



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**INSTITUTO DE POSTGRADO**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

COMPONENTE PRÁCTICO DE EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO MAGISTER EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

**TÍTULO:**

FACTORES EXÓGENOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS AGENTES DE LA  
CTE, DEL CANTON ARENILLAS, AÑO 2021

**AUTOR:**

ING. JOSÉ STALYN ESTEVEZ PINO

**TUTOR:**

ING. CAROLA ALEJANDRO, MDTH

LA LIBERTAD, ECUADOR

FEBRERO DE 2022

## **AUTORÍA DEL TRABAJO**

El presente Trabajo de Titulación constituye un requisito previo a la obtención del título de Magíster en Gestión del Talento Humano, Instituto de Postgrado, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **JOSÉ STALYN ESTEVEZ PINO** con cédula de identidad número **1206324327** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



.....

**ING. JOSÉ STALYN ESTEVEZ PINO**

## **APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR**

En mi calidad de Profesor Tutor del Componente Práctico de Examen Complexivo, titulado, “FACTORES EXÓGENOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS AGENTES DE LA CTE, DEL CANTON ARENILLAS, AÑO 2021”, elaborado por el señor JOSÉ STALYN ESTEVEZ PINO del Programa de Maestría en Administración de Empresas, Instituto de Postgrado, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas, Mención Gestión de las Pymes, con la modalidad de Examen Complexivo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo práctico, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



---

Ing. Carola Alejandro, MDTH.

**PROFESOR TUTOR**

## **DEDICATORIA**

**Dedico este logro mas de mi vida profesional a Dios que es el que guía mi vida, a mi Esposa Gioconda Vargas quien con su entusiasmo y amor me impulso a terminar esta meta y a mis hijos que con su amor y cariño me dieron al ánimo para seguir aumentando mis conocimientos, a mis padres por darme una guía moral y hacerme un hombre de bien siendo responsable en cada acción o decisión.**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**



---

QF. Rolando Calero Mendoza, PhD.

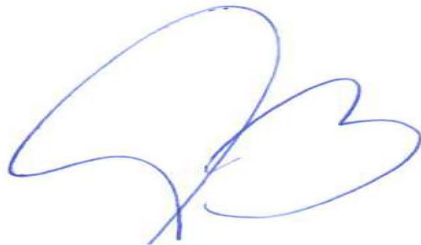
**DIRECTOR DE POSTGRADO**



---

Ing. Carola Alejandro, MDTH.

**DOCENTE TUTOR**



---

Andrés Padilla Gallegos, MRH.

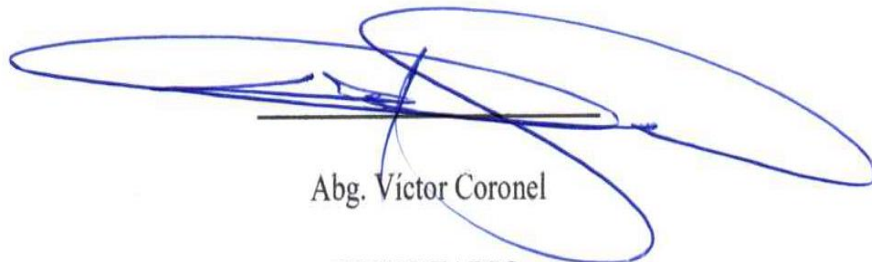
**DOCENTE ESPECIALISTA**



---

PhD. Myriam Sarabia Molina

**COORDINADOR MAE.**



---

Abg. Víctor Coronel

**SECRETARIO**

## RESUMEN

El presente trabajo está enfocado en una institución pública como lo es la Comisión De Transito Del Ecuador en determinar los factores exógenos que afectan el desempeño laboral de los agentes de tránsito de la Provincia de el Oro en el catón Arenillas, para poder determinar estrategias adecuadas que ayuden a minimizar el impacto de los factores exógenos a todo el personal de agentes de tránsito, debido a que diariamente los agentes son expuestos a dichos factores afectando su buen desenvolvimiento laboral y su salud, para determinar las estrategias se realizó un estudio utilizando distintas metodologías de investigación como lo es la cualitativa y la cuantitativa son las que se ajustan a este tipo de investigación por su contexto, realizando entrevistas a los jefes departamentales y encuestas al personal operativo, determinado muchas falencias, dando como conclusión que se recomiende un departamento de salud ocupacional y que se incluyan aditamentos que ayuden a proteger a los agentes de los factores exógenos que están expuesto.

**Palabras clave:** Factores exógenos, Desempeño laboral, estrategias

## ABSTRACT

This work is focused on a public institution such as the Transit Commission of Ecuador to determine the exogenous factors that affect the work performance of the transit agents of the Province of El Oro in Arenillas, in order to determine appropriate strategies to help minimize the impact of exogenous factors to all staff of transit agents, because daily the agents are exposed to these factors affecting their good work performance and health, To determine the strategies, a study was carried out using different research methodologies such as qualitative and quantitative, which are the ones that fit this type of research due to their context, conducting interviews to departmental heads and surveys to operational personnel, determining many shortcomings, giving as a conclusion that an occupational health department is recommended and that additions are included to help protect the agents from the exogenous factors that are exposed.

**Key words:** Exogenous factors, Job performance, strategies.

## INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	1
<b>Planteamiento del problema</b> .....	2
<b>Justificación</b> .....	3
Objetivos de la Investigación.....	4
Objetivo General.....	4
Objetivos específicos .....	4
CAPÍTULO 1. MARCO CONCEPTUAL .....	5
<b>1. Factores Exógenos</b> .....	5
a. Clima .....	5
b. Factores Físicos.....	5
c. Radiación Solar .....	5
d. Factores Biológicos .....	6
e. Estado de Salud .....	6
f. Humedad.....	6
g. Covid .....	6
h. Temperatura.....	7
i. Maltrato laboral cliente interno .....	7
j. Acoso.....	7
<b>2. Desempeño Laboral</b> .....	7
a. Rendimiento Laboral.....	8
b. Evaluación de desempeño .....	8
c. Desarrollo de actividades.....	8
d. Satisfacción Laboral .....	8
e. Capacitaciones.....	8
CAPÍTULO 2. MARCO METODOLOGÍA .....	10
CAPÍTULO 3: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	13
Análisis de los resultados de la entrevista aplicada al jefe de operaciones del destacamento. ....	13
Análisis de los resultados de las encuestas aplicadas a los agentes operativos.....	16
Datos Generales.....	16

Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach .....	29
<b>CAPÍTULO 4 INFORME ACADÉMICO .....</b>	<b>30</b>
Título .....	30
Diagnóstico .....	30
Justificación.....	31
Objetivos.....	31
Objetivos específicos.....	31
Introducción o Fundamentación.....	32
Estrategias por considerar .....	33
Conclusiones .....	34
Recomendaciones .....	35
<b>CRONOGRAMA .....</b>	<b>36</b>
Anexo .....	37
Referencias.....	41



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Nivel de estudios.....	16
<b>Tabla 2.</b> Años de servicio.....	17
<b>Tabla 3.</b> Edad.....	18
<b>Tabla 4.</b> Género.....	19
<b>Tabla 5.</b> Frecuencia de trabajo de campo.....	20
<b>Tabla 6.</b> Estado de salud.....	21
<b>Tabla 7.</b> Factores Exógenos.....	22
<b>Tabla 8.</b> Afectación en la salud.....	23
<b>Tabla 9.</b> Nivel de humedad.....	24
<b>Tabla 10.</b> Temperatura.....	25
<b>Tabla 11.</b> Acoso de clientes externos.....	26
<b>Tabla 12.</b> Incentivos.....	27
<b>Tabla 13.</b> Capacitaciones.....	28

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b> Nivel de Estudios.....	16
<b>Gráfico 2.</b> Años de servicio.....	17
<b>Gráfico 3.</b> Edad.....	18
<b>Gráfico 4.</b> Nivel de estudios.....	19
<b>Gráfico 5.</b> Frecuencia de trabajo de campo.....	20
<b>Gráfico 6.</b> Estado de salud.....	21
<b>Gráfico 7.</b> Factores Exógenos.....	22
<b>Gráfico 8.</b> Afectación en la salud.....	23
<b>Gráfico 9.</b> Nivel de humedad.....	24
<b>Gráfico 10.</b> Temperatura.....	25
<b>Gráfico 11.</b> Acoso de clientes externos.....	26
<b>Gráfico 12.</b> Incentivos.....	27
<b>Gráfico 13.</b> Capacitaciones.....	28

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Matriz de operacionalización de la variable independiente.....	37
<b>Anexo 2.</b> Matriz de operacionalización de la variable dependiente.....	38

## INTRODUCCIÓN

En el mundo laboral los factores de riesgo son muy diferentes, dependiendo de la organización sea de naturaleza pública o privada, los riesgos laborales que son mitigados y analizados pueden mejorar el desempeño de los trabajadores.

A nivel de Latinoamérica el trabajo es el lugar en el cual las personas pasan la mayor parte del tiempo, en toda organización sus líderes deben efectuar un seguimiento a los distintos factores que afectan el rendimiento de sus colaboradores, enfocados en el bienestar y seguridad de sus empleados, en ciertas organizaciones muchas veces no se consideran estos parámetros por lo que otorga como resultado un deficiente desempeño en las personas al momento de realizar su trabajo asignado.

Los factores exógenos a los que se exponen los colaboradores de las instituciones son inminentes e innegables, debido a que el contexto en el que desarrollan sus actividades diarias son espacios abiertos y que por la naturaleza de las funciones que ejecutan, se encuentran expuestos a el sol, el calor, el smog, la lluvia y condiciones climáticas cambiantes.

No obstante, en las instituciones públicas y privadas, en una gran mayoría limitadamente implementan acciones que encaminen a un buen desempeño laboral, y esto se refleja en la carencia de evaluaciones al personal y la ausencia de un departamento que se encargue de planificar y de desarrollar estrategias que mejoren el desempeño laboral haciendo un seguimiento a los factores de riesgo psicosociales que pueden afectar a los trabajadores.

Actualmente, la Comisión de Tránsito del Ecuador (CTE) es la encargada de ejercer el control técnico operativo dentro del territorio ecuatoriano en las redes estatales y troncales del todo el país. Respecto a la jurisdicción en la provincia del Oro posee de un departamento de Bienestar Social que carece de la capacidad de gestionar dichos riesgos y de evaluación del desempeño laboral, con el fin de analizar y minimizar los factores psicosociales y buscar estrategias para un mejor desempeño laboral.

### **Planteamiento del problema**

En países hispanoamericanos tienen normativas que regulan a los centros laborales en los cuales se afectan los aspectos físicos, biológicos y sociales que de los colaboradores, efectuando una ruta de acción para disminuir el impacto y prevenir situaciones de enfermedad a largo plazo, no obstante, en Ecuador, se carece de visión de parte de los empleadores, debido a que ellos tienen como objetivo el alcance de metas económicas, dejando al margen uno de los principales recursos que poseen, es decir, el talento humano, que en sus diferentes connotaciones debe considerar el de la salud laboral.

Los Agentes de la CTE se exponen principalmente a factores exógenos físicos como el sol el que causa cáncer a largo plazo, (Collantes, 2015) en donde indica que la radiación tiene efectos negativos en la piel, siendo una causa determinante comprobado bajo el método científico, en la institución objeto del presente estudio se evidencia que un grupo de sesenta y cinco miembros que laboran en el cantón Arenillas, alrededor de veinte han sido afectados por factores exógenos.

Mientras que el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España (MDTMSS, 2016) nos indica que los aspectos en los que labora un trabajador deben de ser óptimos, debido a que a largo plazo repercute en el estado de salud de las personas que se encuentran bajo relación de dependencia.

En consecuencia, no es extraño que una persona contraiga una enfermedad, las condiciones peligrosas son cuando factores exógenos como el ambiente afectan directamente al personal que trabaja durante extensas horas, bajo condiciones que no son óptimas para el desarrollo de las actividades, estas características son las que influyen de manera significativa en el desempeño del trabajador.

Por lo que la pregunta a la que se busca respuesta es la siguiente: ¿De qué manera los factores exógenos afectan el desempeño laboral en los Agentes de la Comisión de Transito del Ecuador (CTE) del cantón Arenillas - Provincia de el Oro?

## **Justificación**

El presente trabajo de investigación denota importancia debido a que, determina el nivel de afectación que proporcionan los factores externos a los que se someten de manera diaria los agentes de tránsito de la Comisión de la comunidad del cantón Arenillas, y el efecto que posee en el desempeño laboral de los trabajadores de dependencias públicas que deben otorgar el servicio a la comunidad y que juega un rol importante dentro de la sociedad.

Por cuanto, lo expuesto se menciona además que la investigación sirve como base científica para futuras investigaciones, el estudio demuestra las condiciones a las que se ven afectados los agentes de tránsito frente a los factores exógenos que no pueden manipular ni controlar, en consecuencia, se debe determinar las estrategias y plan de acción que se debe de tomar para prevenir las enfermedades que pueden suscitarse como una coyuntura de las actividades que desempeña el agente, por lo que se esto es el argumento de la justificación teórica de la investigación de las variables indagadas.

Sin embargo, también presenta una justificación práctica, en el campo de la Salud Ocupacional, dado que en muchos de los contextos laborales, son pocos los que han efectuado estudios específicos a largo plazo que busque identificar los factores externos que afectan el desempeño laboral de un colaborador que tiene funciones cotidianas y físicas dentro de su organización.

Las investigaciones que se han efectuado en el marco de los factores externos que afecten el desempeño laboral son de carácter exploratorio y no dan a conocer resultados aplicables a los sujetos de investigaciones como los miembros de la Comisión de Tránsito del Ecuador, por tanto la relevancia en la que se argumenta el presente trabajo es consecuente al desarrollo del mismo proporcionando datos que se convierten en primera fuente para tomar decisiones que preserven la salud de los agentes de tránsito de la organización mencionada con antelación.

En conclusión, el presente trabajo de investigación posee datos relevantes y con un aporte a la sociedad laboral en construcción según lo expuesto a lo largo del documento, acentuándose como base teórica para investigaciones a futuro que busquen información de las variables presentadas.

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Determinar los factores exógenos en función de actividades operativas que afectan el desempeño laboral en los Agentes de la CTE del cantón Arenillas en la provincia del Oro

### **Objetivos específicos**

- Identificar los factores exógenos en las actividades laborales de los agentes de tránsito.
- Analizar los factores exógenos que afectan el desempeño laboral de los agentes de tránsito del Cantón Arenillas.
- Establecer las estrategias adecuadas para la disminución del impacto de los factores exógenos en el desempeño laboral de los agentes de la CTE de la provincia de El Oro – Cantón Arenillas

### **Postura del Investigador**

En el presente trabajo de Investigación se plantea como investigador la siguiente postura:

Los factores exógenos afectan en el desempeño laboral en los agentes de la CTE que cumplen con sus funciones en el cantón Arenillas durante el año 2021

## CAPÍTULO 1. MARCO CONCEPTUAL

### 1. Factores Exógenos

Según Capa Benítez, Flores Mayorga, & Sarango Ortega (2015) expresan que acorde a la situación en la que se encuentren los colaboradores los riesgos que pueden presentar un nivel de riesgo laboral pueden ser:

- Riesgos mecánicos originados en el ambiente laboral en la manipulación de maquinaria
- Agentes físicos: como iluminación, ruido, vibración, radiación solar, factores climáticos
- Agentes sociales y psicológicos los que se someten diariamente los colaboradores de una organización.

#### a. Clima

Correal, Marthá & Sarmiento (2015) dan a conocer que las variabilidades climáticas tanto en latitudes altas como bajas, presentan incremento en las infecciones respiratorias que se proliferan en épocas de lluvia, sin embargo existen la presencia de las enfermedades en las épocas menos lluviosas, debido a que los países latinoamericanos tienen microclimas que permiten el desarrollo de las variaciones en el tiempo que en algunas ocasiones afectan a toda la población sin escatimar si son adultos mayores hasta niños.

#### b. Factores Físicos

La Dra. Collantes (2015) manifiesta que los factores que pueden afectar a un colaborador, independientemente de su edad son factores físicos exógenos que inciden en el nivel de estado de salud de cada persona y que contribuyen a que aumente el grado de deterioro si no se efectúa un diagnóstico apropiado y ejecutar el tratamiento cuando sea menester.

#### c. Radiación Solar

Mejía y otros (2016) mencionan que la radiación solar se caracteriza por afectar directamente a la piel, en donde se detalla que los tres tipos de radiaciones afectan a los sujetos, la radiación directa por proyectarse de manera directa a la piel; la radiación difusa, que es aquella que traspasa la atmósfera y que a través de las nubes de refracta en todos los ángulos; mientras que también se sufre de radiación reflejada, la que se refleja en la superficie terrestre, se puede mencionar que entonces se posee una radiación global.

#### d. Factores Biológicos

Maitta Rosado, Cedeño Párraga, & Escobar Garcpia (2018) da a conocer que la salud integral de una persona se ve afectada por diversos factores que alteran la calidad de vida que posee con normalidad, es así que los factores biológicos se encuentran en las enfermedades detectadas y es debido a su influencia que se desarrollan, repercutiendo negativamente en la vida del ser humano y esto en consecuencia ocasiona que el desempeño de las personas se vea afectado negativamente.

#### e. Estado de Salud

Según la Organización Mundial de la Salud (2019) el estado de salud depende del contexto en el que se desarrolla un individuo que es parte de la sociedad, debido a que las condiciones nutricionales sociales y mentales son de carácter autóctono de las regiones en las que crece la población, sumada a las condiciones económicas que posee la persona en cuestión, no obstante se conoce que la salud y su estado debe ser completo, tanto físico como mental y social, mas no se debe limitar a las ausencia de afecciones o enfermedades

#### f. Humedad

Manuel, Lanas Z., Wolff R., & Quezada L. (2021) menciona que los gases de invernadero que se producen en la naturaleza son esenciales para que la vida en el planeta siga existiendo, no obstante, la temperatura media mundial ha aumentado progresivamente alcanzando niveles sin precedente debido a la suma de quema de combustibles fósiles que disparan el nivel de humedad en el que desempeñan sus funciones los colaboradores que están en exteriores.

#### g. Covid

Maguiña Vargas (2020) expresa que los factores de riesgo que se deben considerar para el virus que ha causado un nivel de mortalidad del 48,5% son altos, en consideración a otras enfermedades preexistentes en la sociedad, debido a que las tasas de transmisión del SARS-CoV son altas y que requieren de las medidas de bioseguridad adecuadas para que de esta manera se pueda prevenir o reducir el índice de contagio.

No obstante la autora del artículo expresa que este factor exógeno en personas de todas las edades puede causar insuficiencia respiratoria severa, y mucho más en personas que se exponen a la interacción con otras en ambientes cerrados, sin medidas de bioseguridad o en ambientes abiertos pero irrespetando la distancia permitida causando contagios con una tasa mayos generando síntomas adversos a los ya conocidos por la comunidad.



#### h. Temperatura

Portillo Sorto (2021) da a conocer que el cambio climático ha creado condiciones de exceso de contaminación aumentando la mortalidad debido a temperaturas extremas, lo que causa implicaciones directas a la salud, así como indirectas que ocasionan que los habitantes del país presenten enfermedades asociadas al aumento y disminución de temperaturas mientras se encuentren en servicio activo, trabajando en exteriores.

#### i. Maltrato laboral cliente interno

En campo laboral la mayoría de los empleadores poseen la filosofía de que los clientes externos deben de esforzarse con compromiso y convicción con la finalidad de que la empresa u organización a la que pertenecen crezca en volumen, calidad atribuyendo el logro a los dirigentes a cargo, no obstante, en el desarrollo y alcance de metas los medios para conseguirlo son los colaboradores que en el proceso se desgastan emocionalmente, debido a condiciones externas como ofensas verbales de parte de clientes externos que tienen malestar con los productos o servicios que proporcionan. (Plasencia Quiliche, 2021)

#### j. Acoso

Se puede mencionar que dentro de las organizaciones, también se establece la constitución subjetiva entorno a la salud mental, dado que, en el contexto laboral existen implicaciones de carácter ético y moral que incurren en una eticidad colectiva que subyace a partir del reconocimiento o el desprecio que poseen los dirigentes a los integrantes que son parte de su organización. (Mac Donald Quiceno, 2022)

## **2. Desempeño Laboral**

Como menciona Ríos (2016) el desempeño laboral es un resultado que se obtiene de un proceso que se sujetan a actividades en donde se requieren competencias de parte de los trabajadores o colaboradores y el objetivo dentro de este proceso debería estar vinculado a los objetivos organizacionales, por lo que depende de la formación, la habilidad, y la experiencia que tenga cada trabajador para presentar diferentes resultados.

Gómez, Balkin y Cardi (2016) definen al desempeño laboral dentro de las organizaciones como acciones adicionales y conceptos diferentes a los resultados que dan a conocer los directores, el desempeño laboral se debe de considerar más que una medida, podría ser catalogado como parte de un diagnóstico que se evidencia en la evaluación de desempeño

el cual debe medir el rendimiento e información de un sistema diario, donde de manera efectiva se detecten errores para mejorar el desempeño

a. Rendimiento Laboral

Ríos (2016), menciona que el rendimiento laboral se encarga de medir los resultados que demuestra el equipo, considerando los resultados evidentes como parte de la satisfacción personal de sus miembros, por tanto, se coloca a reflexión de los líderes de la organización acerca de los factores exógenos que participan en la determinación del rendimiento de los equipos, de esta manera los resultados serán sólidos y numerosos los resultados demostrables dentro rendimiento del equipo.

b. Evaluación de desempeño

Franklin y Krieger (2017), manifiestan que la evaluación del desempeño se efectúa para establecer si cada uno de los integrantes de la organización procede de manera correcta en la ejecución de su trabajo, así como también es la evaluación de los aspectos incidentes para el logro de los objetivos propuestos. En un nivel más profundo, lo que se necesita con esta evaluación es aportar en el desarrollo personal y profesional de los integrantes de la organización, mejorar los resultados organizacionales, y determinar de qué manera se puede aprovechar el talento humanos disponible.

c. Desarrollo de actividades

Ontoria Millán (2018), indica que la palabra desarrollo se enfoca en el desenvolvimiento de actividades dentro de las ciencias sociales. En el marco de la descripción de un análisis económico, hablar de desarrollo es tener una incorporación de subprocesos, que deben de ser analizados por especialistas para encontrar un medición y recomendación en el entorno en el que se van a ejecutar las funciones, actividades y tareas.

d. Satisfacción Laboral

Bordas (2018), menciona que la satisfacción laboral es un concepto subjetivo dentro de las organizaciones, donde tiene relevancia el comportamiento humano dentro de las organizaciones.

e. Capacitaciones

Orozco (2018) señala que la capacitación es primordial, y un eje fundamental que debe ser analizada dentro de un proceso integrador y vital para la permanencia en el trabajo, desarrollo y evolución de los diferentes actores que en ella participan. Gracias a las capacitaciones, los empleados mediocres se transforman en trabajadores capaces y los

trabajadores actuales se desarrollan para cumplir nuevas responsabilidades. Lo que significa que la capacitación no es la simple realización de cursos, sino que consiste en lograr que las personas estén en condiciones de trabajar de manera eficiente, aquello que se requiera hacer de manera eficiente, independientemente del ámbito en el que se desenvuelve.

## CAPÍTULO 2. MARCO METODOLOGÍA

El objeto de estudio es la Comisión de Transito del Ecuador (CTE), aquella que se denomina una institución que cubre a nivel nacional el tránsito, pero esta vez será delimitada en la jurisdicción de la Provincia de el Oro que tiene como competencia todas las redes estatales y troncales de la provincia bananera.

El diseño de la investigación en curso se plantea como alcance de tipo correlacional, dado que al utilizar este diseño se consigue realizar la medición, el grado de afectación que tiene las variables entre sí. Por lo que se señala como variable independiente los factores de exógenos y como variable dependiente el desempeño laboral, todo desarrollado en la Comisión de Transito del Ecuador con jurisdicción en el cantón Arenillas dentro de la provincia del Oro. (Bernal Torres, 2016)

El tipo de investigación que se va a plantear en el presente tema de estudio sería el enfoque mixto ya que se ajusta a la realidad de la situación actual del proyecto, implementando el enfoque cualitativo por que se realizaron varias entrevistas al jefe zonal, al jefe provincial, a los jefes de cada destacamento que en este caso serian el destacamento de Arenillas (Hernández & Sampieri, 2020)

Adicional se implementó el enfoque cuantitativo debido a las diferentes encuestas realizadas a los miembros del cuerpo de vigilantes que laboran en las distintas áreas como estas OIAT (Oficina de Investigación de Accidentes de Tránsito), UREM (Unidad de rescate y Emergencias Médicas) DAI (Departamento de Asuntos Internos), UCTP (Unidad de control y transporte Público) y a parte operativa.

Se implemento el método deductivo en esta investigación debido a que se maximizó la variable dependiente e independiente a nivel macro, meso como lo es Latinoamérica y micro como lo es en lo local, con la finalidad de establecer conclusiones del objeto y el sujeto de estudio. Se uso el inductivo porque este método sirve para la recolección de información que permitirá verificar la afectación que tiene los factores psicosociales en el desempeño laboral de los agentes de tránsito de la provincia de el Oro; además se implementa el método hipotético-deductivo debido a que toma las lógicas antes expuestas formalizando las relaciones entre ambas variables sujeto de estudio. (Perez & Seca, 2020)

La población de estudio para esta investigación son los miembros del cuerpo de vigilantes de la Comisión Tránsito del Ecuador del destacamento de Arenillas, tanto los del nivel directivo como los del nivel técnico operativo que laboran en la provincia del Oro.

<b>Segmento de la Población</b>	<b>Número de personas</b>
<i>Nivel Directivo</i>	10
<i>Nivel Operativo</i>	70
<b>Total Población objetivo</b>	<b>80</b>

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Estévez Pino José Stalyn

### Muestra

Para la elaboración de este estudio se escogió el muestreo aleatorio simple, a través de este método, cada elemento de la población tiene la misma posibilidad de ser parte de los encuestados.

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{i^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población

Z= nivel de confianza. Se utilizó el 95%

P= probabilidad de éxito, o proporción esperada. Se utilizó el 0.50

i= error máximo admisible. Se trabajó con el 5% de error.

Reemplazando los valores en la fórmula, se tendrá que encuestar a **67** personas, que serán divididos entre agentes y del nivel directivo

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{i^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 80 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(80 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 67$$

Existen varias técnicas de recolección de datos, pero en este estudio se detornaron dos: la técnica cualitativa se usó para realzar las entrevistas permitiendo así un criterio más

definido de los miembros del cuerpo de vigilantes de la CTE, el instrumento que se usó para la recolección de datos fue la guía de entrevistas (Monroy Mejía & Nava Sanchezllanes, 2018)

La técnica cuantitativa es la que se implementó para realizar la encuesta al personal del nivel directivo y del nivel técnico operativo del cuerpo de vigilantes para la recolección de información y datos, siempre manteniendo el anonimato de los encuestados mediante cuestionarios realizados con preguntas cerradas tomando la escala de Likert como referencia para garantizar una mayor efectividad en el estudio. (Barrón de Olivares & D'Aquino, 2020)

Concretamente dentro de la validez de los instrumentos aplicados para el levantamiento de información, que se refiere al grado que tiene el material de recolección de datos para medir con exactitud las variables, se efectuó la validez de constructo a través de regresión múltiples o matriz de re-test: a criterio de experto cuestionario.

El trabajo actual de investigación tiene una importancia sustancial, además debe poseer la fiabilidad también conocida como confiabilidad del instrumento de recolección de datos refiriéndose al grado en que su aplicación al mismo individuo produce resultados consistentes y coherentes, por ello se puede medir el nivel de confiabilidad usando algunas técnicas y procedimientos en el caso de la presente investigación es mediante el **coeficiente alfa Cronbach**, que es posiblemente la más usada (Hernández & Sampieri, 2020)

### CAPÍTULO 3: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Análisis de los resultados de la entrevista aplicada al jefe de operaciones del destacamento.

1. ¿De qué manera diagnostican el estado de salud de sus agentes?

Durante el proceso de selección de personal todos nuestros agentes se someten a una evaluación médica, con la finalidad de que en este proceso se diagnostiquen signos de problemas de salud que a largo plazo ocasionarán un deterioro acelerado debido a la naturaleza de las actividades, puedo mencionar además que todo personal está con la cobertura de servicios médicos y hospitalarios con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y de manera periódica se efectúa una planificación para los chequeos correspondientes.

2. Comente ¿Cuáles son las actividades por realizar en un día laboral de un agente de la CTE en servicio?

Los agentes de campo se encargan de dirigir, regular y controlar el tránsito con estricto apego a la ley y de ayuda a la ciudadanía, esto es en el caso de las unidades motorizadas, en el paso de los peatones es dar regulación de tránsito y precautelar la libre movilidad de los usuarios viales.

3. ¿Antes de ser agente de tránsito conocía usted las actividades a efectuar?

cuando ingresé a través de los llamados que efectuaban para ser agente de la comisión no poseía ningún amigo o familiar que estuviese en funciones dentro de la institución, pero si veía a los agentes en las calles de la ciudad donde crecí.

4. ¿Cuál ha sido su peor experiencia en horario laboral respecto al cambio de temporadas (lluviosas y secas)?

Entre mis memorias están los inviernos hasta el año 2000, en la época de la corriente del niño donde en, momentos inesperados un aguacero arremetía contra la ciudad de Guayaquil, y el tránsito se volvía caótico porque la energía eléctrica no era constante entonces las señaléticas y luces no eran suficientes para el tránsito que siempre ha existido en la ciudad de Guayaquil, durante esa época los compañeros agentes tendían a enfermarse con mayor facilidad con gripe y tos, recuerdo que el Teniente a cargo

nos indicaba que el clima no era excusa que debíamos salir a laborar así se dificultara el trabajo, era parte de nuestro deber como miembros de la Institución

5. ¿De qué manera procedieron ante la pandemia actual?

La pandemia nos tomó desprevenidos, no se tenían insumos para precautelar la salud de nadie porque era un virus desconocido y hasta ese entonces mortal, como hubo confinamiento se trató de que solo el personal esencial laborara, se trató en lo posible de dotar al personal de mascarillas y gel anti - bacterial para que los agentes laboren en sus funciones, porque por la naturaleza de nuestro trabajo no nos podemos acoger a otras modalidades de trabajo ya sea teletrabajo o una modalidad híbrida.

6. ¿Cuál ha sido su experiencia los primeros años de agente tratando con los usuarios?

Los usuarios son tan volátiles y cambiantes pasan de ser ciudadanos educados a personas irracionales ante el desconocimiento de las leyes vigentes, mis experiencias han sido buenas y malas, le comento que existen experiencias buenas dado que he colaborado otorgando el servicio a la ciudadanía cuando lo amerita, en caso de un accidente actuamos bajo la norma y hay turistas que también necesitan orientación acerca de las vías a considerar para llegar a su destino y en cuanto a las malas han sido varias porque en el momento de aplicar la ley y los reglamentos vigentes los usuarios tienden a molestarse ante la aplicación de las sanciones y eso casi siempre termina en una ofensa verbal y con frases despectivas hacia los agentes,

7. ¿Cuáles son las ventajas de realizar una evaluación de desempeño de los agentes?

En nuestras labores una evaluación de desempeño nos ilustra en el trabajo que efectúan los agentes, los procesos en los que son efectivos y las falencias que existen en su proceder, a través de la evaluación podemos detectar los posibles errores y esto nos permite tomar decisiones que a corto plazo son aplicadas mitigando los efectos que antes pudiesen haber existido.

8. ¿Cuáles son las competencias que deben cubrir los agentes?

Puedo decir que la competencia de toda la CTE es controlar el tránsito en todas las redes estatales y trocales en todo el territorio ecuatoriano



9. Las actividades que implican gran responsabilidad, cuando son realizadas con gran mérito, ¿De qué manera son reconocidas?

En la actualidad, las actividades que son de gran responsabilidad se le otorgan a personas que previamente han cumplido efectivamente con sus labores, luego se realiza un reconocimiento al mérito que tiene esta persona por el alcance de esa meta establecida, todo reconocimiento se registra en la hoja de vida de los agentes, esto es importantes dado que en los momentos de otorgar los ascensos se revisan estos expedientes de los agentes, las actividades loables son galardonadas y le dan importancia al agente y a su experiencia dentro de sus labores.

10. ¿Qué aptitudes deben mostrar los agentes bajo su mando?

Todo agente que esté dentro de mi mando debe tener tres valores importantes, no solo en el trabajo si no en la vida misma, porque sin ellos no son miembros distinguidos de la sociedad, y son: honor, disciplina y lealtad.

Análisis de los resultados de las encuestas aplicadas a los agentes operativos

Datos Generales

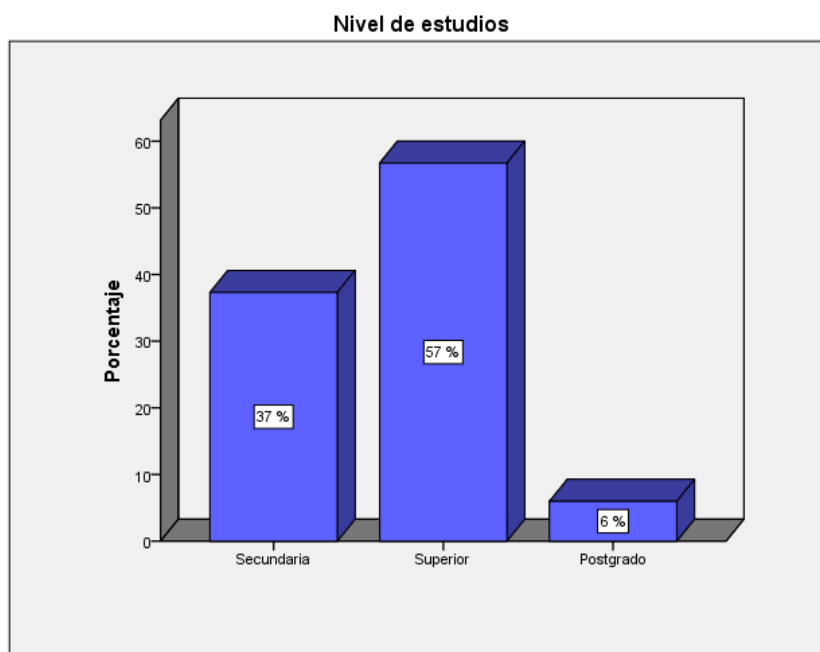
**Tabla 1.** Nivel de estudios

	Frecuencia	Porcentaje
<b>a</b> Secundaria	25	37,3
Superior	38	56,7
Postgrado	4	6,0
Total	67	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal administrativo y personal operativo

**Elaborado por:** Ing. Stalyn Estévez

**Gráfico 1.** Nivel de Estudios



**Fuente:** Encuesta aplicada a personal administrativo y personal operativo

**Elaborado por:** Ing. Stalyn Estévez

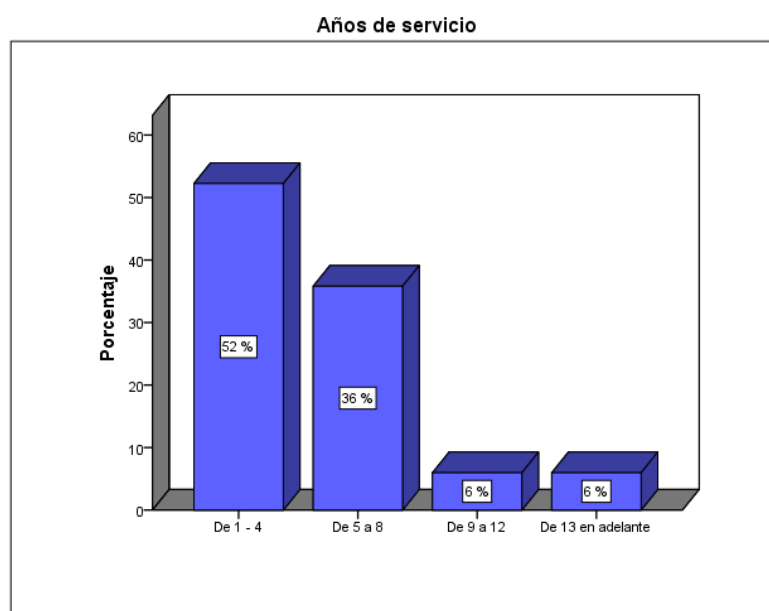
En el instrumentos de recolección de datos cuantitativo que se efectuó a 67 agentes de tránsito de la CTE del cantón Arenillas en un mayor porcentaje expresan que han finalizado sus estudios de tercer nivel o superior con la finalidad de obtener el crecimiento laboral proyectado mejorando su calidad de vida a través de ingresos mayores, mientras que en porcentaje no tan alejado expresó que tiene culminado su etapa secundaria pero se encuentran estudiando el tercer nivel, mientras que en un 4% indicaron que poseen un postgrado debido a que sus funciones administrativas lo ameritan.

**Tabla 2.** Años de servicio

	Frecuencia	Porcentaje
<b>b</b> De 1 - 4	35	52,2
De 5 a 8	24	35,8
De 9 a 12	4	6,0
De 13 en adelante	4	6,0
Total	67	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal administrativo y personal operativo

**Elaborado por:** Ing. Stalyn Estévez

**Gráfico 2.** Años de servicio

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal administrativo y personal operativo

**Elaborado por:** Ing. Stalyn Estévez

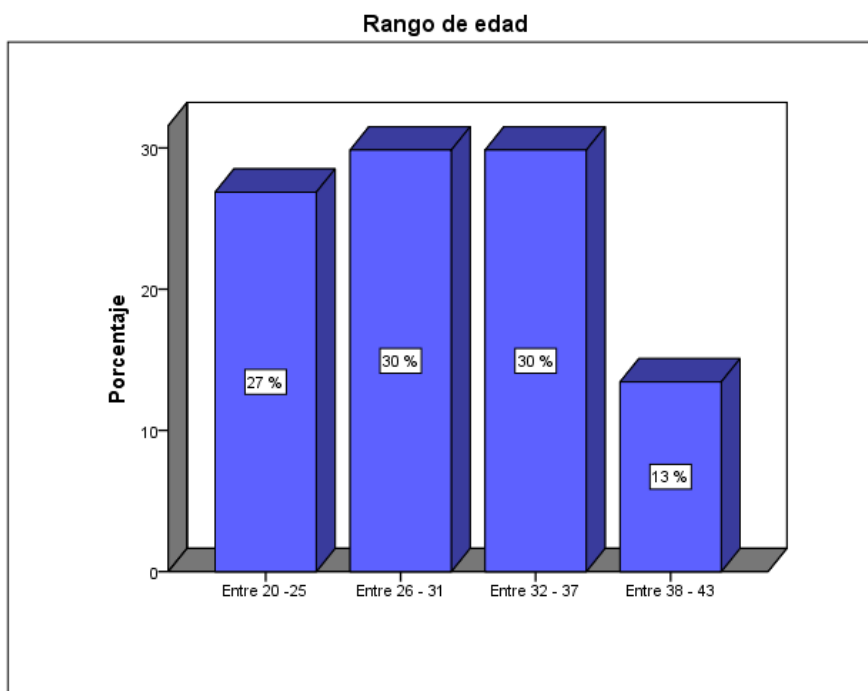
Se diagnosticó además que la muestra encuestada no poseen más de cuatro años de servicio efectuando la referencia con el cuestionamiento anterior en donde en un gran porcentaje tienen un nivel culminado de segundo nivel, esto es la resultante de la necesidad de ingresos en las familias ecuatorianas debido a la crisis económicas y la carencia de trabajos formales en las instituciones, es así que en un 52,2% indica que tienen de uno a cuatro años laborando, mientras que en un 6% expresaron que tienen más de 13 años en la institución y que la evolución que han visto es tangible ante ellos, dado que han observado como muchos agentes de alto rango se retiran, dando cabida al ingreso de “sangre nueva”

**Tabla 3. Edad**

	Frecuencia	Porcentaje	
<b>C</b>	Entre 20 -25	18	26,9
	Entre 26 - 31	20	29,9
	Entre 32 - 37	20	29,9
	Entre 38 - 43	9	13,4
	Total	67	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal administrativo y personal operativo

**Elaborado por:** Ing. Stalyn Estévez

**Gráfico 3. Edad**

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal administrativo y personal operativo

**Elaborado por:** Ing. Stalyn Estévez

Se da a conocer que según la encuesta aplicada se visualiza una población joven en funciones, sumando un porcentaje considerable, siendo un 87,6% el total de personas que tienen menos de 37 años esto debido a las condiciones de ingreso en el proceso de selección del personal y los requisitos que deben cumplir al momento de su admisión a la academia, esto otorga una perspectiva de cambio en e innovación.

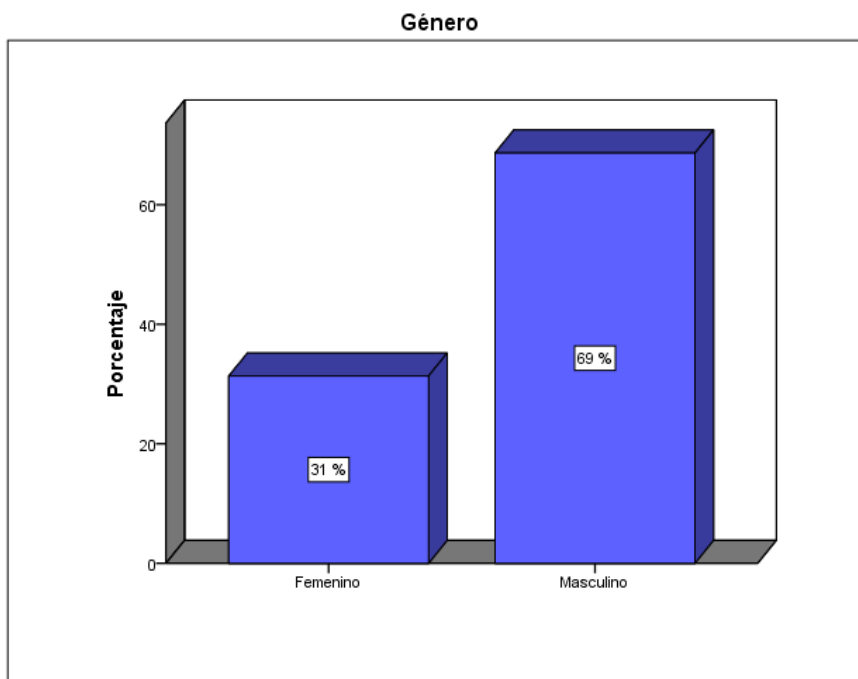
**Tabla 4. Género**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>d</b>	Femenino	21	31,3
	Masculino	46	68,7
	Total	67	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal administrativo y personal operativo

**Elaborado por:** Ing. Stalyn Estévez

**Gráfico 4. Nivel de estudios**



**Fuente:** Encuesta aplicada a personal administrativo y personal operativo

**Elaborado por:** Ing. Stalyn Estévez

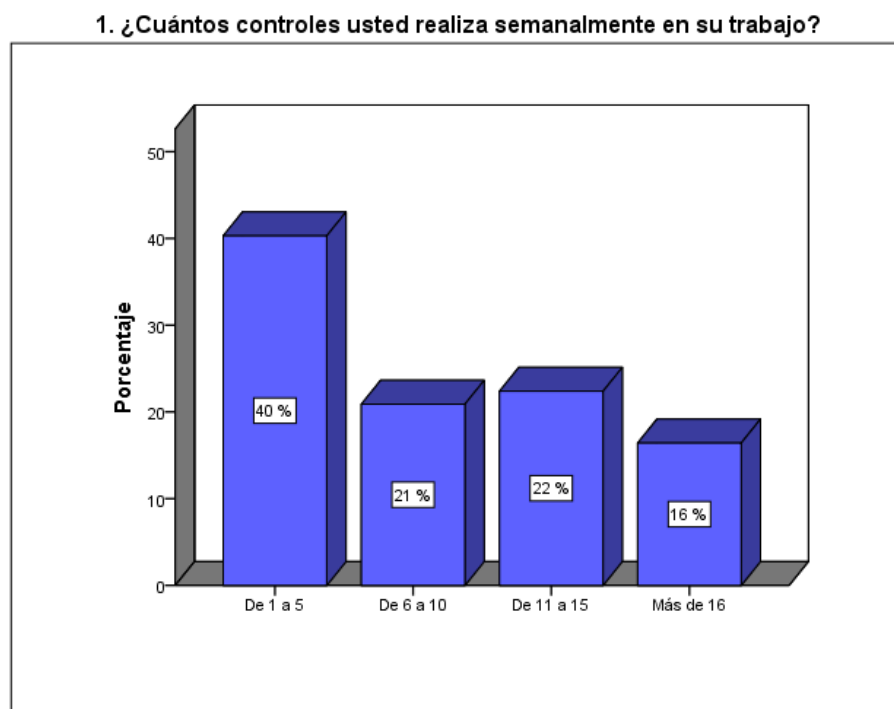
En el instrumento de recolección aplicado a los agentes de tránsito operativos y administrativos del cantón Arenillas se logra determinar que la población femenina es inferior a los que se identifican como del género masculino, dado que en un 31,3% expresan que las mujeres en los últimos años han ejercido labores dentro de la organización, como precedente indican que las personas que la CTE inicia desde la primera promoción como una organización de hombres debido a las largas jornadas laborales y el ingreso de las mujeres es un logro para la institución que busca la equidad en los ciudadanos

**Tabla 5.** Frecuencia de trabajo de campo**1. ¿Cuántos controles usted realiza semanalmente en su trabajo?**

	Frecuencia	Porcentaje	
<b>1</b>	De 1 a 5	27	40,3
	De 6 a 10	14	20,9
	De 11 a 15	15	22,4
	Más de 16	11	16,4
	Total	67	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal administrativo y personal operativo

**Elaborado por:** Ing. Stalyn Estévez

**Gráfico 5.** Frecuencia de trabajo de campo

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal administrativo y personal operativo

**Elaborado por:** Ing. Stalyn Estévez

Entre los resultados obtenidos los encuestados respondieron que en su mayoría efectuaban de uno a cinco controles de manera semanal esto incluyen controles motorizados y patrullar a las horas asignadas durante las horas asignadas bajo horario, sin embargo, si sumamos los porcentajes restantes se obtiene que en una mayor proporción efectúan entre 6 y más de 16 controles de manera semanal, esto como causa de la ausencia del personal tras la época de pandemia en donde se dieron de baja a agentes de tránsito de la Unidad del cantón, esto da como resultado extensas jornadas de trabajo durante la semana y mayor exposición de los agentes a factores exógenos.

**Tabla 6. Estado de salud**

2. ¿Cuál ha sido el nivel de decadencia de salud percibida en este último año?

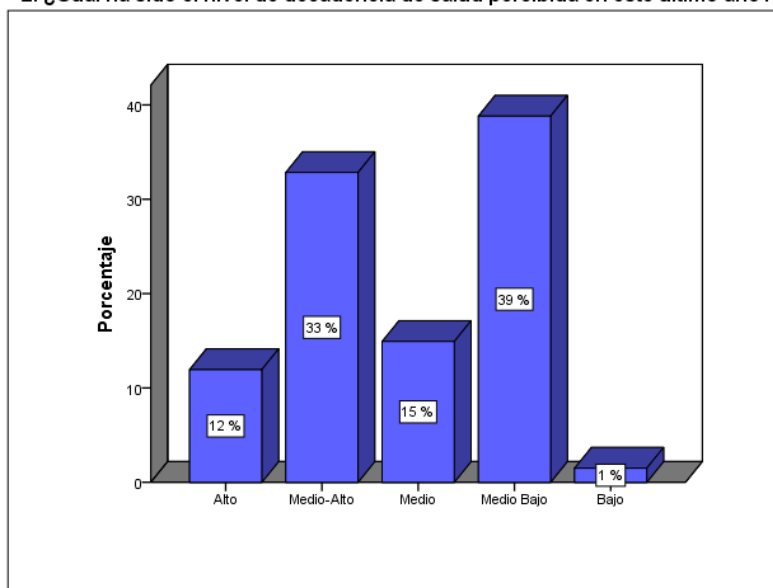
	Frecuencia	Porcentaje
Alto	8	11,9
Medio-Alto	22	32,8
Medio	10	14,9
Medio Bajo	26	38,8
Bajo	1	1,5
Total	67	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal administrativo y personal operativo

**Elaborado por:** Ing. Stalyn Estévez

**Gráfico 6. Estado de salud**

2. ¿Cuál ha sido el nivel de decadencia de salud percibida en este último año?



**Fuente:** Encuesta aplicada a personal administrativo y personal operativo

**Elaborado por:** Ing. Stalyn Estévez

En el último año de labores los agentes de tránsito manifestaron que en un nivel medio bajo no han percibido que su estado de salud decayera de manera abismal sino mas bien le atribuyen su decaimiento al virus mundial como lo es el SARS - Cov 19, debido a que algunos miembros de la institución perecieron ante este virus que se propagaba a través de minúsculas partículas que eran transportadas a través del aire, es así que si sumamos los porcentajes que lo preceden, denotaos que en mayor proporción han manifestado que su nivel de decadencia es alto, medio alto y medio siendo esto un indicador relevante en la investigación que argumenta que los factores exógenos inciden en el desempeño laboral de los agentes en servicio activo de la CTE del cantón Arenillas

**Tabla 7. Factores Exógenos**

3. Identifique, ¿A qué factores usted se somete cotidianamente que pueden afectar su salud?

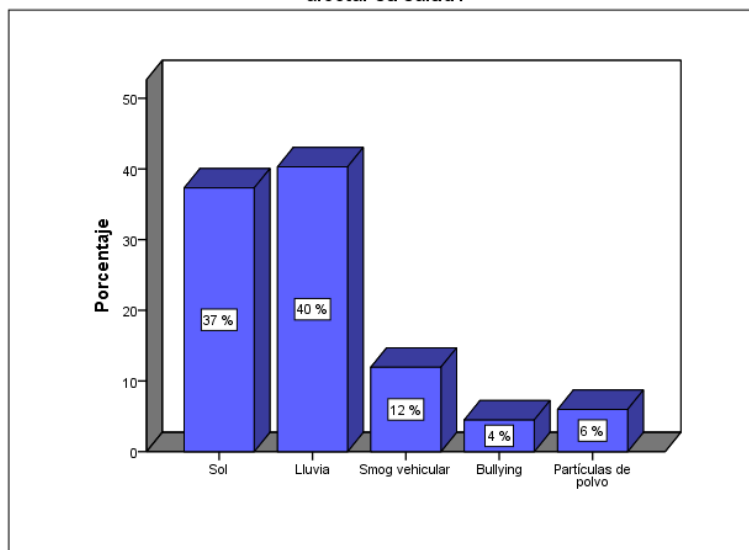
	Frecuencia	Porcentaje
Sol	25	37,3
Lluvia	27	40,3
Smog vehicular	8	11,9
Bullying	3	4,5
Partículas de polvo	4	6,0
Total	67	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal administrativo y personal operativo

**Elaborado por:** Ing. Stalyn Estévez

**Gráfico 7. Factores Exógenos**

3. Identifique, ¿A qué factores usted se somete cotidianamente que pueden afectar su salud?



**Fuente:** Encuesta aplicada a personal administrativo y personal operativo

**Elaborado por:** Ing. Stalyn Estévez

Bajo los instrumentos de recolección efectuados se obtiene que los agentes de tránsito expresan su desconocimiento ante el término factores exógenos como a las condiciones en los que ellos de manera diaria se exponen y que no se había considerado el hecho de las consecuencias a largo plazo, es por ello que se menciona por parte de los encuestados que entre el sol y la lluvia son los factores a los que más se exponen debido a la inestabilidad actual del clima en el cantón, en menor cantidad expresaron que su exposición a las partículas de polvo a disminuido dado que ante el uso de la mascarilla han percibido que ya no respiran ni sufren tantas molestias respiratorias, resaltando que el Smog vehicular si ocasiona malestar en su salud



**Tabla 8.** *Afectación en la salud*

4. Considera que, ¿Las actividades que usted realiza, pueden afectar su salud?

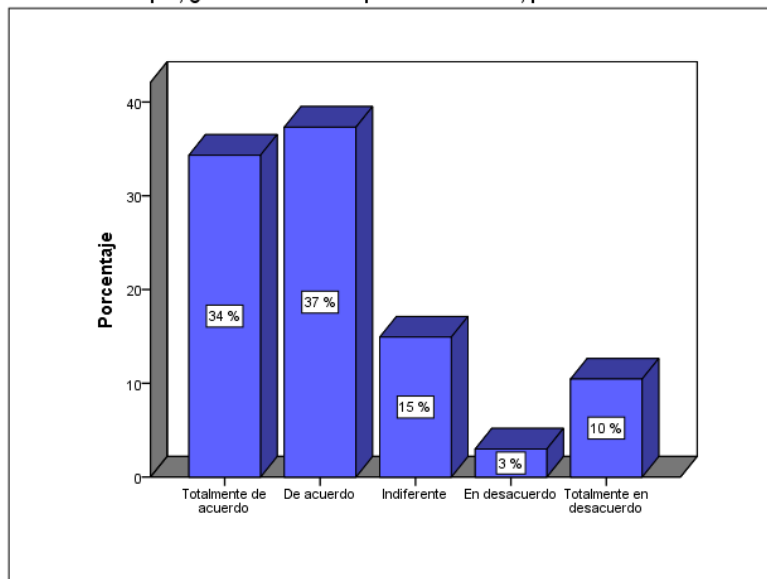
	Frecuencia	Porcentaje	
<b>4</b>	Totalmente de acuerdo	23	34,3
	De acuerdo	25	37,3
	Indiferente	10	14,9
	En desacuerdo	2	3,0
	Totalmente en desacuerdo	7	10,4
	Total	67	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal administrativo y personal operativo

**Elaborado por:** Ing. Stalyn Estévez

**Gráfico 8.** *Afectación en la salud*

4. Considera que, ¿Las actividades que usted realiza, pueden afectar su salud?



**Fuente:** Encuesta aplicada a personal administrativo y personal operativo

**Elaborado por:** Ing. Stalyn Estévez

Entre los encuestados expresan en su mayoría que las actividades que realizan de manera cotidiana son de esfuerzo físico y por esta razón tienen afectación de la salud, dan a conocer que aunque no se considera como factor externo, ellos sufren a un alto grado de estrés cuando los usuarios se comportan de una manera agresiva ante la implementación de la ley ante las infracciones en las que incurrir, mientras que en un porcentaje inferior pero a considerar expresan que su actitud es indiferente debido a que ellos efectúan actividades administrativas por lo tanto, su salud no se ve afectada en gran proporción por efectuar sus funciones desde las oficinas, mientras que los agentes de campo si se exponen a estos factores de afectación.

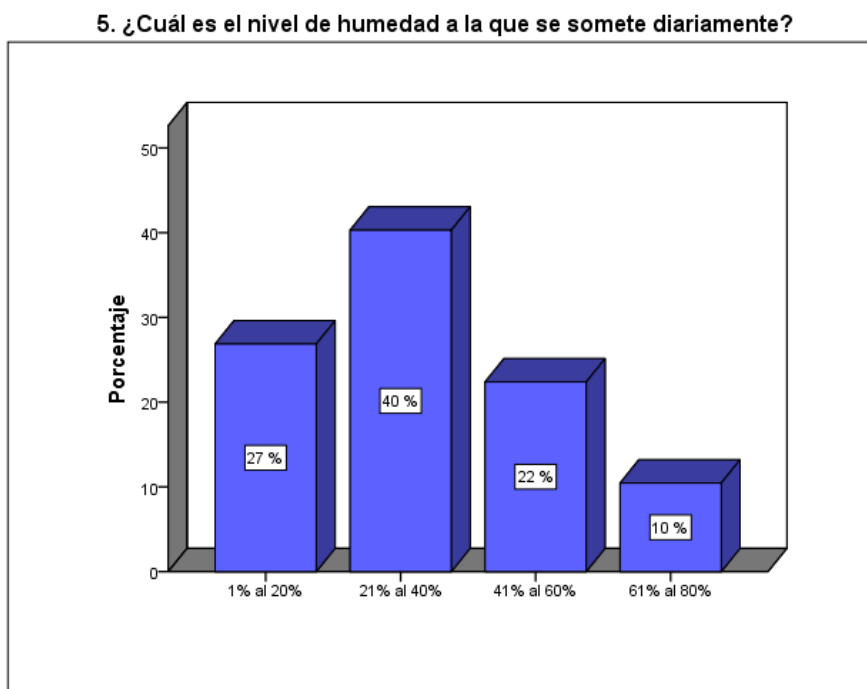
**Tabla 9. Nivel de humedad**

5. ¿Cuál es el nivel de humedad a la que se somete diariamente?

		Frecuencia	Porcentaje
<b>5</b>	1% al 20%	18	26,9
	21% al 40%	27	40,3
	41% al 60%	15	22,4
	61% al 80%	7	10,4
	Total	67	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal administrativo y personal operativo

**Elaborado por:** Ing. Stalyn Estévez

**Gráfico 9. Nivel de humedad**

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal administrativo y personal operativo

**Elaborado por:** Ing. Stalyn Estévez

Se expresó por parte de los encuestados que la humedad que perciben oscila entre el 1% y 40% debido a que debido a que el contexto laboral no es húmedo si no mas bien es seco durante la época en donde se efectúa la aplicación del presente instrumento de recolección de datos, mientras que como contraparte otros agentes del mismo cantón expresaron que la mayoría del tiempo el nivel de humedad es alto por tanto ellos tienen una transpiración o sudoración que no es pasada desapercibida, pero a pesar de esas condiciones deben de efectuar sus funciones, dado que desde la academia ellos mencionan que conocían de las actividades a ejercer, y como se expresó “todo es por un bien mayor”

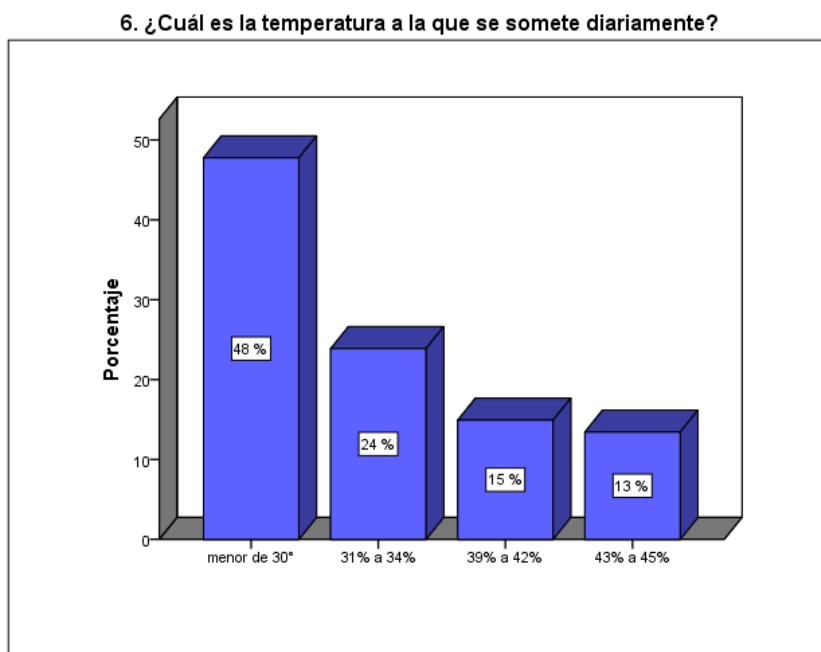
**Tabla 10. Temperatura**

6. ¿Cuál es la temperatura a la que se somete diariamente?

	Frecuencia	Porcentaje
menor de 30°	32	47,8
31% a 34%	16	23,9
39% a 42%	10	14,9
43% a 45%	9	13,4
Total	67	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a personal administrativo y personal operativo

Elaborado por: Ing. Stalyn Estévez

**Gráfico 10. Temperatura**

Fuente: Encuesta aplicada a personal administrativo y personal operativo

Elaborado por: Ing. Stalyn Estévez

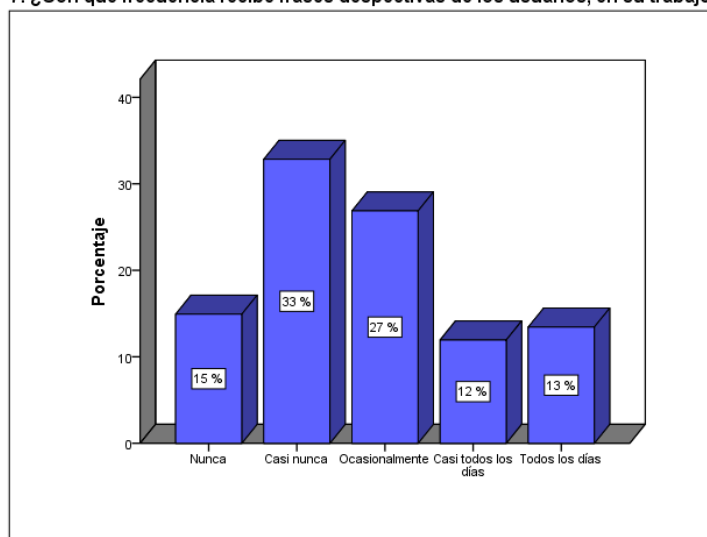
Siguiendo con el argumento anterior se mencionó entre los encuestados que debido a la época en la que se recolecta la información la temperatura es baja menor a 30° mientras que otros agentes encuestados hicieron hincapié en que las temperaturas en campo durante un día soleado está entre los 31° y 42° pero son una sensación térmica mayor a la de 38° este dato lo proporcionan de manera directa debido a que ellos constatan en las aplicaciones de sus teléfonos celulares la información que ofrecen para contribución con la presente investigación, expresaron que el sol eleva la temperatura, ocasiona estrés y colapso en las vías el nivel de smog aumenta y han sufrido deshidratación a causa de esto.

**Tabla 11. Acoso de clientes externos****7. ¿Con qué frecuencia recibe frases despectivas de los usuarios, en su trabajo?**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	14,9
Casi nunca	22	32,8
Ocasionalmente	18	26,9
Casi todos los días	8	11,9
Todos los días	9	13,4
Total	67	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal administrativo y personal operativo

**Elaborado por:** Ing. Stalyn Estévez

**Gráfico 11. Acoso de clientes externos****7. ¿Con qué frecuencia recibe frases despectivas de los usuarios, en su trabajo?**

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal administrativo y personal operativo

**Elaborado por:** Ing. Stalyn Estévez

Los encuestados manifestaron que casi nunca reciben frases despectivas de parte de los usuarios, debido a que no han emitido citación alguna debido a las infracciones cometidas, ellos indican que en el cantón los vehículos de carga pesada tienen la documentación necesaria para circular, mientras que dieciocho de los encuestados expresan que ocasionalmente reciben frases despectivas de parte de los usuarios que generalmente son motociclistas que se sienten "ofendidos" ante la detención que se les efectúa porque no poseen placa o sus pasajeros están sin casco, expresan que más que frases despectivas en el mal trato que ejercen y la analogía con animales de carroña que usualmente expresan tras la detención.

**Tabla 12. Incentivos**

8. ¿De qué manera incentivan al personal para que mantengan o eleven su desempeño laboral?

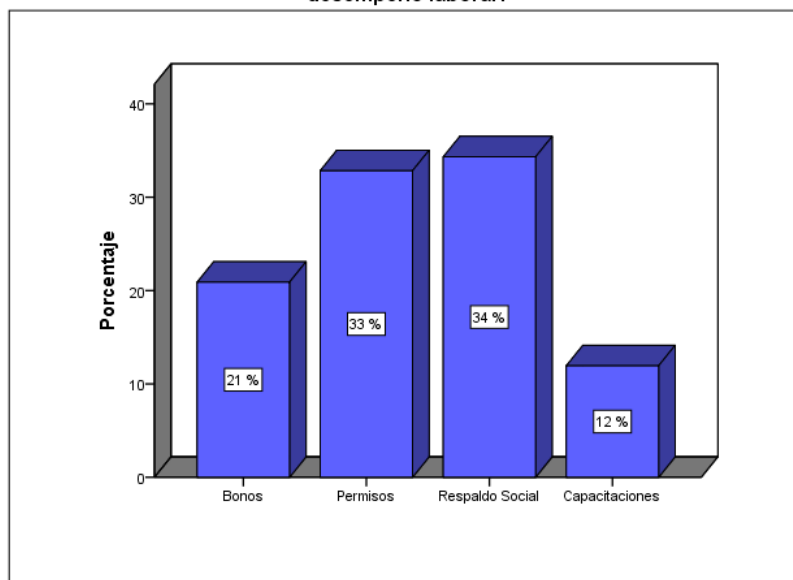
	Frecuencia	Porcentaje	
<b>8</b>	Bonos	14	20,9
	Permisos	22	32,8
	Respaldo Social	23	34,3
	Capacitaciones	8	11,9
	Total	67	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal administrativo y personal operativo

**Elaborado por:** Ing. Stalyn Estévez

**Gráfico 12. Incentivos**

8. ¿De qué manera incentivan al personal para que mantengan o eleven su desempeño laboral?



**Fuente:** Encuesta aplicada a personal administrativo y personal operativo

**Elaborado por:** Ing. Stalyn Estévez

Entre los incentivos que otorgan los alto mandos de la Comisión de Transito del Ecuador está el reconocimiento al mérito que se suscribe directamente al expediente u hoja de vida que tienen cada agente en la institución, es por ello que usualmente este mérito proporciona que en situaciones especiales como eventos de gran relevancia en la vida personal de la agencia si se solicita de manera formal permiso para cambiar los horarios es permisible bajo las restricciones del caso, siempre preservando el recurso humano y de esta manera se motiva a los agentes a continuar con sus labores, los agentes de más experiencia manifiesta que antes se otorgaban bonos a manera de incentivo, pero luego se regularizó esta motivación.

**Tabla 13. Capacitaciones**

9 ¿Cuántas capacitaciones recibe usted de manera semestral en temas de salud ocupacional?

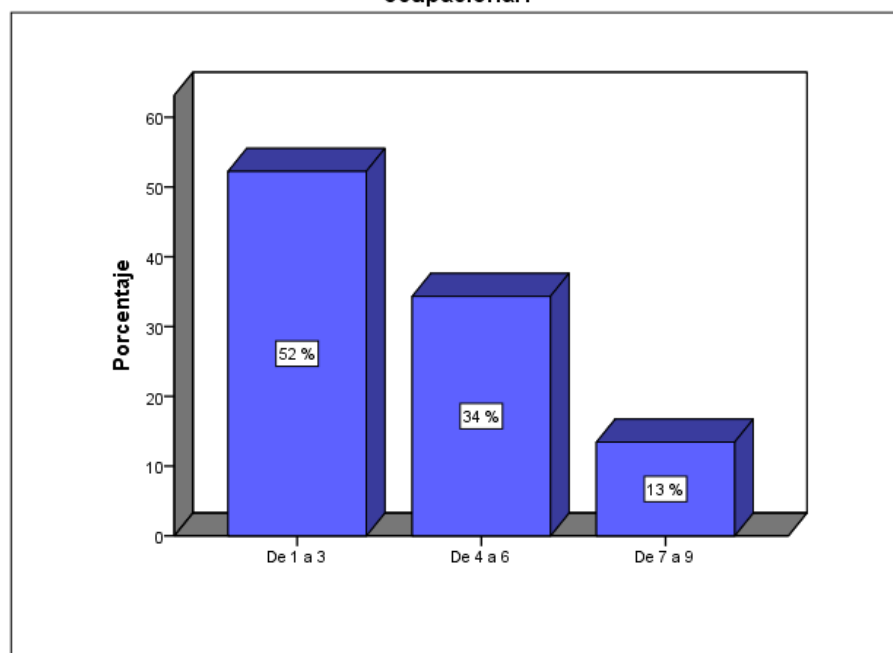
		Frecuencia	Porcentaje
<b>9</b>	De 1 a 3	35	52,2
	De 4 a 6	23	34,3
	De 7 a 9	9	13,4
	Total	67	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a personal administrativo y personal operativo

**Elaborado por:** Ing. Stalyn Estévez

**Gráfico 13. Capacitaciones**

9 ¿Cuántas capacitaciones recibe usted de manera semestral en temas de salud ocupacional?



**Fuente:** Encuesta aplicada a personal administrativo y personal operativo

**Elaborado por:** Ing. Stalyn Estévez

Para finalizar, los encuestados indicaron que reciben semestralmente en su gran mayoría capacitaciones de una a tres veces al año respecto a la salud ocupacional y los cuidados que se deben tener en la ejecución de las actividades que se deben de cumplir, pero refieren que en estas capacitaciones no se han otorgado estrategias para combatir los efectos que a largo plazo ocasionan los factores exógenos al trabajo como lo son el sol, la lluvia, el smog y las cambiantes temperaturas, entre el personal administrativo se menciona que reciben más capacitaciones respecto a la salud ocupacional y enfermedades de condiciones ergonómicas debido a las jornadas largas de monitoreo que tienen que efectuar durante el semestre.

### Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	3

Esta prueba permite medir la consistencia y la validación del constructo en la relación que se tiene entre los ítems presentados en la escala de Likert, es así como, mientras más se acerca a uno (1) más fiable se vuelve el estudio para la repetición en investigaciones futuras.

## CAPÍTULO 4 INFORME ACADÉMICO

### Título

Propuesta de estrategias para la implementación de un plan de mejoras que contribuyan a la prevención de las enfermedades laborales de los miembros de la CTE.

### Diagnóstico

Considerando como antecedente los resultados presentados, se hace referencia a que los factores exógenos tienen incidencia dentro del Estado de salud de los miembros de la comisión de tránsito del Ecuador en el cantón objeto de estudio, por tanto, como investigador se presenta la propuesta en donde se detallan las estrategias a implementar bajo un plan de capacitaciones que ven a conocer los riesgos que tienen los factores exógenos como el sol, el smog, y la lluvia en el cuerpo humano

En consecuencia, es evidente que a largo plazo el estado de salud de los miembros de las xtec va a decaer ocasionando que en la etapa de ser adultos mayores contraigan con mayor facilidad enfermedades mortales tales como cáncer a la piel, insuficiencia traqueo respiratoria, enfermedades relacionadas con el sistema respiratorio e inmunológico, daños ante radiación ultravioleta y enfermedades causadas por el excesivo tiempo en una posición no ergonómica.

Bajo el argumento precedido por artículos científicos y trabajos de investigación a nivel internacional se denota que la propuesta planteada es relevante de manera nacional en el territorio de la República del Ecuador, así como es un elemento de investigación referencial a nivel internacional por la escasa información en investigaciones dentro del campo de la salud ocupacional referente a los factores exógenos en el contexto laboral.

Dentro de los instrumentos de recolección de datos ejecutados y cuestionados ante las autoridades competentes y el personal operativo se obtiene que el desconocimiento de los efectos a largo plazo que propician los factores exógenos a los que se someten de manera cotidiana los miembros de la CEE tiene un índice muy alto, por tanto en la primera parte de la propuesta presentada se menciona un plan de capacitación que tiene como objetivo el informar a los miembros de la CTE los efectos de los factores exógenos, las medidas de prevención que se tomarán como institución, y los cuidados a largo plazo que deben cumplir los colaborador los agentes



### Justificación

La aplicación de la presente propuesta tiene como finalidad mejorar el nivel de prevención a largo plazo de la CTE, de manera que los agentes que tienen participación directa en el campo laboral posean la información oportuna para cumplir con sus actividades mientras precautelan su salud.

Las investigaciones que se han efectuado en el marco de los factores externos que afectan el desempeño laboral son de carácter correlacional y dan a conocer resultados aplicables a los sujetos de investigaciones a nivel nacional como lo es los agentes de la Comisión de Tránsito del Ecuador, por tanto la relevancia en la que se argumenta el presente trabajo es consecuente al desarrollo del mismo proporcionando datos que se convierten en primera fuente para tomar decisiones que preserven la salud de los agentes de tránsito de la organización mencionada con antelación.

En consecuencia, se pueda mejorar las medidas a tomar para precautelar la salud de los agentes de la CTE, a través de una administración consiente y visionaria que impulse la priorización del talento humano, otorgándole la importancia dentro de la institución.

### Objetivos

- Diseñar estrategias que permitan a la institución precautelar la salud de los agentes que son miembros activos de la CTE.

### Objetivos específicos

- Incluir en el plan de mejoras las estrategias que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los ...
- Desarrollar capacitaciones con la finalidad de informar las medidas de precaución que se deben de considerar en el ejercicio de las actividades.
- Realizar los informes de necesidades ibidem de los puntos antes establecidos, adicionando el requerimiento de establecer un plan de salud ocupacional en concordancia a lo establecido según la norma vigente en el territorio ecuatoriano.

De esta manera se pronostica que, con el alcance los objetivos antes planteados contribuyen con una solución a una problemática nacional que se evidencia en todos los

Distritos de la nación, y que evidentemente es un campo que no ha tomado la relevancia necesaria en el ámbito de las Unidades Administrativas de Talento Humano.

#### Introducción o Fundamentación

Las instituciones como la Comisión de tránsito del Ecuador poseen factores de riesgo exógenos asociados de manera directa a las actividades que desempeñan de manera cotidiana, así como lo menciona en el proyecto de investigación del Ministerio de Trabajo y asuntos sociales, (MDTAS, 2015) quien da a conocer que las condiciones de trabajo afectan el desempeño laboral debido a la exposición que tienen y las extensas jornadas de trabajo de los colaboradores de las organizaciones

Por lo tanto, se requiere de estrategias que contribuyan con la preservación de la salud de los miembros de la CTE, dado que a corto plazo los efectos no son visibles pero afectan al desempeño laboral debido a que un agente en malas condiciones de salud tiende a elevar el nivel de ausentismo dentro de la institución, se hace mención que un agente con el estado de salud deteriorado no procede a efectuar las actividades con normalidad como lo efectuaría una persona en óptimas condiciones de salud.

Con este precedente, y bajo una visión global a largo plazo se menciona que los agentes de mayor experiencia dentro de la institución, y bajo el actual conocimiento de los efectos a largo plazo, relacionan casos conocidos de agentes retirados que actualmente tienen afecciones pulmonares, quienes después de una evaluación exhaustiva se determina de parte de los galenos que las causas de la enfermedad es el estilo de vida que se tenía en la época que ellos laboraban en las calles de Arenillas.

El desempeño laboral de los agentes de tránsito deben de ser óptimos, debido a que un error de parte de los agentes podría ocasionar accidentes en las vías principales o troncales del cantón en mención, por lo tanto la institución debe de priorizar la salud de los agentes frente al alcance de los objetivos de la institución, bajo este argumento se puede decir que el talento humano es un recurso tangible que debe de preservarse en óptimas condiciones para que su desempeño sea acorde a los esperados y proyectados, de esta manera las funciones se podrán efectuar correctamente.

## Estrategias por considerar

<b>Estrategias</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Estrategia de mejora</b>	<b>Responsables</b>	<b>Recursos</b>	<b>Costos Mensual</b>
<b>FACTORES EXÓGENOS</b>	Diseñar un plan de capacitaciones, respecto a los efectos que tienen los factores exógenos a los que se someten cotidianamente los miembros de la CTE, dado que en un 92% el personal radica en las calles ejecutando actividades de control y vigilancia	Realizar capacitaciones sobre los factores exógenos que afectan la salud de los miembros de las CTE dirigida al departamento de recursos humanos y al departamento de bienestar social	Unidad Administrativa de Talento Humano	Cotizaciones de facilitadores especializados	\$ 500.00
<b>PLAN SALUD OCUPACIONAL</b>	Implementar un plan de salud ocupacional que según la normativa vigente contribuya con el monitoreo constante de los miembros de la CTE	Plan de salud ocupacional dentro de la jurisdicción de la provincia del Oro que constará de un médico general y con un psicólogo para atender las necesidades del cuerpo uniformado	Unidad Administrativa de Talento Humano Departamento de Salud Ocupacional	Médico General Psicólogo	\$ 1.800.00
<b>INSUMOS DE PREVENCIÓN</b>	Crear cédulas presupuestarias que estén destinadas a la adquisición de insumos de prevención de enfermedades causadas por factores exógenos, y que mitiguen sus efectos a largo plazo	Incluir dentro del presupuesto anual de la comisión de tránsito del Ecuador un rubro destinado solo para implementos necesarios con el objetivo de minimizar los factores exógenos del cuerpo uniformado esto es cuando están en la Sierra dotarlas de chompas térmicas guantes térmicos pasamontañas y calefacción y lo que está en el régimen Costa 2022 Lares cremas antisolares chubasqueros que no traspase la humedad ni traspase la lluvia	Unidad Financiera CTE	Insumos	\$ 1500.00
<b>TOTAL</b>					<b>\$ 3.800.00</b>

## Conclusiones

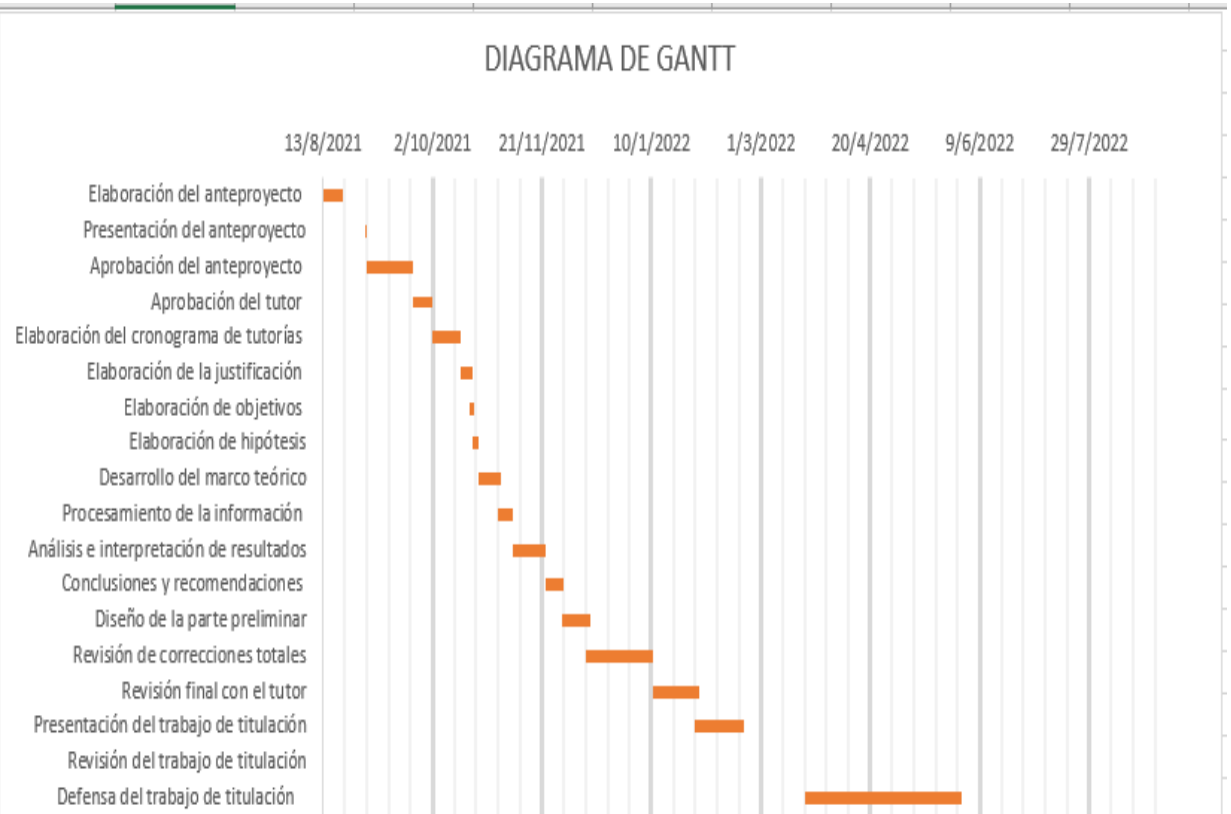
- Se determinó que entre los factores exógenos más relevantes que afectan el desempeño laboral en los Agentes de la CTE del cantón Arenillas en la provincia del Oro son: el sol, debido a las extensas jornadas que tienen en los controles de tránsito en las vías principales y troncales del cantón; la lluvia, que en la mayoría de los casos es presenciada durante el ejercicio de las actividades y el smog que es causado por los vehículos, que a nivel nacional va en aumento por la adquisición de nuevos medios de transporte.
- Los factores exógenos afectan el desempeño de los agentes en la realización de las actividades laborales debido a que, al quebrantarse su estado de salud se llega al ausentismo y a largo plazo estos decaimientos en el estado de salud provoca enfermedades ligadas a las actividades laborales, que en su mayoría son problemas en la piel que según investigaciones previas pueden llegar al nivel cancerígeno, y afecciones traqueo pulmonares.
- En el presente estudio se conceptualizó los factores exógenos presentes en las actividades de los agentes a través de la referencia de fuentes secundarias que afectan el desempeño laboral de manera directa.
- Se presentó las estrategias adecuadas para que el impacto de los factores exógenos sea menor, y de esta manera no tenga afectación el desempeño laboral de los miembros del nivel operativo.

## Recomendaciones

- Como investigador se recomienda que se considere la posterior adquisición de insumos médicos y de protección que precautelen el estado de salud de los agentes de tránsito con énfasis en los colaboradores que se encuentran ejerciendo sus labores en el campo
- Se debería efectuar una evaluación médica especializada, y no tener como única base médica los controles anuales en el Seguro Ecuatoriano de Salud, dado que esas evaluaciones son referenciales para las condiciones del estado de salud actual y que no previenen enfermedades futuras, es decir, se los agentes de tránsito del nivel operativo a través de centro médico que proporcione este servicio deben ser evaluados de manera integral acorde a las actividades que efectúan haciendo énfasis en las enfermedades profesionales a largo plazo
- Entre las estrategias se considera la implementación de un médico de salud ocupacional con la finalidad de que el tratamiento a corto plazo disminuya la afectación en el desempeño laboral, dado que el agente de tránsito estaría en óptimas condiciones para efectuar las actividades.
- Se menciona además, que se deben efectuar capacitaciones respecto al tema de factores exógenos dado que en el momento de la aplicación del instrumento de recolección de datos los agentes no tenían identificado el concepto entre sus conocimientos dentro de la profesión y ante el desconocimiento las acciones a tomar para la prevención son nulas.

## CRONOGRAMA

1	NOMBRE	FECHA-INICIO	DIAS	FECHA-FIN
2	Elaboración del anteproyecto	13/8/2021	9	1/9/2021
3	Presentación del anteproyecto	1/9/2021	1	1/9/2021
4	Aprobación del anteproyecto	2/9/2021	21	22/9/2021
5	Aprobación del tutor	23/9/2021	9	1/10/2021
6	Elaboración del cronograma de tutorías	2/10/2021	13	14/10/2021
7	Elaboración de la justificación	15/10/2021	5	19/10/2021
8	Elaboración de objetivos	19/10/2021	2	20/10/2021
9	Elaboración de hipótesis	20/10/2021	3	22/10/2021
10	Desarrollo del marco teórico	23/10/2021	10	1/11/2021
12	Procesamiento de la información	1/11/2021	7	7/11/2021
13	Análisis e interpretación de resultados	8/11/2021	15	22/11/2021
14	Conclusiones y recomendaciones	23/11/2021	8	30/11/2021
15	Diseño de la parte preliminar	30/11/2021	13	10/12/2021
16	Revisión de correcciones totales	11/12/2021	31	10/1/2022
17	Revisión final con el tutor	11/1/2022	21	30/1/2022
18	Presentación del trabajo de titulación	30/1/2022	22	20/2/2022
19	Revisión del trabajo de titulación	21/2/2021	28	20/3/2021
20	Defensa del trabajo de titulación	21/3/2022	72	5/9/2022



**Fuente:** Diagrama de Gantt

**Elaborado por:** Ing. José Stalyn Estévez Pino

**Anexo 1.** Matriz de operacionalización de la variable independiente

Variable Independiente	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Factores Exógenos	Según Capa Benítez, Flores Mayorga, & Sarango Ortega (2015) expresan que acorde a la situación en la que se encuentren los colaboradores los riesgos que pueden presentar un nivel de riesgo laboral pueden ser: i) Riesgos mecánicos originados en el ambiente laboral en la manipulación de maquinaria ii) Agentes físicos: como iluminación, ruido, vibración, radiación solar, factores climáticos iii) Agentes sociales y psicológicos los que se someten diariamente los colaboradores de una organización.	X.1 Factores Físicos	X.1.1 Estado de Salud x.1.2 Deshidratación X.1.3 Clima	¿De qué manera diagnostican el estado de salud de sus agentes? ¿Antes de ser agente conocía de las actividades a efectuar? ¿Cuál ha sido su peor experiencia en horario laboral respecto al cambio de temporadas (lluviosas y secas)?	Entrevista a los oficiales Entrevista a los oficiales Entrevista a las agentes
		X.1 Factores Biológicos	X.2.1 Humedad X.2.2 COVID X.2.3 Temperatura	¿Cuál es el nivel de humedad a la que se somete diariamente? ¿De qué manera procedieron ante la pandemia actual? ¿Cuál es la temperatura a la que se somete diariamente?	Encuesta a los agentes Entrevistas a los agentes Encuesta a los agentes
		X.1 Factores Sociales	X.3.1 Maltrato Laboral Cliente externo X.3.2 Bullying X.3.3 Acoso	¿Con qué frecuencia recibe frases despectivas de los usuarios, en su trabajo? ¿Cuál ha sido su experiencia los primeros años de agente tratando con los usuarios? ¿Ha sufrido acoso por parte de algún usuario al que ha citado?	Encuesta a los agentes Entrevista a los agentes Entrevista a los agentes

**Fuente:** Matriz de operacionalización de la variable independiente

**Autor:** Ing. José Stalyn Estévez Pino

**Anexo 2.** Matriz de operacionalización de la variable dependiente

Variable Independiente	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Desempeño laboral	Son acciones o comportamientos que tienen los empleados y que de manera natural son importantes para el alcance de los objetivos organizacionales y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa u organización ("U5-EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO - Blogger")	Y.1 Rendimiento Laboral	Y.1.1 Evaluación de desempeño Y.1.2 Personalidad Y.2.3 Desarrollo	¿Cuáles son las ventajas de realizar una evaluación de desempeño de los agentes? ¿Cuáles son la competencia debe cubrir los agentes? ¿Cuántos controles usted realiza semanalmente en su trabajo?	Entrevistas a los agentes Entrevista a los agentes Encuesta a los agentes
		Y.2 Motivación laboral	Y.1.1 Remuneración Y.2.1 Reconocimiento de logros Y.2.3 Orientación	¿De qué manera incentivan al personal para que mantengan o eleven su desempeño laboral? Las actividades que implican gran responsabilidad, cuando son realizadas con gran mérito, ¿De qué manera son reconocidas? ¿Cuántas charlas de motivación reciben al año?	Encuesta a los agentes Entrevista a los agentes Entrevista a los agentes
		Y.3 Satisfacción Laboral	Y.3.1 Capacitaciones Y.3.2 Habilidades	¿Cuántas capacitaciones recibe usted de manera semestral? ¿Qué aptitudes deben mostrar los agentes bajo su mando?	Encuesta a agentes Entrevistas a los oficiales

**Fuente:** Matriz de operacionalización de la variable dependiente

**Autor:** Ing. José Stalyn Estévez Pino



Modelo de Instrumentos de recolección de información

Entrevista

**Universidad Estatal Península de Santa Elena**

**Instituto de Postgrado**

**Maestría en Gestión del Talento Humano**

Entrevista Semiestructurada Nivel Directivo Agentes CTE

**Tema:** FACTORES EXÓGENOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS AGENTES DE LA CTE, DEL CANTON ARENILLAS, AÑO 2021

**Objetivo:** Recabar información sobre los factores exógenos y el desempeño laboral de los agentes de la CTE, del cantón Arenillas

Toda la información proporcionada por el entrevistado/a será exclusivamente para propósitos académicos.

**DATOS GENERALES**

**Nombre**

\_\_\_\_\_

**Cargo**

\_\_\_\_\_

**Años de servicio**

\_\_\_\_\_

**PREGUNTAS**

1

¿De qué manera diagnostican el estado de salud de sus agentes?

2

Comente ¿Cuáles son las actividades por realizar en un día laboral de un agente de la CTE en servicio?

3

¿Antes de ser agente conocía de las actividades a efectuar?

4

¿Cuál ha sido su peor experiencia en horario laboral respecto al cambio de temporadas (lluviosas y secas)?

5

¿De qué manera procedieron ante la pandemia actual?

6

¿Cuál ha sido su experiencia los primeros años de agente tratando con los usuarios?

7

¿Cuáles son las ventajas de realizar una evaluación de desempeño de los agentes?

8

¿Cuáles son la competencia que deben cubrir los agentes?

9

Las actividades que implican gran responsabilidad, cuando son realizadas con gran mérito, ¿De qué manera son reconocidas?

10

¿Qué aptitudes deben mostrar los agentes bajo su mando?

**Tema:** FACTORES EXÓGENOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS AGENTES DE LA CTE, DEL CANTON ARENILLAS, AÑO 2021

**Objetivo:** Recabar información sobre los factores exógenos y el desempeño laboral de los agentes de la CTE, del cantón Arenillas

**DATOS GENERALES**

<b>Nivel de estudios:</b>	Primaria <input type="checkbox"/>	Secundaria <input type="checkbox"/>	Superior <input type="checkbox"/>	Postgrado <input type="checkbox"/>
<b>Años de servicio:</b>	De 1 - 4 <input type="checkbox"/>	De 5 a 8 <input type="checkbox"/>	De 9 a 12 <input type="checkbox"/>	De 13 en adelante <input type="checkbox"/>
<b>Rango de edad:</b>	Entre 20 -25 <input type="checkbox"/>	Entre 26 - 31 <input type="checkbox"/>	Entre 32 – 37 <input type="checkbox"/>	Entre 38 - 43 <input type="checkbox"/>
<b>Género:</b>	Femenino <input type="checkbox"/>	Masculino <input type="checkbox"/>	LGBTI+ <input type="checkbox"/>	Reservado <input type="checkbox"/>

**Instrucciones:** Lea detenidamente y marque con una equis (X) la opción que considere apropiada.

1. ¿Cuántos controles usted realiza semanalmente en su trabajo?

De 1 a 5  De 6 a 10  De 11 a 15  Más de 16  No realiza

2. ¿Cuál ha sido el nivel de decadencia de salud percibida en este último año?

Alto  Medio-Alto  Medio  Medio Bajo  Bajo

3. Identifique, ¿a qué factores usted se somete cotidianamente que pueden afectar su salud?

Sol  Lluvia  Smog Vehicular  Bullying  Partículas de polvo

4. Considera que, ¿Las actividades que usted realiza, pueden afectar su salud?

Totalmente de acuerdo  De acuerdo  Indiferente  En desacuerdo  Totalmente en desacuerdo

5. ¿Cuál es el nivel de humedad a la que se somete diariamente?

1% al 20%  21% al 40%  41% al 60%  61% al 80%  81% al 100%

6. ¿Cuál es la temperatura a la que se somete diariamente?

menor a 30°  31° a 34°  35° a 38°  39° a 42°  43° a 45°

7. ¿Con qué frecuencia recibe frases despectivas de los usuarios, en su trabajo?

Nunca  Casi nunca  Ocasionalmente  Casi todos los días  Todos los días

8. ¿De qué manera incentivan al personal para que mantengan o eleven su desempeño laboral?

Bonos  Vacaciones  Permisos  Respaldo social  Capacitaciones

9 ¿Cuántas capacitaciones recibe usted de manera semestral?

1 a 3  4 a 6  7 a 9  10 a 12  13 a 15

## Referencias

- Asch, J. (2015). *La evaluación de desempeño en las empresas y la resiliencia*.
- BADIA. (2014). *RIESGO*.
- Barrón de Olivares, V., & Aquino, M. (2020). *Proyectos y metodologías de la investigación*. Provincia de Buenos Aires, Argentina: Editorial Maipue. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/160000?page=51>
- Bermudez, M. J., & Pérez, G. A. (2017). *Psicología de la personalidad: teoría e investigación*. Madrid: UNED.
- Bernal Torres, C. (2016). *Metodología de la Investigación. 4ta Edición*. Bogotá: Pearson Educación de Colombia S.A.S.
- Bordas, M. M. (2018). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED.
- Borman, & Motowidlo. (2013). *Desempeño Laboral*.
- BRICEÑO, M., & GODOY. (2015). *RIESGO*.
- Capa, B., Flores, A., & Sarango, Y. (2015). Evaluación de factores de riesgos que ocasionan accidentes laborales en las empresas de Machala-Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 341-345.
- Chavez. (2002). *Confiabilidad de datos*.
- Chiavenato. (2016). *Desempeño Laboral*.
- Collantes Jara, J. (2015). Efectos de la radiación solar en la piel. *Revista Ecuamedic Eugenio Espejo*, 3-6.
- Collantes, J. (2015). Efectos de la radiación solar en la piel. *Rev. ecuat. med. Eugenio Espejo*, 3-6.
- Correal, M. E., Marthá, J. E., & Sarmiento, R. (2015). Influencia de la variabilidad climática en las enfermedades respiratorias agudas en Bogotá. *Biomédica*, 35(spe), 130-138.
- Eugenio, P. (2018). *Desempeño Laboral*. En P. Eugenio.
- Garcés, M. J. (2021). *Factores de riesgo*. ambato.

- Garcés, M. J. (25 de marzo de 2021). Factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del. *Factores de riesgo psicosocial y el desempeño*. Ambato.
- Gómez, M. L. (2016). *Dirección de Recursos Humanos (8va edición ed.)*. Madrid: Pearson Educación.
- Guanilo, u., & Gracia, O. (2014). Factores de riesgo psicolocial . En u. Guanilo, & O. Gracia, *Factores de riesgo psicolocial* (pág. 3).
- Hernández & Sampieri, R. (2020). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGrawHill Interamericana Editores.
- JIMENEZ, M. (2017). *RIESGOS PSICOSICIALES*.
- Krieger, M. J. (2017). *Comportamiento Organizacional: enfoque para América Latina*. México: Pearson Educación.
- Mac Donald Quiceno, J. (. (2022). Acoso laboral: el reconocimiento y el desprecio en el ámbito de trabajo. *Revista PRAXIS*, 85.
- Maguiña Vargas, C. G. (2020). El nuevo Coronavirus y la pandemia del Covid-19. *Revista Médica Herediana*, 31(2), 125-131.
- Maitta Rosado, I., Cedeño Párraga, M., & Escobar Garcpia , M. (2018). Factores biológicos, psicológicos y sociales que afectan la salud mental. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1-1.
- Manuel, O. G., Lanas Z., F., Wolff R., M., & Quezada L., A. (2021). The impact of climate change on health. *Revista Médica de Chile*, 738-746.
- MDTAS, M. d. (2015). *Prevención del cáncer laboral*. España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene.
- MDTMSS, M. d. (2016). Condiciones de trabajo y Salud. *Fundación Estatal de Prevención de Riesgos*, 35-42.
- Mejia, C. R., Chacón, J. I., Hernández-Calderón, N., Talledo-Ulfe, L., Vega-Melgar, V. I., Raza-Vásquez, L. E., & Cárdenas, M. M. (2016). Mejia, C. R., Chacón, J. I., Hernández-Calderón, N., Talledo-Ulfe, L., Vega-Melgar, V. I., Raza-Vásquez, L. E., ... & Cárdenas, M. M. (2018). Protección contra la radiación solar en trabajadores de empresas

- peruanas: prácticas y cuidado personal. *Dermatología Revista Mexicana*, 62(2), 101-110.
- Monroy Mejía, M. D., & Nava Sanchezllanes, N. (2018). *Metodología de la investigación*. . México, D.F.: Grupo Editorial Éxodo. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/upse/172512?page=115>
- Neffa. (2002). *Ambiente de trabajo* .
- Ochoa. (2014). *Motivación y productividad laboral*.
- Ontoria Millán, M. (2018). *Habilidades sociales*. México: EDITEX.
- Orozco, F. (2018). *El impacto de la capacitación*. México: Editorial Digital UNID.
- Perez, L. P., & Seca, M. V. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Ituzaingó: : Editorial Maipue.
- Plasencia Quiliche, S. C. (2021). La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral del cliente interno de Arenera Jaén SAC en la sucursal de Trujillo. *Universidad Privada del Norte*, 37-42.
- Portillo Sorto, E. (2021). Impacto del cambio climático en la salud de El Salvador. *Revista Científica Crea Ciencia*, 64-78.
- Ríos, G. (2016). *El talento humano en los sistemas de gestión*. Bogotá: Icontec.
- Ríos, G. R. (2016). *El talento humano en los sistemas de gestión*. . Bogotá: Icontec.
- Robbins, & Coulter. (2013). *Desempeño Laboral* .
- Sanchez-Anguila Muñoz. (2006). *Salud Laboral. Autoeficacia, ansiedad y satisfacción* .
- Vásquez, P. C., Suazo, S. V., & Klijn, T. P. (2014). Factores de riesgos psicosociales en el trabajo: género y enfermería. *Factores de riesgos psicosociales en el trabajo*.
- Vásquez, P. C., Valenzuela, S., & Paravic, K. T. (2014). Factores de riesgos psicosociales en el trabajo: género y enfermería. *Factores de riesgos psicosociales en el trabajo*.
- Vega, C. (2015). *Desempeño*.
- Viqueira García, V. (2019). *Promoción de la Autonomía Personal*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo.

WHO, W. H. (2019). *WHO Web Site*. Obtenido de  
<https://www.who.int/es/about/governance/constitution>