



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE PAUSAS
ACTIVAS PARA MINIMIZAR EL ESTRÉS LABORAL EN EL ÁREA
DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN,
UBICADO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2016-
2016.

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Tecnóloga en
Administración de Recursos Humanos – Personal.

Autora: Andrea Stephanie Reascos Moreno.

Tutor: Lic. Eric Martínez Tocaronte.

2016.

CONTRATO DE SECIÓN.

Yo, Andrea Stephanie Reascos Moreno con cedula de identidad N° 171865111-8 de conformidad con lo expuesto en el Art. 46 en la Ley de Propiedad Intelectual, expone “La sesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al propio autor. También confiere al cesionario el derecho de otorgar sesiones o licencias a terceros y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de obra sin perjuicio a los derechos morales correspondientes. En la sesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra la forma establecida en el contrato”; En conformidad con lo establecido en los cuerpos de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la sesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Tecnológico Superior Cordillera, en mi calidad de autor de trabajo de titulación que lo he desarrollado para la obtención de mi título profesional, el cual fue denominado: “ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE PAUSAS ACTIVAS PARA MINIMIZAR EL ESTRÉS LABORAL EN EL ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN”, facultando al Instituto Tecnológico Superior Cordillera para ejercer los derechos cedidos, referidos en los artículos transcritos.

Andrea Stephanie Reascos Moreno

C.I. 171865111-8

AGRADECIMIENTO.

Agradezco primeramente a Dios por bendecirme y por darme la oportunidad de cumplir con este objetivo y sueño anhelado.

A mi tutor el Lic. Erick Martínez que con sus conocimientos, experiencia, apoyo y dedicación ha logrado en mí que pueda culminar con éxitos este proyecto.

A mis padres que me dieron la vida y son el pilar fundamental para seguir adelante, a mis hermanos que de una u otra manera me han estado alentado para no decaer.

A mis suegros que me han dado fuerza y ánimos para cumplir este logro.

A mi esposito que es la persona que guía e ilumina mi camino, ha sido mi apoyo incondicional en todo este trayecto, quien ha estado conmigo dándome fuerzas para seguir adelante y no dejar de luchar por cumplir mi sueño, es mi motor quien estuvo todo el tiempo alentándome día a día para no decaer y cumplir con mi objetivo, me llevo una frase muy linda de mi esposito que me incentivo a seguir adelante “SI TE METISTE A SOLDADO TIENES QUE IR A LA GUERRA”.

Andrea Reascos

DEDICATORIA.

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mi esposo.

A Dios porque ha estado en todo momento cuidándome y guiándome para poder culminar este proyecto, a mi esposito compañero inseparable de vida, quien ha velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento y luchando junto a mí para poder culminar con éxito mi proyecto.

Andrea Reascos

RESUMEN EJECUTIVO.

El proyecto investigativo tiene como principal misión, elaborar un plan de pausas activas para el área de Atención Ciudadana del Ministerio de Educación, para lo cual se desarrolló una investigación partiendo de lo general a lo específico, es decir, recopilando información de datos y vivencias de los participantes o público objetivo e identificar sus necesidades, sus expectativas y su bienestar.

Partiendo de esto, indicar que la investigación radica en generar un plan o programa activo y participativo para servidores públicos del área de Atención Ciudadana, es así que se ha planteado una problemática, objetivos y matrices que colaboren a identificar aspectos relevantes que influyan directamente en el proyecto, para ello se utilizaron métodos e instrumentos de investigación.

Es así que la elaboración y socialización del plan de pausas activas, consta de cuatro fases, con ejercicios y actividades vinculantes, relajantes que ayuden a disminuir el estrés laboral, para la elaboración del plan se enfocó en el estado actual de los servidores públicos, a lo que se refiere es que se consideró su edad y estado físico, para la práctica de los ejercicios.

Con el plan se espera mejorar el rendimiento laboral, crear un espacio de trabajo dinámico a fin de generar servidores públicos con eficiencia y eficacia, donde los únicos beneficiarios sean los usuarios externos al brindar una atención y servicio de calidad, buscando la satisfacción del mismo y a su vez buscar el bienestar físico y mental de los servidores públicos tratando de disminuir el estrés laboral, agotamiento y cansancio fruto del mismo trabajo diario.

ABSTRACT.

The research project has as its main mission, develop a plan for active breaks for the area of Citizen Services of the Ministry of Education, for which an investigation was developed from the general to the specific, is the collecting data information and experiences participants or target audience and identify their needs, their expectations and their welfare.

From this, indicate that research is to generate a plan or active and participatory program for public servants in the area of Citizen Services, so that has been raised a problem, objectives and matrices collaborate to identify relevant aspects that directly influence project for this research methods and instruments were used.

Thus the development and socialization of plan active breaks, consists of four phases, with exercises and binding activities, relaxing to help reduce work stress, for drawing up the plan focused on the current status of public servants, regard is that your age and physical condition, to practice the exercises was considered.

The plan is expected to improve job performance, create a workspace dynamic to generate public servants efficiently and effectively, where the only beneficiaries are external users by providing care and quality service, seeking the satisfaction of it and turn seek physical and mental wellbeing of public servants trying to reduce labor stress, exhaustion and fatigue fruit of the same daily work.

ÍNDICE

CONTRATO DE SECCIÓN.....	I
AGRADECIMIENTO.....	II
DEDICATORIA.....	III
RESUMEN EJECUTIVO.....	IV
ABSTRACT.....	V
CAPÍTULO I.....	1
1.01. ANTECEDENTES.....	1
1.01.01. Macro.....	1
1.01.02. Meso.....	2
1.01.03. Micro.....	3
1.02. Justificación.....	4
1.03. Definición del problema (Matriz T).....	6
1.03.01. Análisis de Matriz T.....	6
CAPÍTULO II.....	9
2.01. Mapeo de Involucrados.....	9
2.02. Matriz de análisis de involucrados.....	10
2.03. Análisis de la Matriz De Involucrados.....	11
CAPÍTULO III.....	14
3.01. Árbol de Problemas.....	14
3.01.01. Análisis del Árbol de Problemas.....	15
3.02. Árbol de Objetivos.....	16
3.02.01. Análisis del Árbol de Objetivos.....	17
CAPÍTULO IV.....	18
4.01. Matriz de Análisis de Alternativas.....	18
4.01.01. Análisis de la Matriz de Alternativas.....	19
4.02. Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos.....	23
4.02.01. Análisis de la Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos.....	24
4.03. Diagrama de Estrategias.....	27

4.03.01. Análisis del Diagrama de Estrategias.....	28
4.04. Matriz de Marco Lógico.....	30
4.04.01. Análisis de la matriz de Marco Lógico.....	32
CAPÍTULO V.	34
PROPUESTA.	34
5.01. Antecedentes de la Propuesta.	34
5.02. Justificación de la Propuesta.	35
5.03. Objetivo General.	37
5.04. Orientación para el estudio.	37
5.04.01. Que es un plan.	38
5.04.02. Como se elabora un plan.	39
5.04.03. Teorías sobre un plan de pausas activas.	42
5.04.04. Que se debe conocer para elaborar un plan de pausas activas.....	43
5.04.05. Cuáles son las razones para elaborar un plan de pausas activas.	45
5.04.06. Cuáles son las fases y estructura de un plan de pausas activas.	46
5.04.07. Cuál es la estructura de un plan de pausas activas.....	48
5.04.08. Cuáles son los objetivos de un plan de pausas activas.....	48
5.04.09. Modelo de cronograma de pausas activas.	49
5.05. Relación de contenidos.	50
5.06. Metodología utilizada.	52
5.06.01. Tipo de investigación.	52
5.06.02. Método.	53
5.06.03. Técnica.	54
5.06.04. Instrumentos.....	54
5.07. Taller de socialización del plan de pausas activas.	55
5.07.01. Ceremonia de iniciación.	55
5.07.02. Dictamen de Reglas de Oro.....	57
5.07.03. Presentación de contenidos.	57
5.07.04. Retroalimentación.....	59
5.08. Encuestas.	60
CAPÍTULO VI.....	74

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.	74
6.01. Recursos.	74
6.01.01. Recursos humanos.	74
6.01.02. Recursos tecnológicos.	74
6.01.03. Recursos físicos.	75
6.01.04. Material de apoyo	75
6.02. Presupuesto.	76
6.03. Cronograma.	77
CAPÍTULO VII.	78
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	78
7.01. Conclusiones.	78
7.02. Recomendaciones.	79
BIBLIOGRAFÍA.	80
ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1.....	60
Tabla N° 2.....	61
Tabla N° 3.....	63
Tabla N° 4.....	64
Tabla N° 5.....	66
Tabla N° 6.....	67
Tabla N° 7.....	68
Tabla N° 8.....	70
Tabla N° 9.....	71
Tabla N° 10.....	72
Tabla N° 11.....	76
Tabla N° 12.....	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1	61
Figura N° 2	62
Figura N° 3	64
Figura N° 4	65
Figura N° 5	66
Figura N° 6	68
Figura N° 7	69
Figura N° 8	70
Figura N° 9	71
Figura N° 10	72

CAPÍTULO I.

1.01. ANTECEDENTES.

1.01.01. Macro.

En Ecuador la implementación y elaboración de planes de pausas activas, hoy en día es una gran novedad en las organizaciones, sean estas públicas o privadas, esto debido a las políticas gubernamentales actuales y a las nuevas tendencias de administración, estos planes ayudan a conducir y a direccionar a las organizaciones en un modelo de gestión más dinámico y actualizado, a fin de que las actividades o funciones a realizar no se vuelvan monótonas ni agotadoras y así se cumplan a satisfacción para cubrir las necesidades de los servidores, usuarios y alcanzar mayor proactividad.

La modernización de la administración pública es un factor que ha promovido el crecimiento de los sectores, enfocada a la nueva postura de gobierno, que propone estrategias para lograr una gestión de calidad orientada al buen vivir de los servidores públicos y ciudadanos.

Actualmente las instituciones requieren de una administración moderna y efectiva, que dé respuesta acorde al Plan Estratégico del Gobierno y a una sociedad cada día más demandante.

En el país la elaboración de planes de pausas activas, ayuda a mejorar la operatividad en actividades rutinarias como; el personal genere condiciones para demostrar todo su conocimiento y sean expuestas al realizar determinada actividad o procedimiento, el aplicar estos planes en las empresas de Ecuador, permite brindar mayor y mejor bienestar,

información, direccionamiento, optimizando recursos de manera planificada y organizada, debido a que los colaboradores están en estado físico adecuado, más saludables, con menos agotamiento y sin síntomas de estrés laboral.

Finalmente, luego de la socialización y elaboración de un plan de pausas activas en organizaciones ecuatorianas los resultados alcanzados, son exitosos se evidencia de manera efectiva la mejora en la prestación de atención y servicios a su vez se benefician en proactividad, productividad, salud física, salud mental y se evita el sedentarismo.

1.01.02. Meso.

En cuanto al diseño y elaboración de planes de pausas activas tanto en empresas públicas como privadas del Distrito Metropolitano de Quito, la implementación de los mencionados planes ha tenido gran acogida es así que son parte de modelos de gestión pública, las instituciones como: Ministerio de Turismo, Ministerio de Salud, Ministerio de Inclusión Económico y Social, entre otras instituciones han generado estos planes a beneficio de los servidores públicos.

En la actualidad las organizaciones en busca de una mejor productividad y proactividad han generado o activado la creación de distintos planes a fin de mejorar sus servicios y conseguir con esto credibilidad, fidelidad en sus usuarios y/o clientes internos y externos.

Al tener competencia constante y cada vez mayor, las instituciones están siendo parte de los cambios con nuevos modelos de gestión que les permita ser más competitivos y operativos, los planes de pausas activas ayuda para que los servidores tengan mejor estado de salud, estado físico, menos agotamiento, disminución de estrés laboral, mejores hábitos alimenticios que permita al servidor desempeñarse de manera equilibrada.

1.01.03. Micro.

EL Ministerio de Educación (Planta Central) el área de Atención Ciudadana con domicilio en Quito, está ubicado en la Av. Amazonas N34-451 entre Av. Atahualpa y Juan Pablo Sanz.

Por tal razón el Ministerio de Educación, ante las necesidades anteriormente mencionadas en especial el área de Atención Ciudadana al no poseer un plan de pausas activas, el cual se pretende elaborar y socializar tiene como finalidad de que sirva como una actividad básica y útil en el quehacer diario propias de los servidores públicos de Atención Ciudadana.

La elaboración del Plan de Pausas Activas pretende ser una actividad más de trabajo diario, que radica en la generación de ejercicios y espacios de socialización, por lo tanto mantener esta actividad permanentemente permitirá que se cumpla con los objetivos locales e institucionales, que es proporcionar una vida equilibrada y saludable, toda esto a fin de lograr el bienestar para los servidores públicos, reduciendo el agotamiento físico y el agotamiento mental que con el pasar del tiempo puede generarse en enfermedades laborales o incapacidades.

Es importante mencionar que con la elaboración del plan de pausas activas que está dirigido a los servidores públicos del área de Atención Ciudadana del Ministerio de Educación y con esto plantear un sistema o programa completo, que abarque a todos los servidores, que sean parte activa y participativa de prácticas deportivas o de determinada actividad física dentro de la institución.

1.02. Justificación.

En cuanto el proyecto hace énfasis al Objetivo número 6 del Plan Nacional del Buen Vivir que argumenta lo siguiente; *“Garantizar el trabajo estable, justo y digno, en su diversidad de formas: Garantizamos la estabilidad, protección, promoción y dignificación de las y los trabajadores, sin excepciones, para consolidar sus derechos sociales y económicos como fundamento de nuestra sociedad.”*(Semplades, 2016)

El presente proyecto investigativo, trata sobre elaborar un Plan de Pausas Activas para los servidores del área de atención ciudadana del Ministerio de Educación, mediante el cual, se busca lograr que el área aplique los tips o fases del plan. Con este plan no solo se beneficiaran los servidores, sino también el Ministerio de Educación, ya que con la implementación se mejorará el servicio a los usuarios y cada servidor se desempeñará de una manera más apropiada ya que se pretende disminuir el estrés laboral, enfermedades, cansancio y agotamiento.

Las pausas activas se focalizan directamente en la solución de los riesgos laborales que van desde simples dolores hasta grandes carga de estrés laboral, que se generan por situaciones mismas de las actividades cotidianas, esto influye a una disminución en la actividad laboral, los servidores públicos desde sus puestos de trabajo manejan un estado elevado de sentimientos o emociones.

En varios casos se presentan factores ajenos o externos que pueden llegar a crear escenarios complicados que conlleva a disminuir el nivel de productividad, proactividad y de la verdadera atención al usuario, generando por el estrés laboral que ocasiona desatención a las actividades laborales y que es fundamental a ser un problemática que merece ser investigada y analizada.

Según; Hans Selye *“a partir de estudios realizados a sus pacientes y en los cuales identifica y estudia ciertos comportamientos como pérdida del apetito, pérdida de peso, cansancio entre otros síntomas, que los pacientes tiene como respuesta de situaciones extremas y a lo cual el identifico como “estrés” o “el síndrome de estar enfermo.”*
(Selye, 2009)

Además del estrés y sus derivaciones, también se debe mencionar otro punto relevante como son las actividades repetitivas las cuales ocasionan múltiples complicaciones que desencadenan en problemas físicos y de la salud de los individuos, que a la larga se degeneran en dolencias, fatiga muscular y disminución de las actividades laborales.

Por esa misma razón existe la solución para poder mitigarlos o reducirlos, las pausas activas son fundamentales en la disminución de estos inconvenientes, con un programa de ejercicios entre la jornada laboral, colaborara a reducir considerablemente el cansancio físico y mental, también ayudará a evitar enfermedades, por lo cual se hace indispensable elaborar un plan de pausas activas para el área.

1.03. Definición del problema (Matriz T).

Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
Desmotivación de los servidores en el cumplimiento de las funciones asignadas y mal servicio.	Alto índice de estrés laboral en el área de Atención Ciudadana del Ministerio de Educación.				Personal motivado en el cumplimiento de las funciones, servicio de excelencia.
Fuerzas Impulsadoras	Real I	Ideal PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
Poner en práctica las actividades o ejercicios adecuados para que sean ejecutados.	1	4	5	2	Mala ejecución y poca voluntad al momento de realizar las actividades establecidas.
Incrementar la participación voluntaria y consiente de los servidores.	1	4	4	2	Resistencia al cambio de los servidores.
Disminuir mediante el plan las enfermedades, el estrés y agotamiento laboral.	2	4	4	2	Mala recepción e interpretación de las disposiciones.

Elaborado por: Andrea Reascos

1.03.01. Análisis de Matriz T.

El análisis de la definición del problema central tiene una situación actual, que es el alto índice de estrés laboral en el área de Atención Ciudadana del Ministerio de Educación, si no se hace nada al respecto se tendrá una situación empeorada como es la desmotivación de los servidores en el cumplimiento de las funciones asignadas, y un mal servicio a la población, con el proyecto se pretende llegar a una situación mejorada, como es personal motivado en el cumplimiento de las funciones.

Para esto se cuenta con fuerzas impulsadoras que son las que van a evitar que se dé una situación empeorada, con esto se establece poner en práctica las actividades o ejercicios adecuados para que sean ejecutados, que en lo real no se cumplen las actividades es por esto que se da una calificación de 1 que equivale a bajo, con el plan se estima llegar a una calificación de 4 que equivale a medio alto, esto se interpreta como un plan adecuado para minimizar el estrés laboral.

A su vez también se analizan las fuerzas bloqueadoras que no van a permitir que se dé una situación mejorada, como es la mala ejecución y poca voluntad al momento de realizar las actividades establecidas, que en lo real no se cumple al tener una calificación de 5 que equivale a alto, con el proyecto se pretende reducir a la calificación de 2 es decir medio bajo en el incumplimiento de la actividades.

En referencia a la segunda fuerza impulsadora expresa: Incrementar la participación voluntaria y consiente de los servidores, que en lo real no se cumple con la participación voluntaria por esto se da una calificación de 1 que equivale a bajo.

Con el plan se estima llegar a una calificación de 4 que equivale a medio alto, a su vez se presenta una fuerza bloqueadora que no va a permitir que se dé una situación mejorada, como es la resistencia al cambio de los servidores, que en lo real no se cumple al tener una calificación de 4 que equivale a medio alto, con el proyecto se pretende reducir a la calificación de 2 es decir medio bajo en la resistencia al cambio de los servidores.

En cuanto a la tercera fuerza impulsadora que es la que va a evitar que se dé una situación empeorada, con esto se establece disminuir mediante el plan las enfermedades, el estrés y agotamiento laboral, que en lo real no se cumple por esto se da una calificación de 2 que equivale a medio bajo, con el plan se estima llegar a una calificación de 4 que equivale a medio alto.

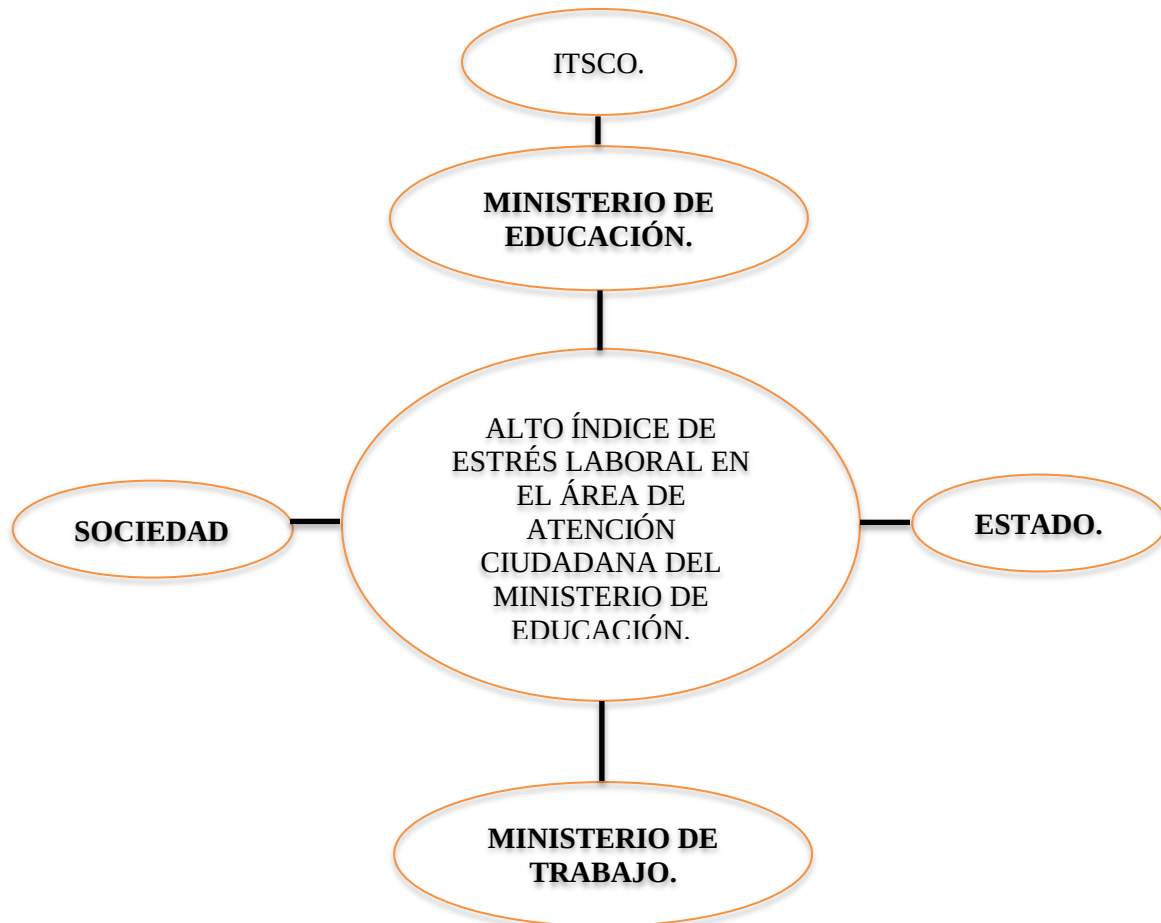
A su vez se presenta una fuerza bloqueadora que no va a permitir que se dé una situación mejorada, como es la mala recepción e interpretación de las disposiciones, que en lo real no se cumple al tener una calificación de 4 que equivale a medio alto, con el proyecto se estima reducir a la calificación de 2 es decir medio bajo en la mala interpretación de las disposiciones.

En referencia a lo que presenta la Matriz T, se pueden rescatar los nivel más altos que son los determinantes para el proyecto investigativo, ya que indican los intereses, brechas y aspectos a tomar en cuenta a los cuales deben ajustarse para que sea el precursor del proyecto, es decir, socializar el plan con directrices y parámetros establecidos con indicaciones, ejercicios y actividades programadas, la misma debe ser participativa.

Con un elemento o individuo como guía que ayude directamente a realizar las actividades de mejor manera y de una misma forma en los casos que se puedan presentar, así las fuerzas bloqueadoras puedan ser superadas y no sean un inconveniente a fin de realizar un programa de pausas activas que sea aportador, de gran utilidad e integrador entre compañeros que tiene como finalidad el bienestar físico y mental de todos y de todas.

CAPÍTULO II.

2.01. Mapeo de Involucrados.



Elaborado por: Andrea Reascos.

2.02. Matriz de análisis de involucrados.

ACTORES INVOLUCRADOS	INTERES SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS, MANDATOS CAPACIDADES	INTERES SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
ESTADO	Incrementar la productividad de los servidores en las entidades públicas.	Bajo rendimiento en el sector público.	Constitución de la República del Ecuador (2008). -Art. 326. El derecho al trabajo literal 5. -Art. 32. Salud derecho que garantiza el Estado. -Art. 33. Trabajo derecho y deber social.	Mejorar el rendimiento laboral de los servidores del sector público.	Servidores públicos que se niegan al cambio.
MINISTERIO DE TRABAJO	Velar por el bienestar laboral, mental y físico de los servidores públicos.	Escasa participación de actividades que liberen el estrés laboral.	Código de Trabajo. -Art. 347 al 358. Determinación de los riesgos y de la responsabilidad del empleador. -Art. 42. Obligaciones del empleador literal 2. - Art. 363 y 364. Enfermedades Profesionales. Ley Orgánica de Servicio Público. -Art. 228. Prestación de los servicios. -Art. 229. Plan de salud ocupacional.	Incrementar la actividad física y mental a fin de mejorar el bienestar de los servidores.	Limitada difusión de programas y reglamentos.
MINISTERIO DE EDUCACIÓN	Disminuir el estrés laboral con el fin de elevar su rendimiento.	Continuos permisos médicos que ocasionan ausencias temporales de los servidores.	Estatuto Orgánico de Expedición por Procesos del Ministerio de Educación. Acuerdo 020-12. -Art. 29. Gestión de Secretaría General. -Art. 41. Gestión Administrativa Financiera literal 3.7 Atención Ciudadana.	Elevar la productividad proactividad y ánimo al realizar sus funciones.	Poca atención por las autoridades en la generación de nuevos programas.
SOCIEDAD	Contribución con ideas para la implementación de programas relacionados con la minimización del estrés laboral.	La mala atención brindada a causa de la acumulación de estrés laboral y la deficiente actividad física de los servidores públicos.	Constitución de la República del Ecuador (2008). -Art. 16. Comunicación libre. -Art. 19. Contenidos con fines informativos. -Art. 22. Deberes y derechos. -Art. 26. Igualdad. Objetivo 6 del Plan Nacional del Buen Vivir.	Crear sugerencias positivas que ayuden a la toma de decisiones y propuestas serias para el plan.	Limitada colaboración, paciencia y conocimiento por parte de los usuarios.
ITSCO	Generar conocimientos sólidos a los estudiantes y asesoramiento de los docentes.	Limitado conocimiento teóricos y prácticos sobre el tema que permitan un análisis más detallado del problema planteado.	Reglamento. Institucional. -Art. 86. Orientación. -Art. 113. Proyecto de titulación 3 aspectos. -Art. 115. Proyecto de innovación.	Establecer aportes a las instituciones públicas y privadas a través de proyectos agregadores de valor.	Abandono por parte de los estudiantes de los últimos semestres de la carrera.

Elaborado por: Andrea Reascos

2.03. Análisis de la Matriz De Involucrados.

En la matriz anteriormente detallada se toma en cuenta 5 entidades o aspectos relevantes que colaboraran en la evaluación y valoración del proyecto con los involucrados directamente los mismos que son: el Estado, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Educación, Sociedad y el ITSCO.

Como primer actor el Estado, al cual se debe basar y guiar, siempre rigiéndose a la carta magna, la Constitución de la República del Ecuador (2008). La misma que para el proyecto se enfatizará, en estos artículos (Art. 326, Art. 32, Art. 33.), a su vez la matriz determina lo siguiente; el interés sobre el problema, incrementar la productividad de los servidores en las entidades públicas, debido a la mala percepción obtenida por la sociedad que lo enfocan como un problema.

El bajo rendimiento de los servidores al realizar sus actividades, también el interés del estado sobre el proyecto, será que se mejore el rendimiento de los servidores mediante nuevos e innovadores programas, que mantengan en actividad física y mental constantemente, para ello es necesario la colaboración de todos, es decir, el estado y los servidores, así romper paradigmas establecidos.

Por otro lado también hay que tomar en cuenta la entidades reguladoras involucradas que son; el Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Educación, partiendo de lo expuesto en la matriz donde se puede evidenciar que mantienen cierta similitud y para ello se rescata la siguiente evaluación y valoración; el interés sobre el problema, mitigar y velar por la salud e integridad de los servidores públicos a fin de que puedan desarrollarse en ambiente confortable, seguro y saludable, así evitar enfermedades, reposo por permisos médicos.

Lo que conlleva a que minimizando esto, podrán desempeñarse mejor en sus actividades diarias, sin dejar de lado las obligaciones y responsabilidades de ambas partes, institución y

servidores, estos están amparados en; Estatuto Orgánico de Expedición por Procesos del Ministerio de Educación, el Código de Trabajo y la Ley Orgánica del Servidor Público, en los artículos que señala la matriz anteriormente detallada.

Como interés de proyecto se conjuga en incrementar la actividad física y mental de los servidores, con el fin de elevar la productividad y proactividad en sus funciones y actividades, para cumplir con lo indicado hay que desaparecer ciertos conflictos percibidos que serían la limitada difusión de programas y reglamentos y poca atención por las autoridades en la generación de nuevos programas, que ayuden a la estabilidad emocional y física de los servidores.

Otro de los aspectos a analizar es la sociedad, al desarrollar un plan para una entidad pública es relevante, ya que es a ellos es a quien se debe, las mejoras e implantaciones de programas que tiene con finalidad el mejorar el servicio a la sociedad, siendo así se concluye lo siguiente; que se espera como interés sobre el problema ante la población, la contribución de ideas diferentes e innovadoras desde su óptica para mejorar la atención brindada, se rescata, la elaboración de programas relacionados, con la minimización del estrés laboral y la deficiente actividad física de los servidores públicos.

De esta manera se podrá mitigar el problema, y la atención brindada cumplirá con las expectativas del usuario para esto se debe articular mediante los siguientes mandatos, Constitución de la República del Ecuador Art. 16. Comunicación libre, Art. 19. Contenidos con fines informativos, Art. 22. Deberes y derechos, Art. 26. Igualdad y el Objetivo 6 del Plan Nacional del Buen Vivir.

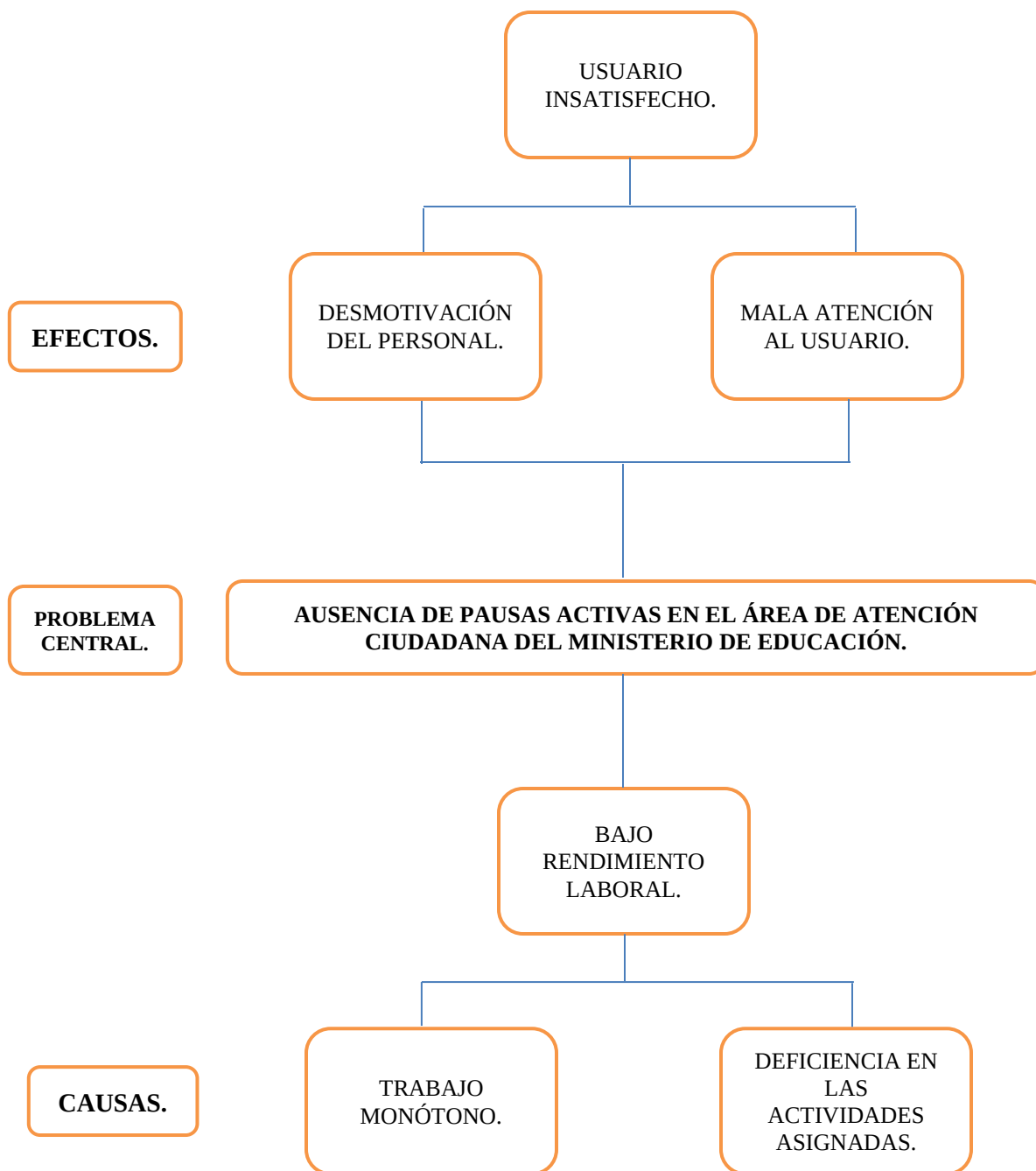
Se evalúa a su vez el interés que tendría la sociedad sobre del proyecto, donde se desata la necesidad de sugerencias positivas que colaboren directamente con el desarrollo del tema y lo propuesto, con comunicación de una vía entre usuarios e institución a fin de no tener

conflictos ni barreras que limiten la elaboración del plan con la finalidad de bienestar mutuo.

Como último actor involucrado el ITSCO que sus intereses son: generar conocimientos sólidos a fin de que puedan ser puestos en práctica en instituciones públicas y privadas, al ser una institución de Educación Superior tienen como objetivo la elaboración de proyectos innovadores con valor agregado que ayuden constantemente al desarrollo del País, para lo cual se debe hacer cumplir su reglamento institucional mencionado en la matriz y derribando los conflictos presentados a fin de graduar a profesionales de altísimo nivel.

CAPÍTULO III.

3.01. Árbol de Problemas.



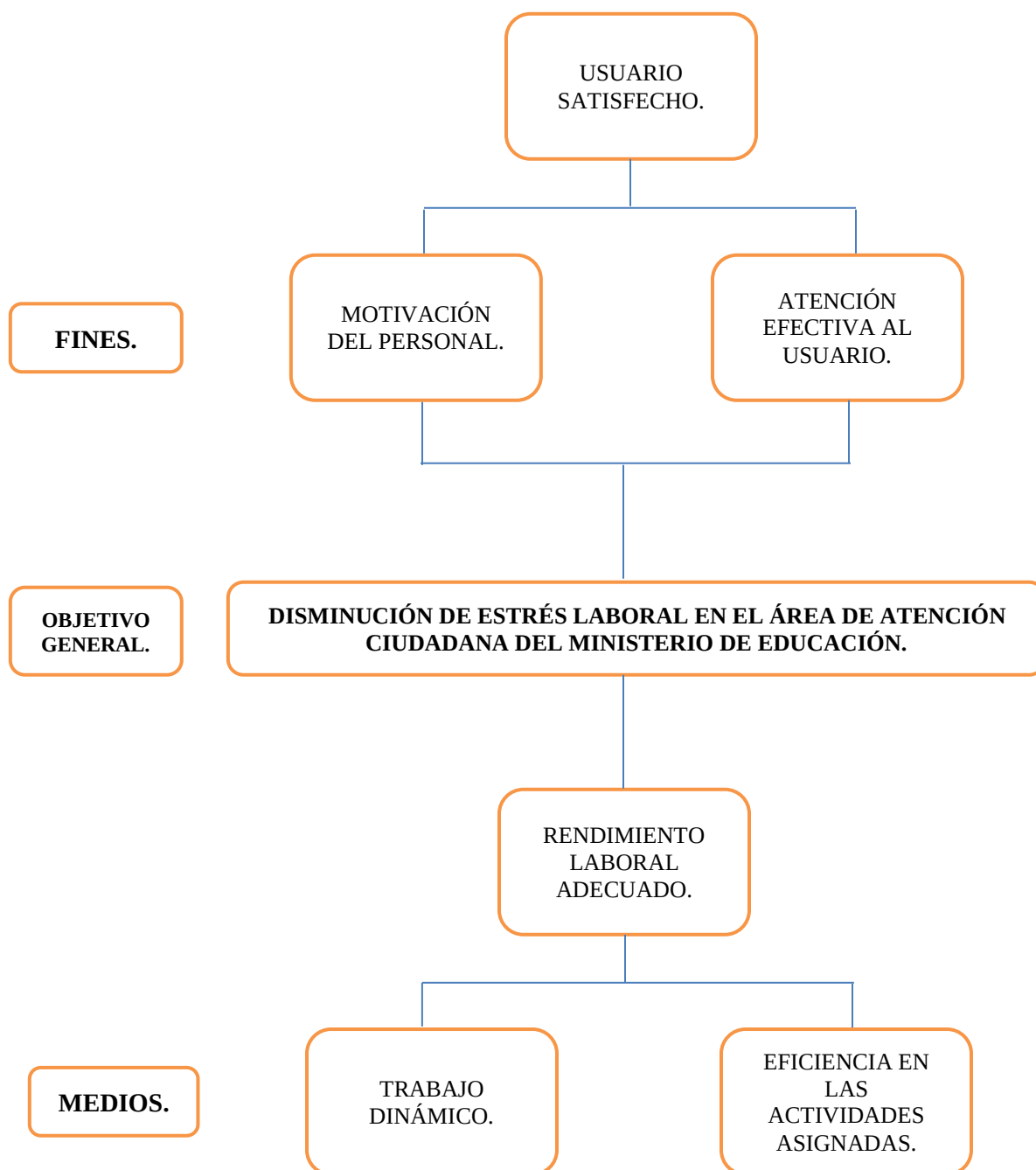
Elaborado por: Andrea Reascos

3.01.01. Análisis del Árbol de Problemas.

Según el análisis efectuado, del árbol de problemas elaborado, se desprende las siguientes observaciones, principalmente que el problema central percibido en el área de Atención Ciudadana del Ministerio de Educación, es la ausencia de pausas activas, actividades que ayuden a disminuir el estrés laboral y generen mayor compañerismo.

Siendo la primera causa el trabajo monótono, esto conlleva a la deficiencia en las actividades asignadas a los servidores públicos, lo que provoca bajo rendimiento laboral y como efectos se visualiza la desmotivación y cansancio del personal del área, que se refleja en la mala atención brindada al usuario interno y externo debido al agotamiento físico y mental se producen enfermedades y se llega a obtener como producto final, un usuario insatisfecho.

3.02. Árbol de Objetivos.



Elaborado por: Andrea Reascos

3.02.01. Análisis del Árbol de Objetivos.

Esta matriz permite visualizar y percibir, cuáles serían los objetivos que se desprenden de la problemática del proyecto, siendo estos y como medios, se tiene trabajo dinámico, lo que conlleva a la eficiencia en las actividades asignadas, provocando un rendimiento laboral adecuado y como finalidad se tiene la motivación del personal, que contempla a la atención adecuada del usuario y provoca un usuario satisfecho.

Siendo esta una matriz de importancia alta ya que es la que determina los objetivos que se deben plantear y seguir en el desarrollo del proyecto propuesto, los mismos que indicaran su alcance y limitaciones a fin de obtener un producto final que contribuya con los interés e integridad de los servidores públicos del área de Atención Ciudadana, del Ministerio de Educación y de la sociedad.

Se deberá ser enfático en el impulso de cada uno de ellos así la investigación cumpla con la expectativa planteada y en determinado lapso de tiempo se pueda visualizar y verificar la mejora en los servidores públicos, haciendo hincapié principalmente en términos de estrés y salud.

CAPÍTULO IV.

4.01. Matriz de Análisis de Alternativas.

OBJETIVOS	IMPACTO SOBRE EL PROPOSITO	FACTIBILIDAD TECNICA	FACTIBILIDAD FINACIERA	FACTIBILIDAD SOCIAL	FACTIBILIDAD POLITICA	TOTAL	CATEGORIA
Implementar el trabajo dinámico en el área de Atención Ciudadana	5	4	5	5	5	24	ALTA
Incrementar la eficiencia en las actividades asignadas.	5	4	5	5	4	23	MEDIO – ALTA
Mejorar el rendimiento laboral.	5	4	5	4	5	23	MEDIO – ALTA
Disminuir el estrés laboral en los servidores públicos del área de Atención ciudadana.	5	4	5	5	5	24	ALTA

Elaborado por: Andrea Reascos

4.01.01. Análisis de la Matriz de Alternativas.

Partiendo del objetivo general de la investigación y para el desarrollo de la matriz detallada anteriormente, donde se determina los objetivos específicos y demostrando con su valoración y calificación, el plan de pausas activas propuesto, es factible en su totalidad, para mayor detalle se tiene como análisis lo expuesto a continuación:

Se desglosa como objetivo general, que para disminuir el estrés laboral en los servidores públicos del área de Atención ciudadana, en cuanto al impacto sobre el propósito encajaría en una valoración de 5 que entra en la categoría Alta, seguido de esto la factibilidad técnica, de la investigación innovadora e implementación y uso del plan, determina una valoración de 4 medio-alta, a fin de inconvenientes que puedan presentarse por interpretación de los sujetos que están inmersos en la investigación, es decir los encuestados.

En cuanto la calificación que se determina para la factibilidad financiera, parámetro de 5 y categoría alta, debido a que para la ejecución del plan propuesto no se necesita de una inversión elevada, es así que la institución no incurra en generación de gastos. Tomando en cuenta a la sociedad, se evidencia que es inmensamente factible al tener una valoración de 5 como alta, ya que los usuarios (comunidad educativa) serán los beneficiados directamente con la ejecución del plan.

Se evalúa la factibilidad política dentro de un parámetro de 5 que hace referencia a medio-alta, tomando en cuenta un margen de error debido a los repentinos cambios de leyes y reglamentos que puedan presentarse, esto sin dejar de lado que la investigación está alineado a los entes reguladores como son; el Ministerio de Trabajo, Ministerio de Educación, Constitución del Ecuador y el Plan Nacional del Buen Vivir.

Como conclusión se demuestra que el objetivo general, posee un impacto positivo, al tener una calificación de 24 y estar dentro de la categoría Alta.

El objetivo específico número uno, es implementar el trabajo dinámico en el área de atención ciudadana, al ser este dependiente de la predisposición de los servidores públicos y al conocer su compromiso, se califica, que el impacto sobre el propósito es de categoría alta, con un parámetro de 5, eso debido a que, se pretende formar lazos fuertes de compañerismo en un ambiente de trabajo agradable y saludable.

Para la factibilidad técnica se evidencia una valoración de 4 que significa medio-alta, por razones netamente intrínsecas de cada persona o miembro del área de atención ciudadana, ya que no se puede determinar un tiempo establecido para que se logren ajustar o acoplar a la dinámica de trabajo del área.

En la factibilidad financiera se considera una puntuación de 5 como categoría alta, ya que el área manejaría su propio presupuesto para la puesta en marcha del plan y únicamente de ser necesario incurrir en algún tipo de gasto.

El área de trabajo, que su razón de ser es la atención a los usuarios, es decir, la sociedad su factibilidad entra en la categoría alta con un puntaje de 5, siendo que con la implementación del plan tendrá servidores públicos más concentrados y dinámicos teniendo como resultado una atención de calidad y calidez.

La factibilidad política para este objetivo posee una valoración de 5, marcada dentro de la categoría alta ya que, ser un servidor público de calidad está dentro del marco legal, reglamento interno y se expone como una política institucional, se contaría con total auspicio.

Como conclusión se demuestra que el objetivo específico 1, es de impacto positivo sobre el propósito, al tener un total de 24 y estar dentro de la categoría de Alta.

El objetivo 3, indica, Incrementar la eficiencia en las actividades asignadas, su calificación ante el propósito es de, 5 como categoría alta, al ser servidores públicos saludables y proactivos no se podrá determinar ninguna barrera que impida obtener otra valoración.

La factibilidad técnica, revela el siguiente puntaje, parámetro 4 de categoría medio–alta, esto debido que la eficiencia puede ser un término subjetivo y sometido a una evaluación de desempeño, para lo cual al tener un equipo de trabajo con la actitud y aptitud al momento de desarrollar una actividad se podrá mejorar continuamente.

Al saber que se posee con todas las herramientas y material necesario para ejecutar la actividades asignadas, la factibilidad financiera, no tiene ningún impedimento así que su calificación se de 5, alta.

La factibilidad social, es la más beneficiada en este objetivo ya que como idea principal es elevar la eficiencia, por tal motivo se valoró como categoría alta y parámetro de 5, a fin de que la comunidad educativa (docentes, padres y estudiantes) sean los favorecidos con una atención y servicio ágil.

Como ultima factibilidad, la política, donde la eficiencia de los servidores es evaluada anualmente y donde las actividades se realizan según un proceso establecido, se plantea un valor de 4, en la escala alta, que estaría en un rango de excelente.

La conclusión del objetivo específico 2, que con un puntaje de 23 cabe dentro de la categoría medio–alta, siendo esto positivo y suficiente para su ejecución.

Por último el objetivo específico 3, que menciona, Mejorar el rendimiento laboral, al estar inmerso en programas de mejoramiento continuo y siempre evaluar y calificar el

rendimiento y desempeño de los servidores públicos, todos siguen el mismo fin, razón por la cual en el impacto sobre el propósito se valora como alta que equivale a 5.

La factibilidad técnica radica básicamente en los conocimientos y habilidades de los servidores públicos, para lo cual se evaluó con calificación de 4 en parámetro alta, el mismo que aumentara a mediano o largo plazo dependiendo de las habilidades técnicas y personales que desarrollen a la par con el plan de pausas activas que se propone.

Para mejorar el rendimiento de los servidores públicos, hay que empezar por mejorar su estilo de vida, es decir, más saludable y con menos carga de estrés, esto, está contemplado en el plan propuesto donde la factibilidad financiera no tiene incidencia alguna por lo cual se califica como 5 de categoría alta.

La sociedad es la que indica esta calificación y se depende mucho de la apreciación de los usuarios, es decir, así se tenga un rendimiento óptimo la comunidad educativa (docentes, padres, estudiantes y usuarios en general) puede evaluar de forma adversa, razón por la cual considerando esto, se califica como 4 – alta a la factibilidad social.

En cuanto a la factibilidad política no presente riesgo algún y se ajusta directamente al propósito, por esta razón se determinó una calificación de 5 de categoría alta.

La conclusión del objetivo específico 3, es de impacto sobresaliente sobre el propósito siendo de puntaje 23 que hace referencia a la categoría de medio-alta

4.02. Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos.

OBJETIVOS	Factibilidad de lograrse	Impacto de género	Impacto ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total	Categoría
Implementar el trabajo dinámico en el área de Atención Ciudadana	Obtención de mayor productividad (5)	Deberes y derechos de los servidores públicos (5)	Atención y servicio adecuado al usuario (4)	Socialización del plan de pausas activas (5)	Personal adecuado para realizar sus funciones (4)	23	MEDIO – ALTA
Incrementar la eficiencia en las actividades asignadas.	Los beneficiados son los usuarios externos (5)	Atender correctamente sin discriminar (5)	Desempeño adecuado de los servidores públicos (4)	Atención eficiente al usuario (4)	Colaboración de los servidores (5)	23	MEDIO – ALTA
Mejorar el rendimiento laboral.	Beneficiar a la institución (5)	Respeto a las opiniones de los servidores públicos (4)	Cumplimientos de los reglamentos (4)	Disminución de estrés laboral (5)	Mejorar la calidad de vida del servidor público (5)	23	MEDIO – ALTA
Disminuir el estrés laboral en los servidores públicos del área de Atención ciudadana.	Predisposición a mejorar en las actividades asignadas (5)	Trato adecuado para usuarios internos y externos (5)	Trabajo realizado con eficiencia y eficacia (4)	Realizar ejercicios para evitar el cansancio físico y mental (5)	Socialización y capacitación para el conocimiento de los servidores (5)	24	ALTA

Elaborado por: Andrea Reascos

4.02.01. Análisis de la Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos.

Una vez realizada la matriz de impacto de los objetivos, se elabora el análisis de los aspectos fundamentales a considerar en el proyecto de investigación las mismas que se describen a continuación:

El Implementar el trabajo dinámico en el área de Atención Ciudadana. Como factibilidad de lograrse, se evalúa con 5 de categoría alta, ya que su resultado sería la obtención de mayor productividad en cada uno de los servidores públicos y en la unidad administrativa, debido a que se respetaran y alinearan a los deberes y derechos de los servidores como impacto de género, donde su calificación es alta con 5.

Esto tomando en cuenta la atención y servicio adecuado a brindar a la comunidad educativa (docentes, padres y estudiantes) como impacto ambiental que tiene una calificación de 4 en categoría medio alta, así llegar a un grado de relevancia de 5 que hace referencia a alta, ya que los servidores públicos tendrán sólidos conocimientos sobre el plan de pausas activas propuesto y su sostenibilidad será de 4 – medio alta porque será el personal adecuado para realizar las funciones encomendadas al no tener inconvenientes de tipo cansancio, desconcentración y con buena salud mental y física.

Así llegar al primer objetivo específico con una calificación de 23 en categoría medio alta que refleja el impacto directo y aceptable que tendrá sobre el proyecto de investigación planteado.

En esa relación al segundo objetivo específico; Incrementar la eficiencia en las actividades asignadas, presenta lo siguiente; como factibilidad de lograrse con el plan de pausas activas, dice que, los principales beneficiarios con la investigación serían los usuarios externos, razón por la cual se establece una calificación de 5 en categoría alta, esto al estar liberados de estrés podrán atender correctamente, sin discriminación de sexo y raza,

y su impacto de género será alta con equivalencia de 5, a su vez ambientalmente será reflejado en el desempeño de los servidores públicos que cumplirán una calificación de 4 de categoría de medio-alta.

Respetando y considerando opiniones en cuanto a expectativas del servicio esperado por los usuarios, así la relevancia se califica con 4, es decir, medio-alto en la atención eficiente que se pueda brindar, con la finalidad que la sostenibilidad con rango 5 – alta, sea la colaboración de servidores públicos del área de Atención Ciudadana para implementar un programa exitoso de pausas activas que ayude a su porvenir profesional, laboral y personal.

Como conclusión del segundo objetivo específico, con una calificación de 23 en categoría medio alta siendo sobresaliente su impacto positivo para los usuarios internos y externos.

El tercer objetivo específico indica; Mejorar el rendimiento laboral, donde su factibilidad de lograrse es positiva con valor de 5 y rango de alta, esto debido a que el rendimiento aumentara al poseer servidores, sanos, vitales y beneficiando directamente a los intereses de la institución, porque como menciona el impacto de género se respetara la opinión de los servidores públicos donde se plantea una calificación de 4 equivalente a medio-alto, a fin de retroalimentar el plan de pausas activas por el bien de los mismos.

Por ello, así se harán cumplir reglamentos y disposiciones emitidas en ámbitos ambientales con un puntaje de 4 de categoría medio-alta, de esta manera lo anterior mencionado será reflejado en la relevancia con un 5 – alto que es la disminución de estrés laboral del área, siendo sostenibles porque se mejorara la calidad de vida de los servidores públicos con un puntaje de 5 en categoría alta.

Por ello el objetivo específico 3 es fundamental para la institución y la salud mental y física de los servidores públicos del área de Atención Ciudadana del Ministerio de Educación con un puntaje de 23 que hace referencia a medio-alta.

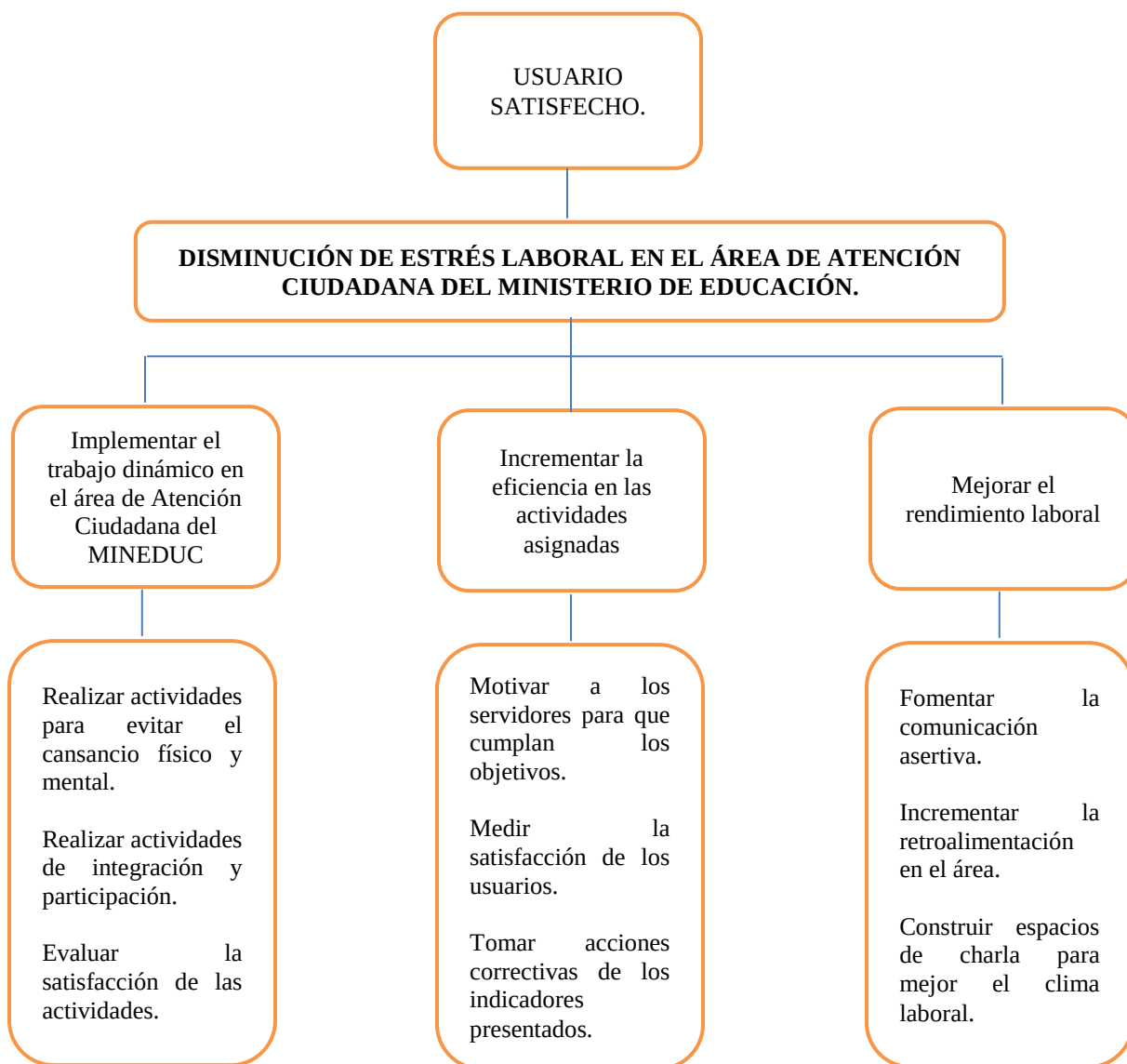
Como pilar fundamental de la propuesta de investigación, el objetivo general, que expresa lo siguiente; Disminuir el estrés laboral en el área de Atención Ciudadana del Ministerio de Educación; donde la factibilidad de lograrse radica en la predisposición a mejorar las actividades asignadas a cada uno de los funcionarios, con una calificación de 5 equivalente a alta, ya que esto es deber de todos y de todas, para ello se consideró al impacto de género un puntaje de 5 – alta.

Debido al trato adecuado para usuarios internos y externos que se debe emplear, claro esto únicamente se podrá conseguir con la implementación del plan de pausas activas, así los niveles de estrés serán menores y el trabajo realizado será con eficiencia y eficacia como indica el impacto ambiental de nivel medio-alta con 4, sobre la relevancia de calificación 5 y de categoría alta, donde expone claramente que para conseguir esto se debe realizar ejercicios para evitar el cansancio físico y mental de los servidores públicos.

Así la variable de sostenibilidad será constante y se basará en la socialización y capacitación para el conocimiento de los servidores, es decir, transmitir e influir constantemente en cada acción y participación en el plan por lo cual se emite una calificación de 5 que es igual a alto.

Con esto se concluye que el objetivo general, de donde se desprenden los objetivos específicos antes mencionados, se conjugan y toman relevancia en los tres aspectos primordiales a fin de la implementación de un plan de pausas activas que son los; servidores públicos y su salud, la institución y sus intereses y los usuarios y la atención y servicio esperado, por ese motivo este objetivo tiene una calificación de 24 en categoría alta ya que la investigación y propuesta se desarrollará a partir del mismo.

4.03. Diagrama de Estrategias.



Elaborado por: Andrea Reascos

4.03.01. Análisis del Diagrama de Estrategias.

Lo que se desprende como análisis del diagrama, es que para llegar al primer nivel, se debe seguir un proceso riguroso y establecido, el mismo que inicia planteando actividades para cada uno de los objetivos específicos, y que todo esto se cumpla para que el objetivo general sea alcanzado hasta ascender a la finalidad y obtener un usuario satisfecho para esto se debe considerar lo siguiente:

Elección de ejercicios adecuados para evitar en cansancio y apertura a nuevos criterios y formar de realizar determinada actividad o función, mediante el diseño de una matriz para evaluar las actividades y retroalimentación por parte de todos los servidores que conforman en área para mejorar en actividades puntuales.

Actividades lúdicas y de esparcimientos donde se liberen cargas de estrés en tiempos de abarrotamiento de actividades y hacer partícipes a los usuarios con una calificación de satisfacción para considerar si se está realizando el trabajo asignado de forma adecuada, poder plantear alternativas a fin de realizar bien determinada actividad así motivar a los servidores públicos y mas no señalar.

Mediante las pausas activas generar mayor compañerismo y compromiso para sobrellevar momentos con altos niveles de carga de trabajo y participación de todos a fin de conseguir un clima laboral adecuado para todos y todas realizando autoevaluaciones que ayuden a conseguir los objetivos.

Por lo expuesto anteriormente los objetivos tienen como finalidad disminuir el cansancio físico y mental, evaluar las actividades a fin de mejorar continuamente para brindar una atención adecuada, sabiendo que la opinión de los usuarios es fundamental para el

desarrollo de todos, cumpliendo con las normativas legales y permitidas en la institución a fin de no interrumpir la jornada de trabajo ya establecido por la entidad.

4.04. Matriz de Marco Lógico.

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Obtener usuarios satisfechos	Mejorar la atención al usuario y brindar información verídica, dinámica y ágil. Antes de socializar el plan de pausas activas y darles a conocer de qué se trata este plan el 50% de los servidores públicos desconoce el tema. Después de socializar el plan de pausas activas para el área los servidores comprenden el 100% sobre el tema.	Datos estadísticos, obtenidos mediante métodos investigativos como: entrevistas, encuestas realizadas las mismas que será entregada al Sistema de Atención Ciudadana.	La implementación de este tipo de planes aporta al ámbito social para mejorar la calidad de vida de los servidores público.
PROPOSITO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Disminuir el estrés laboral en el área de Atención Ciudadana del Ministerio de Educación.	Reducir el alto nivel de estrés de los servidores públicos, debido a la carga laboral y malos hábitos de salud. Antes de socializar el plan de pausas activas el 50% de los servidores públicos desconocían los ejercicios, prácticas y métodos que se pueden ejecutar para disminuir el estrés y ser más proactivos. Después de socializar el plan de pausas activas la totalidad de los servidores encuestados conocen sobre ejercicios, prácticas y métodos.	Recopilación de información y datos obtenida mediante encuestas y entrevistas.	Presentaciones de avances de mejora para que todos los servidores puedan trabajar en equipo con eficacia y eficiencia.

COMPONENTES	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
1. Implementar el trabajo dinámico en el área de Atención Ciudadana.	Los servidores públicos deben comprometerse a mejorar su estilo y calidad de vida.	Elementos estadísticos del sistema de registro, que miden y calculan la cantidad de atenciones elaboradas.	Elaboración de informe detallado de la Supervisión del Sistema de Atención Ciudadana.
2. Incrementar la eficiencia en las actividades asignadas	Eliminar brechas de conocimiento entre compañeros y crear un clima laboral sano, saludable y participativo.	Programas de capacitaciones e inducciones internas, mediante diálogos laborales y autoanálisis a fin de mejorar conjuntamente.	Compromiso de los servidores públicos en aprender y comprender mejores métodos de realizar determinada actividad.
3. Mejorar el rendimiento laboral	Personal activo, saludable y predispuesto sin cargas de estrés laboral que genere mal ambiente y demoras en las funciones.	Evaluaciones de desempeño con características cualitativas y cuantitativas.	Implementación del plan de pausas activas mediante un cronograma establecido que ayude a medir el estado de los servidores públicos.
ACTIVIDADES	RESUMEN DE LA PROPUESTA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS DE LAS ACTIVIDADES
1.1. Realizar actividades para evitar el cansancio físico y mental.	Gastos Corrientes - Gastos de trabajo de campo. - Materiales y suministros de oficina e impresiones. - Documentos de información. Gastos de Inversión - Equipos de oficina. - Material tecnológico. - Material bibliográfico. - Material de difusión y publicidad. Aportaciones - Aportación institucional. - Aportación de usuarios interventores en el proyecto.	Todos los materiales y suministros serán respaldados mediante: - Recibos - Facturas - Notas de venta - Comprobantes	No participación de los servidores públicos involucrados directamente.
1.2. Realizar actividades de integración y participación.			Escaso interés por parte de los líderes del área o autoridades para que se realiza la debida inspección
1.3. Evaluar la satisfacción de las actividades.			Que no les haya parecido beneficioso el plan.
2.1. Motivar a los servidores para que cumplan los objetivos.			No haber reducido en algo los resultados.
2.2. Medir la satisfacción de los usuarios.			Inadecuada organización.
2.3. Tomar acciones correctivas de los indicadores presentados.			No presentar informes a tiempo o suprimir información.
3.1. Fomentar la comunicación asertiva.			
3.2. Incrementar la retroalimentación en el área.			
3.3. Construir espacios de charla para mejorar el clima laboral.			

Elaborado por: Andrea Reascos

4.04.01. Análisis de la matriz de Marco Lógico.

Partiendo desde el concepto de marco lógico que indica lo siguiente; *“El Marco Lógico es un instrumento que permite ver claramente cómo se ha concebido la intervención, qué estrategia se va a seguir y qué medios se van a utilizar. Durante el seguimiento y la evaluación, este mismo marco lógico sirve de punto de referencia para analizar los resultados y el impacto de la intervención.”*

(Carrasco, 2009)

Por tal motivo se realiza un análisis a la matriz, a fin de poder identificar aspectos relevantes de la propuesta investigativa, en ese sentido la finalidad del mismo es obtener usuarios externos satisfechos, mediante un plan de pausas activas que ayuden directamente al propósito, que es reducir el estrés laboral de los servidores públicos, siendo el indicador principal, la mejora de la atención y servicio brindado a los usuarios externos e internos, para lo cual se tomara en cuenta entrevistas y encuestas que ayuden a identificar los problemas o inconvenientes debido al estrés laboral.

Así el implementar un plan de pausas activas, será revelador en el accionar y desarrollo de los interventores directos del proyecto, ya que los componentes serán evaluados y analizados periódicamente y se podrá ejecutar de manera organizada, por fases establecidas, razón por la cual los supuestos expuestos en la matriz buscan principalmente, mejorar el estado de salud, crear ambientes laborales sanos, dinámicos y participativos.

Con la finalidad de crear servidores públicos activos, dispuestos, comprometidos y productivos, perfeccionando el rendimiento laboral acompañado de la eficiencia y eficacia en las actividades asignadas que se señala en la matriz.

De esta manera el proyecto será factible ya que se alcanzarán los resultados esperados que es tener servidores públicos que cumplan con sus objetivos trazados, con comunicación

asertiva y concretar en un espacio saludable, además mejora la estancia laboral de los servidores mediante la práctica de ejercicios que colaboren a disminuir el agotamiento físico y mental.

Para esto es fundamental, el involucramiento de todos los actores participantes, tanto como autoridades y colaboradores que ayuden a que se cumpla en cronograma previsto para las pausas activas creando un sitio de esparcimiento, participación, opinión para obtener un clima laboral de calidad donde los únicos beneficiarios serán principalmente los usuarios al obtener un servicio adecuado y satisfactorio.

Y los servidores públicos que al estar saludables podrán desarrollarse de mejor manera en su área de trabajo, demostrando que en el resumen de la propuesta es factible económica, tecnológica y técnicamente la implementación y socialización del plan de pausas activas.

CAPÍTULO V.

PROPUESTA.

5.01. Antecedentes de la Propuesta.

El plan de pausas activas que se elaborará para el área de Atención Ciudadana del Ministerio de Educación. Indicar que el Ministerio de Educación es una institución pública que tiene como misión;

Garantizar el acceso y calidad de la educación inicial, básica y bachillerato a los y las habitantes del territorio nacional, mediante la formación integral, holística e inclusiva de niños, niñas, jóvenes y adultos, tomando en cuenta la interculturalidad, la plurinacionalidad, las lenguas ancestrales y género desde un enfoque de derechos y deberes para fortalecer el desarrollo social, económico y cultural, el ejercicio de la ciudadanía y la unidad en la diversidad de la sociedad ecuatoriana.

En el Ministerio de Educación en el área de Atención Ciudadana anteriormente se han suscitado varios inconvenientes por la atención brindada a los usuarios, ya que los servidores públicos debido a que poseen cansancio, agotamiento y sobretodo estrés laboral hace que limiten su trabajo y desempeño, por ende esto genera mal clima laboral y frustraciones personales.

En el Ministerio de Educación – Planta Central, laboran alrededor de 1250 servidores, al existir tanto número de colaboradores las áreas y direcciones tienen cierta autonomía y a su vez es casi imposible velar por la salud y bienestar de cada uno de los antes mencionados, es por ese motivo que para el desarrollo del plan de pausas activas se enfocará en los servidores públicos del área de Atención Ciudadana, en su gran mayoría

son mujeres con un promedio de edad de 42 años, por lo que se puede clasificar dentro de una población de adultos.

En ese sentido y considerando los antecedentes antes mencionados los beneficiarios del plan de pausas activas serán los diez y seis (16) servidores públicos que trabajan en el área de Atención Ciudadana, que se constituye de tres (3) hombres y trece (13) mujeres, que debido a su edad y experiencia es fundamental el implementar un programa que estimule su estado físico y mental que colabore directamente a su salud y bienestar laboral, de esta manera al tener personal activo, dinámico y la atención será con altos estándares de calidad, obteniendo como resultado usuarios satisfechos.

5.02. Justificación de la Propuesta.

El presente proyecto de investigación consiste en la elaboración y socialización de un plan de pausas activas para minimizar el estrés laboral en el área de Atención Ciudadana del Ministerio de Educación. El mismo será ejecutado con el fin de ofrecer a los servidores públicos una iniciativa de ejercitación dentro de la institución, realizando una o dos pausas a las labores cotidianas y fortalecer lazos de compañerismo en el equipo de trabajo.

Y como propósito primordial del proyecto, se va a analizar el beneficio que pueden obtener los servidores públicos del área al participar activamente de un plan de pausas activas, la colaboración de todos los que conforman el área de Atención Ciudadana será fundamental.

Antonio Creus Solé en su libro *“técnicas para la prevención de riesgos laborales”* determina al riesgo laboral como la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño para la salud, derivado del trabajo y concurriendo la probabilidad de que se produzca el daño y su severidad. (Antonio, 2011).

A lo que se puede interpretar que los riesgos laborales son todos los aspectos del trabajo que pueden causar daño sea físico o mental. Para esto se pretende plantear la prevención de riesgos y también se busca promover la seguridad e integridad física y mental de los servidores públicos, mediante la identificación de fases o ejercicios, evaluación y control de los mismos, y a su vez fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para minimizar el estrés laboral derivados del trabajo.

Para la propuesta de investigación se tomara en cuenta los factores de riesgos sean estos mentales y/o físicos, tal es así que se contemplan los trastornos músculos que se considera uno de los problemas de salud más comunes relacionados con el trabajo de oficina, que componen un tema de gran preocupación que se evidencia en el bienestar de los colaboradores, y ocasionan, la ausencia laboral, incapacidad laboral, estrés laboral, generación de enfermedades, entre otros.

La gran parte de los trastornos de los músculos por motivos de las labores diarias, se desarrollan a futuro o con el pasar del tiempo y estos son generados por el propio trabajo o por el espacio o entorno en el que se desarrollen. Las partes del cuerpo que se ven afectadas con mayor frecuencia son; la espalda, cuello, hombros y extremidades superiores e inferiores estas últimas en menor grado. Sin embargo estas pueden prevenirse realizando determinados ejercicios o actividades empleando ciertas medidas de mitigación oportunas y verificando la efectividad de las fases del plan de pausas activas.

Según Bonilla (2012) *“El estrés laboral es un estado de la persona producido por la incapacidad de una responder eficazmente y eficientemente a los requerimientos del medio en el que se desenvuelve, es el resultado de un riesgo psicosocial que conjuntamente con los trastornos antes mencionados afectan directamente en el bienestar de la persona en este caso dentro de su ámbito laboral.”*

Por tal motivo para que el plan de pausas activas alcance a cumplir con su objetivo planteado, los servidores públicos pertenecientes al área, deberán adaptarse a distintos cambios tales como; el consumo de alcohol, cigarrillo y alimentos de forma excesiva, ya que todos estos factores son un vínculo que conlleva a la acumulación del estrés laboral.

Razón por la cual el plan de pausas activas que se implementará para los servidores públicos de Atención Ciudadana tiene como finalidad disminuir el estrés laboral a través de ejercicios debidamente seleccionados los cuales se detallaran en un apartado más adelante.

5.03. Objetivo General.

- Disminuir el estrés laboral en el área de Atención Ciudadana del Ministerio de Educación.

5.04. Orientación para el estudio.

A continuación se expresara el marco teórico a fin de que sirva de guía, principalmente se dará a conocer conceptos, teorías, filosofías humanísticas, entre otras.

Partiendo del concepto de marco teoría el cual dice; *“El marco teórico es integrar el tema de la investigación con las teorías, enfoques teóricos, estudios y antecedentes en general que se refieren al problema de investigación”*.

(Moreno, 2013)

En tal sentido el marco teórico según Tamayo (2012) *“Nos amplía la descripción del problema. Integra la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas.”*

5.04.01. Que es un plan.

En su forma más simple el concepto de plan se define como la intención y proyecto de hacer algo, o como proyecto que, a partir del conocimiento de las magnitudes de una economía, pretende establecer determinados objetivos. Asimismo se ha definido como un documento en que se constan las cosas que se pretenden hacer y forma en que se piensa llevarlas a cabo.

Para Alfonso Ayala Sánchez Plan se define *“como el conjunto coherente de metas e instrumentos que tiene como fin orientar una actividad humana en cierta dirección anticipada.”*

Por otra parte, dice Blake: otros autores lo definen como *“el documento rector, producto del proceso de planeación. Consiste en el conjunto coordinado de objetivos, metas y acciones que relacionadas con las estrategias y programas jerarquizan una serie de políticas e instrumentos en el tiempo y el espacio, para alcanzar una imagen objetiva propuesta.”*

Para Ezequiel Arder-Egg el Plan es *“el parámetro técnico-político dentro del cual se enmarcan los programas o proyectos.”* Y menciona que un plan hace referencia a las decisiones de carácter general que expresan:

- Lineamientos
- Prioridades
- Estrategias de acción
- Asignación de recursos
- Conjunto de medios o instrumentos (técnicas) que se han de utilizar para alcanzar metas y objetivos propuestos.

El plan se materializa en un documento, indicando las alternativas de solución al problema, necesidad o deseo que se plantea en la región y la forma de llevarlo a cabo, determinando las actividades a realizar y asignando recursos, tiempos y responsables a cada una de ellas. El plan permite adelantarse a los hechos, a las circunstancias, y a trabajar con la idea

(Ordaz & Saldaña, 2006)

Un plan es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra.

Un plan de estudios es el conjunto de enseñanzas y prácticas que deben cursarse para completar un ciclo de estudios y obtener un título.

(Pérez & Merino, 2009)

5.04.02. Como se elabora un plan.

El plan anual es un instrumento que permite llevar a cabo los fines de la organización, mediante una adecuada definición de los objetivos y metas que se pretenden alcanzar, de manera que se utilicen los recursos con eficiencia y eficacia.

Un plan de trabajo debe contener la siguiente información:

- Definir los objetivos específicos.
- Establecer las metas necesarias para alcanzar cada uno de los objetivos específicos.
- Establecer indicadores que permitan medir el logro de la meta.
- Determinar las actividades que se deben desarrollar.
- Especificar el área responsable de llevar a cabo las actividades.

- Si se necesita coordinar la realización de alguna actividad, se debe indicar con cual departamento o dependencia.

Objetivos.- Un objetivo consiste en un deseo de lo que se quiere lograr. Este propósito debe ser expresado en forma clara y concisa. Todo objetivo debe responder la pregunta: ¿para qué?

Características de los objetivos:

- Precisos
- Adecuados al tiempo
- Flexibles
- Motivadores
- Participativos
- Factibles
- Convenientes
- Obligatorios

Metas.- Reflejan lo que se va a lograr en un tiempo determinado, respondiendo a cuánto se desea alcanzar. La principal característica de una meta es que debe explicar claramente: ¿qué se quiere?, ¿cuánto se quiere? Y ¿para cuándo se quiere?

La fijación de metas hace posible la medición de los resultados y la evaluación del grado de cumplimiento y eficiencia logrados por el responsable. En otras palabras, la meta es la cuantificación del objetivo específico ubicado en el tiempo y lugar.

Las metas definen la cantidad y calidad de lo que se desea alcanzar a través de los objetivos específicos, pueden especificarse en términos absolutos o relativos.

Las metas deben ser:

- Realistas
- Precisas.
- Periódicas
- Medibles
- Coherentes

Indicadores.- Son parámetros de medida por medio de los cuales se determina el logro de la meta y por consiguiente el cumplimiento de los objetivos específicos.

Los indicadores tienen que ser medibles en cantidad y tiempo. El conjunto de indicadores permite analizar, evaluar y justificar las actividades y los resultados de la organización.

Actividades.- Las actividades son todas aquellas tareas o eventos destinados al cumplimiento de las metas previstas. Señalan los pasos lógicos o el camino que se debe seguir para contribuir al logro de las metas.

Las actividades deben responder a las preguntas: ¿qué se debe hacer? y ¿cómo se debe hacer?

Responsables.- Se debe señalar quién concretamente es responsable de realizar la actividad. Para poder llevar a cabo una evaluación de la ejecución del plan, se pueden definir como responsables de las actividades los servidores encargados de su desarrollo.

Coordinación.- Debido a que el desarrollo de un plan de trabajo es un proceso integral a través del cual se relacionan varias unidades, con el fin de alcanzar los objetivos, surge la

necesidad de coordinar con otros departamentos o dependencias. Esto con el propósito de no duplicar esfuerzos y optimizar el uso de los recursos.

(EduTEKA, 2014)

5.04.03. Teorías sobre un plan de pausas activas.

Las pausas activas hacen parte de programas de salud ocupacional, los cuales buscan el bienestar del empleado en su sitio de trabajo; por lo tanto es vital que esto se realice en las organizaciones puesto que esto garantizará la seguridad en el sitio de trabajo o posibles enfermedades profesionales.

Adicionalmente, el concepto pausa activa del ministerio de protección social del 2007 incluye lo relacionado con el cambio de actividad, utilización correcta del tiempo de descanso, la realización de ejercicios de estiramiento y relajación, entre otros.

Según Castro, Múnera, Sanmartín, Valencia, Valencia & González (2011) se afirma que es deseable que se realicen pausas adecuadas preferiblemente flexibles que produzcan cambio en la posición y mejoramiento en el proceso de los grupos musculares afectados por la actividad. Adicionalmente, mencionan que acompañadas de la higiene postural en el puesto de trabajo, buenos hábitos nutricionales, de sueño y de uso del tiempo libre, las pausas activas o gimnasia laboral, pueden prevenir diferentes dolencias y enfermedades de los trabajadores.

También se encontró que Castro, Múnera, Sanmartín, Valencia, Valencia & González (2011) describen claramente también que los objetivos de la gimnasia laboral o pausas activas, están encaminados a la orientación de un descanso activo, que contribuya a eliminar la fatiga, recuperar las fuerzas de trabajo, mejorar el estado general y aumentar la capacidad de trabajo, dándole especialmente importancia a la gimnasia introductoria entre

veinte y treinta minutos de preparación del organismo para las tareas, empleando ejercicios y ritmos de movimientos típicos del proceso laboral.

(Salamanca, 2012)

5.04.04. Que se debe conocer para elaborar un plan de pausas activas.

¿Qué son las pausas activas?

Las pausas activas son breves descansos durante la jornada laboral que sirven para recuperar energía, mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo, a través de diferentes técnicas y ejercicios que ayudan a reducir la fatiga laboral, trastornos osteomusculares y prevenir el estrés.

¿Porque deben realizarse?

Cuando los músculos permanecen estáticos, en ellos se acumulan desechos tóxicos que producen la fatiga. Cuando se tiene una labor sedentaria, el cansancio y las molestias musculares se concentran comúnmente en el cuello y los hombros; también se presenta en las piernas al disminuir el retorno venoso, generando calambres y dolor en los pies.

¿Quiénes deben realizar las pausas activas?

Todas las personas que realicen una labor continua por 2 horas o más; trabajos de oficina, trabajos que implican postura bípeda o de pie, o aquella que dedique más de 3 horas continuas de su tiempo a una sola labor, debe parar un momento y realizar una pausa por el bienestar de su salud física y salud mental.

¿Cuándo se deben realizar estos ejercicios?

Pueden realizarlos en cualquier momento, antes de que aparezca la fatiga muscular. Es recomendable hacerlos: Al inicio y mitad de la jornada.

¿Cuáles son los beneficios de las pausas activas?

- Reducen la tensión muscular,
- Previene lesiones osteomusculares,
- Disminuye el estrés y la sensación de fatiga,
- Mejoran la atención y la concentración,
- Mejoran la postura.

¿Quiénes no deben realizar pausas activas?

Personas que tengan las siguientes enfermedades deben consultar con su médico antes de realizar las pausas activas en su lugar de trabajo:

- Fracturas no consolidadas,
- Hipoglicemia,
- Personas hipertensas,
- Personas que necesiten o requieran reposo.

¿Qué se debe tener en cuenta a la hora de realizar pausas activas?

- La respiración debe ser lo más profunda, lenta y rítmica posible.
- Realizar ejercicios de movilización en la articulación antes del estiramiento.
- Concentrarse en sentir el trabajo de los músculos y la articulación a la cual se le va a realizar estiramiento.

- En el momento del estiramiento no se debe sentir dolor, si se llegase a presentar es a causa de que no se está realizando el estiramiento de forma adecuada.
- Elige en primer lugar ejercicios para relajar la zona donde más sientes que se acumula el cansancio.

(Montenegro, 2013)

5.04.05. Cuáles son las razones para elaborar un plan de pausas activas.

Existen razones de peso para que nos animemos, en la casa o en la oficina, a realizar pautas activas y diversas maneras de ponerlas en práctica.

Desde 1950, el ámbito laboral ha sido reconocido como un espacio adecuado para la promoción de la salud y luego, en 1995 esto fue ratificado por la Organización Mundial de la Salud, OMS y la Organización Internacional del Trabajo OIT. De hecho, en nuestro país la Ley de Obesidad (Ley 1355 de 2009) hizo obligatoria la necesidad de reglamentar mecanismos para que todas las empresas promuevan durante la jornada laboral pausas activas para todos los empleados.

Las pausas activas han sido una de las principales herramientas de la salud ocupacional para promover actividad física enfocada a mejorar movilidad articular, realizar estiramientos y ejercicios que propicien cambios de posición y disminución de cargas osteomusculares por mantenimiento de posiciones prolongadas y/o movimientos repetitivos durante la jornada laboral.

De acuerdo con los especialistas de Expo-Vida Sana 2013: el primer festival de "hábitos saludables" en Bogotá, éstas son las 10 razones para realizar pausas activas durante su jornada:

1. Disminuye el estrés.
2. Favorece el cambio de posturas y rutina.
3. Libera estrés articular y muscular.

4. Estimula y favorece la circulación.
5. Mejora la postura.
6. Favorece la autoestima y capacidad de concentración.
7. Motiva y mejora las relaciones interpersonales, promueve la integración social.
8. Disminuye riesgo de enfermedad profesional.
9. Promueve el surgimiento de nuevos líderes.
10. Mejora el desempeño laboral.

(Finanzas, 2016)

5.04.06. Cuáles son las fases y estructura de un plan de pausas activas.

Fase I: Aceptación y Adaptación

Buscar la interiorización en cada colaborador de los esfuerzos institucionales con los programas presentados, además de la necesidad propia por buscar mejorar los estándares de satisfacción al interior de la compañía y los cuales se logran si cada colaborador siente apoyo por parte de la institución tanto a nivel personal como familiar y laboral.

La importancia de los ejercicios de pausas activas, como también la realización de los ejercicios basados específicamente en las necesidades propias de cada área, haciendo un mayor énfasis en las zonas corporales más afectadas por la actividad diaria.

Actividades.- Presentación de artículos en los cuales se evidencia los riesgos de una vida sedentaria tales como.

- Aumento de depresión por estrés acumulado
- Dolencias propias del cargo a desempeñar por posturas no adecuadas.
- Deficiencia en la respuesta de las articulaciones para el desplazamiento
- Trastornos cardiovasculares

- Trastornos musculares
- Ejercicios de estiramiento a los grupos musculares de miembros

Fase II: Interiorización y mejoramiento de dolores lumbares

Buscar que cada uno de los involucrados sientan la necesidad de realizar los ejercicios y sean ellos quienes pidan la realización de las pausas activas, junto con este proceso lo que se busca es perfeccionar los movimientos y la postura al momento de realizarlos, este proceso ayudara no solo a trabajar los movimientos con más efectividad, sino a llevar mejor postura en los momentos laborales y que necesariamente disminuirán los dolores musculares por posturas inadecuadas.

Actividades.- Se presentaran artículos en los cuales se referencie dolencias por malas posturas tales como:

- Dolor lumbar.
- Escoliosis
- Lordosis

Fase III: Manejo del estrés

Con regularidad en diferentes programas de pausas activas, las actividades están enfocadas básicamente en la realización de los ejercicios dejando de lado el manejo del stress o incluyendo este en trabajos independientes realizados en otros espacios diferentes al ámbito laboral.

Reducir los niveles de stress causados por la actividad diaria y que necesariamente conllevan a dolor de cabeza y agotamiento mental.

Actividades.- Los artículos que se presentan se fundamentarán en cómo identificar las situaciones que lo producen, como se manifiesta en su cuerpo, en su vida familiar y personal y tratar de identificar el stress bueno o positivo, las actividades a realizar pueden enmarcarse en:

- Reuniones grupales en las cuales se utilice música ambiental, situaciones que generen risa (sin llegar a la burla o el desorden).
- Se pueden presentar en cada computador videos de interiorización personal y como ayudar a disminuir el stress cambiando hábitos de vida, pequeños momentos de relajación con música adecuada

(Bonilla F, 2012)

5.04.07.Cuál es la estructura de un plan de pausas activas.

El programa de pausas activas, establece períodos de recuperación que siguen a los períodos de tensión de carácter físico y psicológico generados por el trabajo.

Los ejercicios tienen una duración entre 5 y 7 minutos y se deben realizar, a las 10:30 y a las 3:30. Es importante saber que a las dos horas de realizar una actividad repetitiva, el sistema osteomuscular se fatiga.

5.04.08. Cuáles son los objetivos de un plan de pausas activas.

Prevenir trastornos osteo musculares causados por los factores de riesgo de cargas estáticas y dinámicas como las posturas prolongadas y los movimientos repetitivos

Romper la monotonía laboral, disminuir los niveles de estrés ocupacional y propiciar la integración grupal

Tomar conciencia de que la salud integral es responsabilidad de cada individuo.

Practicar ejercicios para activar la circulación sanguínea contribuyendo a disminuir la fatiga física y mental e incrementar los niveles de productividad.

(Narvaez, 2014)

5.04.09. Modelo de cronograma de pausas activas.

Un Programa de Salud Ocupacional debe tener siempre un cronograma de actividades que se desarrollaran en un periodo determinado. De esta manera, la gerencia tendrá una visión global sobre lo que se está realizando en su compañía.

Es una actividad física realizada en un breve espacio de tiempo en la jornada laboral orientada a que las personas recuperen energías para un desempeño eficiente de trabajo. A través de ejercicios que compensen las tareas desempeñadas.

Tiempo de ejecución.- Realizar ejercicios una o dos veces al día durante el turno de ocho horas laborales con una duración entre 5 y 7 minutos y cada ejercicio durara 10 segundos.

Horarios recomendables. 2:30 a 2:35 / 4:00 a 4:05

Tipo de ejercicios

Ejercicio #1

Cabeza y cuello.- Lleve su cabeza hacia atrás, sostenga esa posición por 5 segundos vuelva la cabeza al centro y baje lentamente la cabeza como si tratara de mirar el suelo, sostenga por 5 segundos.

Cabeza y cuello.- Lleve su cabeza hacia el lado derecho. Coloque su brazo derecho sobre la cabeza apoyando la mano sobre la oreja izquierda y sostenga esa posición por 5 segundos. Cambie hacia el lado izquierdo.

Cabeza y cuello.- Estiramos los músculos flexores de las manos, para ello abrimos las manos, estiramos los dedos y con la otra mano los llevamos hacia arriba

Ejercicio #2

Manos.- Con ambas manos a la vez. Abrimos y cerramos los dedos. Apriete los puños. Con la palma hacia abajo y rote las muñecas.

Pase los brazos por detrás de la espalda con la mano derecha tome la muñeca izquierda y tire suavemente hacia abajo, incline la cabeza hacia el hombro derecho.

Ejercicio #3

Hombros y espalda.- Suba los hombros hacia las orejas, ahora los contrae 10 segundos distorsiónelos rápidamente.

De pie con los brazos extendidos y las manos entrelazadas, elevarlas hacia el lado derecho a la altura de los hombros sostener.

(Hidrobo, 2013).

5.05. Relación de contenidos.

En cuanto a la relación del proyecto investigativo, se parte desde la disertación donde se ira detallando cada punto de la propuesta planteada, donde el plan de pausas activas indica las actividades o ejercicios a seguir por cada servidor público en relación a su unidad o

puesto de trabajo y que debe cumplir consecutivamente sin obviar alguno, esto tiene como principal finalidad la satisfacción del usuario al brindar una atención óptima y adecuada.

De esta manera poder evitar conflictos dentro y fuera del Ministerio de Educación, ya sea por parte del usuario o de los servidores, claro sin dejar de lado la principal funcionalidad de la elaboración del plan, que es velar por la integridad, salud y bienestar de los colaboradores que conforman el área de Atención Ciudadana, al estar vitales y ejercitados así evitar el agotamiento, estrés y enfermedades, fruto de sus actividades laborales cotidianas.

Continuando con la relación que tendrá la propuesta, para la ejecución de este proyecto se realizará el seguimiento, supervisión y liderazgo focalizado, en base a los puntos, etapas y cronogramas establecidos, de tal manera validar y verificar que su resultado sea óptimo y positivo, para emplearlo de forma continua en el área de Atención Ciudadana del Ministerio de Educación entre esas etapas se constituyen las siguientes:

- Identificación
- Índice o contenido
- Prólogo o introducción
- Objetivos de la elaboración del plan
- Áreas y sujetos de aplicación
- Ejercicios y actividades
- Cronogramas
- Responsables
- Hallazgos y alcances

La elaboración y socialización de este plan es importante y fundamental para los servidores públicos, porque su intencionalidad es dar a conocer a cada uno de los colaboradores las actividades y ejercicios que deben cumplir cada uno de ellos y de qué

manera deben realizarlo sin faltar al orden y cronograma planteado, partiendo que los beneficiados serán los antes mencionados y su resultado será la eficacia y eficiencia en sus labores.

Para concluir los contenidos se entrelazan a fin de alcanzar aspectos relevantes tanto en la ejecución del trabajo que desempeña cada uno y de las actividades propuestas en el plan, así su resultado será óptimo y factible, para aplicar las pausas activas en el área de Atención Ciudadana.

Se debe considerar la estructura orgánica y el estado mental y físico de los servidores, y en referencia de esos resultados obtenidos, relacionar con los contenidos de la elaboración del plan, de tal manera se llegue a construir un plan/cronograma, que vaya a la par y colabore al desarrollo de los actores participantes de la investigación con el principal propósito de:

- Mejorar la atención al usuario evitando contratiempos, conflictos entre los usuarios y servidores del Ministerio de Educación.
- Disminuir el estrés laboral en el área de Atención Ciudadana.
- Aumentar la pro actividad de los servidores públicos.
- Evitar futuras enfermedades laborales.
- Velar por el bienestar de los colaboradores y no sufran de agotamiento.

5.06. Metodología utilizada.

5.06.01. Tipo de investigación.

Existen diversos tipos de investigación, los cuales deben ser analizarlos detenidamente para comprender y seleccionar el indicado o apropiados para la propuesta del proyecto.

El plan de pausas activas, se identifica por ser una investigación de campo en su primera fase, con fundamentos en entrevistas y observaciones, a su vez también, documental, explicativa y exploratoria, ya que contará con argumentos, los mismos serán analizados para encontrar las razones o motivos que fundamenten la investigación.

- **Aplicada.-** Al ser una investigación que se caracteriza por la aplicación o utilización de conocimientos y de adquirir nuevos conocimientos.
- **De campo.-** Se apoyara en informaciones que provienen principalmente de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones que se realizaran a los actores principales de la investigación.
- **Documental.-** Para la construcción de la propuesta es fundamental la documentación, apoyándose en investigación bibliográfica que se basa en la aclaración de libros, en artículos o ensayos de revistas y periódicos, también se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes, al igual que el internet, de donde se podrá obtener información valiosa para el tema que respaldara a la investigación.
- **Exploratoria.-** Se realizara visitas, donde se podrá interactuar y conocer a profundidad los elementos que intervienen directamente en la investigación.

5.06.02. Método.

Según (Zorrilla y Torres, 1992) *“La metodología representa la manera de organizar el proceso de la investigación, de controlar los resultados y de presentar posibles soluciones al problema que nos llevará a la toma de decisiones.”*

En referencia a lo analizado anteriormente para la investigación, se concluye que el método deductivo será el más apropiado, para poder cubrir con las necesidades de la investigación.

Da tal manera el método deductivo colaborará, a tener entrevistas formales e informales, encuestas, observaciones y estudiar comportamientos de los servidores públicos que intervendrán en la propuesta así obtener propuestas siempre teniendo una dirección hacia el plan de pausas activas y aporten a la investigación.

Esto colaborará a la propuesta investigativa a cumplir cada fase y dejará ver de mejor manera la elaboración del plan.

5.06.03. Técnica.

La recopilación de información es fundamental, las técnicas que permiten consolidar lo anterior indicado es la revisión bibliográfica y análisis de documentos, para seguido de esto cumplir con técnicas como: entrevistas a especialistas y autoridades, servidores que puedan intervenir de forma directa o indirecta en la investigación, que proporcionen experiencias e ideas sobre el tema, a través de un cuestionario previamente diseñado, también se analizarán encuestas, observación directa, entre otras.

5.06.04. Instrumentos.

Como instrumentos para la obtención de información se utilizarán:

- **Internet.-** El internet y sus navegadores, hoy en día es un instrumento de gran utilidad para investigar revisando información en enlaces o links de interés que

contengan contenidos relevantes para tomar en cuenta en el transcurso de la investigación.

- **Cuestionario.-** El cuestionario está dirigido a los servidores públicos del área de atención ciudadana que intervengan en la investigación de manera activa. Este instrumento abarca gran cantidad de información por lo cual se tomara como punto prioritario para la investigación se espera obtener información requerida y valiosa.
- **Libros.-** Son textos que favorecen a estipular ideas, conceptos, teorías, argumentos y aspectos para el proceso y de desarrollo de la investigación siempre y cuando su contenido sea útil que cumpla con los conocimientos que se desea adquirir.

Para ejecutar este proyecto se basara en los tipos, métodos, técnicas e instrumentos indicados anteriormente, a su vez se utilizará las actividades, recursos económicos y tecnológicos que se detallan en el marco lógico para el cuál se iniciara con un seguimiento, de entrevistas y encuestas que se realizará a toda el área de atención ciudadana para obtener datos verídicos con el fin de saber cuál es la debilidad o falencias del área, para poder generar planes estratégicos que ayude a mejorar la correcta planificación, dirección, control y ejecución del plan de pausas activas.

5.07. Taller de socialización del plan de pausas activas.

5.07.01. Ceremonia de iniciación.

1. **Apertura de taller:** a cargo del Ing. Tamara Carrillo, Coordinadora General del Ministerio de Educación. **(5min).**
2. **Bienvenida:** a cargo de la Ing. Mauricio Revelo, Supervisor de Atención Ciudadana del Ministerio de Educación. **(15 min).**

Tema del taller:	Socialización del Plan de Pausas Activas para el área de Atención Ciudadana del Ministerio de Educación
Fecha y lugar:	Quito – Ecuador. Av. Amazonas y Juan Pablo Sáenz. Piso Lobby del Ministerio de Educación Salas Múltiples.
Video de bienvenida:	clic aquí  Nunca TE RINDAS (video motivacional)
Expositores:	• Ing. Mauricio Revelo Supervisor de Atención Ciudadana. • Lic. Eric Martínez Tocaronte Tutor y guía del proyecto. • Srta. Andrea Reascos Moreno autora del proyecto propuesto.
Participantes:	Servidores públicos pertenecientes al área de Atención Ciudadana.
Objetivo del Taller:	

Dar a conocer la estructura del plan de pausas activas para que los servidores públicos sepan de sus beneficios al realizarlo y poder contar con su participación

Elaborado por: Andrea Reascos

5.07.02. Dictamen de Reglas de Oro.

Para presentar este proyecto se darán a conocer las siguientes reglas: **(5 min).**

REGLAS DE ORO
• Apagar los celulares.
• Colaboración total en las actividades a realizar.
• Prestar la atención y el respeto debido a los expositores o personas que se dirijan al público.
• Evitar distraerse con cualquier objeto o artículo
• No comer durante el taller.
• La exposición está considerada para un tiempo aproximado de 2 horas con 30 minutos con un intervalo de receso por lo cual no será necesario que los presentes se ausenten durante el taller.

Elaborado por: Andrea Reascos

5.07.03. Presentación de contenidos.

A continuación se detalla los temas primordiales a tratar en el desarrollo del taller, a su vez se realizará varias actividades y de manera didáctica se da a conocer la estructura del plan de pausas activas: **(2 horas y 10 min).**

TEMAS	TIEMPO
Tema 1: Introducción.	10 min
Tema 2: Importancia del Plan de Pausas Activas.	10 min
Tema 3: Video.  Video clic aquí	5 min
Tema 4: Contenido del plan de pausas activas: • Unidad de aplicación • Participantes • Aplicación • Meta • Enfoque • Ejecución	25 min
Tema 5: Cronograma establecido para el plan	10 min
RECESO	30 min

Tema 6: Desarrollo y ejecución del plan de pausas activas. • 1era. Fase - Ejercicios Básicos • 2da. Fase - Ejercicios para hombro doloroso • 3era. Fase - Ejercicios lumbares • 4ta. Fase - Participación dinámica	20 min
Tema 7: Resultados y beneficios de las pausas activas (charla de interacción) • Estado físico • Estado mental • Bienestar y salud • Rendimiento laboral	10 min
Tema 8: Alcance y hallazgos	10 min

Elaborado por: Andrea Reascos

5.07.04. Retroalimentación.

Con los temas mencionados que se abarcarán en la exposición de este proyecto donde se darán a conocer todas las actividades que se realizará con la propuesta, y con la colaboración de todos los servidores públicos se estima que las actividades laborales sean más eficaces y eficientes, en un entorno más saludable donde el clima laboral sea participativo y colaborativo.

El video motivacional se realiza para llegar a cada uno de los servidores públicos así generar positivismo y hacerles ver sus habilidades personales y técnicas, y lo importante que son para el área y la institución, a su vez hacerles saber que son unos seres humanos excelentes y que son o pueden llegar a ser buenos profesionales más dinámicos y activos.

Después de socializar el plan de pausas activas en el área de Atención Ciudadana, se debe darles a conocer los ejercicio y actividades a realizar, los tiempos establecidos para estas prácticas, el direccionamiento para realizarlas de forma indicada basados en un cronograma establecido y evaluar conjuntamente las mejoras desde la socialización y

elaboración del plan de pausas activas, las mismas que serán reducción del estrés y agotamiento laboral, mejorara del clima laboral, mejor atención a los usuarios debido a los beneficios de las pausas activas.

Al terminar la exposición se evaluara la importancia y beneficios de los temas y cual será los resultados obtenidos, entre ellos la satisfacción de los usuarios y evaluaciones de desempeño con mejores puntajes cualitativos y cuantitativos. Y en base a ello se pretende realizar cambios positivos que favorezcan tanto al servidor público como la institución cumpliendo con el parámetro de la mejora continua.

5.08. Encuestas.

Es fundamental la utilización de métodos e instrumentos de recopilación de datos, para lo cual se implementó una encuesta que contiene diez preguntas. La misma que proporcionara información, valiosa y validada a fin de tomar determinaciones pertinentes para el desarrollo de la propuesta, a cada pregunta se realizó un análisis e interpretación de datos.

En ese sentido a continuación se detalla los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta:

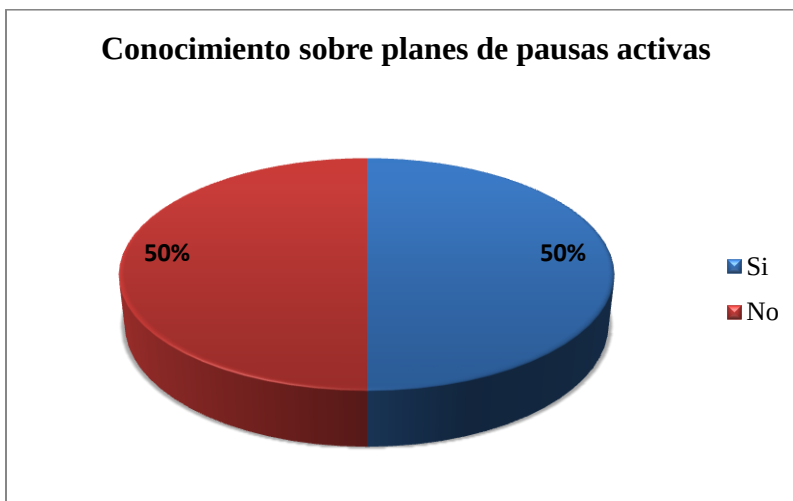
1. ¿Conoce usted sobre planes de pausas activas y sus beneficios al practicarlos?

Tabla N° 1

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	8	50%
No	8	50%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: Andrea Reascos

Figura N° 1



Análisis.- El 50% que representan a 8 servidores públicos, han manifestado no conocer sobre planes y programas de pausas activas; mientras que el 50% restante, expresan tener conocimientos sobre planes de pausas activas.

Interpretación.- La mitad de los colaboradores indican claramente que no están familiarizados con la estructura de un plan de pausas activas, se puede interpretar que al no tener conocimientos se puede realizar una socialización de las fases del plan así el 100% de los participantes puedan intervenir de manera igualitaria y contribuir o participar en el desarrollo del mismo.

2. ¿En la institución donde labora se realizan actividades que colaboren a la disminución del estrés laboral?

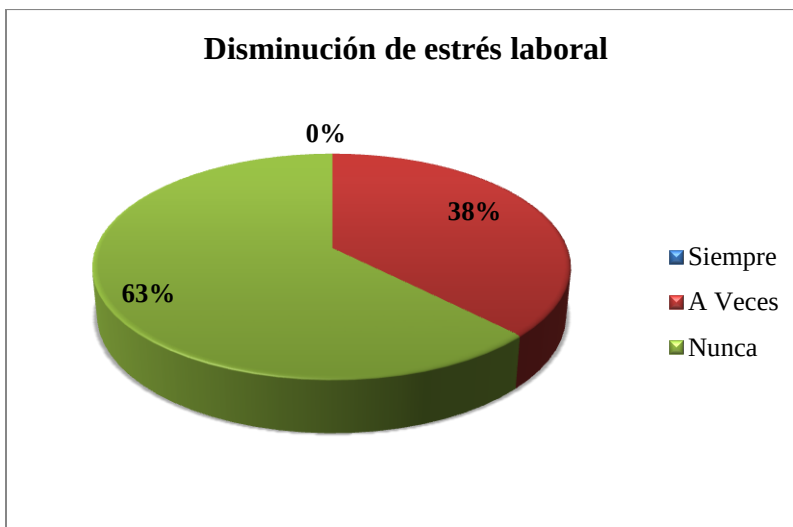
Tabla N° 2

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
--------	-----------	------------

Siempre	0	0%
A Veces	6	38%
Nunca	10	63%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: Andrea Reascos

Figura N° 2



Análisis.- El 63% que representan a 10 servidores públicos, dicen, que nunca se ha implementado actividades para disminuir el estrés laboral, mientras que el 38% que

simboliza a 6 servidores públicos, indican, que a veces se realizan algún tipo de actividad y 0% para la opción siempre.

Interpretación.- La gran mayoría de los colaboradores explica que no se ejecutan actividades que colaboren a la reducción del estrés, se puede especular que las autoridades no prestan atención a esta problemática, mientras que una pequeña parte dice que a veces si realizan actividades y que se ejecutan esporádicamente, con lo cual se demuestra que es obvio que no contribuyen a la disminución del estrés laboral.

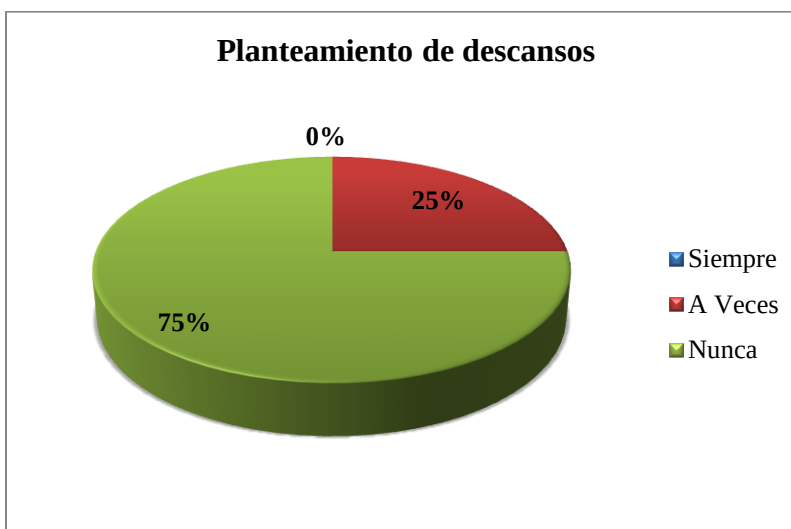
3. ¿Dentro de su jornada laboral se plantean descansos para disminuir el agotamiento ocasionado durante sus actividades?

Tabla N° 3

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
A Veces	4	25%
Nunca	12	75%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: Andrea Reascos

Figura N° 3



Análisis.- Según los datos rescatados, se puede visualizar que el 75%, es decir, 12 servidores públicos, revelan que nunca se plantean descansos con la finalidad de disminuir el agotamiento o cansancio, el 25% restante que hace referencia a 4 personas, indican que a veces si se brindan descansos.

Interpretación.- Se valida que los tiempos de descanso dentro de la jornada laboral, nunca han sido planteados como opción para disminuir el agotamiento durante las horas de trabajo, y más bien se mal interpretan a los descansos, a la hora de almuerzo y tiempos muertos existentes, por tal motivo la implementación del plan de pausas activas es factible.

4. ¿La dirección de talento humano de su institución ha brindado charlas o capacitaciones respecto a la prevención de enfermedades laborales?

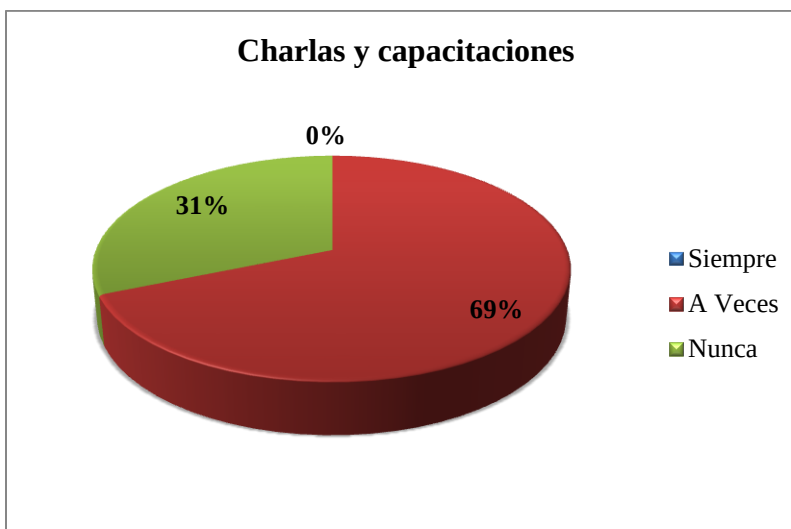
Tabla N° 4

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
A Veces	11	69%

Nunca	5	31%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: Andrea Reascos

Figura N° 4



Análisis.- El 69%, de los encuestados que hace referencia a 11 servidores públicos, se pronuncian que a veces han recibido charlas y/o capacitaciones referentes a las enfermedades laborales, mas sin embargo el 31% de encuestados indican que nunca han sido capacitados, ni recibido información durante el año fiscal y 0% para la opción siempre.

Interpretación.- Es revelador y fundamental que las charlas y capacitaciones sobre enfermedades laborales no han sido consideradas en la institución, esto se asume porque no se cuenta con el personal para brindar información o a su vez poco interés por parte de directores o autoridades, indicar que los que respondieron a veces, recibieron capacitación sobre el tema alguna vez en su vida o estancia laboral mas no en el presente año.

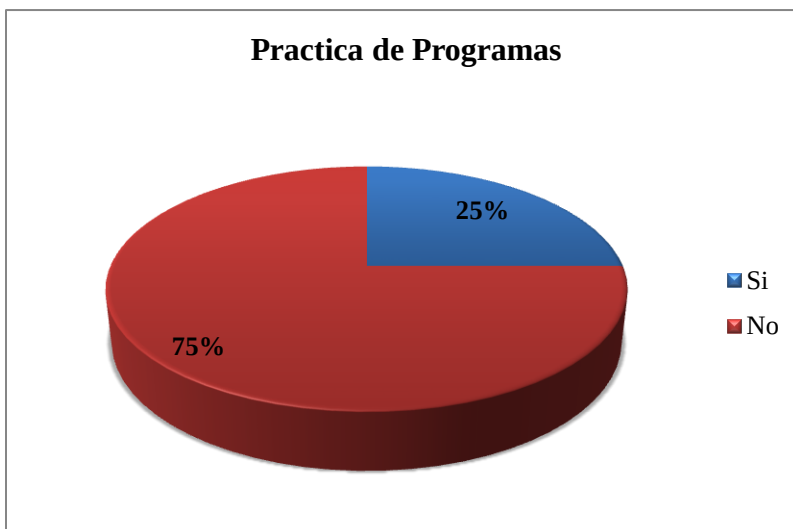
5. ¿Existen o ponen en práctica programas de pausas activas en su institución para disminuir el estrés laboral que se generan en el puesto de trabajo?

Tabla N° 5

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	4	25%
No	12	75%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: Andrea Reascos

Figura N° 5



Análisis.- Se indica que 12 encuestados que hace referencia al 75% aseveran que no se ha puesto en práctica planes o programas de pausas activas, mientras que 4 servidores públicos que son el 25%, declaran que si se han implementado programas similares.

Interpretación.- La mayoría de los servidores públicos del área de Atención Ciudadana, mencionan que no se han puesto en práctica programas de pausas activas, al tener un porcentaje revelador se puede concretar que estos planes no se implementan debido a su estructura y manera de aplicación, se debe mencionar que una mínima parte de los encuestados mencionan que sí se han realizado estos programas, pero por comentarios de

los mismos, son programas con actividades no relacionadas directamente con las pausas activas.

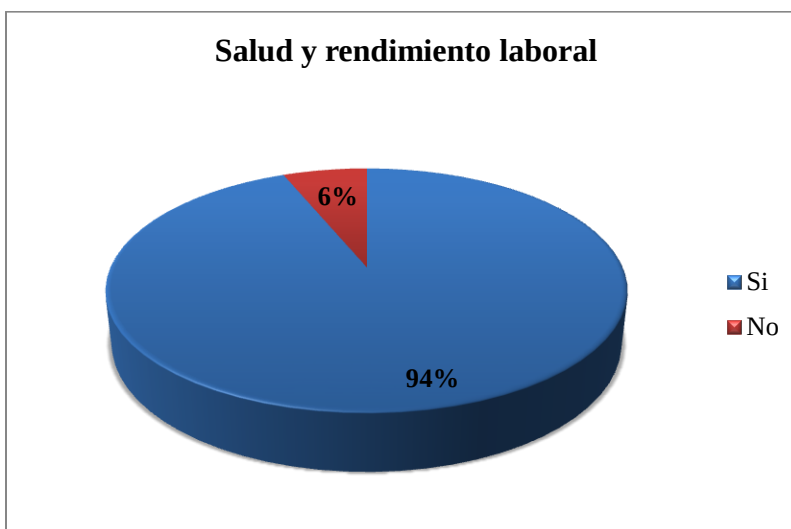
6. ¿Cree usted que un plan de pausas activas para el área, ayudaría a su salud física y mental y mejoraría su rendimiento laboral?

Tabla N° 6

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	15	94%
No	1	6%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: Andrea Reascos

Figura N° 6



Análisis.- De los 16 servidores públicos encuestados el 94%, confirma que si ayudaría al estado físico y mental y a su rendimiento laboral, mientras que el 6% que representan a 1 persona indica que no, el plan no colaboraría a su rendimiento laboral ni a su salud.

Interpretación.- Es totalmente revelador, se demuestra la gran apertura a la elaboración y socialización de un plan de pausas activas para el área, debido a que será fundamental y se reconoce que se podrá mejorar el estado de salud física, salud mental y aumentar el rendimiento laboral debido a las actividades a realizarse en el plan.

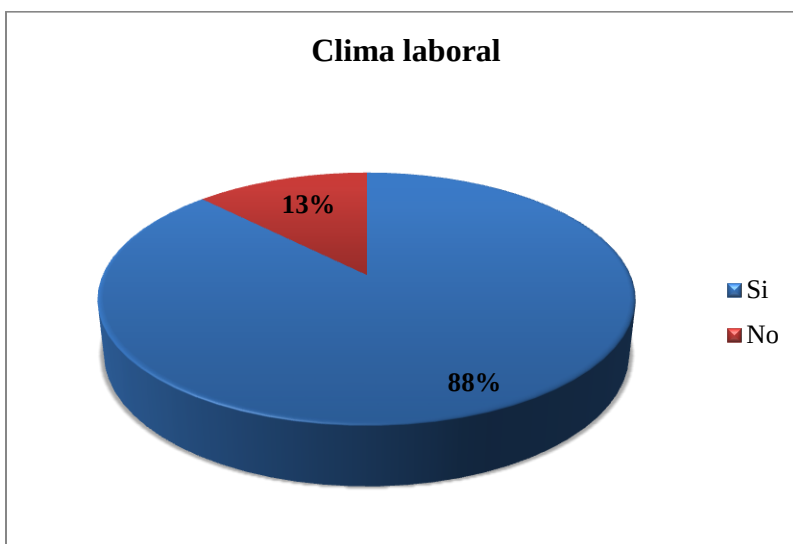
7. ¿Considera usted que un plan de pausas activas para el área de Atención Ciudadana colaboraría directamente al clima laboral?

Tabla N° 7

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	14	88%
No	2	13%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: Andrea Reascos

Figura N° 7



Análisis.- De los servidores públicos, 14 encuestados que representan el 88% donde se pronunciaron que el plan de pausas activas, si colaboraría al clima laboral del área, y 2 encuestados indicaron que no tendría ninguna intervención que hace referencia a un 13%.

Interpretación.- Es primordial un clima laboral con condiciones ideales para el mejor funcionamiento y desarrollo del equipo de trabajo, al obtener una amplia mayoría, se señala que si, con la socialización del plan de pausas activas, el clima laboral del área de Atención Ciudadana brindara mejores escenarios siendo estos; la participación, compañerismo y colaboración, sin dejar de lado la escasa respuesta de la elección NO a ser considerada.

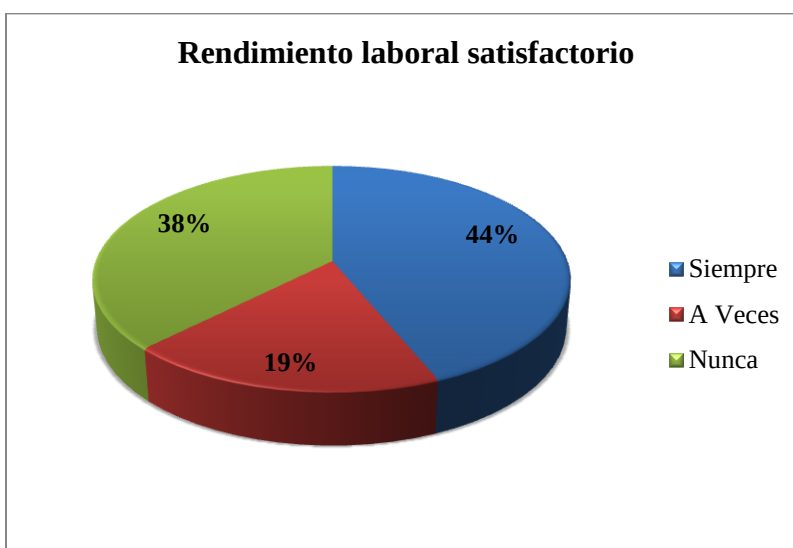
8. ¿Piensa usted que su rendimiento laboral ha sido el satisfactorio para cumplir con las expectativas de los usuarios?

Tabla N° 8

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
Siempre	7	44%
A Veces	3	19%
Nunca	6	38%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: Andrea Reascos

Figura N° 8



Análisis.- En rescate de las respuestas obtenidas el 38% de los encuestados indica que nunca su rendimiento ha sido satisfactorio, el 44% dice que siempre su rendimiento ha sido adecuado y el 19% de los encuestados detalla que a veces su rendimiento ha sido satisfactorio es decir, contribuye en cierto grado.

Interpretación.- Tomando en cuenta que el rendimiento laboral es fundamental y su satisfacción puede ser subjetiva desde el punto de vista de cada encuestado, podemos rescatar que se encuentran en un nivel aceptable de rendimiento y se estima que con la elaboración del plan de pausas activas aumente el índice de rendimiento laboral debido a

que serán servidores públicos con menos agotamiento y estrés, por ende más proactivos al momento de realizar determinada función o actividad.

9. ¿Considera que con la socialización y elaboración de un plan de pausas activas ayudaría directamente a disminuir su estrés laboral?

Tabla N° 9

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	15	94%
No	1	6%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: Andrea Reascos

Figura N° 9



Análisis.- El gráfico indica que el 94%, es decir, 15 encuestados opinan que si ayudaría directamente a disminuir el estrés laboral, y el 6% restante ofrece información de que el plan no ayudaría directamente a disminuir carga de estrés.

Interpretación.- Al obtener un porcentaje significativo en la opción sí, es evidente que el elaborar un plan de pausas activas, donde se realizaran ejercicios y rutinas enfocadas a liberar cargas de estrés ayudará directamente al desarrollo y desempeño del área o equipo de trabajo, por tal motivo este resultado es primordial para el desarrollo de la propuesta.

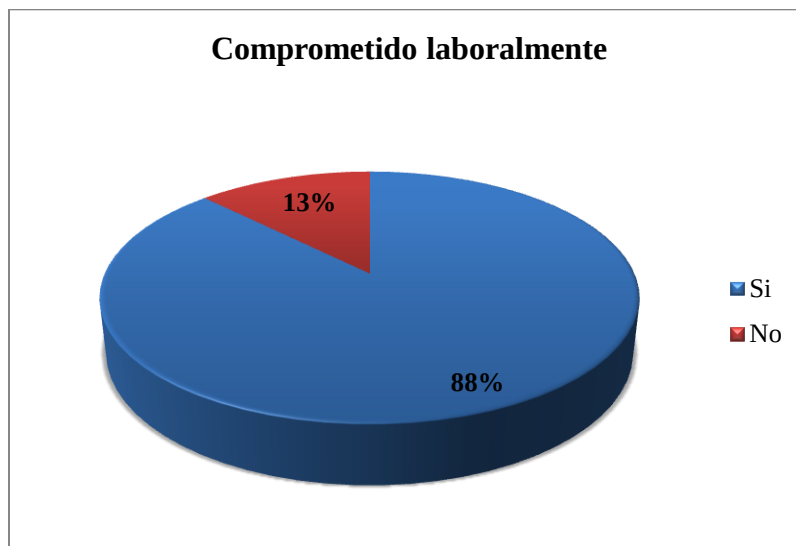
10. ¿Al ser parte de un programa de pausas activas, usted se sentiría comprometido laboralmente con la institución?

Tabla N° 10

OPCIÓN	RESPUESTA	PORCENTAJE
Si	14	88%
No	2	13%
TOTAL	16	100%

Elaborado por: Andrea Reascos

Figura N° 10



Análisis.- En la última pregunta se expone lo siguiente, con un 88% que representan a 14 servidores públicos encuestados, indican que si se sentirían comprometidos con el área de Atención Ciudadana y con la Institución, mientras que, un 13% que es igual a 2 encuestados, dicen que no se sentirían comprometidos.

Interpretación.- Se reconoce que la mayoría de los servidores públicos no expresan que existe un compromiso adquirido, por dicho motivo al ser parte fundamental del plan de pausas activas y una vez que sus beneficios sean evaluados, los servidores públicos si se sentirían involucrados y comprometidos con su trabajo, sus actividades y con la institución, sin dejar de lado a esa minoría a considerar y poner atención para que trasformen o cambien su concepto de compromiso.

CAPÍTULO VI.

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.

6.01. Recursos.

Para la socialización del plan de pausas activas hay que considerar ciertos recursos físicos, tecnológicos y humanos.

6.01.01. Recursos humanos.

- Tutor: 1 persona.
- Autora del proyecto: 1 persona.
- Población: 15 servidores públicos.
- Supervisor o jefe de área: 1 colaborador.

6.01.02. Recursos tecnológicos.

- Infocus.
- Amplificación.
- Computador Portátil.
- Memory Flash.

6.01.03. Recursos físicos.

- Sala de reuniones (Eugenio Espejo – Ministerio de Educación).
- Sillas (20).
- Mesas (4).
- Cafetera (1).
- Vasos (20).
- Servilletas (100).

6.01.04. Material de apoyo

- Libreta o cuaderno (uno por asistente).
- Esferográfico (uno por asistente).
- Marcadores (dos).
- Carpetas (tres).

6.02. Presupuesto.

A continuación se detalla los valores que intervendrían en la socialización del plan, indicar que es un presupuesto referencial.

Tabla N° 11

N°	MATERIALES	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Memory Flash 4 Gb	1	7,00	7,00
2	Cámara Digital	1	180,00	180,00
3	Computador Portátil HP	1	800,00	800,00
4	Infocus	1	550,00	550,00
5	Alquiler de Sillas	20	0,25	5,00
6	Alquiler de Mesas	4	5,00	20,00
7	Cafetera	1	50,00	50,00
8	Vasos	20	0,05	1,00
9	Servilletas	100	0,02	2,00
10	Libretas	16	0,80	12,80
11	Esferos	16	0,80	12,80
TOTAL PARCIAL:				\$ 1,641
10 % IMPROVISTOS:				\$ 164,10
TOTAL GENERAL:				\$ 1805,10

Elaborado por: Andrea Reascos

6.03. Cronograma.

Tabla N° 12.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																								
MES	JUL				AGO				SEP				OCT				NOV				DIC			
SEMANA / ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
CAPITULO I: ANTECEDENTES																								
Contexto.																								
Justificación.																								
Definición del Problema Central Matriz “T”.																								
CAPITULO II: ANALISIS DE INVOLUCRADOS.																								
Mapeo de Involucrados																								
Matriz de Análisis de Involucrados.																								
CAPITULO III: PROBLEMAS Y OBJETIVOS.																								
Árbol de Problemas.																								
Árbol de Objetivos.																								
CAPITULO IV: ANALISIS DE ALTERNATIVAS.																								
Matriz de Análisis de Alternativas.																								
Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos.																								
Diagrama de Estrategias.																								
Matriz de Marco Lógico.																								
CAPITULO V: PROPUESTA.																								
Antecedentes de la Propuesta.																								
Descripción.																								
Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.																								
CAPITULO VI: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.																								
Recursos.																								
Presupuesto.																								
Cronograma.																								
CAPITULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES																								
Conclusiones.																								
Recomendaciones.																								

Elaborado por: Andrea Reascos

CAPÍTULO VII.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

7.01. Conclusiones.

1.- Con la elaboración del plan de pausas activas el rendimiento laboral de cada uno de los servidores públicos aumentará y el estrés laboral se disminuirá, con esto el usuario será atendido de mejor manera.

2.- El equipo de trabajo del área de Atención de Ciudadana, está en total condiciones para desarrollar nuevos modelos, programas, planes e instructivos que beneficie a su desempeño laboral y bienestar físico y mental.

3.- Las habilidades técnicas y personales de los servidores públicos son parte fundamental dentro del desarrollo del plan de pausas activas, los mismos no tienen resistencia al cambio y no presenta ningún impedimento al momento que sea ejecutado.

7.02. Recomendaciones.

1.- Es fundamental generar espacios de comunicación y participación en el área, para actividades de retroalimentación a fin de reducir brechas de conocimiento y generar mayor compañerismo, es recomendable inducciones y capacitaciones internas.

2.- Se deben crear equipos de trabajo definidos para cada sub área o unidad de trabajo, esto ayudaría directamente al desempeño de cada servidor público, a su salud mental, física y a la comprobada mejora en el clima laboral.

3.- Implementar un plan de capacitación y/o inducción para el perfecto uso y funcionamiento de planes, instructivos y programas de toda índole, así esta información sea absorbida por todos los servidores públicos del área Sistema de Atención Ciudadana a fin mantener conocimientos igualitarios y actualizados.

BIBLIOGRAFÍA.

- Antonio, C. S. (2011). *técnicas para la prevención de riesgos laborales*. España: S.A. MARCOMBO.
- Bonilla F, F. (2012). PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE PAUSAS ACTIVAS. Cali: UNIVERSIDAD DEL VALLE.
- Bonilla, F. (2012). *Propuesta de un programa de pausas activas para colaboradores en la empresa de servicios publicos*. Cali: Universidad del Valle.
- Carrasco, L. A. (2009). Marco Lógico. Instrumento para la Formulación de Proyectos. En L. A. Carrasco, *Marco Lógico. Instrumento para la Formulación de Proyectos* (págs. 21-46). Santo Domingo: Federación Internacional de Fe y Alegría.
- Eduteka. (2014). *EDUTEKA*. Recuperado el 11 de Octubre de 2016, de <http://eduteka.icesi.edu.co/gestorp/recUp/9af243f13e5869c8a1c78c492e53da16.doc>
- Finanzas, P. (2016). *10 razones por las que se deben hacer pausas activas*. Recuperado el 11 de Octubre de 2016, de <http://www.finanzaspersonales.com.co/trabajo-y-educacion/articulo/10-razones-deben-hacer-pausas-activas/51267>
- Hidrobo, C. (19 de Noviembre de 2013). *CRONOGRAMA PAUSAS ACTIVAS*. Recuperado el 8 de 10 de 2016, de <https://prezi.com/odbyunu9kgra/cronograma-pausas-activas/>
- Montenegro, D. (16 de Marzo de 2013). *LAS PAUSAS ACTIVAS AYUDAN A PREVENIR*. Obtenido de <http://www.hospitalinfantildesanjose.org.co/instancias/pausas-activas.html>
- Moreno, E. (23 de Agosto de 2013). *Metodologías de Investigación, pautas para hacer una tesis*. Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/>
- Narvaez, J. (24 de Febrero de 2014). *Programa de Pausas Activas*. Obtenido de <https://es.scribd.com/user/84219100/Jairo-Narvaez>
- Ordaz, V., & Saldaña, G. (2006). *PLAN, PROGRAMA PROYECTO*. Recuperado el 11 de Octubre de 2016, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006b/voz/#indice>

- Pérez, J., & Merino, M. (8 de Junio de 2009). *DEFINICIÓN DE UN PLAN*. Recuperado el 11 de Octubre de 2016, de <http://definicion.de/plan/>
- Salamanca, D. (12 de Septiembre de 2012). *Salud Ocupacional y Riesgos Psicosociales*. Obtenido de <http://doctorasalamanca.blogspot.com/p/ergonomia-y-pausas-activas.html>
- Selye, H. (20 de Agosto de 2009). *Las caras del estrés*. Obtenido de <http://sicolog.com/?a=1702>
- Semplades. (6 de Julio de 2016). *Buen vivir plan nacional 2013 - 2017*. Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivos-nacionales-para-el-buen-vivir>

ANEXOS

MODELO DE ENCUESTA PARA EL ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA

Con un cordial saludo, solicitamos su gentil colaboración en el desarrollo de la siguiente encuesta que consta de preguntas cerradas y que cuyo fin será la investigación académica únicamente.

Su contribución en responder las preguntas que se detallan a continuación colocando una X:

1. ¿Conoce usted sobre planes de pausas activas y sus beneficios al practicarlos?

Si ☐

No ☐

2. ¿En la institución donde labora se realizan actividades que colaboren a la disminución del estrés laboral?

Siempre ☐

A Veces ☐

Nunca ☐

3. ¿Dentro de su jornada laboral se plantean descansos para disminuir el agotamiento ocasionado durante sus actividades?

Siempre ☐

A Veces ☐

Nunca ☐

4.

5. ¿La dirección de talento humano de su institución ha brindado charlas o capacitaciones respecto a la prevención de enfermedades laborales?

Siempre ☐

A Veces ____

Nunca ____

6. ¿Existen o ponen en práctica programas de pausas activas en su institución para disminuir el estrés laboral que se generan en el puesto de trabajo?

Si ____

No ____

7. ¿Cree usted que un plan de pausas activas para el área, ayudaría a su salud física y mental y mejoraría su rendimiento laboral?

Si ____

No ____

Porque:

8. ¿Considera usted que un plan de pausas activas para el área de Atención Ciudadana colaboraría directamente al clima laboral?

Si ____

No ____

9. ¿Piensa usted que su rendimiento laboral ha sido el satisfactorio para cumplir con las expectativas de los usuarios?

Siempre ____

A Veces ____

Nunca ____

10. ¿Al ser parte de un programa de pausas activas, usted se sentiría comprometido laboralmente con la institución?

Si _____

No _____

Gracias por su ayuda!!!