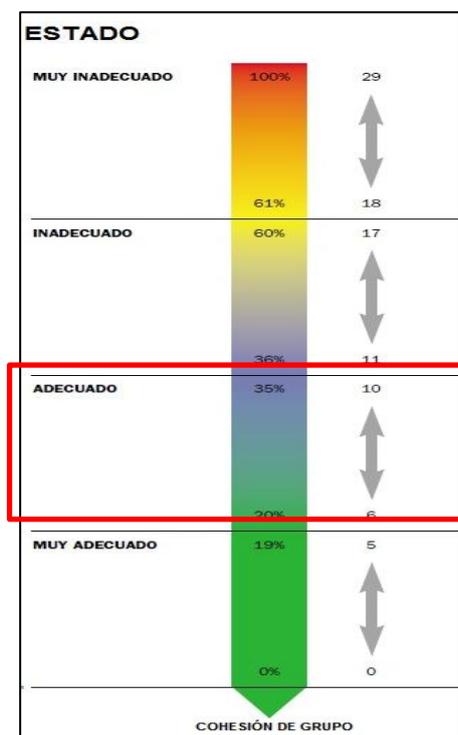
RANGO	CANTIDAD	PORCENTAJE
(0-5)	4	15%
(6-10)	16	62%
(11-17)	6	23%
(18-29)	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Test de Factores Psicosociales  
Elaborado por: Ing. Diego Yugla

Gráfico N° 7: Dimensión 4



Elaborado por: Ing. Diego Yugla

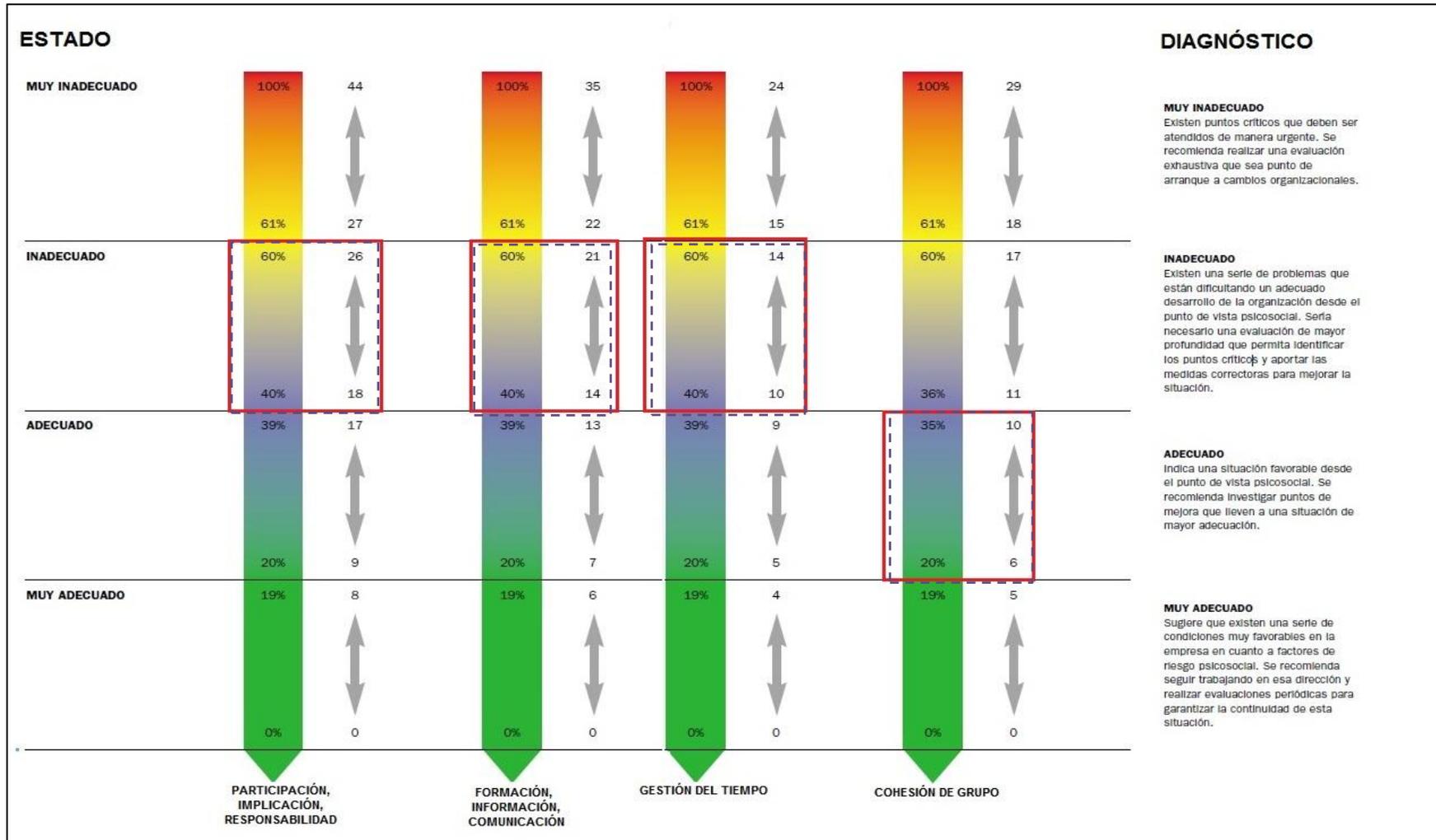


**Análisis e Interpretación de Resultados**

El 62% de los funcionarios encuestados se ubican en el rango de 6 a 10 correspondiente al estado adecuado, el 23% en el rango 11-17 equivalente al estado inadecuado, mientras que el 15% en el rango de 0 a 5 del estado muy adecuado.

La mayoría de funcionarios se encuentra en el estado adecuado de la variable cohesión de grupo que define las relaciones entre los grupos de trabajo lo cual demuestra que existe una adecuada participación, solidaridad, apoyo y sentido de trabajo en equipo.

**Gráfico N° 8: Estado y Diagnóstico del Test de Factores Psicosociales**



Fuente: Lahera & Góngora (2002)

## **Análisis e Interpretación de Resultados**

El Test de Factores Psicosociales para identificar las situaciones de riesgo laboral existente entre los 26 funcionarios que laboran en la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” de la Ciudad de Latacunga. Se puede observar que existen una serie de problemas que dificultan el adecuado desarrollo de la institución, sobre todo en la dimensión 1 que corresponde a la participación, implicación y responsabilidad; dimensión 2 donde se miden factores de formación, información, comunicación; correspondientes a la variable independiente estrés laboral.

De acuerdo a los resultados obtenidos, éstos se ubican en el nivel inadecuado, porque los funcionarios se limitan al proceso del manejo del software institucional SITTCON, el cual ya está programado para generar la información que se requieren de acuerdo al trámite que solicita el usuario, pero que a la vez, limita la autonomía del funcionario para tomar decisiones, aspecto que deriva en un trabajo netamente automatizado, poco saludable por la exigencia de ir a un mismo ritmo en el flujo de datos para que genere la información que refleje la eficiencia en la prestación del servicio.

La no capacitación al personal tiende a la no especialización del puesto de trabajo, el mismo que es rotativo cada seis meses, situación que afecta la adecuación óptima persona-trabajo.

Además, se ha podido evidenciar la falta de instrucciones precisas sobre el modo correcto y seguro para realizar sus tareas tanto manuales como las relacionadas con las nuevas tecnologías y métodos de trabajo para optimizar los recursos existentes.

Con estos antecedentes, el test de Factores Psicosociales aplicado a los funcionarios también pudo detectar que las dimensiones 1 y 2 afectan notablemente el buen desempeño de la dimensión 3 que se refiere a la gestión del tiempo y que se la relaciona con la eficiencia en la prestación de servicios, misma que según los resultados es inadecuado

### 3.1.2 Matriz de riesgo y medidas preventivas

A continuación se detalla el análisis de los puestos de trabajo de la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” de la ciudad de Latacunga.

**Tabla N° 8:** Matriz de riesgo y medidas preventivas

<b>MATRIZ DE RIESGO Y MEDIDAS PREVENTIVAS</b>										
<b>PUESTOS DE TRABAJO AGENCIA NACIONAL TRÁNSITO LATACUNGA</b>	<b>N° TRABAJADORES POR PUESTO</b>	<b>FACTOR DE RIESGO</b>	<b>FUENTE DE RIESGO</b>	<b>NIVEL DE RIESGO</b>	<b>EFFECTOS</b>	<b>EN LA FUENTE</b>	<b>EN EL MEDIO DE TRANSMISIÓN</b>	<b>EN EL TRABAJADOR</b>	<b>COMPLEMENTO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Director Provincial	1	Psicosocial	Estrés	Moderado	Dolores de cabeza, gastritis, dolores musculares, irritables, aumento de consumo de tabaco.			x	Capacitación de las Pausas Activas	Garantizar el cumplimiento de estas Pausas activas.
Técnico de Atención al Usuario	4	Psicosocial	Estrés	Moderado	Dolores de cabeza, gastritis, dolores musculares, irritables, aumento de consumo de tabaco.			x	Capacitación de las Pausas Activas	Garantizar el cumplimiento de estas Pausas activas.
Departamento Jurídico	1	Psicosocial	Estrés	Moderado	Dolores de cabeza, gastritis, dolores musculares, irritables, aumento de consumo de tabaco.			x	Capacitación de las Pausas Activas	Garantizar el cumplimiento de estas Pausas activas.
Comunicador Social	1	Psicosocial	Estrés	Moderado	Dolores de cabeza, gastritis, dolores musculares, irritables, aumento de consumo de tabaco.			x	Capacitación de las Pausas Activas	Garantizar el cumplimiento de estas Pausas activas.
Secretaria	1	Psicosocial	Estrés	Moderado	Dolores de cabeza, gastritis, dolores musculares, irritables, aumento de consumo de tabaco.			x	Capacitación de las Pausas Activas	Garantizar el cumplimiento de estas Pausas activas.
De Gestión de Control del Servicios de Transporte Terrestre Técnico	3	Psicosocial	Estrés	Moderado	Dolores de cabeza, gastritis, dolores musculares, irritables, aumento de consumo de tabaco.			x	Capacitación de las Pausas Activas	Garantizar el cumplimiento de estas Pausas activas.

Control Sectorial de Cotopaxi	2	Psicosocial	Estrés	Moderado	Dolores de cabeza, gastritis, dolores musculares, irritables, aumento de consumo de tabaco.			x	Capacitación de las Pausas Activas	Garantizar el cumplimiento de estas Pausas activas.
Contabilidad y Tesorería	2	Psicosocial	Estrés	Moderado	Dolores de cabeza, gastritis, dolores musculares, irritables, aumento de consumo de tabaco.			x	Capacitación de las Pausas Activas	Garantizar el cumplimiento de estas Pausas activas.
Jefe De Atención Al Usuario	1	Psicosocial	Estrés	Moderado	Dolores de cabeza, gastritis, dolores musculares, irritables, aumento de consumo de tabaco.			x	Capacitación de las Pausas Activas	Garantizar el cumplimiento de estas Pausas activas.
Recaudación	1	Psicosocial	Estrés	Moderado	Dolores de cabeza, gastritis, dolores musculares, irritables, aumento de consumo de tabaco.			x	Capacitación de las Pausas Activas	Garantizar el cumplimiento de estas Pausas activas.
Técnico Digitación de Licencias	2	Psicosocial	Estrés	Moderado	Dolores de cabeza, gastritis, dolores musculares, irritables, aumento de consumo de tabaco.			x	Capacitación de las Pausas Activas	Garantizar el cumplimiento de estas Pausas activas.
Técnicos de Examinador De Licencias	1	Psicosocial	Estrés	Moderado	Dolores de cabeza, gastritis, dolores musculares, irritables, aumento de consumo de tabaco.			x	Capacitación de las Pausas Activas	Garantizar el cumplimiento de estas Pausas activas.
Técnicos de Archivo	2	Psicosocial	Estrés	Moderado	Dolores de cabeza, gastritis, dolores musculares, irritables, aumento de consumo de tabaco.			x	Capacitación de las Pausas Activas	Garantizar el cumplimiento de estas Pausas activas.
Revisor Vehicular	2	Psicosocial	Estrés	Moderado	Dolores de cabeza, gastritis, dolores musculares, irritables, aumento de consumo de tabaco.			x	Capacitación de las Pausas Activas	Garantizar el cumplimiento de estas Pausas activas.
Chofer	1	Psicosocial	Estrés	Moderado	Dolores de cabeza, gastritis, dolores musculares, irritables, aumento de consumo de tabaco.			x	Capacitación de las Pausas Activas	Garantizar el cumplimiento de estas Pausas activas.
Departamento Médico	1	Psicosocial	Estrés	Moderado	Dolores de cabeza, gastritis, dolores musculares, irritables, aumento de consumo de tabaco.			x	Capacitación de las Pausas Activas	Garantizar el cumplimiento de estas Pausas activas.
Soporte Tecnológico	1	Psicosocial		Moderado	Dolores de cabeza, gastritis, dolores musculares, irritables, aumento de consumo de tabaco.			x	Capacitación de las Pausas Activas	Garantizar el cumplimiento de estas Pausas activas.
<b>TOTAL:</b>	<b>26</b>									

Elaborado por: Ing. Diego Yugla

De acuerdo con la tabla anterior se puede señalar que los funcionarios que laboran en la Agencia Nacional de Tránsito, del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” de la ciudad de Latacunga se encuentran expuestos a factores de riesgo psicosociales generados por el estrés laboral; por ello es necesario tomar medidas preventivas de salud ocupacional con el propósito de promocionar, prevenir y controlar complicaciones de salud producidas por este factor de riesgo laboral así como también disminuir el ausentismo del trabajador a su sitio de trabajo.

### 3.2 Variable Dependiente: Eficiencia en la Prestación de Servicios

La eficiencia en la prestación de servicios se refiere a la relación entre insumos y productos con el objeto de reducir al mínimo los costos de los recursos.

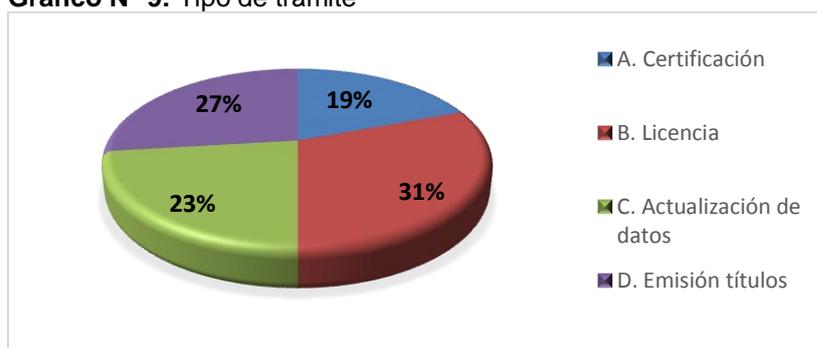
#### 3.2.1 Tipos de trámites realizados

Tabla N° 9: Tipos de trámites realizados

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
A. Certificación	5	19%
B. Licencia	8	31%
C. Actualización de datos	6	23%
D. Emisión títulos	7	27%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Funcionario de la ANT Latacunga  
Elaborado por: Ing. Diego Yugla

Gráfico N° 9: Tipo de trámite



Elaborado por: Ing. Diego Yugla

### Análisis e Interpretación de Resultados

De los 26 funcionarios que laboran en la Agencia Nacional de Tránsito el Centro de Atención Ciudadana El Rosal de la ciudad de Latacunga encuestados, el 31% manifiesta que el tipo de trámite que realiza es licencias; 27% realiza emisión de títulos, 23% realiza actualización de datos, mientras que el 19% se dedica a certificaciones.

De acuerdo a los resultados obtenidos, la mayoría de funcionarios atienden trámites de licencia, emisión de títulos y actualización de datos, siendo estos trámites los de mayor demanda por parte del usuario.

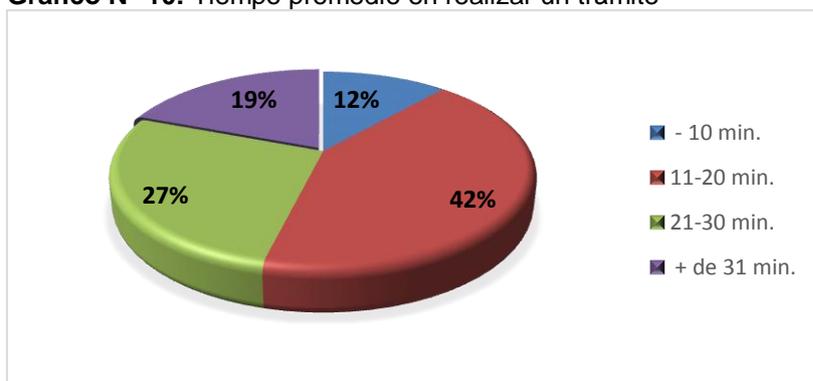
### 3.2.2 Tiempo promedio en realizar un trámite

**Tabla N° 10:** Tiempo promedio en realizar un trámite

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
A. Menos 10 min.	3	12%
B. 11-20 min.	11	42%
C. 21-30 min.	7	27%
D. + de 31 min.	5	19%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Funcionario de la ANT Latacunga  
Elaborado por: Ing. Diego Yugla

**Gráfico N° 10:** Tiempo promedio en realizar un trámite



Elaborado por: Ing. Diego Yugla

### Análisis e Interpretación de Resultados

El 42% de los funcionarios encuestados manifiestan que tardan un promedio de 11 a 20 minutos en realizar un trámite, el 27% se demora entre 21 a 30 minutos, mientras que el 19% se demora más de 31 minutos, solamente el 12% se demora menos de 10 minutos.

La mayoría de funcionarios tardan un promedio de 11 a 20 minutos en realizar el trámite de licencias, emisión de títulos y actualización de datos; se señala que los funcionarios que se demoran más de 30 minutos se debe a la revisión de documentación previo la emisión de títulos; pocos son los funcionarios que se demoran menos de 10 minutos en realizar un trámite.

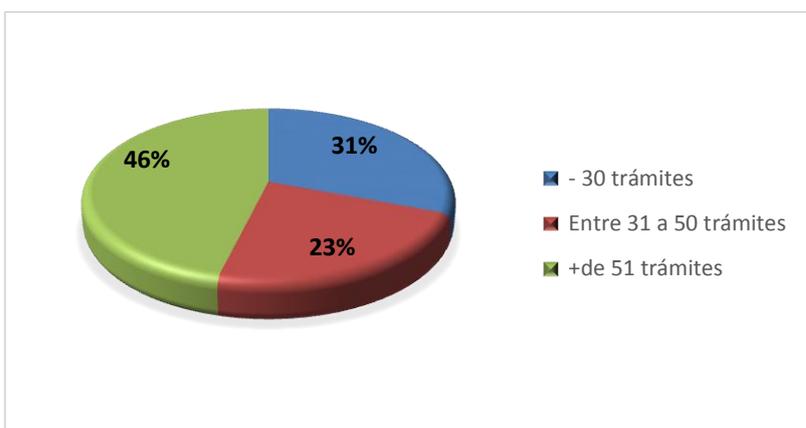
### 3.2.3 Cantidad de trámites promedio realizados diariamente

**Tabla N° 11:** Cantidad de trámites promedio realizados diariamente

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
A. Menos 30 trámites	8	31%
B. Entre 31 a 50	6	23%
C. Más de 51 trámites	12	46%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Funcionario de la ANT Latacunga  
Elaborado por: Ing. Diego Yugla

**Gráfico N° 11:** Cantidad de trámites promedio realizados diariamente



Elaborado por: Ing. Diego Yugla

### **Análisis e Interpretación de Resultados**

El 46% de los funcionarios encuestados manifiestan que realizan un promedio de más de 51 trámites diariamente, el 31% realizan menos de 30 trámites, mientras que el 23% realizan entre 31 a 50 trámites.

Los resultados obtenidos demuestran que existe una alta demanda de atención en la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención ciudadana El Rosal de la Ciudad de Latacunga, razón por la cual, los funcionarios se sienten presionados para lograr la mayor cantidad de trámites realizados en el menor tiempo posible.

### 3.2.4 Atención al usuario brindando información solicitada para realizar el trámite

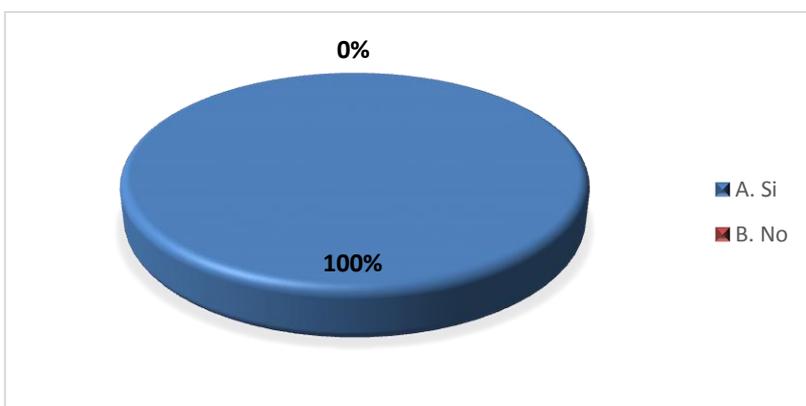
**Tabla N° 12:** Atención al usuario brindando información solicitada para realizar el trámite

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
A. Si	26	100%
B. No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Funcionario de la ANT Latacunga

Elaborado por: Ing. Diego Yugla

**Gráfico N° 12:** Atención al usuario brindando información solicitada para realizar el trámite



Elaborado por: Ing. Diego Yugla

### **Análisis e Interpretación de Resultados**

El 100% de los funcionarios encuestados manifiestan que si proporcionó al usuario la información solicitada para realizar el trámite.

Todos los funcionarios brindan, no solamente la información solicitada por el usuario sino también, la orientación debida para que realice y agilite su trámite, contribuyendo así a la prestación de servicios de calidad que satisfagan la demanda ciudadana.

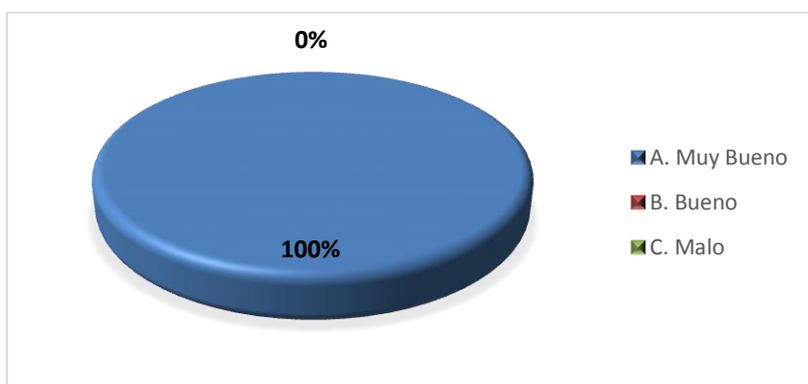
### 3.2.5 Calificación del servicio brindado

**Tabla N° 13:** Calificación del servicio brindado

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
A. Muy Bueno	26	100%
B. Bueno	0	0%
C. Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Funcionario de la ANT Latacunga  
Elaborado por: Ing. Diego Yugla

**Gráfico N° 13:** Calificación del servicio brindado



Elaborado por: Ing. Diego Yugla

### **Análisis e Interpretación de Resultados**

El 100% de los funcionarios señalan que calificarían el servicio brindado como muy bueno.

Todos los funcionarios consideran que brindan un servicio muy bueno, puesto que tratan de satisfacer la necesidad del usuario brindando información oportuna, fiable y personalizada con la máxima cortesía y rapidez.

### 3.3 Variable Dependiente: Eficiencia en la prestación de servicios

La eficiencia en la prestación de servicios se refiere a la relación entre los insumos y el producto, reduciendo al mínimo los costos entre insumos, productos y recursos.

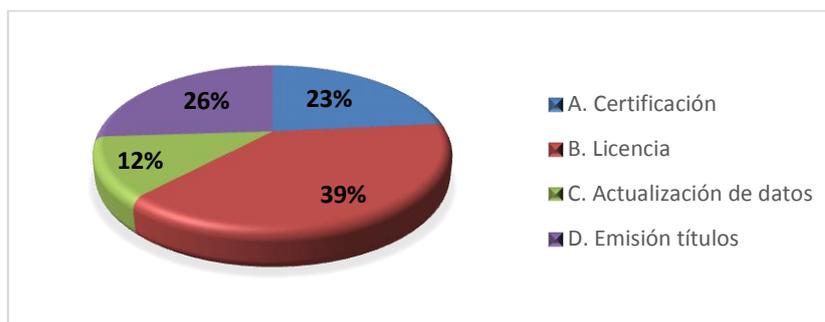
#### 3.3.1 Tipos de trámites realizados

**Tabla N° 14:** Tipos de trámites realizados

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
A. Certificación	45	23%
B. Licencia	74	39%
C. Actualización de datos	23	12%
D. Emisión títulos	50	26%
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Usuarios de la ANT Latacunga  
Elaborado por: Ing. Diego Yugla

**Gráfico N° 14:** Tipos de trámites realizados



Elaborado por: Ing. Diego Yugla

### Análisis e Interpretación de Resultados

De los 192 usuarios que acuden a la agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana El Rosal de la ciudad de Latacunga, el 39% manifiesta que el trámite realizado es la licencia, el 26% es emisión de títulos, el 23% certificación mientras que un 12% realiza la actualización de datos.

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de usuarios acuden a la Agencia Nacional de Tránsito para brevetar o renovar su licencia de conducir, en segundo lugar se encuentra la emisión de títulos, certificación y actualización de datos respectivamente.

### 3.3.2 Tiempo promedio en realizar un trámite

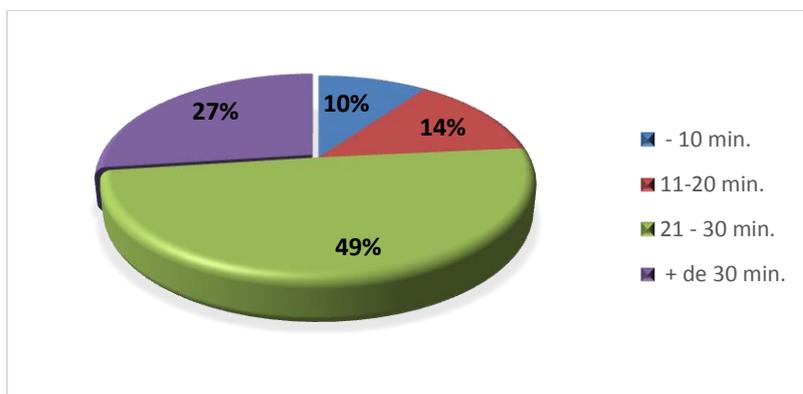
**Tabla N° 15:** Tiempo promedio en realizar un trámite

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
- 10 min.	19	10%
11-20 min.	26	14%
21 - 30 min.	95	49%
+ de 30 min.	52	27%
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Usuarios de la ANT Latacunga

Elaborado por: Ing. Diego Yugla

**Gráfico N° 15:** Tiempo promedio en realizar un trámite



Elaborado por: Ing. Diego Yugla

### Análisis e Interpretación de Resultados

El 49% de los usuarios encuestados señalan que tardaron entre 21 a 30 minutos en realizar su trámite, el 27% tardó más de 31 minutos, mientras que el 14% tardó entre 11 a 20 minutos, solamente el 10% tardó menos de 10 minutos.

La mayoría de usuarios tardó en ser atendido entre 21 a 30 minutos y otra cantidad significativa tardan más de 31 minutos, lo cual demuestra que el usuario debe disponer de tiempo suficiente para realizar su trámite que tarda más o menos media hora; el factor tiempo, muchas veces genera contratiempo y reclamo por parte del usuario, quien muchas veces no dispone de todos los requisitos para realizar su trámite, generando ambientes tensos por la demanda de trabajo.

### 3.3.3 Actitud demostrada por el funcionario de la ANT al momento de prestar el servicio requerido

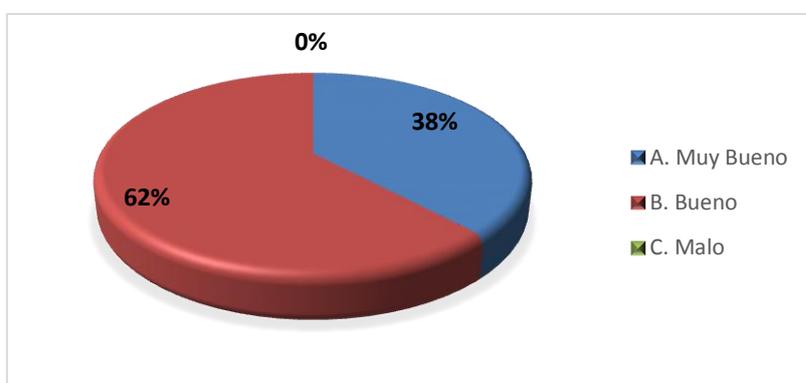
Tabla N° 16: Actitud demostrada del funcionario

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
A. Muy Bueno	73	38%
B. Bueno	119	62%
C. Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Usuarios de la ANT Latacunga

Elaborado por: Ing. Diego Yugla

Gráfico N° 16: Actitud demostrada del funcionario



Elaborado por: Ing. Diego Yugla

### Análisis e Interpretación de Resultados

El 62% de los usuarios encuestados manifestó como buena la actitud que tomó el funcionario de la ANT al momento de prestar el servicio requerido, mientras que un 38% la señala como muy buena.

La mayoría de usuarios califican como buena la atención recibida debida a que tardan casi media hora en realizar sus trámites de licencia, emisión de títulos, actualización de datos y certificaciones.

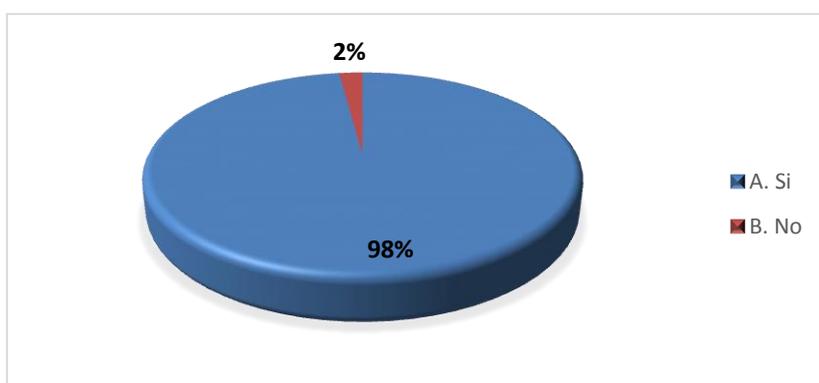
### 3.3.4 El funcionario le brindó la información necesaria para realizar el trámite

**Tabla N° 17:** El funcionario le brindó la información necesaria para realizar el trámite

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
A. Si	188	98%
B. No	4	2%
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Usuarios de la ANT Latacunga  
Elaborado por: Ing. Diego Yugla

**Gráfico N° 17:** El funcionario le brindó la información necesaria para realizar el trámite



Elaborado por: Ing. Diego Yugla

### Análisis e Interpretación de Resultados

El 98% de los usuarios encuestados señalan que el funcionario de la ANT si les brindó la información necesaria para realizar su trámite, mientras que el 2% señala que no.

La mayoría de funcionarios si brindan la información requerida por el usuario para realizar el trámite correspondiente; tan solo un pequeñísimo porcentaje señala que no lo hizo debido a que el usuario a veces se confunde de institución; se debe tomar en cuenta que el Centro de Atención Ciudadana El Rosal de la Ciudad de Latacunga, acoge a varias instituciones públicas dentro del mismo edificio.

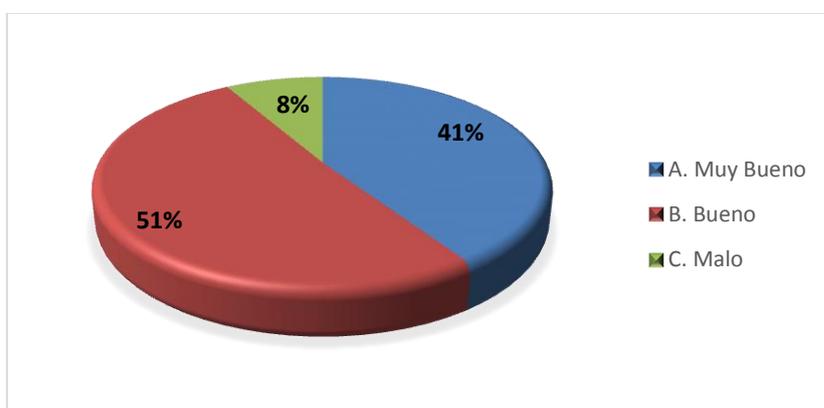
### 3.3.5 Calificación del servicio recibido

Tabla N° 18: Calificación del servicio recibido

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
A. Muy Bueno	78	41%
B. Bueno	98	51%
C. Malo	16	8%
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta Usuarios de la ANT Latacunga  
Elaborado por: Ing. Diego Yugla

Gráfico N° 18: Calificación del servicio recibido



Elaborado por: Ing. Diego Yugla

### Análisis e Interpretación de Resultados

El 51% de los usuarios encuestados califica el servicio recibido como bueno mientras que el 41% señala como muy bueno; el 8% califica como malo el servicio.

La mayoría de usuarios califican como bueno el servicio recibido porque tardan cerca de media hora en realizar su trámite y muchas veces deben regresar varias veces porque el usuario no trae todos los requisitos necesarios para ser atendidos. Esta situación genera inconformidad en el usuario por la atención recibida y estrés en el funcionario que trata brindar y satisfacer adecuadamente al cliente.

### **3.4 Verificación de Hipótesis**

#### **3.4.1 Planteamiento de Hipótesis**

##### **a) Modelo Lógico**

H0= El estrés laboral **No** se relaciona con el nivel de prestación de servicios en la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” de la Ciudad de Latacunga

H1= El estrés laboral **Si** se relaciona con el nivel de prestación de servicios en la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” de la Ciudad de Latacunga

##### **b) Modelo Matemático**

Hipótesis nula H0= Respuestas observadas = Respuestas Esperadas

Hipótesis alternativa H1= Respuestas observadas  $\neq$  Respuestas esperadas.

#### **3.4.2 Nivel de significación**

La probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando es falsa es de 5%, es decir, el nivel de confianza es del 95%.

#### **3.4.3 Estadístico de prueba**

Para la verificación de la hipótesis se toma la fórmula del Chi cuadrado, se utilizó la encuesta como técnica de investigación, escogiendo una pregunta de cada uno de los cuestionarios aplicados a funcionarios y usuarios de la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana El Rosal de la Ciudad de Latacunga.

La pregunta N°3 se relaciona a la variable independiente estrés laboral aplicada a los funcionarios de la ANT, y señala la presión en la que se encuentran para cumplir el promedio mínimo diario de atención al usuario; por la variable dependiente se escogió la pregunta N°5 de la encuesta aplicada a los usuario, ya que en ella, el usuario procede a calificar la prestación de servicio brindado.

### Pregunta 3: Funcionarios

¿Cuántos trámites promedio realiza diariamente?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
- 30 trámites	8	31%
Entre 31 a 50 trámites	6	23%
+ de 51 trámites	12	46%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a Funcionarios  
Elaborado por: Ing. Diego Yugla

### Pregunta 5: Usuarios

¿Cómo calificaría el servicio recibido?

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE
A. Muy Bueno	78	41%
B. Bueno	98	51%
C. Malo	16	8%
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a Usuarios  
Elaborado por: Ing. Diego Yugla

De las dos preguntas se obtuvo la siguiente tabla

Tabla N° 19: Respuestas observadas

ALTERNATIVA PREGUNTA	-30 trámites/ Muy bueno	Entre 31 a 50 trámites/ Bueno	+ de 51 trámites/ Malo	TOTAL
<b>Funcionarios</b>	8	6	12	<b>26</b>
<b>Usuarios</b>	78	98	16	<b>192</b>
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>104</b>	<b>28</b>	<b>218</b>

Fuente: Encuesta a Usuarios  
Elaborado por: Ing. Diego Yugla

Tabla N° 20: Respuestas esperadas

ALTERNATIVA PREGUNTA	-30 trámites/ Muy bueno	Entre 31 a 50 trámites/ Bueno	+ de 51 trámites/ Malo	TOTAL
Funcionarios	10,26	12,40	3,34	26,00
Usuarios	75,74	91,60	24,66	192,00
<b>TOTAL</b>	<b>86,00</b>	<b>104,00</b>	<b>28,00</b>	<b>218,00</b>

Elaborado por: Ing. Diego Yugla

### 3.4.4 Fórmula

$$X^2 = \frac{\sum(O - E)^2}{E}$$

$X^2$  = Valor a calcularse de Chi-cuadrado

$\Sigma$  = Sumatoria

O = Respuestas observadas de la investigación

E = Respuestas esperadas o calculadas

### 3.4.5 Resolución de la fórmula

Tabla N° 21: Cálculo del Chi-Cuadrado

O	E	(O-E)	(O-E) <sup>2</sup>	(O-E) <sup>2</sup> /E
8	10,26	(2,26)	5,093511	0,50
6	12,40	(6,40)	41,00699	3,31
12	3,34	8,66	75,00513	22,46
78	75,74	2,26	5,093511	0,07
98	91,60	6,40	41,00699	0,45
16	24,66	(8,66)	75,00513	3,04
			<b>x<sup>2</sup>c=</b>	<b>29,82</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ing. Diego Yugla

### 3.4.6 Regla de decisión

Si  $\chi^2_c > \chi^2_t$  rechazo  $H_0$  y acepto  $H_1$

### 3.4.7 Grados de libertad

$$gl = (c-1) (r-1)$$

gl = grados de libertad

c = columnas de la tabla

r = renglones

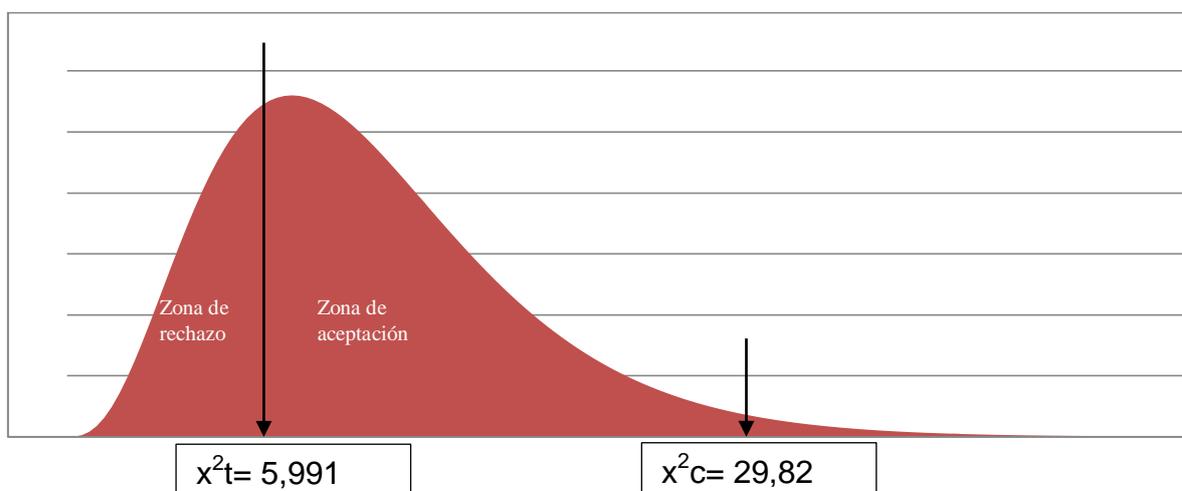
$$gl = (3-1) (2-1)$$

$$gl = 2*1$$

$$gl = 2$$

Con un nivel de significación de 5% y 2 grados de libertad  $\chi^2_t = 5,991$

Gráfico N° 19: Campana de Gauss



Elaborado por: Ing. Diego Yugla

### 3.4.8 Conclusión:

El valor de  $\chi^2_c = 29,82 > \chi^2_t = 5,991$  y de conformidad a lo establecido en la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, se confirma que: El estrés laboral si se relaciona con el nivel de prestación de servicios en la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” de la Ciudad de Latacunga.

### **3.5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Una vez realizado el análisis e interpretación de resultados tanto del test de Factores de Riesgo Psicosociales aplicadas a los funcionarios, y de las encuestas aplicadas a funcionarios y usuarios de la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” de la ciudad de Latacunga, y de acuerdo a los objetivos de estudio, se concluye que:

#### **3.5.1 Conclusiones**

- Las causas que generan estrés laboral en los funcionarios de la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” de la Ciudad de Latacunga, de acuerdo al Test de Factores Psicosociales se pudo determinar que la dimensión 1, correspondiente a participación, implicación y responsabilidad; dimensión 2 relacionada a la formación, información, comunicación, correspondientes a la variable independiente; afectan notablemente el buen desempeño de la dimensión 3 que se refiere a la gestión del tiempo y que se la relaciona con la eficiencia en la prestación de servicios, misma que según los resultados es inadecuada.
- Otra de las causas que generan estrés laboral de acuerdo a la encuesta aplicada a los funcionarios es el tiempo promedio que se tarda en realizar un trámite que oscila de 10 a 20 minutos según el 42% mientras que a criterio de los usuarios, se tardan entre 20 a 30 minutos según el 49%.
- Se analizó el nivel de eficiencia de la prestación de servicios de los funcionarios de la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” de la Ciudad De Latacunga; según los funcionarios se encuentra en el nivel muy bueno en un 100% mientras que de acuerdo a los usuarios está en el nivel bueno en el 51%. Se debe tomar en cuenta que el factor tiempo incide mucho en el nivel de eficiencia.
- Es necesario diseñar un sistema de gestión de Seguridad y Salud ocupacional para disminuir el estrés laboral relacionado a la prestación de servicios en la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” de la Ciudad De Latacunga.

### **3.5.2 Recomendaciones**

- Disminuir los aspectos que abarcan cada una de las dimensiones de los factores de riesgo psicosociales a través de capacitación permanente con el objeto de posibilitar la especialización del puesto de trabajo y favorecer el desarrollo de actitudes y habilidades laborales que permitan tener mayor fluidez laboral para satisfacer al cliente a través de una atención con calidad, calidez y oportuna de acuerdo a sus necesidades y así reducir el tiempo promedio que tarda el funcionario en realizar un trámite y que constituye la principal causa de estrés para el trabajador y de insatisfacción al usuario.
- Insistir a los usuarios, la verificación anticipada de los requisitos necesarios para realizar cualquier tipo de trámite en la agencia Nacional de Tránsito a fin de evitar molestias al usuario al requerir citas posteriores que alargan la atención y acumulación de procesos de trámites, ocasionando pérdida de tiempo al funcionario.
- Capacitar a los funcionarios de la Agencia Nacional de Tránsito en temas relacionados al mejoramiento de la atención al cliente, al manejo del software institucional SITCON para lograr una atención ágil y oportuna que se refleje en el incremento de satisfacción al usuario y consecuentemente en el nivel de eficiencia de la prestación de servicios por parte de los funcionarios.
- Diseñar un sistema de gestión de Seguridad y Salud ocupacional para disminuir el estrés laboral relacionado a la prestación de servicios en la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” de la Ciudad De Latacunga.

## **CAPITULO IV**

### **PROPUESTA**

#### **4.1 Título**

Diseño de un sistema de Gestión de Seguridad y Salud ocupacional para disminuir el estrés laboral que se relaciona con el nivel de prestación de servicios en la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” de la Ciudad de Latacunga.

#### **4.2 Justificación**

El diseño de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional para disminuir el estrés laboral que se relaciona con el nivel de prestación de servicios se justifica ante la necesidad de dotar a la Administración de la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” es una herramienta estratégica creativa que coadyuve en el logro de los objetivos empresariales propuestos, ya que se estaría procurando que la Seguridad y Salud Ocupacional sea tratada como un enfoque estratégico de la Administración hacia sus funcionarios y no como una actividad separada al nivel de prestación de servicios.

El estrés laboral es una de las causas que más incide en el bajo nivel de proceso productivo y consecuentemente en la insatisfacción del usuario, por lo que la aplicación activa de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional con procesos de concientización y motivación, tendrá un impacto positivo en la salud laboral de los funcionarios al disminuir a tiempo, y prevenir la presencia de factores de riesgo laboral como los inadecuados estados de libertad e independencia para controlar y organizar su propio trabajo; y, determinar su ritmo de trabajo, con el fin de cumplir con los estándares exigidos en la evaluación del desempeño que anualmente se realiza, y del cual depende su estabilidad laboral.

## **4.3 Objetivos**

### **4.3.1 Objetivo General**

Diseñar de un sistema de Gestión de Seguridad y Salud ocupacional para disminuir el estrés laboral que se relaciona con el nivel de prestación de servicios en la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” de la Ciudad de Latacunga.

### **4.3.2 Objetivos Específicos**

- Citar la normativa legal que sustenta el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para disminuir el estrés laboral que se relaciona con el nivel de prestación de servicios
- Diseñar medidas de reducción de factores de riesgo psicosocial que se relacionan con el nivel de prestación de servicios.
- Socializar el plan piloto del Sistema Seguridad y Salud ocupacional para realizar posibles acciones correctivas que permitan el mejoramiento continuo del sistema de seguridad y salud ocupacional para disminuir el estrés laboral que se relaciona con el nivel de prestación de servicios.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA DISMINUIR EL ESTRÉS LABORAL QUE SE RELACIONA CON EL NIVEL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA “EL ROSAL” DE LA CIUDAD DE LATACUNGA.**



**Elaborado por:**

**Diego Armando Yugla Lema**

**Latacunga - Ecuador**

**Julio - 2016**

## Introducción

Los procesos de globalización están cambiando rápidamente el contexto de las empresas, con relación a su gestión, siendo muy importante, la Gestión de la Seguridad y Salud laboral. Se incrementan nuevas exigencias de los mercados relacionados con el cumplimiento de estándares de seguridad, haciendo prever que en un futuro muy cercano, se convertirá en un aspecto de supervivencia empresarial. Tanto trabajo como salud se encuentran muy relacionados ya que el trabajador debe estar sano para hacer uso de sus capacidades, habilidades y destrezas que, ante la exigencia y ritmo de trabajo se convierten en una fuente de riesgo potencial para la salud.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud ocupacional pretende ser un método eficaz para prevenir enfermedades laborales derivadas del trabajo. El ser humano a través del trabajo garantiza su conservación y desarrolla sus potencialidades físicas, intelectuales, sociales para gozar de un estilo de vida sano y saludable.

Por ello, el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional que se propone, denominado "El Minuto Activo Laboral" a más de ser una estrategia empleada para la prevención de riesgos laborales, es también un concepto que apoya la competitividad fundamentada en que, la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana El Rosal de la ciudad de Latacunga, apoya los procesos productivos de sus trabajadores, por medio de una distracción y a la vez como alternativa de salud ocupacional, de esta forma se contribuirá a mejorar la capacidad competitiva de la empresa y también su desempeño laboral.

## **Estructura de la Propuesta**

### **“El Minuto Activo Laboral”**

El Minuto activo laboral es una estrategia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para la Agencia Nacional de Tránsito de la Ciudad de Latacunga, como parte del proyecto impulsado por el Ministerio del Deporte en las instituciones públicas y privadas del país.

Consta de 20 ejercicios, que deben ser ejecutados durante los cinco días laborales de cada semana. Cada ejercicio se realizará en su puesto de trabajo, y tendrá la duración de 1 minuto, tiempo necesario aunque no suficiente para lubricar articulaciones y lograr cambios posturales que permitirán mayor concentración y desempeño de sus funciones.

Estos ejercicios se han dividido en tres grupos de acuerdo a la necesidad de movilidad de las extremidades superiores e inferiores, especialmente en lo que respecta a las articulaciones que se atrofian al permanecer periodos de tiempo largos en una misma posición.

Grupo 1: Ejercicios para activar la función articular: permiten dar elasticidad a los músculos y tendones cuando la movilidad es limitada; consta de nueve ejercicios que ayudarán a mantener un rango articular de movimiento en el puesto de trabajo.

Grupo 2: Ejercicios de Coordinación motriz: permiten mayor agilidad y mantienen el ritmo en el trabajo, consta de siete ejercicios que conectan las extremidades inferiores con las superiores, mejorando el desarrollo mental y autoeficiencia.

Grupo 3: Ejercicios de equilibrio motriz: consta de cuatro ejercicios que permitirán que los trabajadores realicen su trabajo de forma precisa, logrando mayor control postural, incrementando la seguridad gravitatoria durante la realización de actividades propias de sus funciones laborales.

## **4.4 Desarrollo de la propuesta**

### **4.4.1 Normativa Legal**

**Normativa Legal que sustenta el diseño de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para disminuir el estrés laboral que se relaciona con el nivel de prestación de servicios**

#### **Constitución Política del Ecuador**

Art. 326, numeral 5. De la constitución de la Republica establece que: Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad seguridad, higiene y bienestar.

- Resolución 957- Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Art. 1, Literal b)

Gestión Técnica:

- Identificación de Factores de Riesgo
- Evaluación de los Factores de Riesgo
- Control de Factores de Riesgo
- Seguimiento de Medidas de Control

#### **Código de Trabajo**

**Art. 38.** Los riesgos provenientes son cargo del empleador y cuando a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este código, siempre que tal beneficio no lo sea concedido por el instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

**Art. 410.** Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o vida; los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e

higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo.

- Resolución 333 (Sistema de Auditoria de Riesgos del Trabajo- SART)

**Art. 1 Objeto y Responsabilidades:** el presente reglamento tiene como objeto normar los procesos de auditoría técnica de cumplimiento de normas de prevención de riesgos del trabajo, por parte de los empleadores y trabajadores sujetos al régimen del seguro social.

**Art. 2. Objetivos de la Auditoria y Riesgos del Trabajo:**

1. Verificar el cumplimiento Técnico legal en materia de seguridad y salud en el trabajo por las empresas u organizaciones de acuerdo a sus características específicas.
2. Verificar el diagnóstico del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la empresa u organización, analizar los resultados y comprobarlos de requerirlo, de acuerdo a su actividad y especialización.
3. Verificar que la planificación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la empresa u organización se ajuste al diagnóstico, así como a la normativa técnico legal vigente.
4. Verificar la integración-implantación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en el sistema general de gestión de la empresa u organización.
5. Verificar el sistema de comprobación y control interno de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, en el que se incluirán empresas u organizaciones contratistas

**Art. 9. Auditoria del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en las Empresas/Organizaciones.-** La Empresa u Organización deberá implementar un sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para lo cual deberá tomar como base los Requisitos Técnico Legales, a ser auditados por el Seguro General de Riesgos del Trabajo.

Art. 9, Numeral 2-Gestión Técnica, Literal 2.2-MEDICIÓN (Factores y Riesgos Laborales.)

a. Se han realizado mediciones de los factores de riesgo ocupacional a todos los puestos de trabajo con métodos de medición (cual-cuantitativo según corresponda), utilizando procedimientos reconocidos en el ámbito nacional o internacional a la falta de los primeros;

b. La medición tiene una estrategia de muestreo definida técnicamente;

- Decreto 2393 Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo.

Art.1. Ámbito de aplicación: las disposiciones del presente reglamento se aplicara a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

- Resolución 390 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo
- Acuerdo Ministerial 203 del MRL Manual de Elaboración Reglamento SSO
- Acuerdo 1404 - Reglamento para el funcionamiento de los servicios médicos de empresas.
- Acuerdo Ministerial 220 - Compromiso con el Ministerio de Trabajo y Empleo en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Convenios Internacionales sobre Seguridad y Salud Ocupacional de la - OIT
- Decisión 584 - Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

Capítulo III, Artículo 11, Literal b)

“Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos;”

#### **4.4.2 Diseño de medidas de reducción de los factores de riesgo psicosocial que se relaciona con el nivel de prestación de servicios.**

Para el diseño y planificación del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, inicialmente se identificó la población trabajadora y sus características; los procesos y su flujo de operación; los recursos y la atención en el proceso del servicio prestado al usuario con el propósito de identificar y plantear medidas preventivas ante el riesgo a los que se encuentran expuestos los funcionarios de la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” de la ciudad de Latacunga.

En el Ecuador, hay numerosos ejemplos en empresas y organizaciones como la CNT, Ministerio de Deportes, Gobierno Provincial de Pichincha, Ministerio de Turismo que ya incluyen en las actividades estas pausas activas.

Las pausas activas nacieron en Polonia hace 80 años, se aplicó inicialmente en el área industrial donde se consideraba realizaban trabajos repetitivos. Posteriormente se lo aplicó en las empresas japonesas como Toyota y Mitsubishi, y se las realizaba antes y después de la jornada. En Europa es común que durante cada hora se realice algún tipo de gimnasia o flexión del cuerpo. (Revista Líderes, 2013).

Los efectos originados por las actividades que desarrollan los funcionarios afectan el nivel de eficiencia laboral debido a que permanecen largos periodos de tiempo en una misma posición, lo cual bloquea y desconecta el cuerpo y la mente, atrofiando inclusive los miembros corporales, exponiéndolos a sufrir lesiones.

Por tal razón, el Gobierno Provincial de Pichincha se implementó el proyecto “Haz un alto a tu vida. ¡Muévete!” iniciando en noviembre del 2012, con el objetivo de que “el funcionario haga un alto en la vida laboral, se libere del estrés y pueda continuar con sus labores con normalidad, explica Eduardo Cubero, coordinador del proyecto.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional que se propone está basado en la pausa activa laboral que favorece la productividad, creatividad y sobretodo, mejora la actitud de los funcionarios a prestar un mejor y ágil servicio. Tobar, M. (2012), en su calidad de Directora Zonal del Ministerio del Deporte, incentiva la pausa activa laboral “para combatir el sedentarismo y enfermedades causadas por la fatiga física y mental en el ámbito laboral a través de actividades físicas, lúdicas y recreativas”

Los ejercicios que se realizan son de estiramiento, compensación y fortalecimiento del cuerpo con la intención de realizarlo por un lapso de dos minutos diariamente, haciendo así una pausa en la jornada laboral.

El esfuerzo intelectual que realiza el funcionario incrementa la tensión nerviosa de forma significativa, por lo que la atención se concentra en un número de pequeñas células de la corteza motora y esta carga intensa conduce a un agotamiento funcional rápido, producto de ésta fatiga la actividad motriz se disminuye, haciendo lento el proceso de recuperación de la capacidad intelectual

#### **4.4.2.1 Ventajas y beneficios**

**En el largo plazo.** La práctica de pausas activas contribuye a que el colaborador esté atento y se concentre en las actividades laborales o en áreas donde se desempeña dentro de la empresa.

**En el corto plazo.** Mejora las relaciones entre colaboradores, pues las pausas activas suelen ser actividades grupales y extraordinarias.

**Las ventajas en la salud.** Las pausas activas previenen lesiones mentales como el estrés o nervios. Incluso relaja los músculos y reactiva aquellos que por la postura utilizada en el trabajo no se usan habitualmente.

**Evita el sedentarismo.** La falta de movimiento en los empleados de oficina genera mayor riesgo de sufrir enfermedades y reduce los años de vida. La actividad aeróbica es recomendable

La recomendación es realizar tres pausas activas durante el día, cada 90 minutos, durante un lapso de cinco minutos.

Entre los ejercicios recomendados, los especialistas destacan los de respiración abdominal, hombros, cuellos, brazos, piernas y espalda. Las pausas activas se las pueden practicar mientras el colaborador permanece en su puesto de trabajo, aunque lo aconsejado es que se ponga de pie y que durante al menos cinco minutos pueda recrearse y liberarse del estrés por medio de estos ejercicios.

Otra actividad que se puede practicar es el estiramiento de brazos, mientras la persona está sentada, en posición recta, con los pies apoyados sobre el piso. En esa posición se levantan los brazos de modo que quede alineado con la espalda; se recomienda estirarse lo más que pueda y mantener esa posición durante unos 10 minutos. Luego, se regresa a la posición inicial y la acción se repite tres veces.

**Tabla N° 22: Cronograma del minuto activo laboral**

HORARIO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
8:00					
9:00					
10:00					
10:30 – 10:32	Minuto activo laboral				
11:00					
12:00					
12:30 - 13:15	ALMUERZO GRUPO N°1				
13:15 - 14:00	ALMUERZO GRUPO N°2				
15:00					
16:45					

Elaborado por: Ing. Diego Yugla

Se diseñaron 20 ejercicios para activar la función articular, de coordinación y equilibrio motriz para un mes, los mismos que serán socializados a los funcionarios de la Agencia Nacional de Tránsito para realizar posibles reajustes necesarios antes de su implementación definitiva.

#### **4.4.3 Medidas de eliminación y reducción de riesgos a través del minuto activo laboral.**

El minuto activo laboral es una serie de ejercicios físicos (estiramiento muscular) practicados en recesos discrecionales o durante la jornada laboral y dentro de las áreas de trabajo. De esta manera se busca poner en funcionamiento grupos musculares inactivos y relajar los que reciben mayor carga física.

Por el año de 1925 ya se desarrollaba esta actividad con el nombre de gimnasia laboral destinada a operarios de fábricas que soportaban una rutina de trabajo con altos índices de enfermedades crónicas producto de permanecer por periodos largos en una misma posición anatómica; la práctica de esta gimnasia laboral contribuyó a disminuir estas dolencias por medio de movimientos físicos como una alternativa de salud ocupacional. Bajo estas condiciones el Ministerio del Deporte en el Ecuador, velando por la salud del sector público, instituyó en el año 2012 la denominada “Pausa Activa Laboral”.

Los ejercicios indicados para la aplicación del minuto activo laboral se basan en movimientos de estiramiento, compensación y fortalecimiento del cuerpo; la intención es realizarlo diariamente por un periodo de 2 minutos haciendo una pausa en la jornada laboral.

A través de este plan de actuación, se pretende activar el sistema motor del funcionario por medio del movimiento con el cerebro, de tal manera que posibilite una mayor oxigenación cerebral que predisponga al individuo la reconexión cuerpo mente con el fin de que el cerebro emita respuestas inmediatas a los estímulos del entorno laboral a fin de que sea más productivo, conectarlo a un estilo de vida saludable mediante el minuto activo laboral para prevenir enfermedades laborales derivadas del trabajo.

Realizar ejercicios de estiramiento y de relajación en medio de la jornada laboral le permite distensionarse, logrando un estado de bienestar y

no caer en estados complicados de estrés que llevan a la ansiedad y depresión.

En base al análisis se propone realizar el minuto activo laboral diariamente para lo cual se han diseñado veinte ejercicios de corta duración y alto impacto con el propósito de romper la rutina, a sabiendas que el movimiento o pausas activas labores integran ambos hemisferios cerebrales para lograr mayor coordinación motriz, cognitiva, social y afectiva.

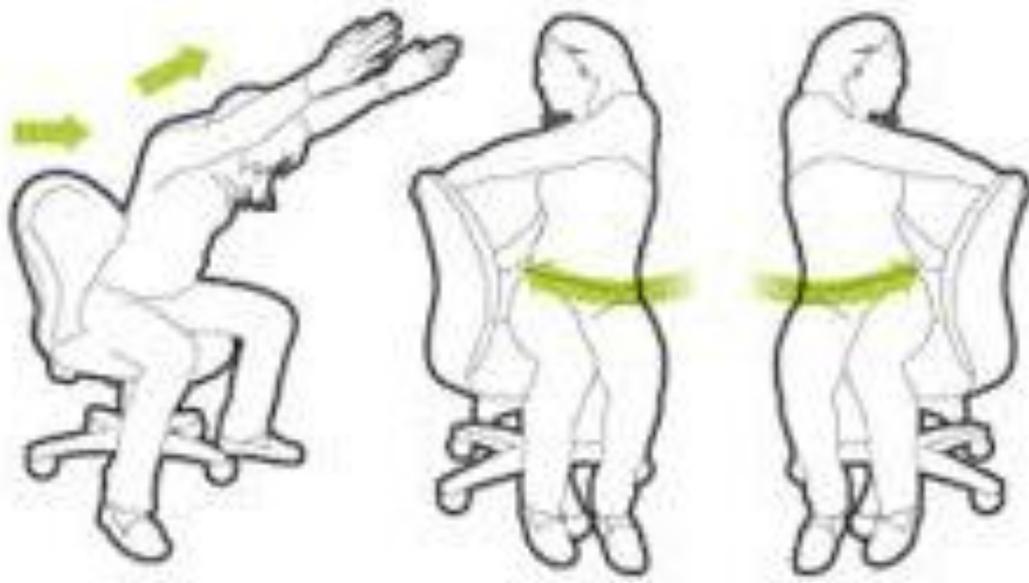
Cada ejercicio será ejecutado durante los días laborales, uno a la vez; de tal manera que, al finalizar el mes, se habrán aplicado los veinte ejercicios diseñados. Para ser trabajados luego en forma constante y voluntaria, conforme vayan adaptándose a una cultura en salud ocupacional. Es necesario destacar la importancia de la respiración abdominal adecuada antes, durante y después de cada ejercicio.



*Minuto Activo Laboral*

**GRUPO 1**

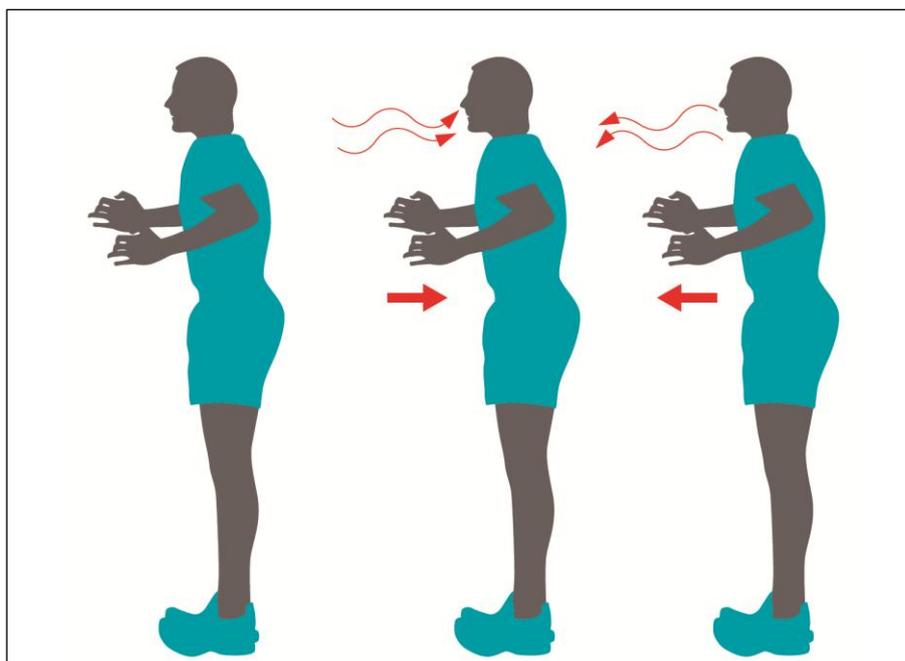
**EJERCICIOS PARA ACTIVAR LA FUNCIÓN ARTICULAR**



## Día 1

Es importante iniciar el minuto activo laboral con una adecuada respiración, la misma que debe ser abdominal ya que permitirá que el aire ingrese y oxigene el cerebro y los diversos sistemas a aparatos del ser humano.

**Gráfico N° 20:** Respiración abdominal



Elaborado por: Ing. Diego Yugla

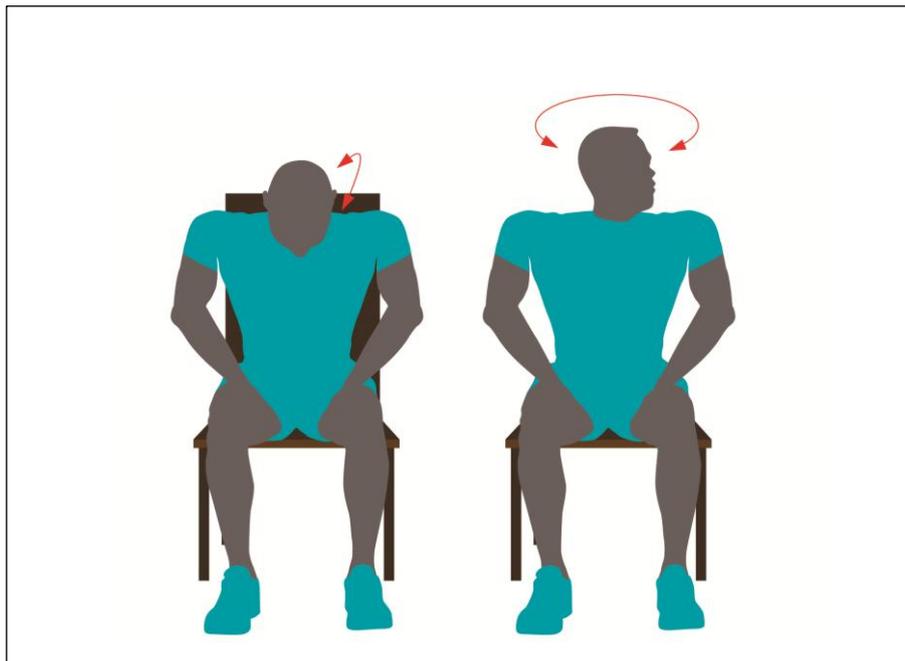
Sobre los pies, en posición de firmes, relajarse, inspirar profundamente por las fosas nasales y exhalar lentamente por las fosas nasales en primera instancia. Realizar cinco repeticiones inmediatas.

El paso siguiente consiste en inhalar profundamente por la nariz para luego exhalar por la boca, Realizar cinco repeticiones inmediatas. Posteriormente inhalar por la boca y exhalar por las fosas nasales. Realizar cinco repeticiones inmediatas. Culminar ayudado por el movimiento de brazos en el momento de la aspiración abriendo brazos y al momento de exhalar volver los brazos lentamente a su punto de inicio.

## Día 2

En la posición de sentados flexionar lentamente el cuello cinco veces hacia adelante y cinco hacia atrás; luego girar hacia la derecha e izquierda, manteniendo el cuello erguido cinco veces a cada lado. Luego alternar arriba, abajo, derecha e izquierda cinco veces.

**Gráfico N° 21: Articulación de cuello**



Elaborado por: Ing. Diego Yugla

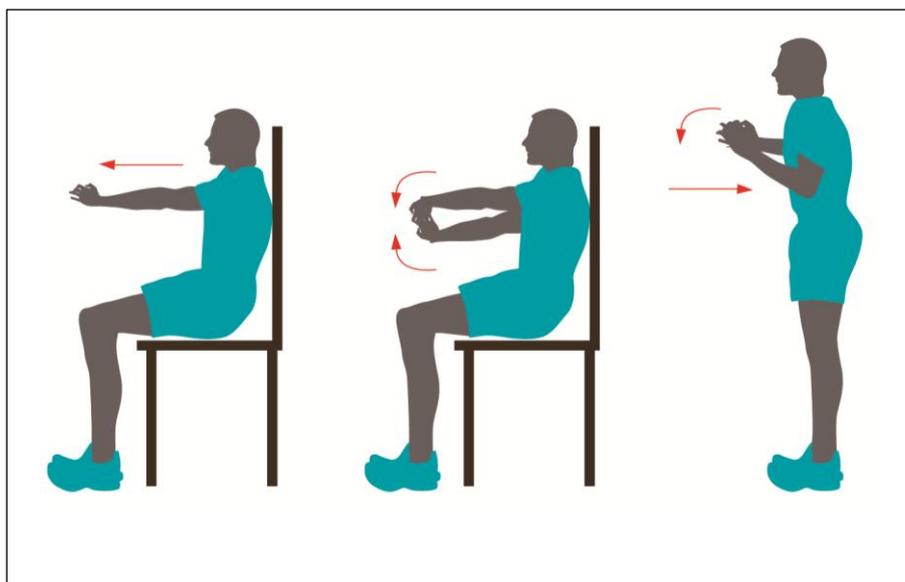
Flexionar el cuello hacia la derecha hasta hacer contacto con el hombro en lo posible, ayudado de la mano del mismo lado, hacer presión por el lapso de cinco segundos. Repetir al lado contrario.

**Beneficios en salud ocupacional:** Este ejercicio permitirá liberar la tensión en hombros y músculos de la base cervical del cuello que conjuntamente con el sistema nervioso reducen el estrés.

### Día 3

En la posición de sentados, entrelazar los dedos de las manos con los brazos extendidos hacia adelante a la altura de los hombros, realizar un giro hacia adentro y estirar en la medida de lo posible hacia afuera, repetir diez veces. Entrelazar los dedos pegados al pecho, ponerse de pie e inmediatamente girar las muñecas y elevar con brazos extendidos tratando de tocar el techo, quedando las palmas de las manos entrelazadas hacia arriba, durante diez segundos, repetir la serie de ejercicios por dos veces.

**Gráfico N° 22:** Ejercicios de articulación de la muñeca



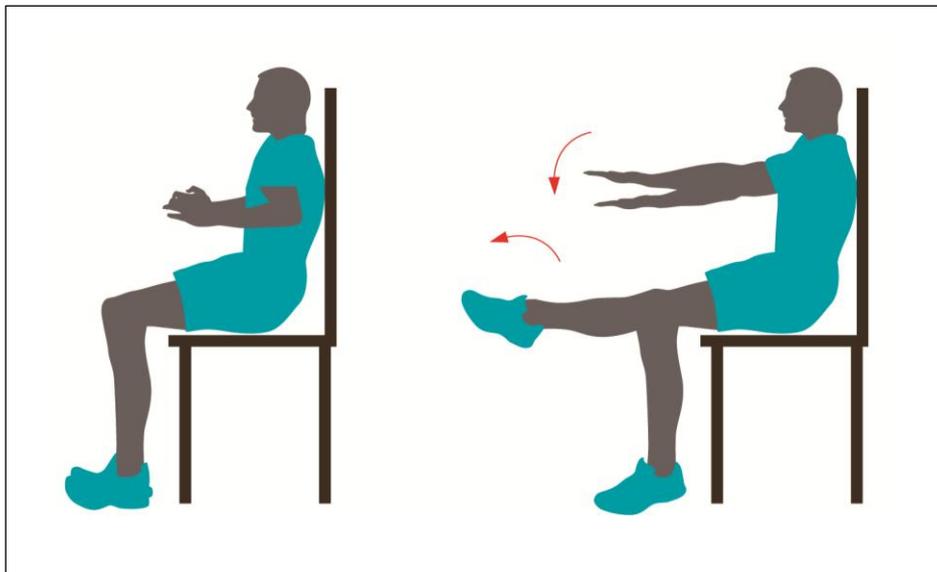
**Elaborado por:** Ing. Diego Yugla

**Beneficios en salud ocupacional:** Mejorar la flexibilidad de la articulación de los dedos y muñecas de los miembros superiores, liberando la fatiga muscular de la base cervical y de hombros.

#### Día 4

Se parte de la posición de sentados, estirar la pierna izquierda y levantar a la altura de la articulación coxofemoral con la punta del pie dirigido hacia adelante, al mismo tiempo estirar el brazo opuesto de la pierna levantada, que debe estar a la altura de la articulación del hombro, con la palma de la mano hacia arriba, flexionar la muñeca hacia abajo ayudado con la presión de la mano contraria; con una duración de diez segundos. Alternar el ejercicio con el brazo y pierna opuesta. Serie de tres repeticiones.

**Gráfico N° 23:** Articulación de extremidades inferiores



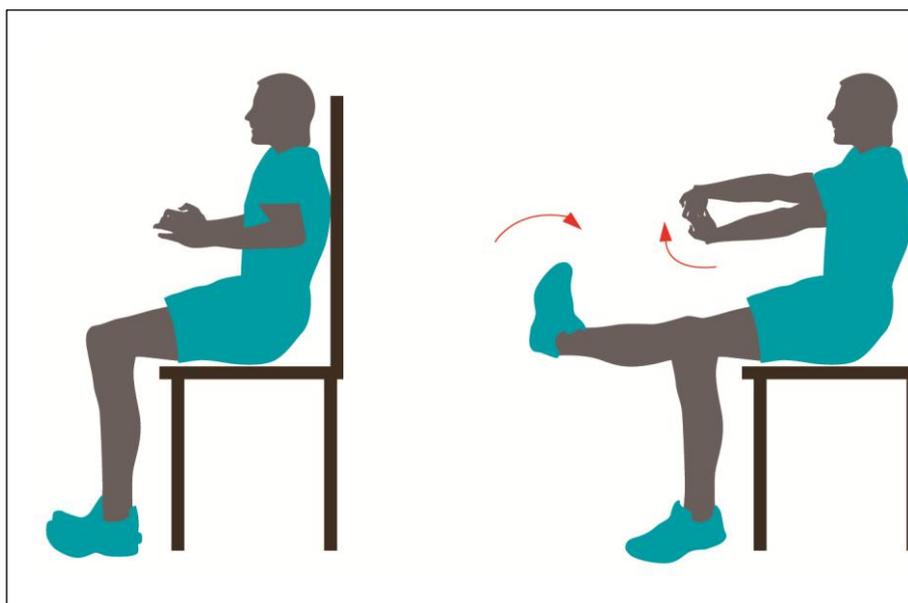
Elaborado por: Ing. Diego Yugla

**Beneficios en salud ocupacional:** Este ejercicio permitirá activar la circulación de las extremidades inferiores y evitar fatiga y calambres musculares.

## Día 5

Del ejercicio anterior, se modifica la dirección de la articulación de pie que se dirigirá hacia atrás y muñeca que deberá estar hacia abajo para luego ser flexionada por lo mano opuesta hacia arriba y atrás. Cada ejercicio tendrá una duración de diez segundos y se repetirá en forma alternada hasta tres veces cada uno.

**Gráfico N° 24:** Combinación de ejercicios articulares



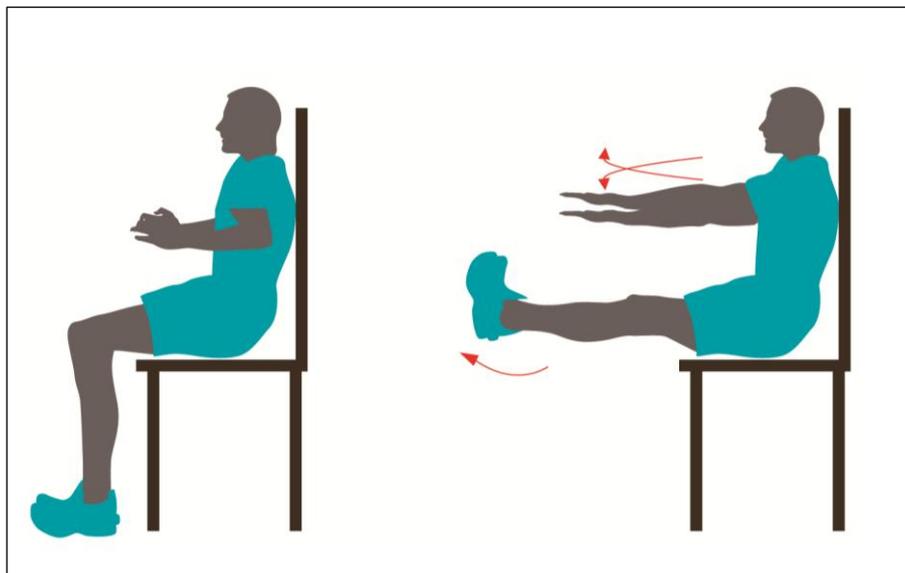
Elaborado por: Ing. Diego Yugla

**Beneficios en salud ocupacional:** Este ejercicio permitirá activar la circulación de las extremidades inferiores y evitar fatiga y calambres musculares.

## Día 6

Partiendo de la posición de sentados, en ángulo de 90° y con los brazos flexionados entrelazados a nivel del pecho, se procede a realizar la extensión total de las dos piernas de ser posible a la altura de la articulación coxofemoral, luego con un giro de muñecas, estirar los codos totalmente, manteniéndolos a la altura de los hombros, duración diez segundos; cuatro repeticiones con intervalos de descanso de cinco segundos.

**Gráfico N° 25:** Variante de articulación de brazos y piernas



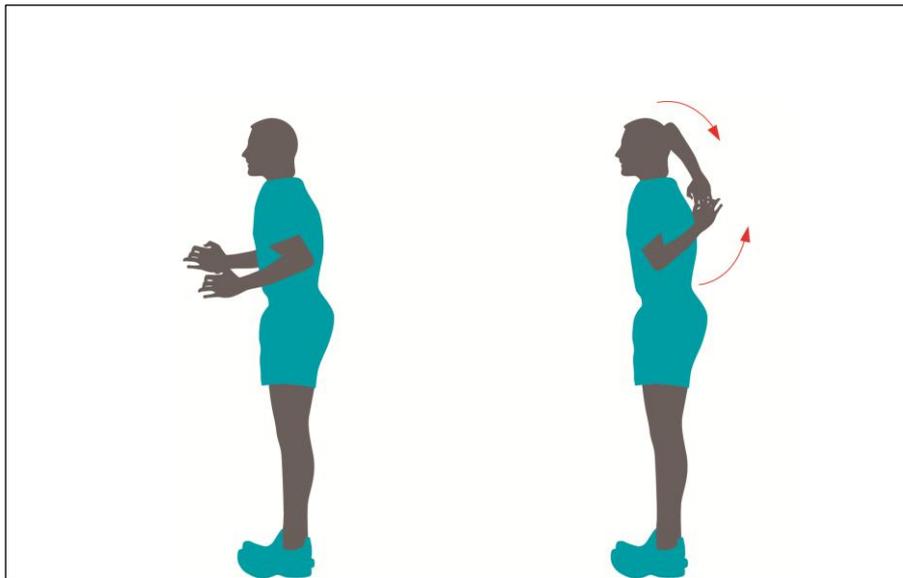
Elaborado por: Ing. Diego Yugla

**Beneficios en salud ocupacional:** Al igual que el ejercicio anterior, el propósito es activar el torrente sanguíneo en las extremidades tanto inferiores como superiores, evitando de esta manera contracciones musculares.

## Día 7

De pie, flexionando un brazo detrás de la espalda media con el otro detrás de la cabeza, se tratará en lo posible de topar los dedos de las dos manos durante diez segundos e inmediatamente regresar a la posición inicial para realizar movimiento relajante de hombros en forma circular por el tiempo de cinco segundos e inmediatamente se alterna el ejercicio indicado.

**Gráfico N° 26:** Variante de articulación de brazos en dorso



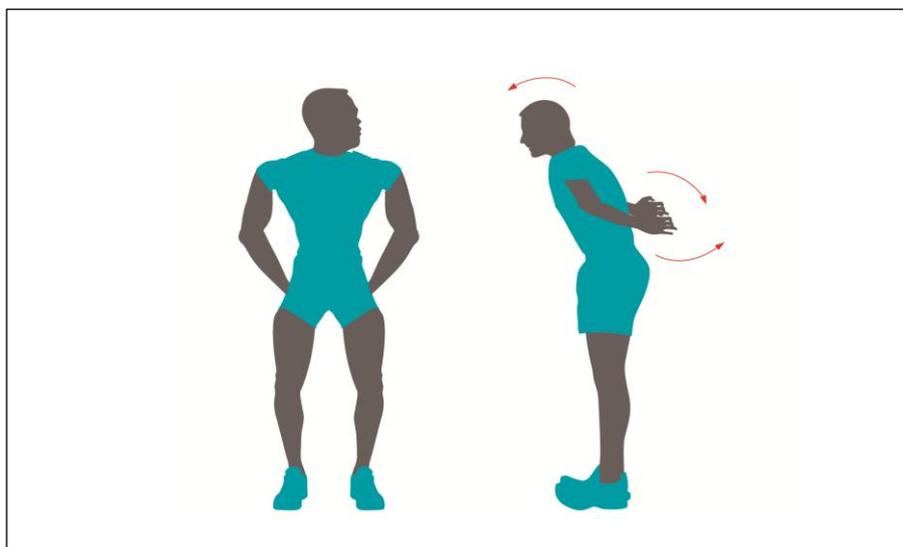
Elaborado por: Ing. Diego Yugla

**Beneficios en salud ocupacional:** Estar sentado por largos periodos hace que la sangre se acumule en los miembros inferiores, lo que implica un menor flujo sanguíneo cerebral. Este ejercicio mejora la postura corporal que por motivo de largas jornadas de trabajo, se adoptan posturas incorrectas que deterioran la columna vertebral.

## Día 8

De pie, con los pies separados a la anchura de los hombros, entrelazar los dedos de las manos detrás de la cintura, con las palmas de las manos hacia afuera, con una ligera inclinación de la columna, levantar los brazos hasta donde le sea posible; realizar este ejercicio durante diez segundos con intervalos de cinco segundos de descanso. Repetir cuatro veces.

**Gráfico N° 27:** Combinación de ejercicios articulares



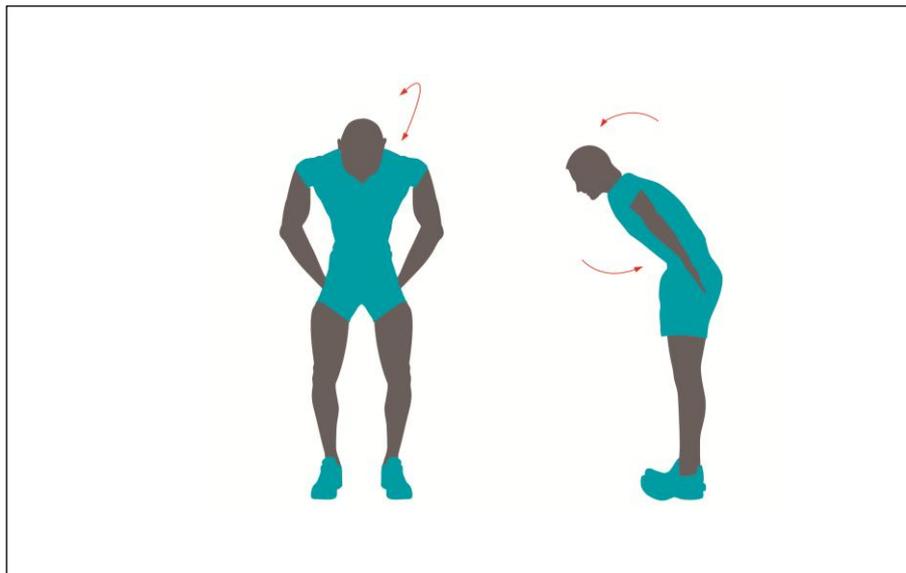
Elaborado por: Ing. Diego Yugla

**Beneficios en salud ocupacional:** Al igual que el ejercicio anterior, permitirá estirar músculos que componen el tren posterior muscular del individuo, activando el torrente sanguíneo y mejorando la postura corporal.

## Día 9

De pie con las manos en la cintura y los pies a la anchura de los hombros se flexiona la columna manteniendo la espalda recta y la mirada al frente y arriba y luego flexionar hacia atrás hasta donde sea posible. Se Retoma posición inicial para realizar la flexión lateral derecha e izquierda con descanso de cinco segundo de secuencia a secuencia, repetir una vez más con los pies juntos.

**Gráfico N° 28:** Ejercicios articulares con alternativa de dirección



Elaborado por: Ing. Diego Yugla

**Beneficios en salud ocupacional:** Este ejercicio fortalecerá los músculos del tren anterior y posterior del individuo, logrando mayor equilibrio y dominio de la lateralidad muy importante para mantener el ritmo de movimiento del trabajo.



## *Minuto Activo Laboral*

### GRUPO 2

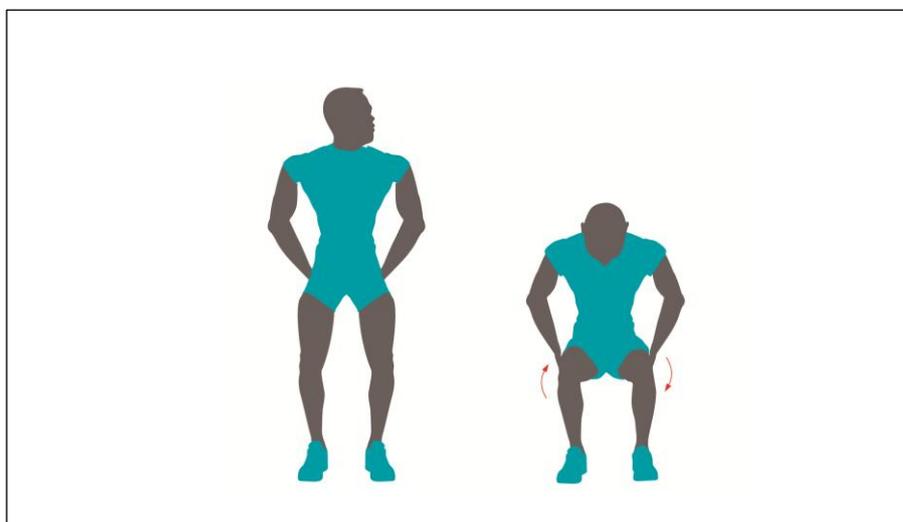
### EJERCICIOS DE COORDINACIÓN MOTRIZ



## Día 10

De pie, con los pies a la anchura de los hombros, con semi flexión de las rodillas, apoyando y presionando las manos sobre las rodillas, realizar movimiento circular simultáneos de derecha a izquierda durante diez segundos al lado derecho y diez segundos al lado izquierdo, descansar cinco segundos con una semi flexión de rodillas sin levantar talones. Repetir el ejercicio pero con las piernas juntas. El ejercicio inicial pero realizando movimiento circular de afuera hacia adentro donde se unan las rodillas y luego se abran.

**Gráfico N° 29:** Semi flexión de extremidades inferiores



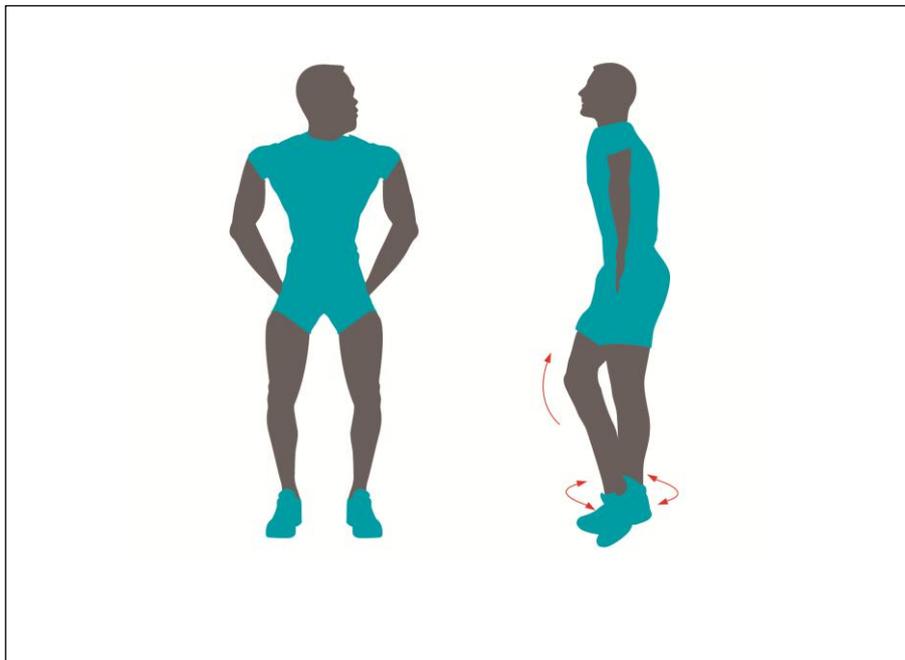
Elaborado por: Ing. Diego Yugla

**Beneficios en salud ocupacional:** Este ejercicio prepara las articulaciones de las extremidades inferiores y por ende a sus músculos a sesiones de trabajo de larga duración por medio de la lubricación para evitar daños articulares y musculares por adoptar una misma posición por largos periodos de tiempo.

## Día 11

De la posición de pie y con las manos en la cintura, haciendo base en una de las extremidades y con la otra semi flexionada en la rodilla, apoyada en la punta del pie, realizar movimientos circulares con repeticiones de diez tiempos de adentro hacia afuera y otros diez de afuera hacia adentro para posteriormente alternar de pie con la misma secuencia.

**Gráfico N° 30:** Ejercitación de cuádriceps de extremidades inferiores



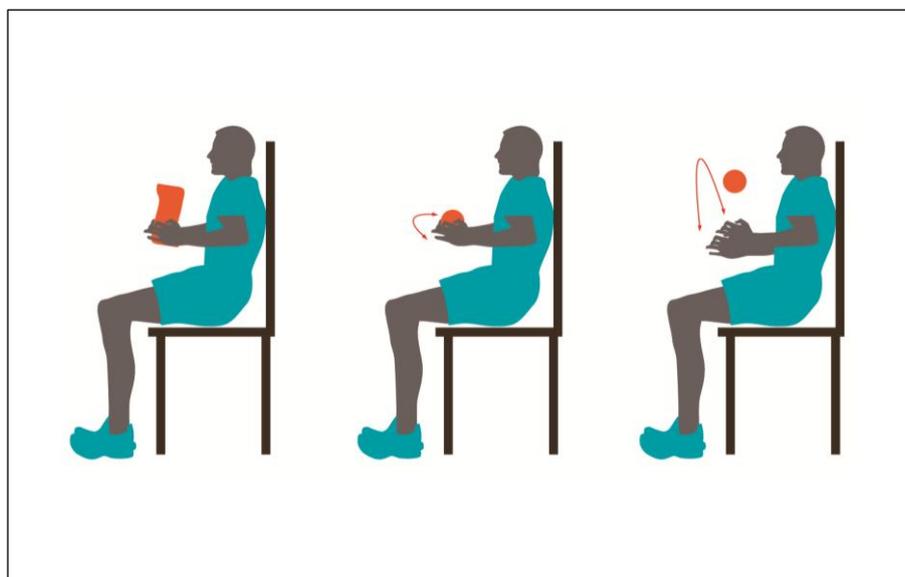
Elaborado por: Ing. Diego Yugla

**Beneficios en salud ocupacional:** Este ejercicio mejora la circulación del torrente sanguíneo de las extremidades inferiores para evitar contracturas y calambres musculares que se originan por adoptar una misma posición por largos periodos de tiempo.

## Día 12

De la posición de sentados, coger una hoja de papel bond de reciclaje y formar una pelota presionando con las dos manos en cada movimiento hasta obtener una pelota concisa. Aplastar la pelota de papel con fuerza durante el período de cinco segundos e inmediatamente cambiar a la otra mano. A continuación, pasar la pelota de papel alternadamente de una mano a otra sin dejarla caer con una mínima altura, durante diez segundos. Golpear hacia arriba la pelota con la palma de la mano sin dejarla caer e inmediatamente hacer lo mismo con la mano opuesta.

**Gráfico N° 31:** Ejercicios de coordinación



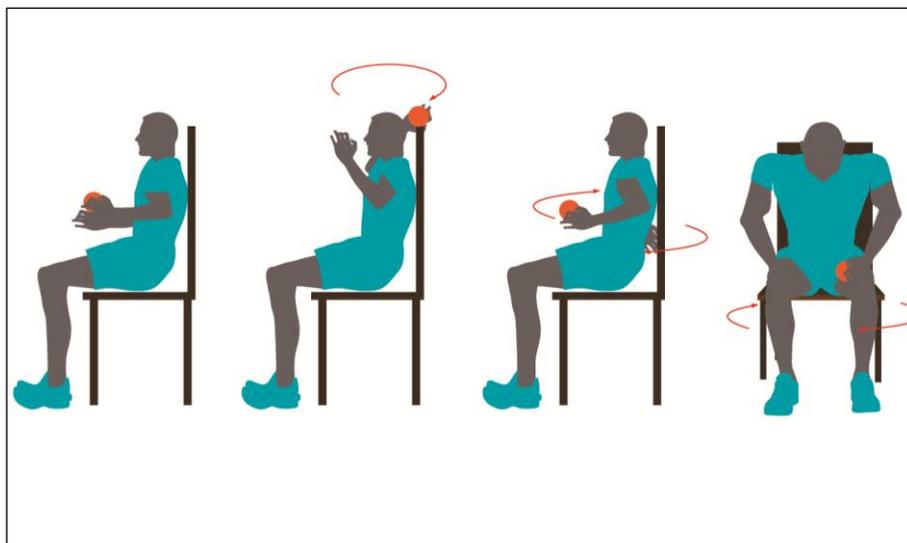
Elaborado por: Ing. Diego Yugla

**Beneficios en salud ocupacional:** Este ejercicio estimula la motricidad fina de los dedos de la mano, motiva la concentración y atención en el trabajo. Activando las articulaciones de los dedos de la muñeca y músculos de los brazos, de tal forma que puedan responder inmediatamente al estímulo.

## Día 13

De la posición de sentados y utilizando la misma pelota de papel, pasarla por delante y atrás del cuello de una mano a otra durante cinco segundos en el sentido de las manecillas del reloj y otros cinco segundos contrariamente a las manecillas del reloj. Inmediatamente, realizar la misma secuencia de ejercicio pero pasándolo por la cintura y luego a la altura de las canillas. Repetir la secuencia cumpliendo dos series.

**Gráfico N° 32:** Ejercicios combinados localizados de articulación superior, media e inferior



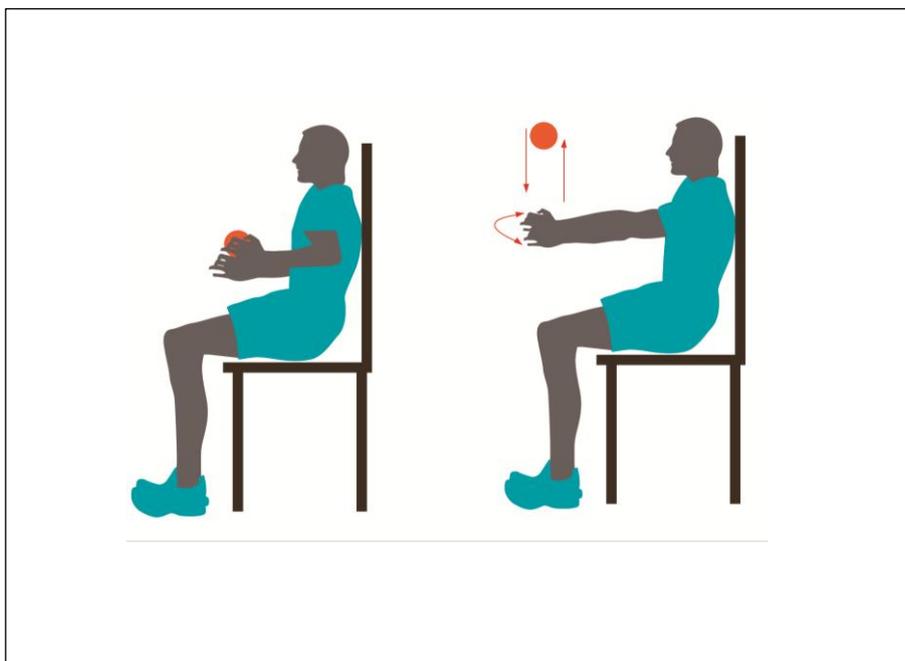
Elaborado por: Ing. Diego Yugla

**Beneficios en salud ocupacional:** Al realizar este ejercicio se relajarán los músculos que comprenden el cuello y los hombros que generalmente son los más tensionados en el ambiente laboral.

## Día 14

En posición sentados y utilizando la misma pelota de papel, lanzar al aire y cuando esta alcance su máxima altura ejecutar un aplauso para receptarla con la mano contraria al momento de recoger la pelota de papel, realizar este ejercicio por diez repeticiones. La misma secuencia de ejercicios pero con dos aplausos y se tratará de llegar hasta tres aplausos.

**Gráfico N° 33:** Ejercicios coordinativos



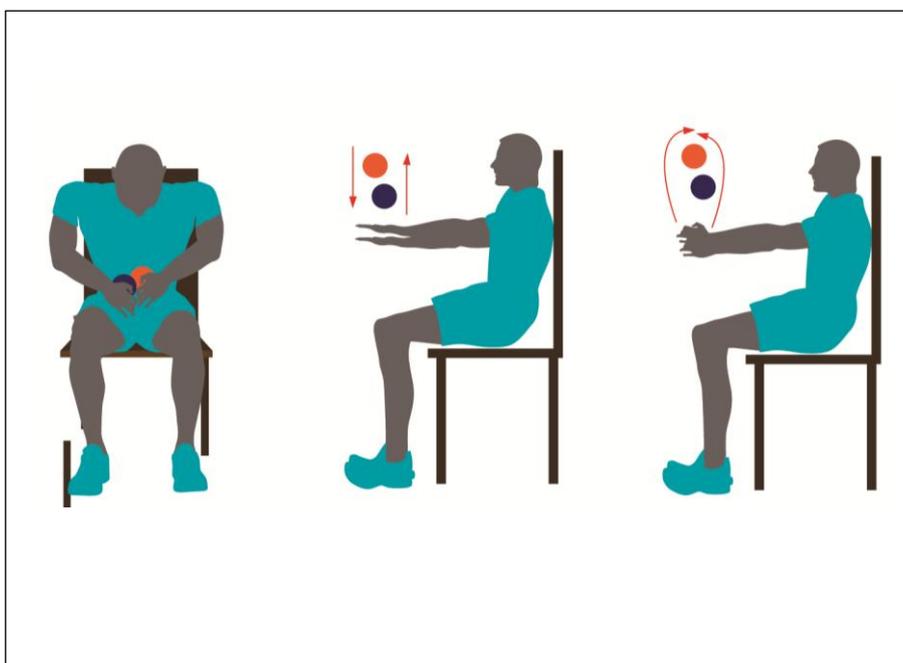
Elaborado por: Ing. Diego Yugla

**Beneficios en salud ocupacional:** Este ejercicio permitirá mantener la concentración y desarrollar la observación binocular muy importante para la actividad lectora en el trabajo. Además se estimula la motricidad fina de las manos para lograr mayor predisposición a la labor manual.

## Día 15

Sentados, se forman dos pelotas de papel una en cada mano que se procederán a lanzar al mismo tiempo cinco veces. A continuación se realizará el mismo ejercicio pero tratando en lo posible de cruzar el lanzamiento hacia la mano opuesta por cinco veces. Colocando las dos pelotas de papel en la misma mano lanzar hacia arriba alternadamente cada pelota pero receptándola con la misma mano durante diez repeticiones para cambiar de mano y realizar el mismo ejercicio.

**Gráfico N° 34:** Variante de ejercicios coordinativos en posición de sentados



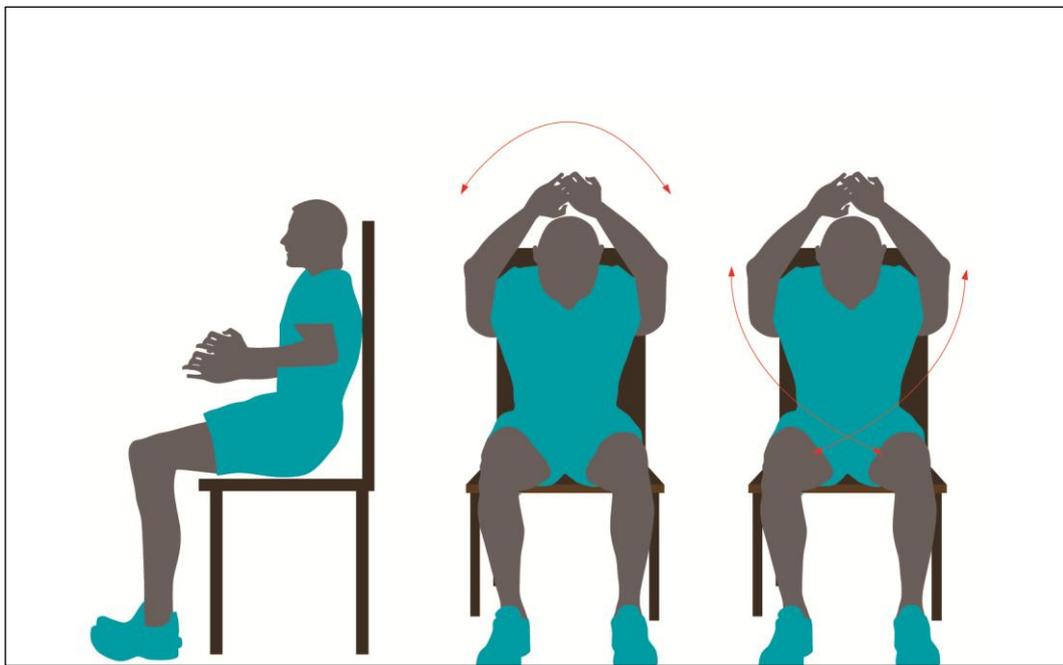
Elaborado por: Ing. Diego Yugla

**Beneficios en salud ocupacional:** Este ejercicio permitirá activar los dos hemisferios cerebrales al motivar una mayor conexión neuronal para mejorar la concentración, coordinación y la atención en el trabajo.

## Día 16

De la posición de sentados, con flexión de codos entrelazando los dedos de las manos detrás de la nuca, se procede a rotar la columna de derecha a izquierda diez veces; luego inclinar la columna hacia la rodilla con un ligero giro de manera que tope el codo con la rodilla en la medida de lo posible, en forma alternada por diez repeticiones; descansa diez segundos y se procederá a realizar una segunda serie de estos ejercicios.

**Gráfico N° 35:** Ejercicio coordinativo del plano superior posición sentados



Elaborado por: Ing. Diego Yugla

**Beneficios en salud ocupacional:** Este ejercicio permitirá mejorar la postura corporal, flexibilidad para distensionar los músculos que conforman la base de la corteza cerebral y columna vertebral para adoptar una mejor postura corporal que se atrofia por el estrés acumulado.



## *Minuto Activo Laboral*

GRUPO 3

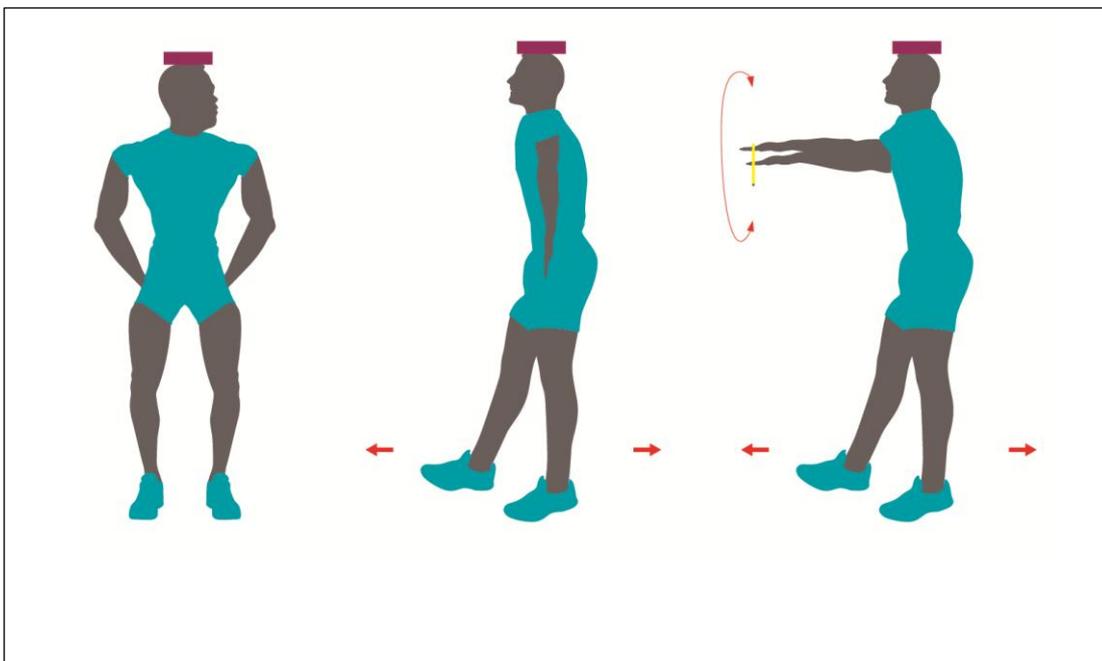
EJERCICIOS DE EQUILIBRIO MOTRIZ



## Día 17

En posición de pie, colocar una agenda o cuaderno sobre la cabeza, desplazarse tres pasos hacia adelante y tres hacia atrás, tratando de mantenerse erguido sin dejar caer el cuaderno. Enseguida repetir el mismo ejercicio pero manteniendo los brazos estirados a nivel de los hombros rotando un lápiz y cambiar de posición. El mismo ejercicio realizarlo en forma lateral cruzando un pie por delante del otro para el desplazamiento.

**Gráfico N° 36:** Ejercicios de equilibrio



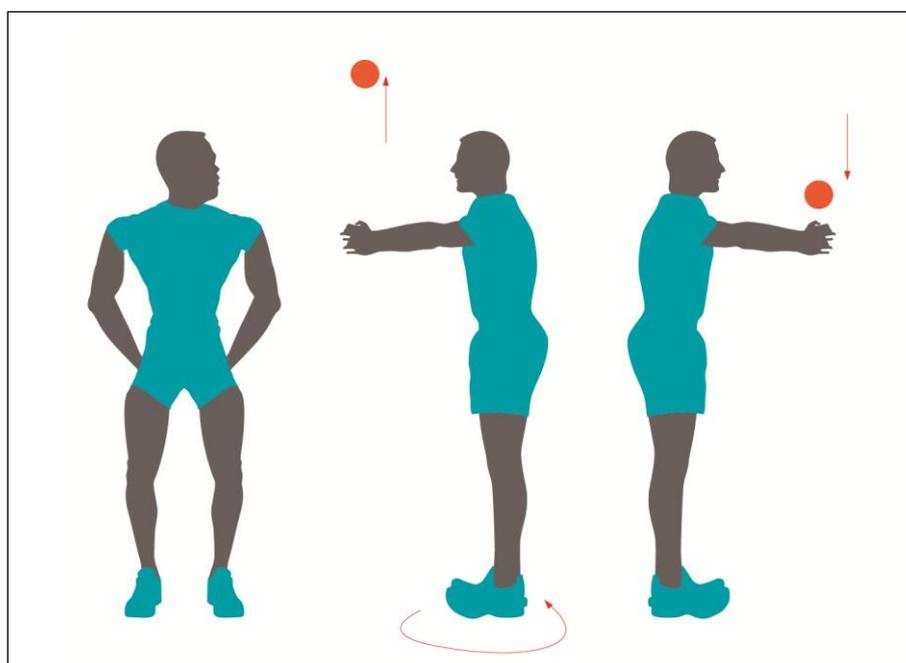
Elaborado por: Ing. Diego Yugla

**Beneficios en salud ocupacional:** Con este ejercicio se logrará mayor motivación hacia la concentración, coordinación, atención y visión binocular importante para el trabajo lector.

## Día 18

De pie y utilizando una pelota de papel, lanzar al aire y cuando ésta alcance su máxima altura, cambiar de frente con un medio giro recoger con las dos manos la pelota de papel haciendo repeticiones tres veces en sentido de las manecillas del reloj y tres veces contrario a las manecillas del reloj. Coger las dos pelotas de papel y lanzándolas hacia arriba recogerlas dando un aplauso. Repetir el ejercicio por tres veces.

**Gráfico N° 37:** Ejercicios de equilibrio y coordinación



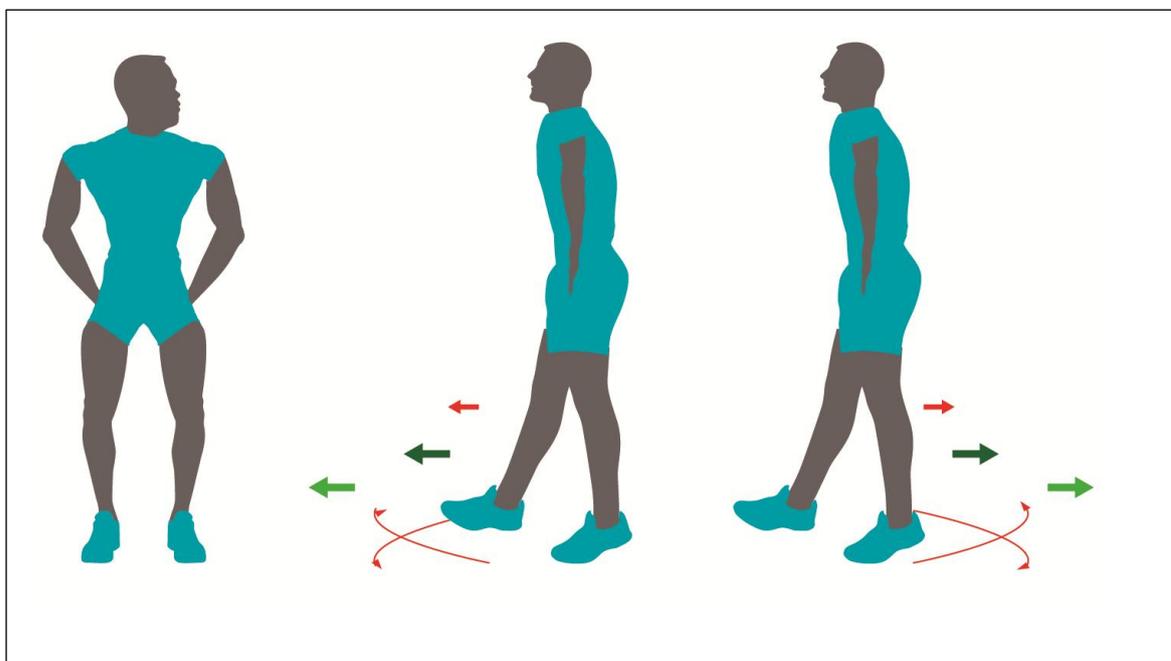
Elaborado por: Ing. Diego Yugla

**Beneficios en salud ocupacional:** Este ejercicio permitirá mayor concentración, coordinación, atención, velocidad de reacción ante la presencia del estímulo así como visión binocular para el trabajo lector.

## Día 19

De pie dar pasos alternados hacia adelante: un derecho, un izquierdo e inmediatamente regresar al punto de partida: derecho izquierda; repetir continuamente en forma rítmica y aumentando la intensidad que dé como resultado un pase de merengue. A cada una de las secuencias acompañar palmadas adelante luego golpes a los muslos y finalmente con oscilación de brazos levantados en forma lateral. Cada una de las secuencia tendrá una repetición de diez veces.

**Gráfico N° 38:** Ejercicio coordinativo con ritmo



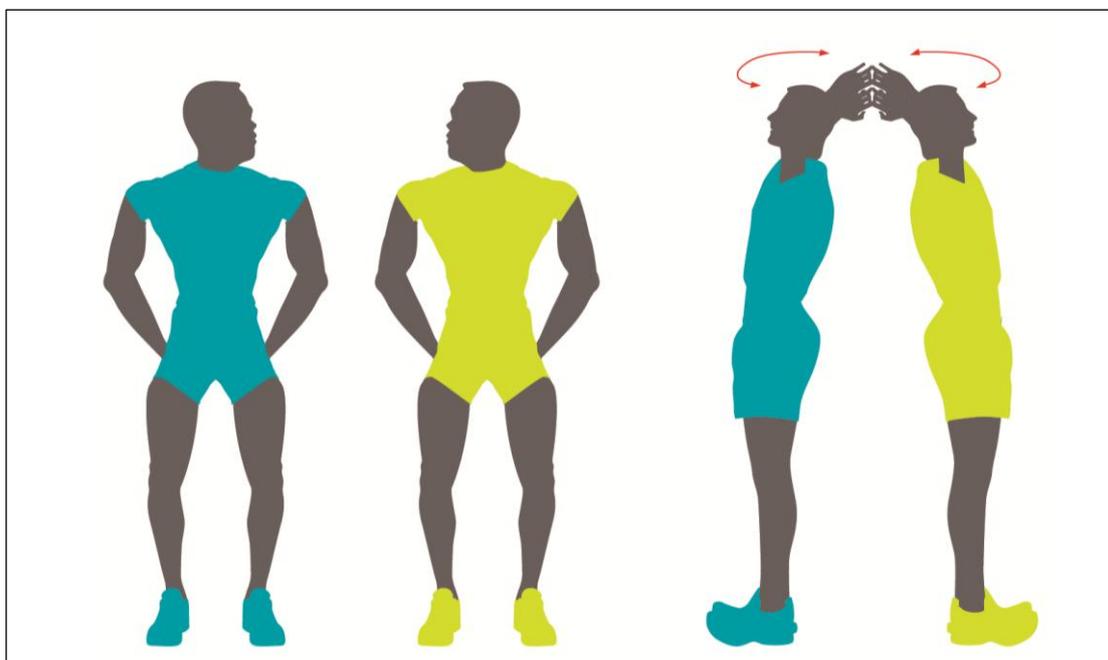
Elaborado por: Ing. Diego Yugla

**Beneficios en salud ocupacional:** Este ejercicio permitirá seguir secuencia, respetar reglas y normas, coordinación, concentración para el trabajo lector.

## Día 20

De pie y en posición de parejas espalda con espalda separados el uno del otro, realizar giro de tronco de manera tal que haya contacto de palmas con el compañero para con un giro rápido hacer contacto de palmas por el otro lado, luego con una flexión de brazos hacia arriba topar las palmas nuevamente con el compañero. Repetir la secuencia del ejercicio por diez tiempos con un intervalo de descanso de diez segundos y repetir nuevamente.

**Gráfico N° 39:** Ejercicio coordinativo en parejas



Elaborado por: Ing. Diego Yugla

**Beneficios en salud ocupacional:** Este ejercicio estimulará las articulaciones de la columna a nivel lumbar, articulación de hombros, cuello; distensionando músculos afectados por el estrés y presión ya que se activará la circulación sanguínea así como oxigenación cerebral.

## BIBLIOGRAFÍA

- ANT. (2015). *Agencia Nacional de Tránsito*. Obtenido de Misión y Objetivos: <http://www.ant.gob.ec/index.php/ant/vision-mision-y-objetivos#.VZPmmIeHdok>
- ANT. (2015). *Agencia Nacional de Tránsito*. Latacunga: ANT. Obtenido de Plan de Contingencia Institucional.
- ANT. (2015). *tramites ciudadanos*. Obtenido de Funciones de la ANT: <http://www.tramitesciudadanos.gob.ec/institucion.php?cd=45>
- Bedoya, O. y. (2012). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. Obtenido de [http://nuevosinvestigadoresuft.blogspot.com/2012/06/investigacion-cuantitativa-y\\_10.html](http://nuevosinvestigadoresuft.blogspot.com/2012/06/investigacion-cuantitativa-y_10.html)
- buenvivir.gob.ec. (2013). *Línea de Base Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017*. Obtenido de Matriz de políticas y lineamientos estratégicos: <http://buenvivir.gob.ec/documents/10157/ca3ed4aa-575c-488c-b01c-c8a83cd1d337>
- Chiavenato, I. (2008). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato. I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México: Person.
- Cinco enfermedades más comunes en el trabajo. (7 de Junio de 2014). *Diario El Comercio*. Obtenido de Actualidad: <http://www.elcomercio.com/actualidad/enfermedades-laborales-iess-ecuador-lumbalgia.html>
- Claude, Dominique. (2011). *Salud Ocupacional. escolme Bienestar*.
- Coello, V. (2014). *Condiciones Laborales que afectan el desempeño laboral de los Asesores de American Call Center (ACC) del departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf>
- Cruz, S. (2011). *"Cómo afecta el estrés laboral en el desempeño del personal administrativo del GAS Secure Solutions Ecuador Cía Ltda.?"*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3687/1/T-UC-0007-123.pdf>
- Díaz, F. (2010). *Técnicas para la Elaboración de Tesis*. Ambato: UTA.
- Diccionario Enciclopédico Vox 1. (2009). Larousse Editorial, S. L.
- estreslaboral.info. (2015). *El estrés laboral*. Obtenido de <http://www.estreslaboral.info/sitemap.html>

- Gaviria. (2013). *Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. SURA.*
- Herrera, L. (2013). *UF0324: Gestión del tiempo, recursos e instalaciones.* Málaga: Iceditorial.
- IESS. (2011). *Revista Digital.* Obtenido de Seguridad y Salud en el Trabajo: [https://www.iess.gob.ec/multimedias/revista\\_digital/ver2/files/revista%20ok%20iess.pdf](https://www.iess.gob.ec/multimedias/revista_digital/ver2/files/revista%20ok%20iess.pdf)
- INMOBILIAR. (Febrero de 2014). *Servicio de Gestión Inmobiliaria del Sector Público.* Obtenido de <http://www.inmobiliar.gob.ec/se-inauguro-el-centro-de-atencion-ciudadana-en-latacunga/>
- Lahera, M., & y Góngora, J. J. (2002). *Factores Psicosociales.* Gobierno de Navarra: Instituto Navarro de Salud Laboral.
- Leka, S. y otros. (2004). *La organización del trabajo y el estrés.* Obtenido de Instituto del TRabajo, Salud y Organizaciones: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)
- Maldonado, J. (2015). Cultura del Servicio al Cliente. *Gestopolis.com*, 257.
- Munar, L. (2012). *La Salud y la Seguridad en el Sector de la Seguridad Privada: Identificación de los Riesgos.* Obtenido de Centre de Sociologie de la Santé: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/123456789/826/1/T-UCSG-PRE-MED-ENF-40.pdf>
- OPS, OMS. (1998). *Atención Primaria Ambiental.* Washington.
- Orwell, M. (2015). *Definición de prestación de servicio.* Obtenido de [http://www.ehowenespanol.com/definicion-prestacion-servicios-hechos\\_182966/](http://www.ehowenespanol.com/definicion-prestacion-servicios-hechos_182966/)
- Peiró. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral.* España: UDEMA S. A.
- Ramírez, S. (2012). *Consideraciones especiales en Seguridad y Salud en el Trabajo y Elementales procedimientos en la aplicación del Sistema de Auditoría de Riesgo de Trabajo.* Obtenido de [acreditacontautmach.jimdo.com/.../LABORAL+DEFINITIVA+UTM.ppt](http://acreditacontautmach.jimdo.com/.../LABORAL+DEFINITIVA+UTM.ppt)
- Revista Líderes. (2013). *La gimnasia también se practica en las empresas.* Obtenido de <http://www.revistalideres.ec/lideres/gimnasia-practica-empresas.html>
- Santilla, T. (2011). *Compendio sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional.* Cali.
- Sebastián. (2011). Pausas activas. *Resuelto.com.*
- SENRES. (2008). *Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos del Sector Público.* Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp->

- Serna, H. (2006). *Conceptos básicos en el Servicio al Cliente*. Bogotá: Panamericana.
- Slipack, O. (2006). *El estrés laboral*. Obtenido de [http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19\\_03.htm](http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19_03.htm)
- Soto, Asunción. (2015). Protocolo de pausas activas para técnicos en contabilización de operaciones. *Slideplayer*.
- Tagle, J., y Acuña, C. (1999). *La Reforma de la Seguridad Social en América Latina: Mito y Realidad*. Quito: ILDIS.
- Tobar, María. (2012). *Ministerio del Deporte*. Obtenido de Ministerio del Deporte incentiva la pausa activa laboral: <http://www.deporte.gob.ec/el-ministerio-del-deporte-incentiva-la-pausa-activa-laboral/>
- Vásquez, L. y Saltos, N. (2000). Ecuador su realidad. . *Fundación Investigación Social "José Peralta"*.
- Velásquez, Ernesto. (2015). Pausas activas. *Salud Laboral Uruguay*.
- Wurgaft, J. (1998). *La capacitación laboral en los países andinos*. Perú: OIT.

# ANEXOS

- A. TEST DE FACTORES PSICOSOCIALES A LOS FUNCIONARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE TRANSITO DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA “EL ROSAL” DE LA CIUDAD DE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI.
- B. ENCUESTA DIRIGIDO A LOS USUARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA “EL ROSAL” DE LA CIUDAD DE LATACUNGA.
- C. ENCUESTA DIRIGIDO A LOS FUNCIONARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA “EL ROSAL” DE LA CIUDAD DE LATACUNGA.
- D. SOCIALIZACIÓN DEL MINUTO ACTIVO LABORAL A LOS FUNCIONARIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA “EL ROSAL” DE LA CIUDAD DE LATACUNGA.

**ANEXO A**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADOS**  
**MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO,**  
**COHORTE 2013**

**Encuesta dirigida a los Funcionarios de la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de atención Ciudadana “El Rosal” de la Ciudad de Latacunga.**

**Objetivo:** Determinar la relación entre el estrés laboral y la eficiencia en la prestación de servicios en la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” de la Ciudad de Latacunga

Instrucciones:

A continuación se encuentra una serie de preguntas con alternativas de respuesta, desde un punto de vista general, elija la opción que considera ud. pertinente.

Actividad en la que se desempeña:

---

**Pregunta 1:** ¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?

- A. No
- B. Sí, ocasionalmente
- C. Sí, cuando la tarea se lo permite
- D. Sí, es la práctica habitual

**Pregunta 2:** ¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?

- A. No, no existe
- B. Sí, aunque en la práctica no se utiliza
- C. Sí, se utiliza ocasionalmente
- D. Sí, se utiliza habitualmente

**Pregunta 3:** ¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?

- A. No
- B. Sí, ocasionalmente
- C. Sí, Habitualmente
- D. Sí, puede adelantar trabajo para luego tener   
Más tiempo de descanso

**Pregunta 4:** ¿el trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas) para realizar su tarea?

- A. No ( )
- B. Sí, algunas veces ( )
- C. Sí, habitualmente ( )
- D. Sí, siempre ( )

**Pregunta 5:** ¿Ante la incorporación de nuevos trabajadores, se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?

- A. No ( )
- B. Sí, oralmente ( )
- C. Sí, por escrito ( )
- D. Si, por escrito y oralmente ( )

**Pregunta 6:** ¿Cuándo el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a?:

- A. Un compañero de otro puesto ( )
- B. Una persona asignada ( )
- C. Un encargado y/o jefe superior ( )
- D. No tiene esa opción por cualquier motivo ( )

**Pregunta 7:** Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?

- A. No ( )
- B. Si, por medio de la intervención ( )
- C. Sí, entre todos los afectados ( )
- D. Sí, mediante otros procedimientos ( )

**Pregunta 8:** ¿Pueden los trabajadores elegir sus días de vacaciones?

- A. No, la empresa cierra por vacaciones en periodos fijos ( )
- B. No, la empresa distribuye períodos vacacionales sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores ( )
- C. Sí, la empresa concede o no a demanda del trabajador ( )
- D. Sí, los trabajadores se organizan entre ellos, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad ( )

**Pregunta 9:** ¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina)?

- A. No, es función del mando superior o persona encargada ( )
- B. Sí, solo incidentes menores. ( )
- C. Sí, cualquier incidente ( )

**Pregunta 10:** ¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad?

- A. No, por la continuidad del proceso ( )
- B. No, por otras causas ( )
- C. Sí, las establecidas ( )
- D. Si, según necesidades ( )

**Pregunta 11:** ¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?

- A. No ( )
- B. Charlas, asambleas ( )
- C. Comunicados escritos ( )
- D. Sí, medios orales y escritos ( )

**Pregunta 12:** En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?

- A. No ( )
- B. Si, a veces ( )
- C. Sí, habitualmente ( )
- D. Sí, siempre ( )

**Pregunta 13:** La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:

- A. Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador ( )
- B. Colabora con el trabajador en la consecución de fines ( )
- C. Fomenta la consecución de objetivos en equipo ( )

**Pregunta 14:** Se recupera los retrasos

- A. No ( )
- B. Sí, durante las pausas ( )
- C. Sí, incrementando el ritmo en el trabajo ( )
- D. Sí, alargando la jornada ( )

**Pregunta 15:** ¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?

- A. Salario por hora (fijo) ( )
- B. Salario más prima colectiva ( )
- C. Salario más prima individual ( )

**Pregunta 16:** ¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?

- A. No ( )
- B. Si, de forma oral ( )
- C. Sí, de forma escrita (instrucciones) ( )
- D. Si, de forma oral y escrita ( )

**Pregunta 17:** ¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?

- A. No, por la ubicación del trabajador ( )
- B. No por el ruido ( )
- C. No, por otros motivos ( )
- D. Si, algunas palabras ( )
- E. Si, conversaciones más largas ( )

**Pregunta 18:** ¿Han recibido los mandos intermedios formación para el desempeño de sus funciones?

- A. No ( )
- B. Si, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando ( )
- C. Si, algunos mandos han modificado sus estilos significativamente ( )

D. Si, la mayoría ha modificado su estilo de mando. ( )

**Pregunta 19:** ¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?

- A. No ( )
- B. Sí, cuando la tarea se lo permite ( )
- C. Si, en función del tiempo disponible ( )
- D. Sí, siempre se hace en equipo ( )

**Pregunta 20:** ¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectuoso?

- A. No ( )
- B. Sí, ocasionalmente ( )
- C. Sí, habitualmente ( )
- D. Sí, cualquier error ( )

**Pregunta 21:** ¿Se organizan de forma espontánea eventos en los que participa la mayoría de la plantilla?

- A. No ( )
- B. Sí, una o dos veces al año ( )
- C. Sí, varias veces al año, según surja el motivo ( )

**Pregunta 22:** ¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto?

- A. No, por el proceso productivo ( )
- B. NO, por otros motivos ( )
- C. Sí, con un sustituto ( )
- D. Sí, sin que nadie le sustituya ( )

**Pregunta 23:** ¿Existe en general, un buen clima en el lugar de trabajo?

- A. No ( )
- B. Si, a veces ( )
- C. Si, habitualmente ( )
- D. So, siempre ( )

**Pregunta 24:** ¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de trabajo?

- A. Se le informa de la tarea a desempeñar (cantidad y calidad) ( )
- B. Se le informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tiene asignados ( )
- C. Se le informa de los objetivos alcanzados por la empresa ( )
- D. Se le anima a participar en el establecimiento de metas ( )

**Pregunta 25:** ¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?

- A. No ( )
- B. Se cambia de manera excepcional ( )
- C. Si, se rota entre compañeros de forma habitual ( )
- D. Si, se cambia según lo considera el trabajador ( )

**Pregunta 26:** Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?

- A. No ( )
- B. Si, oralmente ( )
- C. Si, por escrito ( )
- D. Si, oralmente y por escrito ( )

**Pregunta 27:** ¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?

- A. Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas ( )
- B. Relaciones personales positivas sin relaciones de colaboración ( )
- C. Relaciones solo de colaboración para el trabajo ( )
- D. Relaciones solo de colaboración para el trabajo ( )

**Pregunta 28:** De los problemas que existen en un departamento, sección ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?

- A. Si ( )
- B. No ( )

**Pregunta 29:** ¿Han aumentado las bajas de origen psicológico de larga duración en la platilla?

- A. Si ( )
- B. No ( )

**Pregunta 30:** ¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo en virtud de características físicas o personales?

- A. Si ( )
- B. No ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO B**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADOS**  
**MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO,**  
**COHORTE 2013**

**Encuesta dirigida a los USUARIOS de la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de atención Ciudadana “El Rosal” de la Ciudad de Latacunga.**

**Objetivo:** Determinar la relación entre el estrés laboral y la eficiencia en la prestación de servicios en la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” de la Ciudad de Latacunga.

**Instrucciones:** A continuación se encuentra una serie de preguntas con alternativas de respuesta cerrada, por favor, agradezco elija la opción que más crea conveniente y marque con una x.

**Cuestionario:**

**Pregunta 1:** ¿Qué tipo de trámite realizó en esta dependencia?

- A. Certificación ( )
- B. Licencia ( )
- C. Actualización de Datos ( )
- D. Emisión de títulos Habilitantes (Cambio de Socio/Unidad, Incrementos de Cupo, Renov. Permiso Operaciones, Constituciones Jurídicas, Deshabilitaciones) ( )

**Pregunta 2:** ¿Qué tiempo tardó en ser atendido para realizar su trámite?

- A. Menos de 10 min. ( )
- B. 10 - 20 min. ( )
- C. 20 – 30 min ( )
- D. Más de 30 min. ( )

**Pregunta 3:** ¿Qué tipo de actitud demostró el funcionario de la ANT al momento de prestar el servicio requerido?

- A. Muy Bueno ( )
- B. Bueno ( )
- C. Malo ( )

**Pregunta 4:** ¿El funcionario le brindó la información necesaria para realizar su trámite?

- A. Sí ( )
- B. No ( )

**Pregunta 5:** ¿Cómo calificará el servicio recibido?

- A. Muy Bueno ( )
- B. Bueno ( )
- C. Malo ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO C**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADOS**  
**MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO,**  
**COHORTE 2013**

**Encuesta dirigida a los FUNCIONARIOS de la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de atención Ciudadana “El Rosal” de la Ciudad de Latacunga.**

**Objetivo:** Determinar la relación entre el estrés laboral y la eficiencia en la prestación de servicios en la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de Atención Ciudadana “El Rosal” de la Ciudad de Latacunga

**Instrucciones:** A continuación se encuentra una serie de preguntas con alternativas de respuesta cerrada, por favor, agradezco elija la opción que más crea conveniente y marque con una x.

**Cuestionario:**

**Pregunta 1:** ¿Qué tipo de trámite re:

- A. Certificación
- B. Licencia
- C. Actualización de Datos
- D. Emisión de títulos Habilitantes (Cambio de Socio/Unidad, Incrementos de Cupo, Renov Permiso Operaciones, Constituciones Jurídicas, Deshabilitaciones)

**Pregunta 2:** ¿Qué tiempo promedio tarda en realizar un trámite?

- A. Menos de 10 min.
- B. 10 - 20 min.
- C. 20 – 30 min
- D. Más de 30 min.

**Pregunta 3:** ¿Cuántos trámites promedio realiza diariamente?

- A. Menos de 30 trámites
- B. Entre 31 a 50 trámites
- C. Más de 50 trámites

**Pregunta 4:** ¿Proporcionó al usuario la información solicitada para realizar el trámite?

- A. Sí
- B. No

**Pregunta 5:** ¿De acuerdo a su criterio, cómo calificará el servicio brindado por ud.?

- A. Muy Bueno
- B. Bueno
- C. Malo

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO D

### Socialización del Minuto Activo Laboral a los FUNCIONARIOS de la Agencia Nacional de Tránsito del Centro de atención Ciudadana “El Rosal” de la Ciudad de Latacunga.



Funcionarios realizando el minuto laboral, en la posición de pie con el Estiramiento de músculos flexores, a la altura de los hombros, para mejorar la flexibilidad de la articulación de los dedos y muñecas de los miembros superiores, liberando la fatiga muscular.

Los funcionarios en la posición de pie con la extensión de los brazos a la altura de los hombros, y la palma de la mano hacia abajo, permitiendo activar la circulación de las extremidades inferiores y superiores para evitar calambres musculares.



Ejercicio, con los brazos en la cintura, estiramiento de cuello, realizando suavemente la rotación en sentido horario con una repetición de 5 veces y luego en sentido antihorario, con un descanso de 10 segundo, serie de tres repeticiones, que permite liberar la tensión en hombros y músculos de la base cervical del cuello y reduce el estrés.