

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIA A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL

LA INFLUENCIA DE LA CARGA LABORAL EN EL ESTRÉS DEL
PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y
COMUNICACIÓN

JOHANNA ROXANA JARAMILLO REASCOS

DIRECTOR: ING.FERNANDO SOLÁ,MBA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO

QUITO, MARZO 2018

DIRECTOR DE DISERTACIÓN:

Ing. Fernando Solá Yépez, MBA

INFORMANTES:

Ing. Genoveva Zamora Moreta, MBA

Ing. Fabián Cueva Brito, Mgtr.

DEDICATORIA

A mis padres y hermana, por enseñarme a superar los vaivenes de la vida.

Roxana

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por su inmensa bondad y la sabiduría que ha puesto en mí a lo largo del camino.

A mis padres Rosa Capuz y Manuel Reascos, por todo su apoyo incondicional brindado al transcurso de mi carrera universitaria; son el amor más grande que Dios puso en mi vida.

A mi hermana, por toda la confianza y el cariño que me brinda a pesar de la distancia que llevamos.

A mi familia, por cada palabra de aliento y fuerza.

A mis amigos que son la familia que uno no elige pero aparece a lo largo de la vida, los cuales te enseñan a levantarte cuando tropiezas y a seguir adelante con tus sueños y metas.

A la Dirección de Promoción y Comunicación, por su valioso aporte para proceder con el estudio detallado a continuación.

Al Ing. Fernando Solá, por su guía, apoyo brindado como tutor en la realización del presente trabajo y por el entusiasmo que tiene como Docente.

Roxana

INDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	1
1. Descripción de la Organización	3
1.1. Antecedentes de la dirección de Promoción y Comunicación	3
1.2. Estructura organizacional de la Dirección de Promoción y Comunicación	4
1.3. Planteamiento del Problema	5
2. El Trabajo, la Carga de Trabajo y el Estrés.....	7
2.1. El Trabajo.....	7
2.1.1. <i>Jornadas Laborales.....</i>	<i>8</i>
2.2. La Carga de Trabajo – Sobrecarga de Trabajo	9
2.2.1. <i>Tipos de carga de trabajo</i>	<i>10</i>
2.3. El Estrés	12
2.3.1. <i>Factores que Influyen en el Estrés.....</i>	<i>16</i>
2.3.2. <i>Tipos de Estrés</i>	<i>18</i>
2.3.3. <i>Afectaciones del Estrés.....</i>	<i>19</i>
3. Evaluación de la Carga Laboral del Personal Administrativo de la DPC	21
3.1. Determinación de las cargas laborales	21
3.2. Estudio de cargas laboral	27
3.2.1. <i>Dirección de Promoción y Comunicación.....</i>	<i>27</i>
3.2.2. <i>Coordinación de Comunicación Institucional y Relaciones Públicas</i>	<i>40</i>
3.2.3. <i>Coordinación de Comunidades Digitales</i>	<i>46</i>
3.2.4. <i>Coordinación de Promoción.....</i>	<i>50</i>
3.3. Análisis de cargos que presentan sobrecarga	57
4. Estrategias para Gestionar el Estrés y la Sobrecarga en la DPC	69
4.1. Estrategias para gestionar el estrés	69
4.2. Estrategias para gestionar la sobrecarga laboral.....	71

5. Conclusiones y Recomendaciones	72
5.1 Conclusiones	72
5.2 Recomendaciones	74
6. Bibliografía	76

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Organigrama estructural	77
Anexo 2 Validación de descripción de tareas	78
Anexo 3 Actividades y Cálculo de Cargas laborales	94
Anexo 4 Tipo de cargas de trabajo por actividades	111
Anexo 5 Encuestas aplicadas en la DPC	124
Anexo 6 Entrevistas realizadas en la DPC	132

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama DPC	5
Figura 2 Síndrome General de Adaptación	13
Figura 3 Relación de Fases S.G.A con la Vida del Hombre	14
Figura 4 Factores Psicosociales Laborales, Factores Psicosociales de Riesgo y Riesgo Psicosociales	17
Figura 5 Cálculo de FTE en Matriz.....	26
Figura 6 Proceso de Determinar los Objetivos de Planes Estratégicos- Director	28
Figura 7 Proceso Definición de Estrategias para Promoción-Director	29
Figura 8 Proceso de Ejecución de Estrategias de la DPC – Director	30
Figura 9 Proceso de Revisión de Contenidos-Director	30
Figura 10 Proceso Seguimiento POAS-Director.....	31
Figura 11 Proceso de Proveedores- Director.....	32
Figura 12 Proceso de Organización de eventos-Director	32
Figura 13 Proceso de Revisión de Material Promocional y Retroalimentación de Actividades-Director	33
Figura 14 Proceso de Reuniones-Director	34
Figura 15 Proceso de Retroalimentación de Identidad Institucional-Director	34
Figura 16 Proceso de Coordinación de Página Web-Director	35
Figura 17 Proceso Archivo de Pedidos y Publicaciones – Director.....	36
Figura 18 Proceso Recepción y Envío de Solicitudes a la DPC - Asistente Administrativo	37
Figura 19 Proceso de Manejo de Proveedores - Asistente Administrativo.....	37
Figura 20 Proceso de Elaboración de Oficios y Reportes de la DPC - Asistente Administrativo	38
Figura 21 Proceso de Actividades de Soporte al Director - Asistente Administrativo	39
Figura 22 Proceso de Atención al Público en General-Asistente Administrativo.....	39
Figura 23 Proceso de Visibilizar en los Medios de Comunicación a la PUCE - Coordinador .	41
Figura 24 Proceso de Protocolo – Coordinador	41
Figura 25 Proceso Revista Actualidad - Coordinador.....	42
Figura 26 Procesos Varios – Coordinador	43
Figura 27 Procesos de Visibilizar en los medios de Comunicación a la PUCE-Auxiliar Administrativo	43
Figura 28 Proceso de Cartelera y Pantallas - Auxiliar Administrativo.....	44
Figura 29 Proceso de Incorporaciones - Auxiliar Administrativo	45
Figura 30 Procesos Varios- Auxiliar Administrativo.....	45
Figura 31 Proceso de Manejo de Redes Sociales.....	46
Figura 32 Proceso de Organización y Conducción del Programa "Soy de la Cato"	47
Figura 33 Proceso Varios	48
Figura 34 Proceso de Soporte a Actividades de la DPC	49
Figura 35 Proceso de Promoción en Colegio	50
Figura 36 Proceso de Material POP.....	51
Figura 37 Proceso de Ferias, charlas y visitas a colegios.....	51
Figura 38 Proceso de Investigación de Mercado	52
Figura 39 Proceso de Telemarketing.....	53
Figura 40 Proceso de Asesoría a Unidades Académicas.....	53

Figura 41 Proceso de Casa Abierta	54
Figura 42 Proceso POAS	55
Figura 43 Tipo de carga utilizada- Persona 1	61
Figura 44 Tipo de carga utilizada- Persona 2	61
Figura 45 Tipo de carga utilizada – Persona 3.....	62
Figura 46 Tipo de carga utilizada- Persona 4	63

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Total de Horas Tomadas en Estudios de Cargas	23
Tabla 2 Período de días No Laborables	24
Tabla 3 Matriz FTE.....	24
Tabla 4 Matriz FTE Vertical.....	25
Tabla 5 Resultado de Cargas Laborales	56
Tabla 6 Opciones de Preguntas de la Encuesta.....	58
Tabla 7 Resultados obtenidos de la Encuesta Aplicada	59

RESUMEN EJECUTIVO

El desequilibrio en el trabajo y sus tiempos puede llegar a afectar al individuo que desempeña un cargo de puesto específico lo cual no es conveniente para la organización ya que el recurso humano aporta de manera significativa dentro de la misma.

El presente estudio responde a la realidad de algunos administrativos de la Dirección de Promoción y Comunicación, han tenido que quedarse más allá de su hora habitual de trabajo debido al exceso de actividades que tienen que cumplir dentro de la Dirección; por esta razón el objetivo del estudio es determinar la influencia de la sobrecarga laboral en el estrés del personal de la Dirección.

Para el estudio se realizó el cálculo de cargas laboral por cada cargo de trabajo existente dentro de la Dirección, para después realizar encuestas y entrevistas solo en aquellos que presentan sobrecarga laboral.

Dentro del análisis del estudio se han detectado también otros factores que contribuyen al estrés del personal dentro de la Dirección a parte de la sobrecarga, es por esta razón que se ha diseñado estrategias para gestionar el estrés y la sobrecarga a través de herramientas y técnicas de sencilla aplicación; ya que es importante evitar que el estrés se acumule llegando a convertirse en un riesgo psicosocial.

INTRODUCCIÓN

Desde el siglo XX el estrés se encuentra asociado con el trabajo y su actividad, pero en realidad son múltiples los factores que influyen para desencadenar esta experiencia la cual se encuentra relacionada por lo general con respuestas negativas; y es que la realidad que se presenta en el trabajo para la mayoría de cargos implica mucho más que un compromiso de cuarenta horas por semana.

El desequilibrio entre el trabajo y sus tiempos llegan a producir sobrecarga laboral la cual afecta tanto a la empresa como a los individuos de trabajo, los mismos que desempeñan distintos cargos. El principal objetivo del estudio se basa en determinar la influencia de la sobrecarga laboral en el estrés del personal de la Dirección de Promoción y Comunicación.

La sobrecarga de trabajo es considerada como un factor psicosocial de riesgo, este y otros factores influyen de manera significativa en la aparición del estrés de una organización; dentro de la Dirección de Promoción y Comunicación varios administrativos han tenido que quedarse muchas veces más allá de su hora habitual de trabajo debido al exceso de actividades que tienen que cumplir, es por este motivo que la Dirección ha sido escogida como objeto del presente estudio.

En el primer capítulo se presenta la descripción de la organización; se muestra los antecedentes que ha tenido la Dirección de Promoción y Comunicación y de qué manera fue creada, también se presenta la estructura organizacional es decir que cargos de trabajo existen dentro de las misma y se muestra de manera detallada el planteamiento del problema existente

En el segundo capítulo se plasman definiciones y teorías de fundamental importancia para el desarrollo del presente estudio; se debe tener claro que un desbalance entre el trabajo y sus tiempos puede llegar a afectar a los individuos que desempeñan cargos de puesto específicos.

El tercer capítulo da a conocer la metodología utilizada para el cálculo de cargas de trabajo por puestos y cuáles fueron sus resultados, también se determina los sujetos de estudio, herramientas utilizadas, etc.

El cuarto capítulo tiene la finalidad de proponer estrategias tanto para gestionar la sobrecarga laboral como el estrés, los mismos que fueron encontrados solo en algunos cargos de puestos dentro de la Dirección de Promoción y Comunicación, es importante reducir los niveles de estrés ya que con el pasar del tiempo esto puede traer consigo riesgos irreversibles tanto a nivel físico, emocional y psicológico.

En el quinto capítulo se argumentan tanto las conclusiones como las recomendaciones del estudio, en este se encontró que el factor de sobrecarga si afecta y estresa a los funcionarios en los diversos cargos de trabajo que desempeñan, por otra parte se encontró que existen otros factores que influyen en el estrés.

1. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

El presente estudio se desarrollara en la Dirección de Promoción y Comunicación de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Sede Quito; en el organigrama estructural presentado en el anexo 1, se puede observar que la Dirección pertenece al Rectorado; vale la pena señalar que la sede se encuentra ubicada en la Av.12 de Octubre 1076 y Roca. A continuación, se muestra a mayor detalle el área de estudio previo al desarrollo de la investigación propiamente dicha.

1.1. Antecedentes de la dirección de Promoción y Comunicación

La Coordinación de Promoción fue creada en el año 2001 dentro de la Dirección General de Admisiones de la PUCE con el objetivo de brindar un servicio integral a sus estudiantes desde el momento en el que buscan opciones para cursar sus estudios de tercer nivel, es por esta razón que desde su creación comenzó impartiendo charlas informativas en distintas Instituciones Educativas dentro de la ciudad de Quito. Su primera casa abierta fue dirigida al público en general, en la cual brindó información sobre todos los servicios, beneficios y carreras existentes dentro la universidad. En el año 2013 la Dirección General Administrativa y la Dirección General de Estudiantes decidieron disolver la Coordinación de Promoción suspendiendo las actividades designadas por tiempo indefinido.

La Dirección General de Estudiantes en el año 2015 identificó la necesidad de realizar investigaciones de mercado debido a una disminución de postulantes. En ese tiempo

ingresaron un grupo de nuevas universidades a competir en el mercado de la educación superior privada.

Por lo cual se contrataron profesionales encargados de promocionar a la universidad los cuales se encargaron de realizar una investigación de mercados, una investigación de medios y retomaron las actividades que se realizaban en la Coordinación de Promoción.

En el año 2016 debido a la demanda en el mercado y la respuesta a actividades que realizaba la competencia, el Rectorado de la Pontificia Universidad Católica creó la Dirección de Promoción y Comunicación como un área estratégica con el objetivo de posicionar y diferenciar a la universidad, con la creación de la Dirección surgen cambios en el organigrama y la Dirección de Comunicación Institucional y Relaciones Públicas pasa a ser parte DPC.

1.2. Estructura organizacional de la Dirección de Promoción y Comunicación

La Dirección de Promoción y Comunicación de la Pontificia Universidad Católica a la que se denominará DPC en adelante, cuenta con una estructura organizacional funcional que permite especializar a cada persona en un área específica de acción. Por esta razón se encuentra conformada por tres Coordinaciones las cuales reportan sus resultados al Director de Promoción y Comunicación. En la figura 1. Se puede observar a todo el equipo de trabajo de la DPC y las actividades que realiza cada cargo serán mencionados en capítulos siguientes.

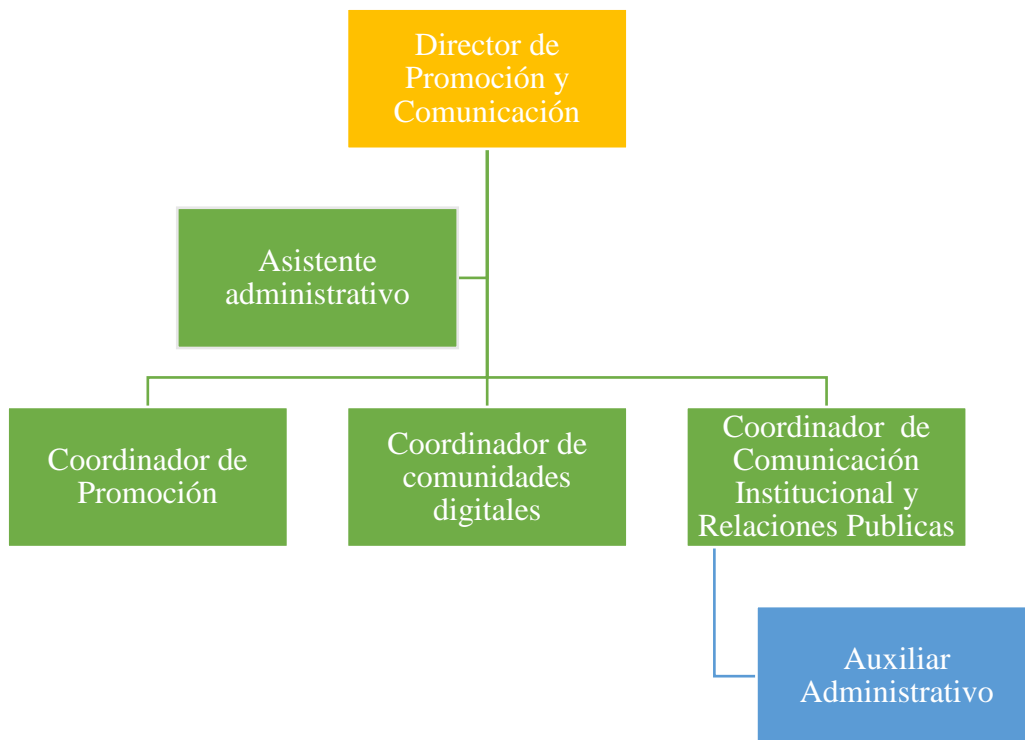


Figura 1 Organigrama DPC
Fuente: DPC

1.3. Planteamiento del Problema

Algunos administrativos de la DPC, han tenido que quedarse más allá de su habitual hora de trabajo pese a que se cuenta con estudiantes de proyecto formativo, estudiantes de carreras como: Administración de Empresas, Diseño Gráfico y Comunicación, los cuales aportan con sus conocimientos a la Dirección y son los encargados de diversos proyectos vinculados a su área de estudio. El exceso de actividades por cumplir produce un exceso de trabajo para algunos de sus administrativos.

Partiendo del problema de investigación el presente estudio tiene como objetivo realizar el estudio de cargas de trabajo por cargos de puestos, enfocándose en aquellos que presentan sobrecarga y así, identificar su relación con el estrés laboral. Es importante señalar que la información del estudio realizado no revelará datos personales de los individuos involucrados.

2. EL TRABAJO, LA CARGA DE TRABAJO Y EL ESTRÉS

Sin un equilibrio adecuado entre el trabajo y sus tiempos empieza a producirse un desbalance el cual puede llegar a afectar al individuo que desempeña un cargo de puesto específico lo cual no es conveniente para la organización ya que el recurso humano aporta de manera significativa dentro de la misma, es por esta razón que en este capítulo se pretende mostrar algunas definiciones las cuales serán de vital importancia para el desarrollo del presente estudio.

2.1. El Trabajo

La Organización Internacional del trabajo (OIT) define al trabajo como el conjunto de actividades humanas las cuales pueden ser remuneradas o no y producen bienes, servicios en una economía, satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos.

El empleo es definido como "trabajo efectuado a cambio de pago ya sea este a través de un salario, sueldo, comisiones, propinas, pagos a destajo o pagos en especie" sin importar la relación de dependencia. (OIT, 2004)

“Las personas aportan a las organizaciones sus habilidades, conocimientos, actitudes, conducta, percepciones, etc. Ya sean Directores, Gerentes, Empleados u obreros, las

personas desempeñan papeles muy distintos. Además, las personas son extremadamente distintas entre sí, por lo que constituyen un recurso muy diversificado debido a las diferencias individuales de personalidad, experiencias, motivación, entre otras". (Chiavenato, 2007)

2.1.1. Jornadas Laborales. - En Ecuador existe una jornada máxima de trabajo la misma que será de ocho horas diarias, cuarenta horas semanales y deben gozar de dos días de descanso obligatorio, también se tendrá días de descanso en caso de feriados que sean emitidos por ley. Cuando las ocho horas del trabajador se extienden en un día por más de cuatro horas en una sola jornada se considerara como horas suplementarias y cuando se labore en días de descanso o días los cuales no le corresponden laborar al trabajador ya sea por descanso o por feriado, serán consideradas como horas extraordinarias. (Código de trabajo , 2017)

Horas suplementarias. _ para el cálculo de las horas suplementarias es tomado en cuenta que estas no se excedan en cuatro horas diarias ni doce semanales, si las horas a realizar tiene lugar durante el día o hasta las 24h00, el empleador deberá para la remuneración por cada hora laborada con un 50% de recargo y si el trabajador labora entre las 24h00 a 6h00 se pagara dichas horas con un 100% de recargo.

Horas extraordinarias. _ estas se dan cuando el trabajador labora en días de descanso obligatorio o los días feriados emitidos por ley. Estas horas deberán ser canceladas por el empleador con un 100% de recargo. (Código de trabajo , 2017)

Gran parte de la población desearía estar inserto en el sistema laboral que mantiene la ciudad sueca de Gotemburgo, donde recientemente redujeron la jornada de los trabajadores públicos a seis horas diarias sin bajar el sueldo. Según las autoridades de ese país, este modelo incrementa la productividad, permite el equilibrio entre la vida laboral y familiar, los empleados reportan menos días de enfermedad porque están más descansados. (Cepeda, 2016)

2.2. La Carga de Trabajo – Sobrecarga de Trabajo

Santibáñez y Sánchez (2015) definen a la carga de trabajo “como el conjunto de exigencias que debe satisfacer un trabajador para realizar sus actividades profesionales en una jornada laboral”.

Las cargas de trabajo pueden ser de tipo físico, mental y emocional a los cuales se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral, más adelante se vera de manera detallada en que consiste cada uno de estos.

“La sobrecarga se presenta en situaciones en las cuales el trabajador está sometido a más exigencias de las que, en función de sus capacidades, puede satisfacer. Una pesada carga de trabajo significa limitaciones tanto en tiempo libre como cuando surgen urgencias que se dan día a día tanto personales como de trabajo, muchas veces esto se convierte en un sentimiento de impotencia pues se tiene tantas cosas que hacer y se termina cayendo en un espiral de estrés y al mismo tiempo de frustración que a la larga afecta a la salud”. (Entrepreneur, 2009).

2.2.1. Tipos de carga de trabajo

La carga mental. _ es el conjunto de requerimientos mentales, cognoscitivos e intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar un trabajo. Los factores que inciden en la carga mental son: la cantidad de información recibida, complejidad de respuesta que se exige, el salario, malas relaciones laborales, ente otras. (García, 2002)

Uno de los factores que inciden en la carga mental es el horario de trabajo el cual puede variar dependiendo de las actividades pendientes que el trabajador tenga que realizar y la urgencia que cada una de esta presente. (Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia, 2007)

La carga de trabajo física. _ es el conjunto de requerimientos físicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral, se produce por un trabajo predominante muscular. Se considera carga física a esfuerzos físicos, postura de trabajo, manipulación de carga de forma manual.

Esfuerzos físicos. _ se realizan cuando se desarrolla una actividad muscular estática (esfuerzo sostenido en el cual los músculos se mantienen contraídos durante un periodo) o dinámica (serie periódica de tensiones y relajaciones de los músculos que intervienen en cada actividad).

Postura de trabajo. _ durante la jornada laboral puede ser que estemos unas horas de pie y otras sentadas o en posturas forzadas, muchas veces esto produce una incomodidad o sobrecarga en músculos de piernas, espalda, hombros, etc.

Manipulación de cargas._ normalmente estas causan dolores de espalda e incluso lesiones más graves cuando la forma de carga es inadecuada, la carga no debe superar a lo posible 25kg, de peso (Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia, 2007).

La carga de trabajo emocional. _ el trabajo emocional es característica de determinados puestos del sector terciario, las mismas que implican expresión de ciertas emociones y estado de ánimo como parte fundamental del trabajo. (Gil-Monte, 2014)

Morris y Feldman (1996) definen el trabajo emocional como “El esfuerzo a la planificación y el control necesarios para expresar emociones como desea la organización durante las transacciones interpersonales”. (p.987)

Se puede concluir que cuando el trabajador mantiene interacción con el cliente y por requisitos del trabajo, tiene que regular sus propias emociones, ya que muchas veces las emociones que exprese el trabajador influyen en el resultado final.

2.3. El Estrés

El concepto de la palabra estrés ha ido evolucionando a lo largo del tiempo. Hans Selye (1963) uso el término stress para referirse a un síndrome con múltiples manifestaciones, observado en ratas de laboratorio. El mismo que con independencia del estímulo tenían reacciones biológicas siempre iguales.

El estudio realizado por Selye consistió en inyectar preparado tóxico con el cual las ratas sufrían una serie de cambios orgánicos de manera simultánea, caracterizados por un aumento o una excesiva actividad de la corteza suprarrenal, la contracción (o atrofia) de la glándula del timo y de los nódulos linfáticos y la aparición de úlceras gastrointestinales. A medida que el tiempo pasaba se observó que esta reacción estereotipada se repetía como respuesta a cambios exteriores ya fuera este frío, calor, enfermedad, ataque, entre otros. Se pudo observar que cada uno de estos estímulos provocaba algún tipo de reacción específica, diferenciada. Y que todo dependía del modo en el que el organismo vivo se prepara para adaptarse a algún tipo de cambio propuesto por el medio.

Walter Cannon (1922) propuso el término homeostasis para la descripción de los procesos fisiológicos combinado que mantiene constante el medio interno, pues todo organismo tiende a mantener estable su interior.

A los cambios estereotipados ante un cambio cualquiera, Selye lo denominó Síndrome General de Adaptación (S.G.A.), y lo describió como la reacción inespecífica de cualquier organismo ante un cambio que requiere adaptación, al verse amenazada su estabilidad u homeostasis. El S.G.A. consta de tres fases como se muestra en la figura 2.

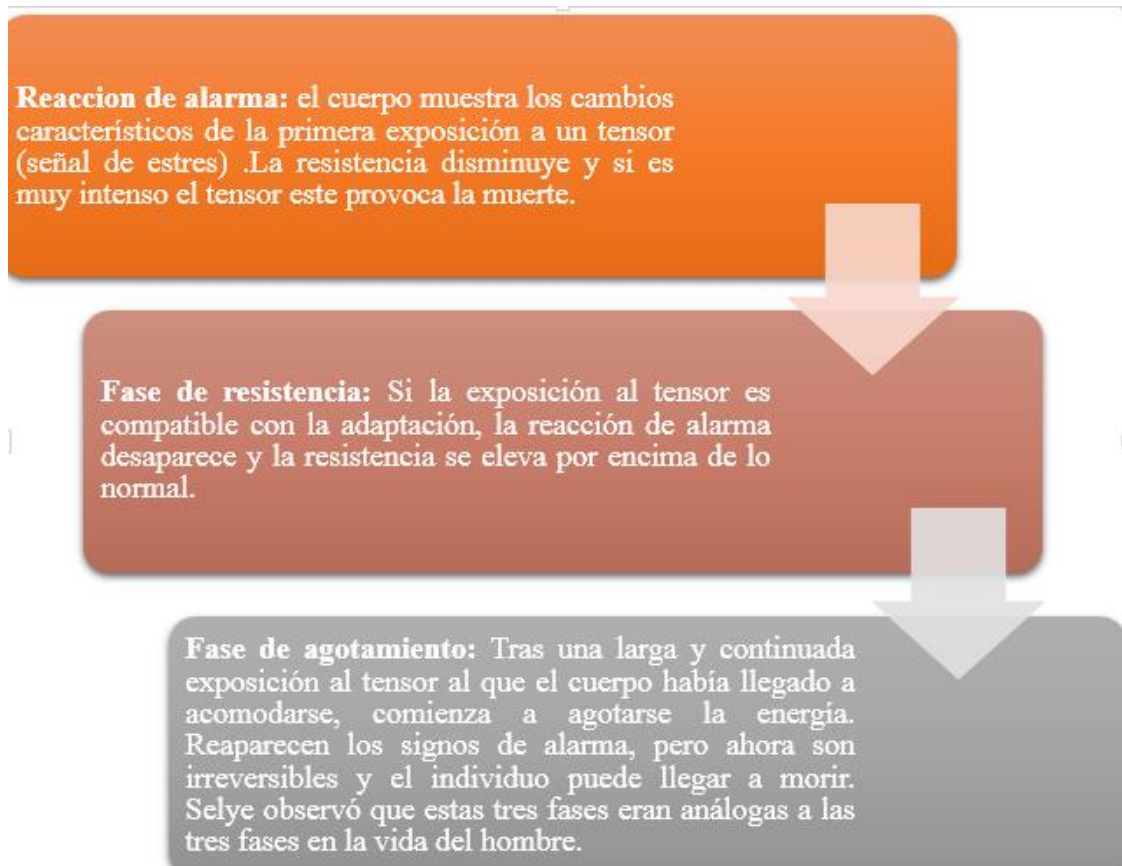


Figura 2 Síndrome General de Adaptación
Fuente: Manual Control de Estrés, 2010

Selye observó que estas tres fases tienen relación con la vida del hombre como lo presenta la figura 3.

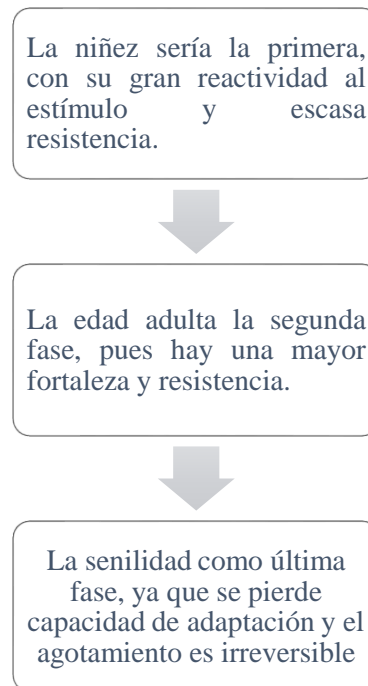


Figura 3 Relación de Fases S.G.A con la Vida del Hombre
Fuente: Manual Control de Estrés,2010

A partir de la definición del S.G.A, se afirma lo siguiente:

Todo organismo busca mantener estabilidad a través de adaptación a los cambios del entorno. Ante los estímulos vitales producimos un nivel de activación o tensión que implica una serie de cambios fisiológicos. El ser humano está diseñado para que esto ocurra y después de invertir energía es capaz de recuperarse descansando, pero a pesar de las recuperaciones puntuales existe un desgaste más lento el mismo que es irreversible y acaba en la muerte. Se puede procurar que el gasto de energía se produzca con más lentitud, pero no gastar nada es imposible, eso implicaría no estar vivo. Es importante

mencionar que existe un nivel óptimo de estrés el cual varía de un individuo a otro. (Manual control de estrés , 2010)

Richard S. Lazarus (2010):

“El estrés no es una reacción estática, sino que está constantemente cambiando como resultado de la continua interacción entre la persona y el ambiente”.

El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. Este relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. El aumento de la competitividad, mayores expectativas sobre el rendimiento y largas horas de trabajo contribuyen a que los ambientes laborales sean cada vez más estresantes. En el trabajo el estrés no proviene únicamente de los factores físicos, como la temperatura, la carga de trabajo o el tipo de tarea, o de los factores organizacionales inmediatos, como un estilo de liderazgo o un clima de equipo; con frecuencia proviene principalmente de factores organizacionales laborales y sociales muy globales (Organización Internacional del trabajo , 2016).

Hoyos (2010) expone que el estrés ha sido reconocido de forma notable en; ha estado usualmente asociado con el trabajo y su actividad, pero en realidad son múltiples las causas que pueden desencadenar esta experiencia la cual esta generalmente relacionadas con respuestas negativas, y es que la realidad en el trabajo para la mayoría de trabajadores implica mucho más que un compromiso de cuarenta horas por semana. Aun cuando este

sea el tiempo asignado de trabajo se puede decir que actividades relacionadas con el trabajo aumenta a más horas. Mucha gente lleva trabajo a casa, va a la oficina los fines de semana o se quedan más horas de lo habitual en la oficina invirtiendo más tiempo en actividades relacionadas con el trabajo.

2.3.1. Factores que Influyen en el Estrés. - Existen varios factores que influyen de manera representativa para la aparición de estrés.

La OIT (1984) definió los factores de riesgo psicosocial como “las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral”.

La interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos puede dar lugar a trastornos emocionales, problemas comportamentales, cambios bioquímicos y neurohormonales, que supongan riesgos adicionales de enfermedades mentales o físicas. Por el contrario, cuando existe un equilibrio entre las condiciones de trabajo y los factores humanos, el trabajo produce una sensación de dominio y autoestima, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo y satisfacción, y mejora la salud. Este término ha ido evolucionando a lo largo de los años, desde estresores, factores de estrés, factores psicosociales a factores de riesgo psicosocial o riesgos psicosociales. Varios expertos definen los factores de riesgo psicosocial como aquellos que pueden llegar a causar un daño de tipo psicológico o físico (OIT, 2016, págs. 2-3).

(Villalobos, 2013) define como factores psicosociales a la “condición o condiciones del individuo, del medio extra laboral, del medio intra laboral, que bajo condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos”, que producen los llamados riesgos psicosociales un ejemplo de este es el estrés laboral, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, de comportamiento social, laboral y fisiológico. Se consideran factores psicosociales laborales a: cultura organizacional, condiciones de trabajo, factores interpersonales, condiciones ergonómicas, condiciones salariales, condiciones personales o individuales. Se detalla en la figura 4 un concepto más claro de factores psicosociales laborales, factores psicológicos de riesgo y Riesgos psicosociales.

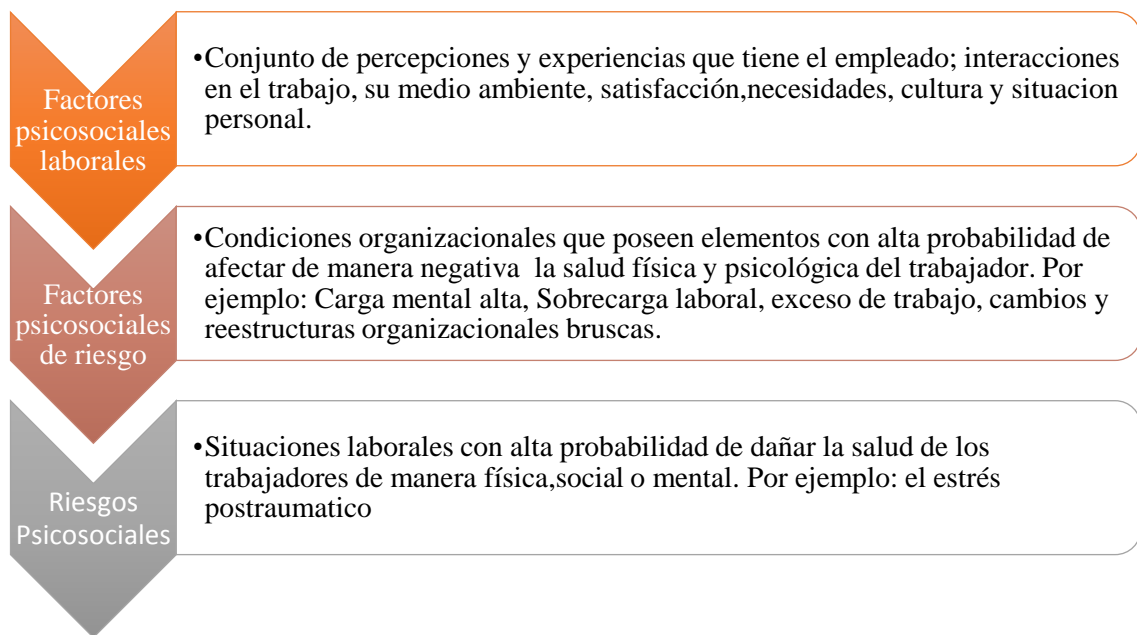


Figura 4 Factores Psicosociales Laborales, Factores Psicosociales de Riesgo y Riesgo Psicosociales

Fuente: Factores y Riesgos Laborales Psicosociales, 2013

Se debe mencionar que los factores psicosociales pueden causar impacto de manera negativa o positiva a la salud, mientras que los factores psicosociales de riesgo afectan de manera negativa es por eso que en este se deben tomar medidas de prevención para que

no se convierta en un Riesgo Psicosocial el cual tiene efectos a nivel emocional muchas veces irreversible.

2.3.2. Tipos de Estrés

(Nuñez, 2006) Afirma:

Que son dos los tipos de estrés que existen psicológicamente; eustrés o estrés bueno y distrés o estrés malo. Pero de acuerdo al nivel de duración ante el ambiente amenazante, se divide al estrés en: agudo y crónico.

- **Eustrés.** _ El estrés es una parte esencial en la vida humana y muchas veces no se lo puede evitar. Ayuda a que un individuo esté atento. Para que una persona tenga una buena respuesta al estrés influyen la personalidad, la actitud, el modo de pensar, la forma de relacionarse con las demás personas, su manera de distracción, el estilo de vida, entre otros. Cuando se producen efectos positivos se produce el estrés positivo o eustrés el cual ayuda a que el organismo funcione de manera adecuada e interactúe de manera óptima con el medio que lo rodea. El estrés positivo pone alerta al organismo y aporta vitalidad. Nos da optimismo para enfrentar las situaciones que hay por delante.
- **Distrés.** _ No es algo inevitable, es una respuesta inadecuada a una situación percibida como amenaza. Lo negativo del estrés es que puede llegar a producir cansancio tanto físico como emocional por la sobrecarga que un individuo tiene que llevar. Produce irritabilidad, al no poder rendir de una manera adecuada ante

situaciones que demandan de competencia. Este produce también falta de concentración y hasta pesimismo.

- **Estrés Agudo.** _ el estrés agudo es la forma común de estrés. Se da en una interrelación entre los sucesos pasados y la respuesta que una persona da frente al futuro con sus demandas y presiones. Puede producir síntomas de desequilibrio personal tales como ira, irritabilidad y ansiedad. Los síntomas físicos son tensión muscular, dolor de cabeza y dolor de espalda.
- **Estrés Crónico.** _ los resultados son graves, puede afectar a nivel mental, existe carga de ansiedad y una fuerte depresión. En el ámbito físico, una serie de enfermedades psicosomáticas que se instala en la vida de la persona, que pueden causar en algunos casos daños irreversibles.

2.3.3. *Afectaciones del Estrés.* - El estrés además de afectar al propio individuo también afecta todo su entorno. Por ello es fundamental para las empresas ser capaces de mantener controlados los niveles de estrés de sus empleados. A continuación, se describen algunas afectaciones del estrés tanto a nivel individual como organizacional.

Afectaciones a nivel individual. _ ante la vivencia de una situación estresante, el individuo experimenta reacciones o cambios a nivel fisiológico psicológico o conductual. Bajo una situación estresante, la preocupación, la depresión, la preocupación y la ansiedad pueden interferir con conductas que afectan la salud, tales como el no mantener una dieta equilibrada, no hacer ejercicio, no dormir lo suficiente. Por otra parte la respuesta al estrés deteriora las funciones del sistema inmunológico, con las que el organismo provoca ataques de virus, bacterias, microbios y otros tipos de parásitos. (Gutiérrez, 2012, pág. 129)

Afectaciones a nivel organizacional. _ Las organizaciones son algo más que la simple suma de sus partes. Son sistemas sociales complejos con alto nivel de integración entre sus componentes para poder lograr los objetivos propuestos y su permanencia en el mercado depende en gran medida del mantenimiento de su estabilidad interna. En la actualidad, se encuentran en un medio inestable debido a cambios sociales, económicos, políticos y, entre otros factores al desarrollo rápido de la tecnología. Actualmente, el destino de la organización depende de la calidad, especialización y compromiso de su elemento humano, puesto que su esfuerzo permitirá enfrentar con éxito los retos de la competencia. Puede decirse que una sana organización además de ser competitiva, presenta tasas bajas de enfermedades, accidentes y lesiones en su personal. (Gutiérrez, 2012, págs. 135-136)

3. EVALUACIÓN DE LA CARGA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DPC

Este capítulo da a conocer la metodología del presente estudio, se muestra el procedimiento a seguir, sujetos de estudio, herramientas a utilizar, para la realización de cálculo de cargas se utilizó una metodología descriptiva puesto que trabajamos con realidad de hechos e interpretar de manera correcta las cargas obtenidas, la investigación tiene técnicas también de encuesta y entrevista.

Es importante aclarar que por pedido de confidencialidad no se revelara la identidad de las personas del estudio y se trabajara por puestos de trabajo.

3.1. Determinación de las cargas laborales

El proceso que se realizó para determinar las cargas se compone de las siguientes actividades:

- 1.** Recolección de la información para cargas de trabajo
- 2.** Organización y sistematización de la información recolectada
- 3.** Validación de información obtenida
- 4.** Análisis de la información
- 5.** Elaboración y análisis del documento técnico final.

Metodología para el análisis de cargas de trabajo

Paso 1: En cada actividad se realizó la descripción de tareas de cada cargo con su:

- **Frecuencia.** _ lapso de periodo de tiempo en que cada actividad se ejecuta; la frecuencia tiene su escala de tiempo establecida en horas, días, semanas, meses o años dependiendo el caso.
- **Volumen.** _ unidades realizadas en el lapso de periodo de tiempo; no tiene escala definida ya que esto es propio de cada actividad.
- **Duración.** _ tiempo de demora de actividad por unidad de volumen; su escala de tiempo es igual que la de la frecuencia está establecida también en horas, días, semanas, meses o años.

La validación de la descripción de tareas, fue validada por la Dirección como se puede observar en el Anexo 2.

Paso 2: Una vez que se obtuvo la descripción de todas las actividades de cada cargo, para el estudio de cargas laborales se utilizó el método full time equivalent (FTE) o equivalente tiempo completo; este método usualmente trata de calcular trabajadores efectivos a jornada completa; con este método se automatizó los cálculos de cargas. Cabe mencionar

que para realizar el análisis con esta metodología se deben tomar algunos supuestos como periodo de vacaciones, feriados, las horas que se van a tomar en el estudio, etc. El análisis efectuado no afecto a la productividad ya que las cargas fueron evaluadas por cargos; el objetivo del mismo fue analizar si en cada cargo de trabajo se cubre las horas correspondientes. Por esta razón como marco de referencia para el estudio se tomó una jornada de trabajo equivalente a 8 horas diarias y 50 semanas al año, como se puede observar en la tabla 1.

Tabla 1 Total de Horas Tomadas en Estudios de Cargas

Unidad de tiempo	Años	Meses	Semanas	Días	Horas	Minutos
Año	1,0	12,0	50,0	226,0	1.808,0	108.480,0
Mes		1,0	4,2	18,8	150,7	9.040,0
Semana			1,0	4,5	36,2	2.169,6
Día				1,0	8,0	480,0
Horas					1,0	60,0

La tabla 2 detalla todos los días no laborables para la DPC, por lo cual, para el estudio se consideró un total 226 días laborables. Dentro de los días no laborables se quitó los días feriados, además se establece que se tendrá 11 días de descanso nacional y uno local mismos que no serán recuperables; a esto se le añade los fines de semana, los días de vacaciones, 2 días de semana santa y 4 en navidad extras los cuales la universidad no tiene funcionamiento.

Tabla 2 Período de días No Laborables

Periodo no laborable	
Motivo	Días
Vacaciones	21
Fin de semana	100
Año nuevo	1
Carnaval	2
Semana Santa	3
Día del Trabajo	1
Batalla Pichincha	1
1er Grito Independencia	1
Independencia Guayaquil	1
Difuntos	1
Independencia Cuenca	1
Fundación Quito	1
Navidad y fin de año	5
Total:	139

Los FTE presentados en la tabla 3; corresponde a las inversas de los valores presentados en el cuadro 1, en el cuadro se observa como una matriz, pero para facilidad de cálculos a la matriz se la paso a forma vertical como se aprecia más adelante.

Tabla 3 Matriz FTE

Unidad de tiempo	Años	Meses	Semanas	Días	Horas	Minutos
Años	1,000000	0,083333	0,020000	0,004425	0,000553	0,000009
Meses		1,000000	0,240000	0,053097	0,006637	0,000111
Semanas			1,000000	0,221239	0,027655	0,000461
Días				1,000000	0,125000	0,002083
Horas					1,000000	0,016667

PASO 3: para facilidad de cálculos se ordena los FTE calculados de manera vertical como se observa en la tabla 4, esto se obtuvo con ayuda de las funciones Buscar H y Buscar V. Los FTE representan a fracciones. Por ejemplo: en la primera columna de la tabla 4; podemos observar que un minuto equivale a 0,000009 partes del año.

Tabla 4 Matriz FTE Vertical

	De	A	FTE
MinutosAños	Minutos	Años	0,000009
HorasAños	Horas	Años	0,000553
DíasAños	Días	Años	0,004425
SemanasAños	Semanas	Años	0,020000
MesesAños	Meses	Años	0,083333
MinutosMeses	Minutos	Meses	0,000111
HorasMeses	Horas	Meses	0,006637
DíasMeses	Días	Meses	0,053097
SemanasMeses	Semanas	Meses	0,240000
MinutosSemanas	Minutos	Semanas	0,000461
HorasSemanas	Horas	Semanas	0,027655
DíasSemanas	Días	Semanas	0,221239
MinutosDías	Minutos	Días	0,002083
HorasDías	Horas	Días	0,125000
MinutosHoras	Minutos	Horas	0,016667

PASO 4: Se realizó el cálculo de FTE dentro de la matriz normal, para la cual se utilizó la función Buscar V; en el valor buscado se concatenó la escala de duración y la escala de frecuencia, en matriz buscar se señaló toda la matriz FTE vertical, mientras que en indicador de columnas se colocó la columna a buscar de FTE la cual corresponde a la numero cuatro, Como se observa en la figura 5. Se debe mencionar que los resultado de este FTE se encuentran en un numero adimensional.





BUSCARV			
Valor_buscado	J2&F2		= "minutosdías"
Matriz_buscar_en	FTE!\$A\$16:\$D\$30		= {"MinutosAños\"Minutos\"Años\"9...
Indicador_columnas	4		= 4
Ordenado	FALSO		= FALSO

Figura 5 Cálculo de FTE en Matriz

PASÓ 5: Una vez obtenido la FTE, para obtener la carga de trabajo se aplica la siguiente formula:

$$CARGA \% = \frac{VOLUMEN * DURACIÓN}{FRECUENCIA} * FTE$$

El valor que se obtuvo en porcentaje refleja el tiempo utilizado en cada una de las actividades; para obtener la carga en hrs/mes se aplicó la siguiente fórmula:

$$CARGA HRS/MES = CARGA\% * 150,7hrs/mes$$

3.2 Estudio de cargas laboral

Antes de mostrar los resultados obtenidos de las cargas laborales totales, se presenta las gráficas correspondientes a todas las actividades que se realiza cada cargo; las mismas que corresponden a indistinto número de procesos, proyectos y otras actividades. Vale la pena mencionar que el detalle completo de las actividades presentadas a continuación se encuentra en el Anexo 3.

3.2.1. *Dirección de Promoción y Comunicación.* - La DPC se encuentra conformada por tres coordinaciones las cuales realizan actividades específicas y reportan sus resultados al Director de promoción.

En cuanto a la distribución de espacio existen dos oficinas distintas la Coordinación de Relaciones Institucionales cuenta con su propio espacio físico y tiene un Auxiliar administrativo; mientras que el Director, la Coordinación de Promoción y la Coordinación de Comunidades digitales se encuentran en otro espacio físico; en el cual se cuenta con un Asistente Administrativo encargado de brindar apoyo principalmente al Director de Promoción y cuando se requiere a las otras dos Coordinaciones.

Más adelante se podrá observar gráficos que representan los procesos principales de cada cargo de puesto con sus respectivas actividades.

El Director de Promoción y Comunicación se encarga de 12 Procesos principales entre estos determinar objetivos de planes estratégicos, definir estrategias para promoción, comunicación y entorno digital, ejecutar estrategias de la Dirección, revisar contenidos, entre otros, también es el encargado de dirigir y liderar al equipo de trabajo. En unos procesos se requiere utilizar más horas que en otros esto se observara más adelante en cada proceso.



Figura 6 Proceso de Determinar los Objetivos de Planes Estratégicos- Director

En la figura 6 se muestra que las actividades en las que más tiempo se consume son: revisando fuentes documentales de entrevistas u opiniones de estudio que se realiza a los estudiantes de distintas unidades educativas, las cuales son de sumo interés de la Dirección para detectar puntos débiles y fuertes que posee la Pontificia Universidad Católica y realizar seguimiento de información publicada por otras sedes, agencia e información interna para cerciorarse de que la imagen institucional se la aplique de manera adecuada, con uniformidad y con sus colores corporativos respectivos.



Figura 7 Proceso Definición de Estrategias para Promoción-Director

En la figura 7 se aprecia que las actividades de mayor utilización del tiempo mensual son la definición de tácticas, revisión del presupuesto con la agencia y evaluar estrategias y actividades correctivas para promocionar las carreras que posee la universidad es importante dar importancia a estas actividades puesto que como clientes de la PUCE no se considera solo a estudiantes de colegio sino también a los padres de familia y hasta los mismos compañeros de colegio, es importante por esto todo el tiempo gestionar tácticas y estrategias, para esto la Dirección de Promoción y Comunicación recibe también ayuda de la agencia con la que trabaja.

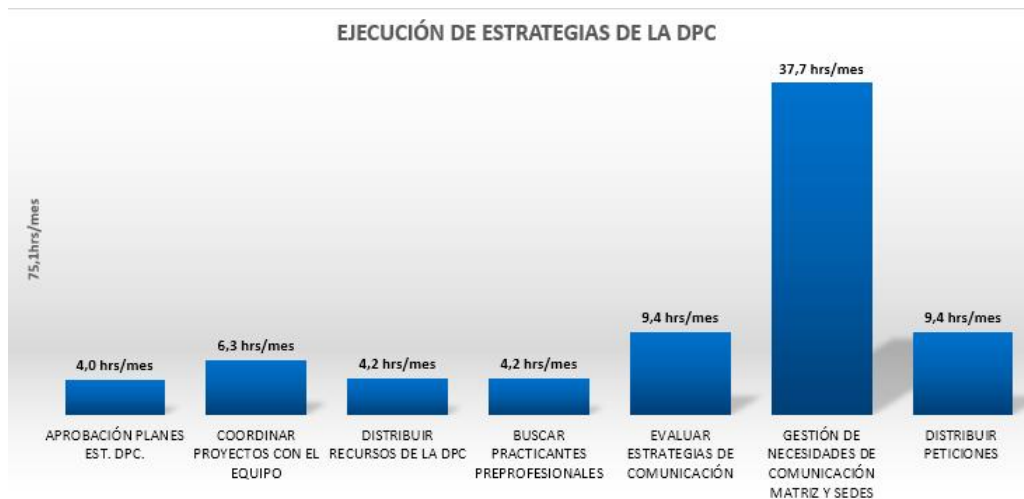


Figura 8 Proceso de Ejecución de Estrategias de la DPC – Director

Como muestra la figura 8 existen varias actividades para generar la ejecución de estrategias de la Dirección; en la que más se consume tiempo es en Gestionar las necesidades de comunicación con esto se refiere a analizar, detallar y responder las necesidades de comunicación que tiene la universidad tanto en su matriz con en sus sedes.

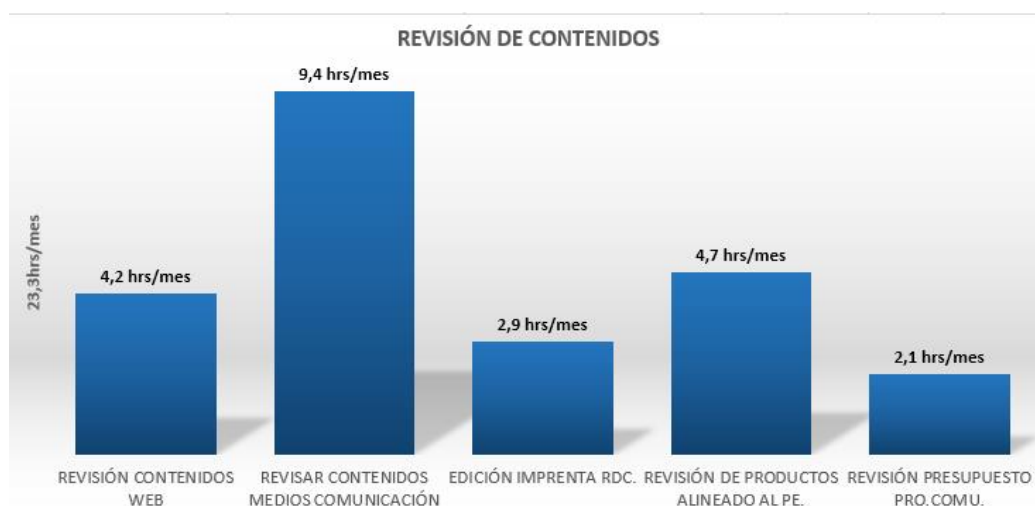


Figura 9 Proceso de Revisión de Contenidos-Director

En la figura 9, la actividad representativa es revisar contenidos en medios de comunicación tales como prensa, radio, internet, periódico y la revisión de productos, faltas de ortografía, etc. Es importante revisar que todos lo que se publique en medios de comunicación, presente el mensaje que se quiere transmitir y no se encuentre con faltas de ortografía o falla de línea grafica lo cual podría manchar la imagen de la universidad.

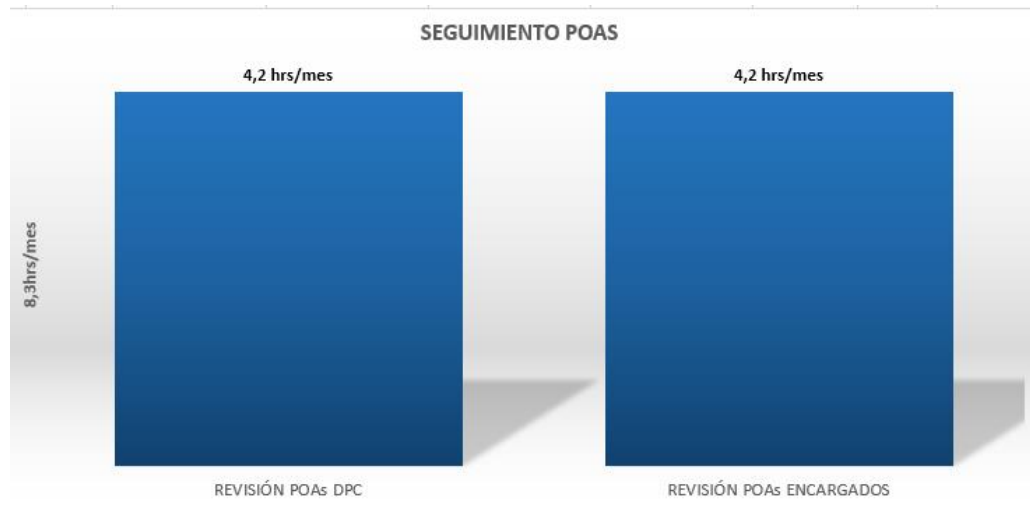


Figura 10 Proceso Seguimiento POAS-Director

En la figura 10 se muestra que en cuanto al seguimiento de POAS, es importante la revisión de POAS tanto de Dirección como los POAS encargados, estos se encuentran alineados con el plan estratégico de la PUCE y es importante realizar el respectivo seguimiento para que se cumplan los objetivos a cabalidad.

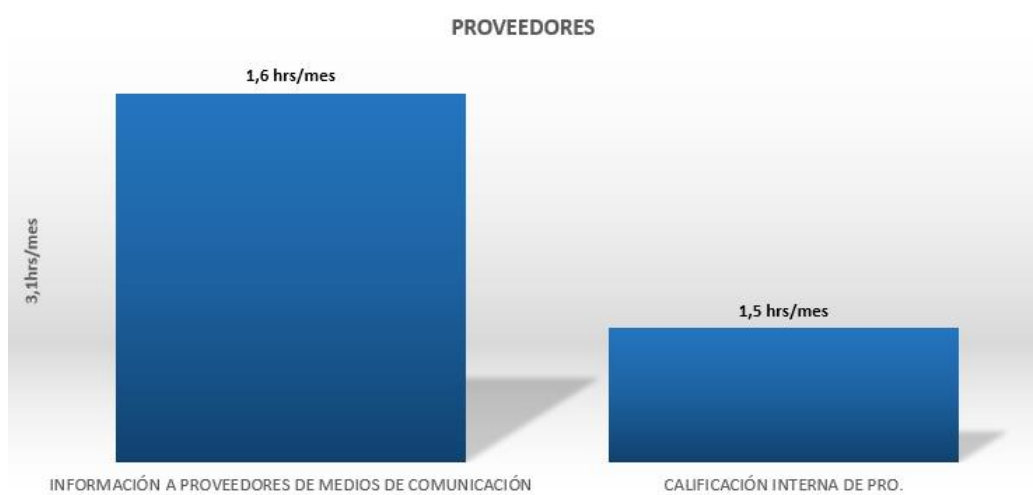


Figura 11 Proceso de Proveedores- Director

En la figura 11 se puede observar que las dos actividades que se realizan son importantes ya que se solicita información a proveedores de medios de comunicación con la finalidad de analizar en qué medio resulta mejor realizar publicaciones y comparar los beneficios que ofrece cada uno, siempre para la calificación interna de proveedores es importante que se analicen ciertos parámetros.



Figura 12 Proceso de Organización de eventos-Director

La figura 12 indica que la actividad de mayor utilización de tiempo es la logística de eventos, Uno de los eventos más importante que se realiza cada año es la Casa abierta el mismo que necesita ser organizado con anticipación, además la Dirección también ofrece soporte en eventos que son realizados por otras Direcciones.

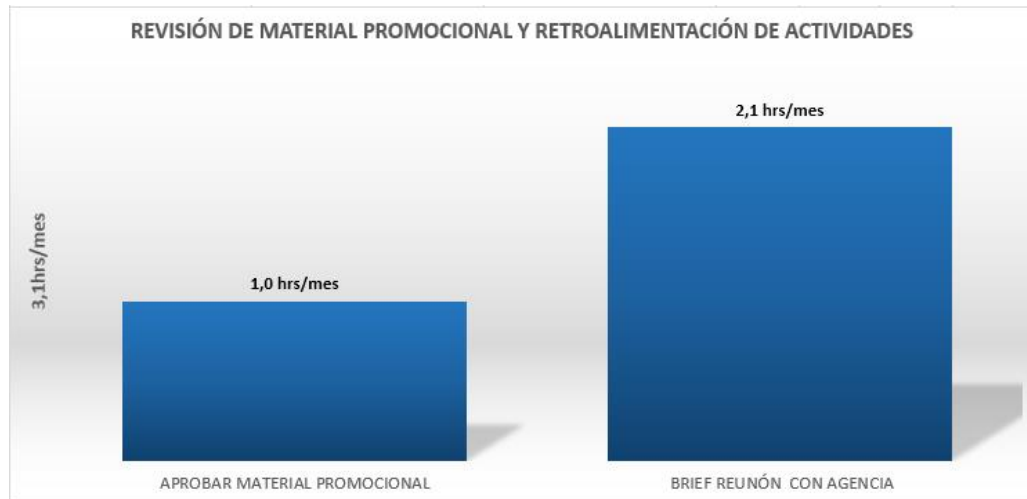


Figura 13 Proceso de Revisión de Material Promocional y Retroalimentación de Actividades-Director

En la figura 13, se muestra que se realiza una retroalimentación de informe de los resultados obtenidos por campañas realizadas por la agencia, la cual gasta mayor tiempo.



Figura 14 Proceso de Reuniones-Director

En este cargo se observa que al menos se tiene una reunión diaria, sea está planeada o no, ya que existen muchos urgentes que surgen a última hora por esta razón las personas se acercan a la Dirección muchas veces sin tener una cita acordada. En este cargo de trabajo se va a tener reuniones de varios temas no de uno específico y como lo podemos ver en la figura 14 esto representa un tiempo importante de la jornada laboral.



Figura 15 Proceso de Retroalimentación de Identidad Institucional-Director

En la figura 15 se muestra la importancia que posee la retroalimentación de la identidad institucional ya que de este modo se dan cuenta si la comunicación que brinda al público logra vender lo que se desea.



Figura 16 Proceso de Coordinación de Página Web-Director

La actividad de Coordinar los anuncios que van en la página web como lo podemos ver en la Figura 16 se lo Coordinara con la Dirección de Informática ya que esta Dirección se encarga directamente del manejo de página de la universidad.



Figura 17 Proceso Archivo de Pedidos y Publicaciones – Director

Se realiza un archivo físico de todos los pedidos y publicaciones los cuales sirve como evidencia del trabajo realizado, como se muestra en la figura 17.

Se concluye que los principales procesos que consumen mayor tiempo en el Director es la ejecución de estrategias de la DPC, Organización de eventos y reuniones.

El director cuenta con asistencia administrativa, la persona que ocupa este cargo de trabajo tiene 5 procesos a su cargo cumpliendo 28 actividades totales.



Figura 18 Proceso Recepción y Envío de Solicitudes a la DPC - Asistente Administrativo

La figura 18 muestra que la actividad en la que mayor tiempo se utiliza en el proceso de recepción y envío de solicitudes a la DPC, es en recibir pedidos de difusión en la cual el asistente administrativo recibe la solicitud de todos los pedidos que requiera tanto interno como externos.

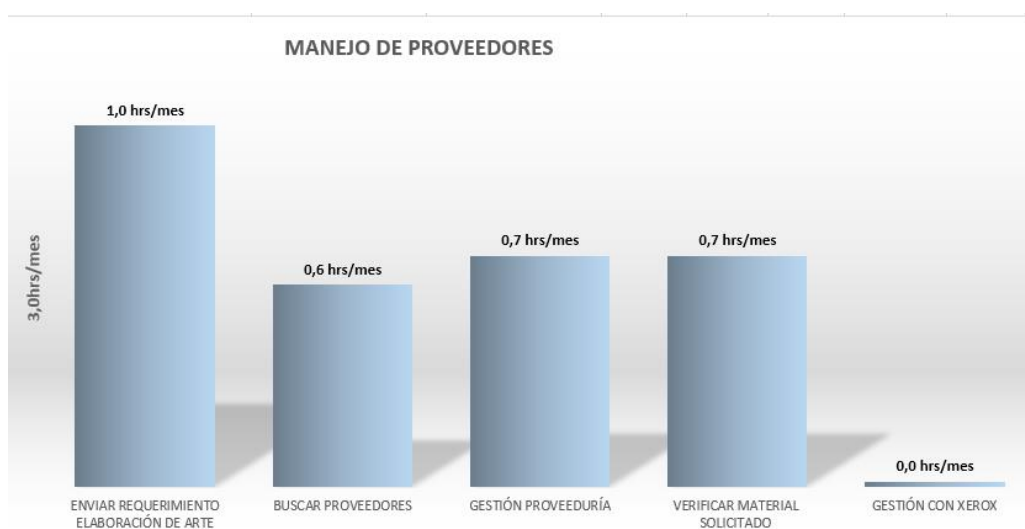


Figura 19 Proceso de Manejo de Proveedores - Asistente Administrativo

Una vez clasificados los pedidos, envían al becario de diseño aquellos que tengan que ver con la creación de una nueva pieza gráfica, para lo cual envían ya toda la información que debe llevar la pieza; a esta actividad se la llama requerimiento de elaboración de arte como se observa en la figura 19.

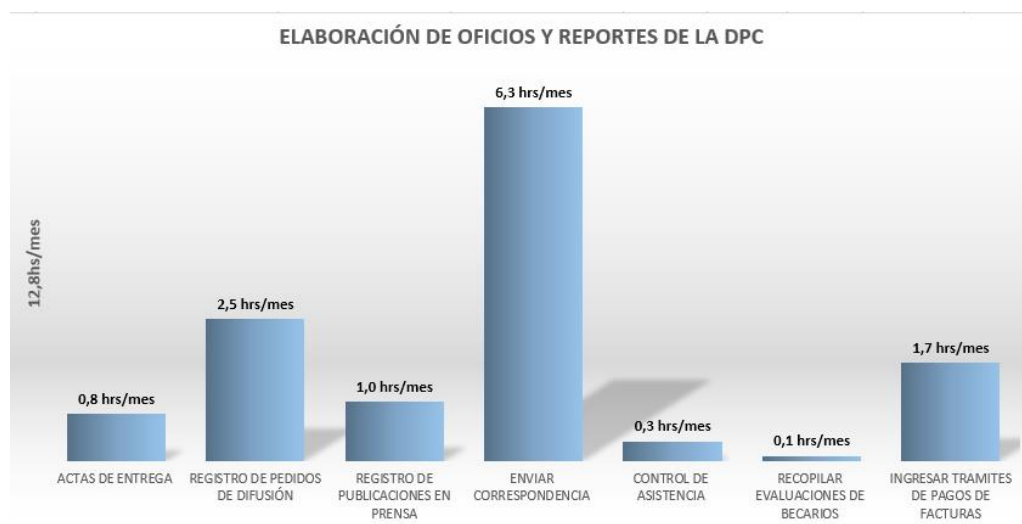


Figura 20 Proceso de Elaboración de Oficios y Reportes de la DPC - Asistente Administrativo

Diariamente existe envío de correspondencia tanto de trámites como oficios, el despacho de esta correspondencia representa un tiempo prudente dentro de la elaboración de oficios y reportes de la DPC como se presenta en la figura 20.

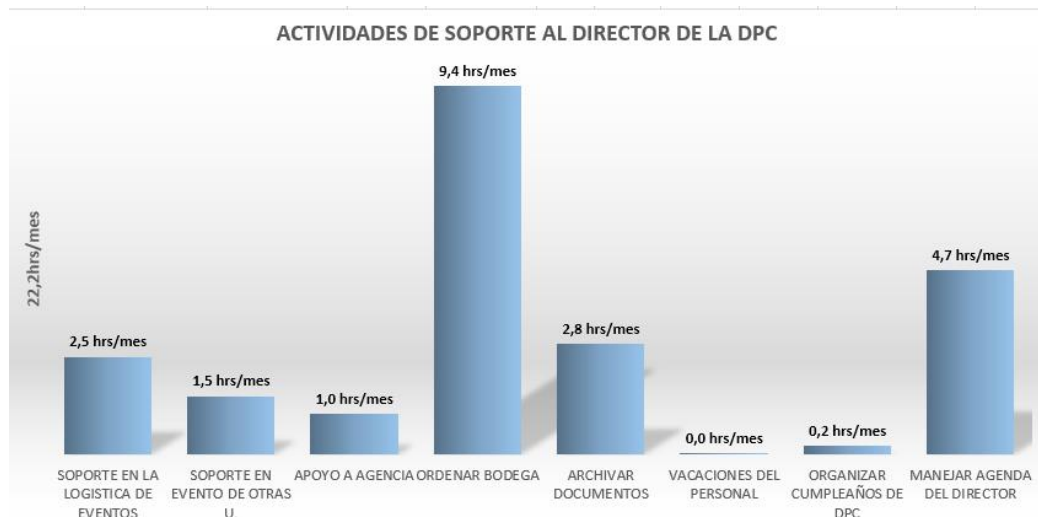


Figura 21 Proceso de Actividades de Soporte al Director - Asistente Administrativo

La Figura 21 muestra que en el proceso de soporte al Director de le DPC, la actividad que ocupa más tiempo es ordenar la bodega, en esta actividad organizan material POP, folletos u otros materiales que necesitan ser ordenados de manera constante.

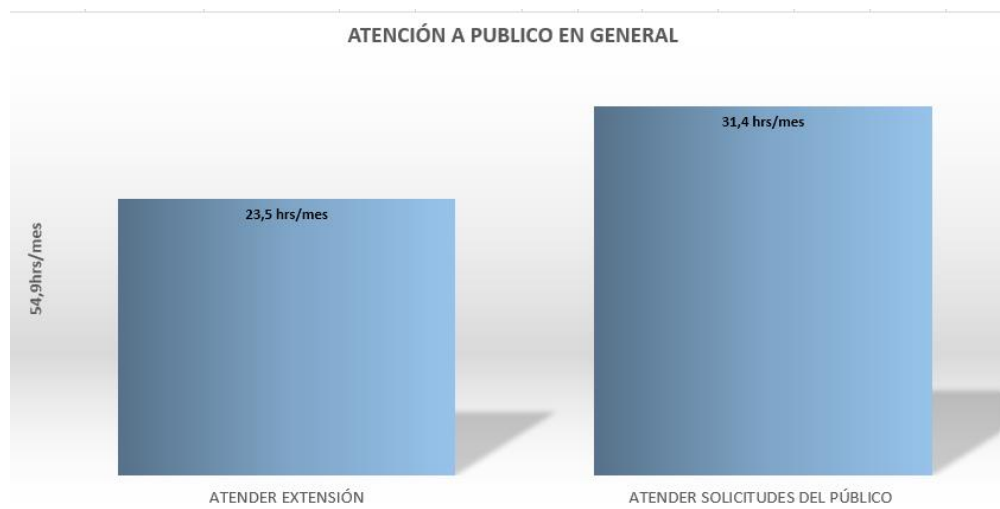


Figura 22 Proceso de Atención al Público en General-Asistente Administrativo

Como se observa en la figura 22, este puesto atiende público en general de manera constante ya sea respondiendo a llamadas telefónicas o atendiendo solicitudes, las cuales pueden ir desde la petición de material promocional para algún evento hasta la petición de una reunión con el Director, entre otras.

Se concluye que procesos que consumen más tiempo en este cargo son la recepción, envío de solicitudes a la Dirección, atención al público en general y actividades de soporte al Director.

3.2.2. Coordinación de Comunicación Institucional y Relaciones Públicas. - La Coordinación de Comunicación institucional es encargada de la planificación estratégica de la comunicación interna, externa y relaciones públicas; en la comunicación interna difunde información a toda la comunidad universitaria de la universidad, de manera externa es encargada de cuidar relaciones con medios de comunicación, conservando una actitud amable y transparente; es así que envía boletines de prensa con el fin de fortalecer la imagen institucional, por otro lado se necesita establecer vínculos de relación con organismos internacionales, líderes de opinión, organizaciones gubernamentales, no gubernamentales, entre otras que generan opinión pública esto se lo realiza con el fin de generar en la sociedad una buena imagen de la universidad. La Coordinación cuenta con su coordinador y un auxiliar administrativo. A continuación, se muestra los procesos que se realiza en esta Coordinación.

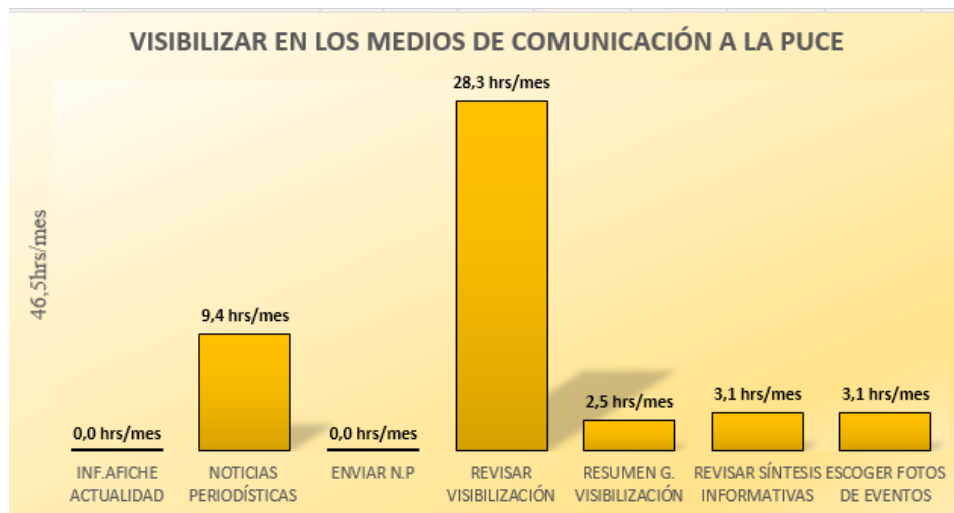


Figura 23 Proceso de Visibilizar en los Medios de Comunicación a la PUCE - Coordinador

El proceso de visibilizar en los medios de comunicación a la PUCE presentado en la figura 23, consiste en difundir o comunicar la realidad que presenta la universidad de manera interna como externa, más cómo se muestra la mayoría de tiempo es utilizado en revisar visibilización, puesto que se hace monitoreo diario en los medios de comunicación y se elabora síntesis informativa la cual es enviada de manera interna.

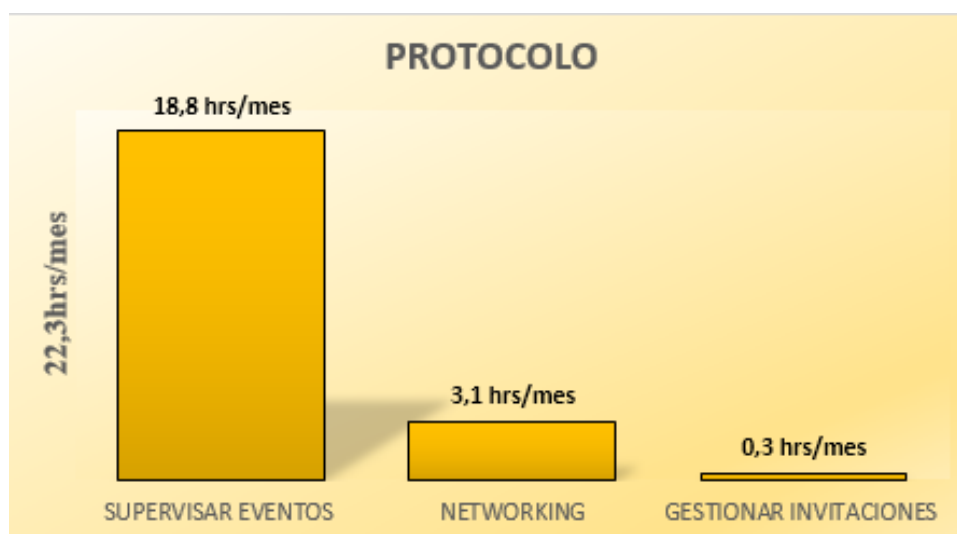


Figura 24 Proceso de Protocolo – Coordinador

En el proceso de protocolo en la figura 24 se puede ver que la actividad que más tiempo consume es en la supervisión de eventos, esto se da debido a que la universidad realiza de manera constante diferentes eventos de tipo académico y de trascendencia pública, los cuales deben mantener una correcta supervisión para que se cumplan de manera óptima.



Figura 25 Proceso Revista Actualidad – Coordinador

En la figura 25 se muestra que escoger la temática de la revista actualidad es una actividad de alta importancia dentro de esta Coordinación, en la misma se muestran noticias relevantes sobre actividades académicas, ciencia, tecnología y arte en la PUCE: la revista es realizada de manera anual.

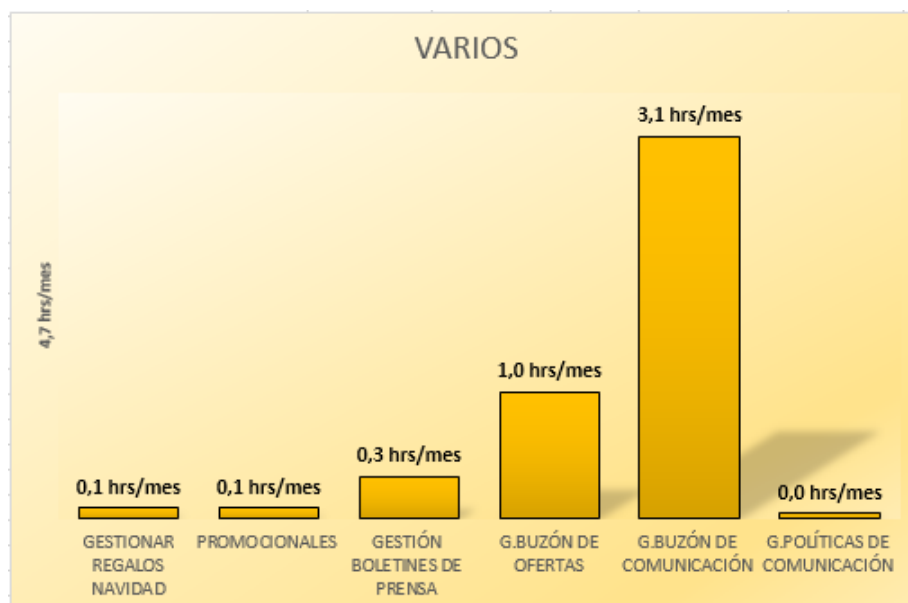


Figura 26 Procesos Varios – Coordinador

En la figura 26 se muestra dentro de varios procesos que la actividad de gestión de buzón de comunicación es realizada a diario, esta actividad es encargada de revisar y gestionar diversas peticiones.

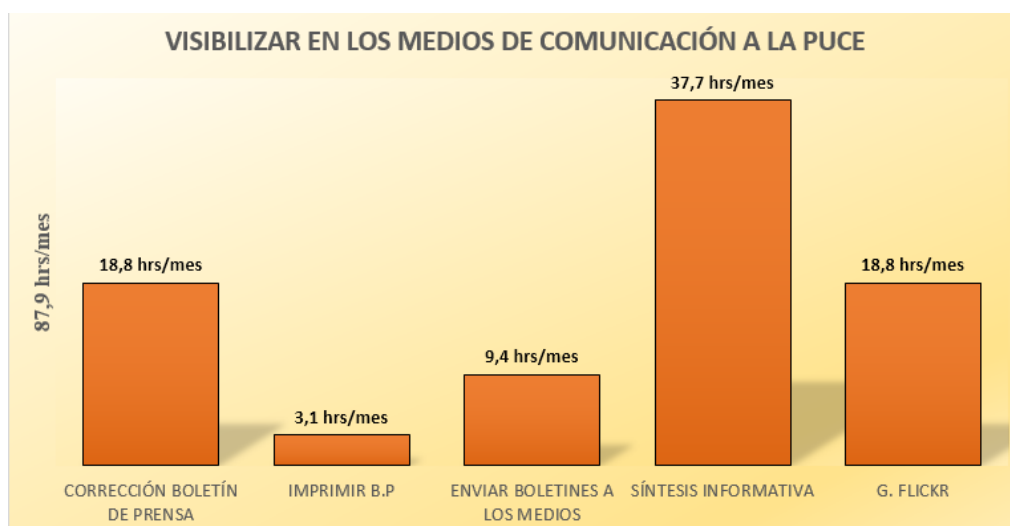


Figura 27 Proceso de Visibilizar en los medios de Comunicación a la PUCE-Auxiliar Administrativo

En el proceso de Visibilizar en los medios de comunicación a la PUCE que se presenta en la figura 27, el Auxiliar Administrativo ocupa mayor tiempo de trabajo en revisar que la síntesis informativa esta correcta tanto en formatos, logos, etc.

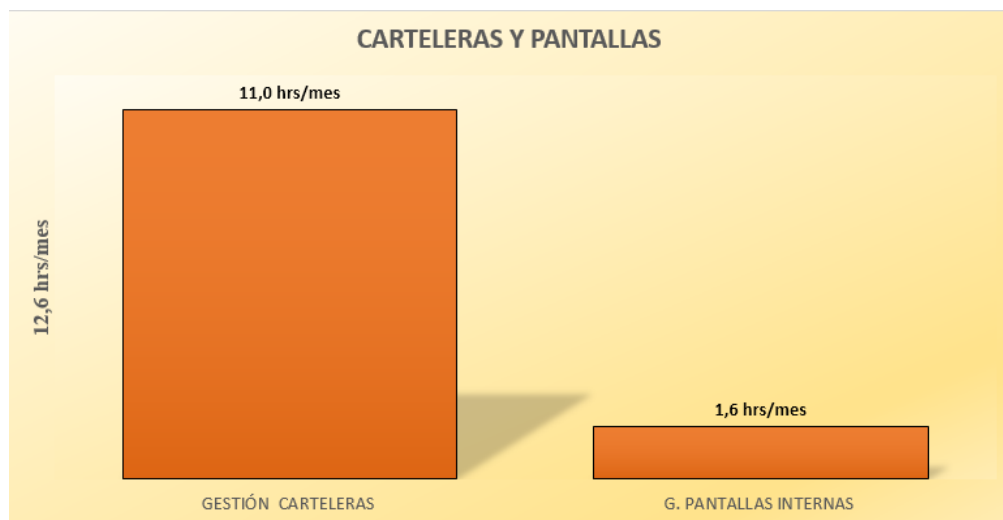


Figura 28 Proceso de Carteleras y Pantallas - Auxiliar Administrativo

Existen 7 carteleras dentro de la universidad, en las cuales se coloca afiches de información tanto interna como externa; el auxiliar administrativo es el encargado de colocar nuevos afiches y de retirar aquellos en los que los eventos ya se realizaron. Como se observa en la figura 28, esta actividad de gestionar las carteleras representa un 11,0 hrs/mes dentro del proceso carteleras y pantallas.



Figura 29 Proceso de Incorporaciones - Auxiliar Administrativo

Como muestra la figura 29, este puesto brinda solo soporte en las incorporaciones en las cuales no se requiere de mucho tiempo; de todas las actividades en la que el asistente auxiliar brinda más soporte es en la organización de los títulos de distintas Facultades.

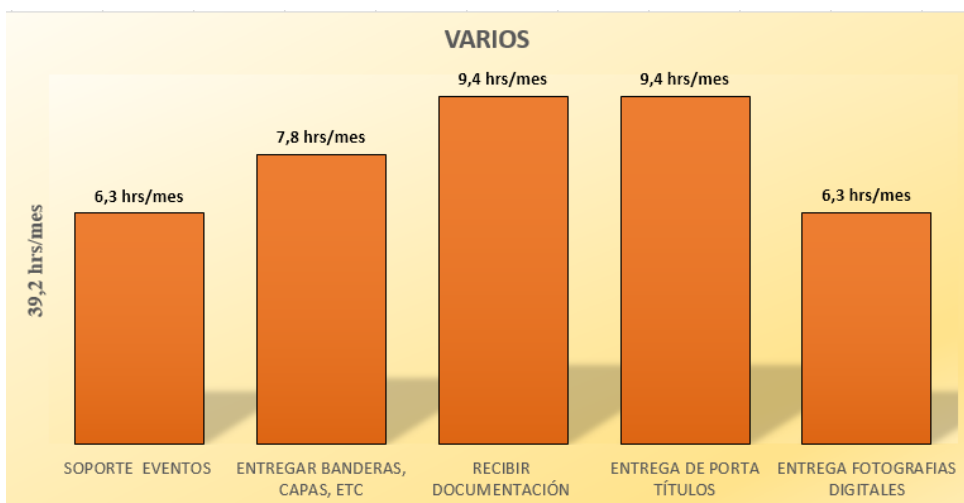


Figura 30 Procesos Varios- Auxiliar Administrativo

La figura 30 muestra que la mayoría de actividades consumen un tiempo significativo entre estas se encuentra recibir documentación que llega a la Coordinación, entregar porta títulos a los alumnos, entregar banderas y capas a diferentes Direcciones, facultades o escuelas, brindar soporte en eventos manteniéndose siempre pendiente de imprevistos que surjan en ese momento y entregar fotografías del archivo digital cuando lo requiera cualquier dirección o facultad.

Se concluye que los procesos que consume más tiempo en la Coordinación de Comunicación Institucional y Relaciones Publicas son: Visibilizar en los medios de comunicación a la PUCE y procesos varios como lo observamos en la figura 30.

3.2.3. *Coordinación de Comunidades Digitales.* - Esta coordinación se encarga de posicionar a la universidad en medios digitales tales como Facebook, Twitter, Instagram, Flickr, Linked In y Youtube, por lo tanto se ocupa de cuatro procesos principales:

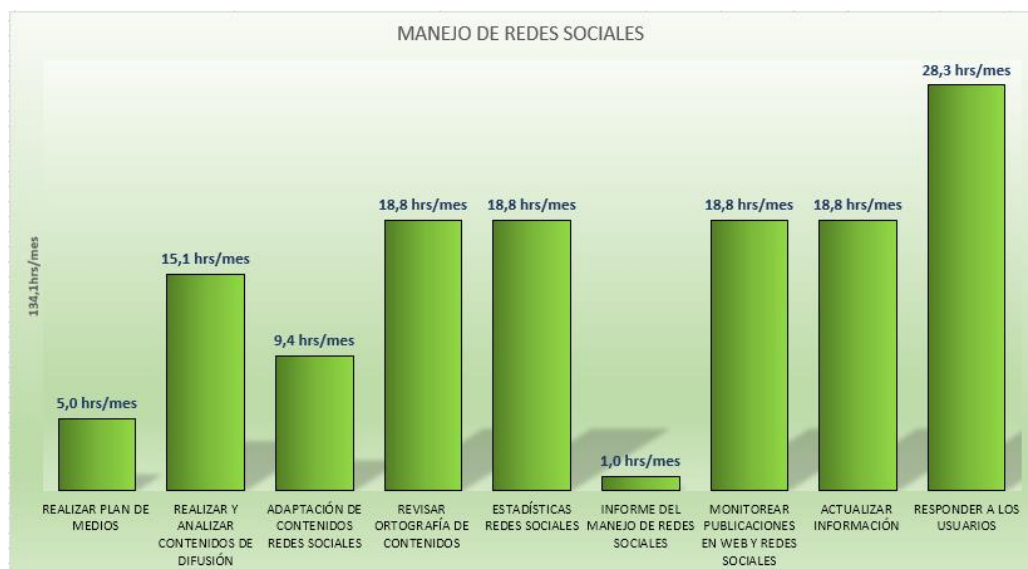


Figura 31 Proceso de Manejo de Redes Sociales

Dentro del proceso de manejo de redes sociales de la figura 31, existe más de una actividad que consume la mayoría del tiempo de este cargo entre las cuales se encuentran el responder a los usuarios que escriban en las diferentes redes sociales en esta actividad se reciben preguntas con respecto a la universidad, costos, carreras con las que se cuenta o incluso inquietudes de eventos los cuales se van a realizar, en este cargo es importante también actualizar la información de manera constante, realizar estadísticas de redes sociales para tomar decisiones a corto plazo, revisar ortografía de contenidos antes de que estos sean subidos y monitoreas publicaciones en web y redes sociales en este cargo se debe ser muy analítico y observador; revisar de manera constante la información para asegurar que los contenidos subidos no generen mala reputación de la universidad.



Figura 32 Proceso de Organización y Conducción del Programa "Soy de la Cato"

La Coordinación de Comunidades Digitales se encarga de la organización y conducción del programa "Soy de la Cato" como se observa en la figura 32, este programa consiste en investigar a ex alumnos de la universidad los cuales presenten una trayectoria importante tanto en la parte académica como profesional; a los cuales se les realiza una pequeña entrevista de cuáles fueron sus logros, experiencias vividas a lo largo de su carrera universitaria dentro de la PUCE, etc. Esto se lo realiza con el objetivo de que tanto

personas internas como externas observen el nivel de educación que imparte la universidad y los grandes profesionales que forma.

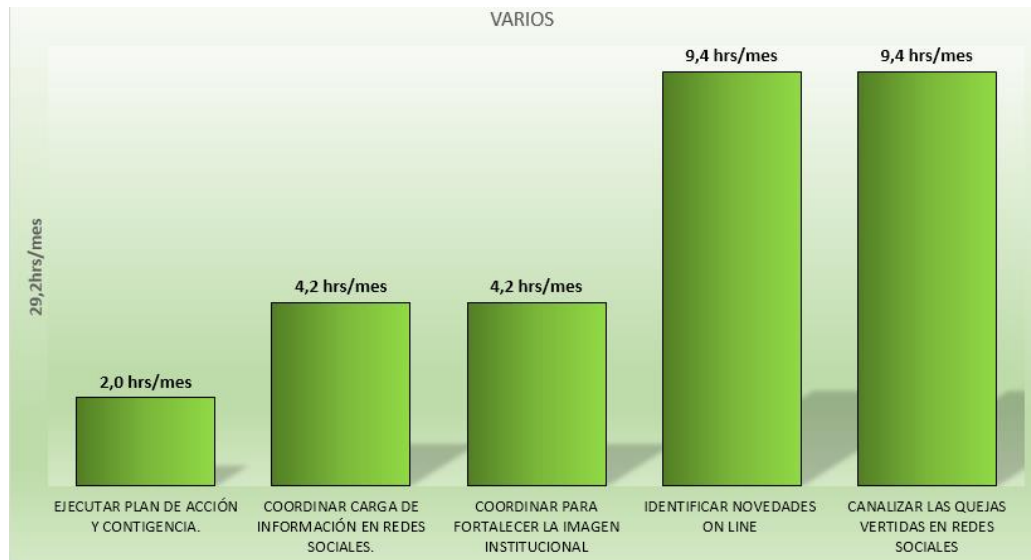


Figura 33 Proceso Varios

Otras actividades importantes de este puesto como lo muestra la figura 33 es canalizar las quejas vertidas en redes sociales a las personas responsables de solventarlas esto se produce cuando se presentan temas específicos de información que no dependen de la Coordinación sino de facultades, otras Direcciones, etc; por otra lado se debe identificar novedades on line tanto de la universidad como de otras universidad para analizar que estrategias están utilizando estas para llegar a estudiantes de colegio.

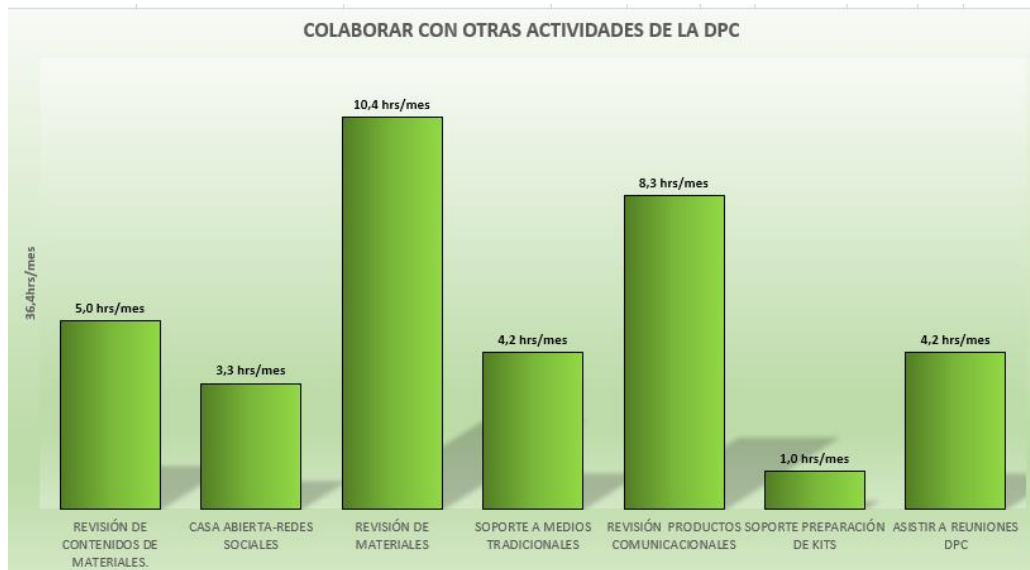


Figura 34 Proceso de Soporte a Actividades de la DPC

Dentro del soporte que brinda este cargo a la Dirección las actividades más representativas como se observa en la figura 34, es la revisión de posibles diseños y materiales, aproximadamente son 5 proveedores con los que se mantiene una reunión de 30 min; por otro lado también ayuda revisando los productos comunicacionales que genera la agencia ya que es importante observar que los productos se encuentren sin fallas y transmitan el mensaje que se desea.

Se concluye que los procesos de mayor ocupación de tiempo de la Coordinación son: el manejo de redes sociales y soporte de actividades brindadas en la DPC.

3.2.4. *Coordinación de Promoción.* - La Coordinación de Promoción es la encargada de realizar Marketing Directo, Operativo y estratégico, tiene como objetivo comunicar al público y atraer aspirantes a la PUCE.

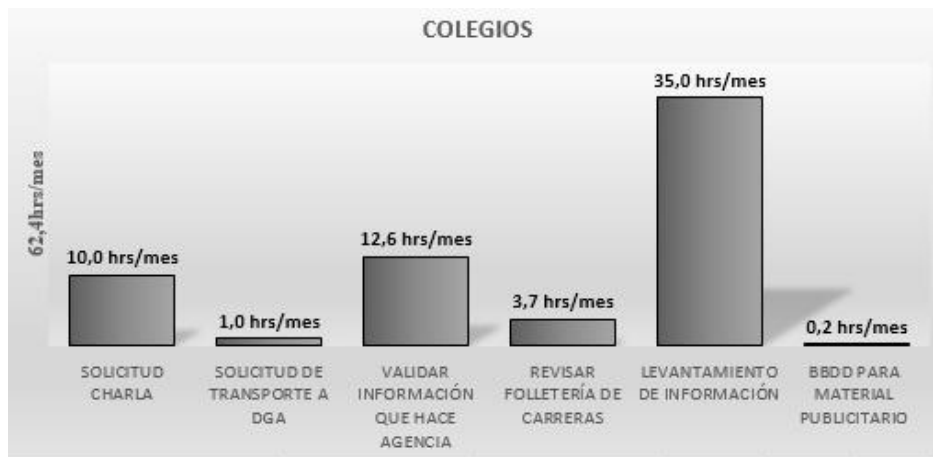


Figura 35 Proceso de Promoción en Colegio

Una de las actividades que ocupa mayor tiempo es realizar el levantamiento de información de la base de datos la cual sirve para la posterior realización de estudios de demanda, esta base de datos se crea de todas las encuestas realizadas en los distintos colegios que se visitan tanto en charlas, ferias e inclusive en la casa abierta; el proceso de colegios abarca también otras actividades que se observa en la figura 35.

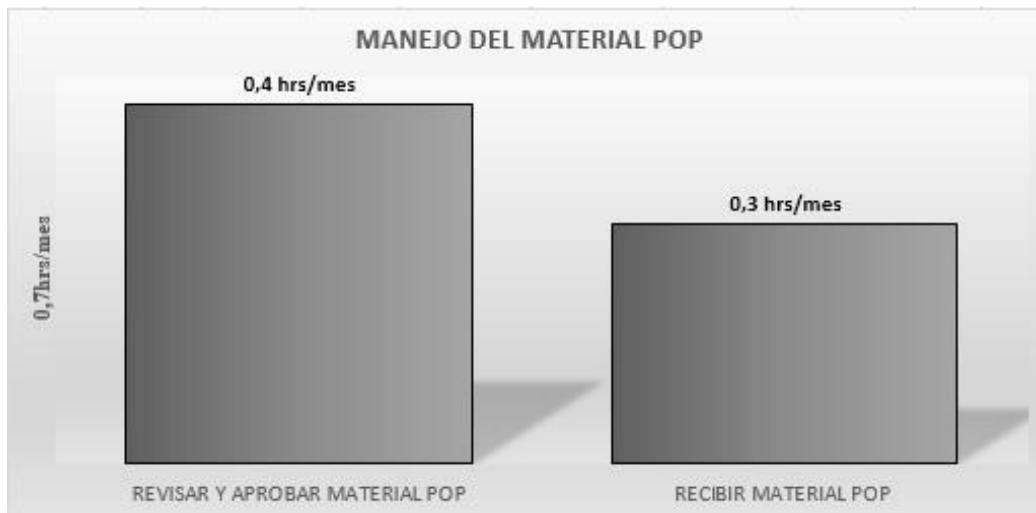


Figura 36 Proceso de Material POP

Dentro del proceso manejo del material Pop que se muestra en la figura 36, se aprecia que el tiempo que se ocupa no es representativo sin embargo estas actividades son importantes para el Coordinador de promoción.



Figura 37 Proceso de Ferias, charlas y visitas a colegios

En la figura 37 el proceso de ferias, charlas y visitas a colegio tiene que ver con la preparación del equipo el cual va a ir a ferias o charlas, para esta actividad utilizan ayuda de estudiantes de proyectos formativos y pasantes ya que muchas veces se debe ir a distintos colegios el mismo día a la misma hora; estas personas son capacitadas por el Coordinador en cuanto a carreras que dispone la PUCE, precios aproximados de carreras y beneficios con los que cuenta la universidad.



Figura 38 Proceso de Investigación de Mercado

La figura 38, muestra que la actividad que más requiere tiempo es el de tabular encuestas, esta actividad se acumula las encuestas realizadas en distintas unidades educativas teniendo que tabular aproximadamente 1600 encuestas mensuales.



Figura 39 Proceso de Telemarketing

La figura 39 muestra el proceso de telemarketing, el cual es realizado cada 6 meses con el objetivo de atraer estudiantes a la PUCE. Para esta actividad el coordinador organiza al equipo de trabajo el cual realiza llamadas a personas que se han registrado para rendir el examen de ingreso y aún no han completado los pasos necesarios.

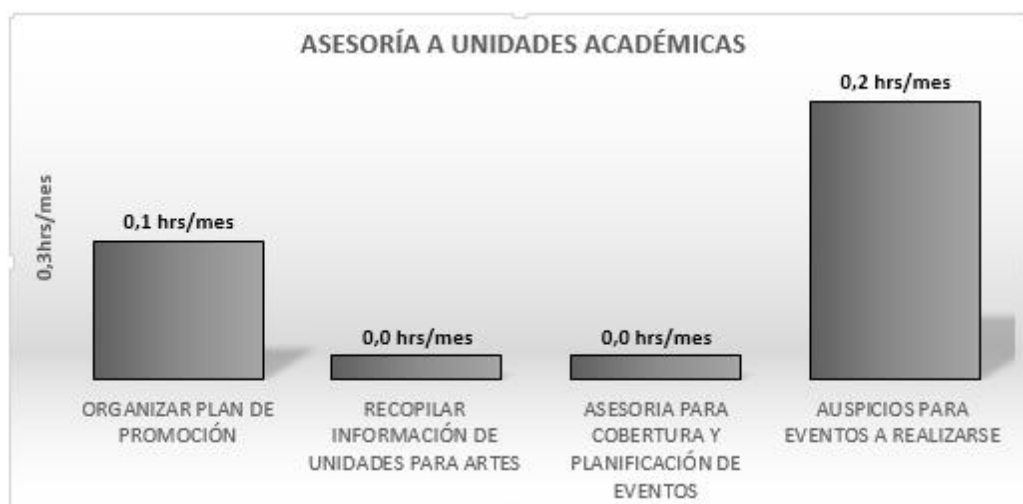


Figura 40 Proceso de Asesoría a Unidades Académicas

La figura 40 evidencia que la Coordinación realiza soporte de actividades de asesoría a unidades académicas en cuanto a promoción de manera anual y en indistintos eventos, la actividad en la que más brinda soporte a otras unidades es en con la obtención de auspicios.



Figura 41 Proceso de Casa Abierta

La casa abierta es realizada de manera anual con el objetivo de que tanto estudiantes, padres de familia, entre otras personas conozcan las carreras que oferta la PUCE de manera dinámica y atractiva, en esta se envían invitaciones a diversos colegios y se genera un cronograma de visitas para que todo marche de manera óptima y se convierta en una experiencia satisfactoria para todos, de la mano de la casa abierta también puede realizarse eventos extras como conciertos tal como lo muestra la figura 41, la planificación de esta actividad abarca un poco más de tiempo ya que es extra.

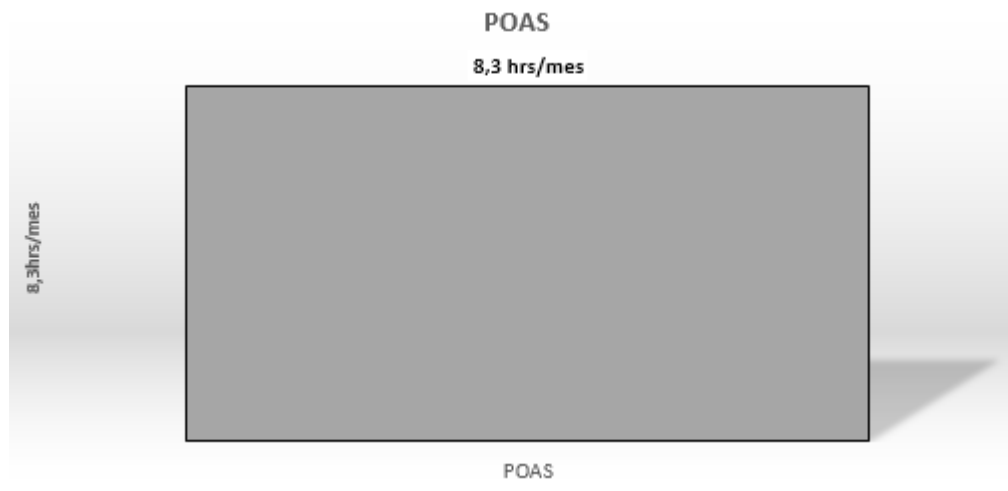


Figura 42 Proceso POAS

El proceso de POAS consiste en subir información, avances y verificar evidencias de los POAS: Diagnóstico de mercado, Políticas de Promoción, Diseño de Plan de Promoción, Implementación de Plan de Promoción, Implementación de Plan de Posicionamiento.

Ya que los POAS están regidas al plan estratégico de la Universidad es importante subir la información respectiva de la Dirección para observar en que porcentaje se cumplen los objetivos generados.

Se determina que los procesos en los que más se consumen tiempo dentro de la Coordinación son la investigación de mercado y Colegios.

Una vez detalladas las actividades que se realizan por cada cargo de trabajo, se presenta las cargas de trabajo correspondiente a cada uno de los cargos, para el cual se ha tomado como referencia 150,7 hrs/mes ; este valor corresponde a la jornada de trabajo mensual

que debería cumplir normalmente un cargo de trabajo a una productividad del 100%. En la tabla 5 vamos a observar si en los cargos de trabajo se presentan una sobrecarga o subcarga.

Tabla 5 Resultado de Cargas Laborales

Referencia

Total carga	
hrs/mes	% de ocupación
150,7	100%

RESULTADOS DE CARGA LABORAL

CARGO	Total carga hrs/mes	% de carga de ocupación	sobrecarga - subcarga hrs/mes
Director de Promoción y Comunicación	229,58	152,38%	78,92
Asistente Administrativo del Director	161,55	107,22%	10,88
Coordinación de Comunicación Institucional y Relaciones Publicas - Coordinador	78,53	52,12%	-72,14
Coordinación de Comunicación Institucional y Relaciones Publicas-	141,49	93,91%	-9,18

Auxiliar Administrativo			
Coordinación de comunidades digitales	228,12	151,41%	77,46
Coordinación de Promoción	210,02	139,40%	59,36

De acuerdo a la tabla de resultados el 67 % de cargos presentan una sobrecarga en su cargo de trabajo con respecto a sus horas, el 17% está cumpliendo con su trabajo normal y el otro 17% tiene una subcarga; el objetivo de este trabajo es analizar la sobrecarga y su relación con el estrés por lo tanto de aquí en adelante se trabajara con el 67% de cargos que presentan sobrecarga para objetos de estudio. El estudio completo se lo puede revisar en el Anexo 3.

3.3. Análisis de cargos que presentan sobrecarga

Ya que existe relación entre la sobrecarga laboral como factor psicosocial y el estrés, se realizó encuestas y entrevistas para saber los estatutos de las personas que desempeñan cargos con sobrecarga; saber si se sienten estresados, motivos por los que creen que se produce este estrés, situaciones que les produce una sobrecarga de trabajo, etc.

Expertos indican que los riesgos de tipo psicosocial han ido incrementado de manera notable en el trabajo, y que el estrés se encuentra en segundo lugar dentro del ranking de problemas de salud afectando a más del 22% de trabajadores de la Unión Europea. (Fernández)

Se debe mencionar que tanto las entrevistas como encuestas corresponden a la naturaleza de este estudio y la información presentada en las entrevistas es transcripción directa de entrevistas realizadas en vivo con cada funcionario.

Con el objetivo de conocer las opiniones de los funcionarios de la DPC con respecto a factores psicosociales que podrían estar influenciando en su estrés, se creó un modelo de encuesta cada una con cinco opciones como muestra la tabla 6.

Tabla 6 Opciones de Preguntas de la Encuesta

Opciones	Escala	Grado
Completamente de acuerdo	5	+
De acuerdo	4	+
Medianamente de acuerdo	3	neutral
En desacuerdo	2	-
Totalmente en desacuerdo	1	-

Luego de la realización de encuestas los resultados fueron obtenidos de la siguiente manera; A cada opción se le asignó números y grados tanto positivos, negativos y un neutro ya que muchas veces una persona no se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo ante algo. Las encuestas fueron evaluadas en forma grupal es decir que en cada pregunta una persona representa un 25% a continuación en la tabla 7 se presenta los resultados obtenidos.

Tabla 7 Resultados obtenidos de la Encuesta Aplicada

Preguntas/escala	5	4	3	2	1
1. Cuento con autonomía para realizar mi trabajo			100%		
2. Mi trabajo exige de esfuerzo mental constante	50%	25%	25%		
3. El horario de trabajo es suficiente para efectuar mis tareas diarias		25%	50%	25%	
4. Mi trabajo se retrasa porque dependo del trabajo de otros compañeros	25%	50%		25%	
5. Mi jefe se preocupa del bienestar de los empleados que están bajo su supervisión	75%		25%		
6. Mi tarea es a menudo interrumpida antes de haberla acabado y debo finalizarla más tarde		50%	25%	25%	
7. Mi trabajo exige que tenga que atender y controlar muchas cosas a la vez	50%	50%			
8. La carga de trabajo que tengo asignada es muy alta	75%		25%		
9. El ambiente de trabajo en esta unidad es satisfactorio	75%	25%			
10. Considero que la falta de personal en la Unidad contribuye a incrementar el estrés laboral	75%	25%			

Dentro de la recolección de opinión consta una pregunta la cual no mide la percepción de las personas, es decir que es netamente informativa, y tiene que ver con el tiempo de trabajo que el funcionario lleva laborando dentro de la DPC, la misma indico que: El 100% de personas llevan más de seis meses y hasta dos años dentro de la DPC, lo que quiere decir que las personas no se encuentran en periodo de entrenamiento y ya tienen estabilizadas sus actividades de trabajo en otras palabras no están en proceso de aprendizaje. Las encuestas que fueron aplicadas en la Dirección se encuentran en el Anexo 5.

En los resultados de las preguntas se obtuvo lo siguiente:

- **Pregunta 1:** Todas las personas del estudio estuvieron medianamente de acuerdo en la pregunta referente a autonomía en su trabajo, esto puede darse ya que muchas de las actividades que realizan no depende solo de ellos, también deben coordinar con personas de otras Direcciones o brindar apoyo en otras direcciones, debemos mencionar que al ser una Dirección que cuenta con Coordinaciones se debe trabajar en equipo y se tomara decisiones de igual manera.
- **Pregunta 2:** El 75% de personas piensan que en su trabajo utilizan esfuerzo mental constante, es por esta razón que de las 4 personas clasificamos el tipo de carga que ocupan en sus actividades, obteniendo como resultado que en efecto se utiliza un porcentaje alto de carga mental, otro porcentaje se encuentra medianamente de acuerdo esto se debe a que en algunas actividades también se usa carga mental-emocional ya que esta Dirección se encuentra en constante interacción con personas. A continuación se presenta en las figuras 43, 44, 45 y 46 los resultados de tipos de cargas encontrados.

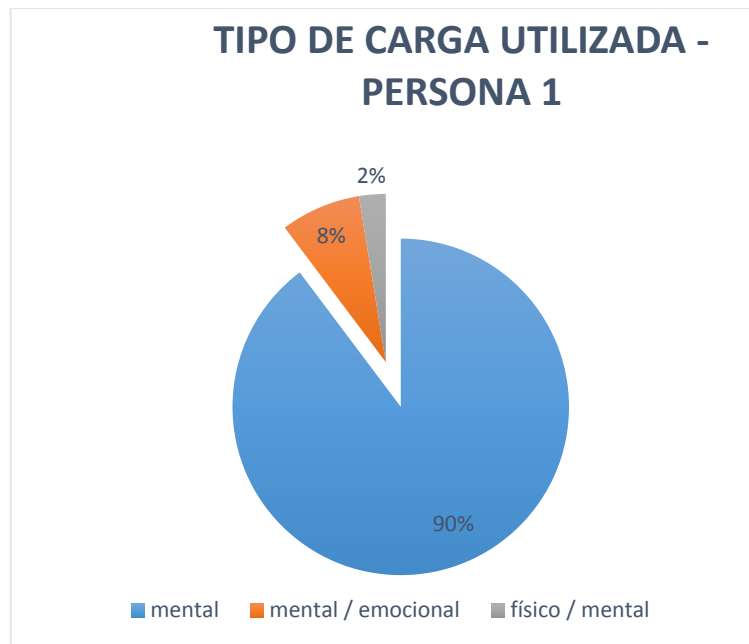


Figura 43 Tipo de carga utilizada- Persona 1

Son 39 actividades que cumple esta persona en su cargo de las cuales 35 que se realizan son de tipo mental representando al 90% como lo representa la figura 43, ya que este cargo de trabajo presenta una sobrecarga en sus horas de trabajo significa que también presenta una elevada carga de trabajo mental.

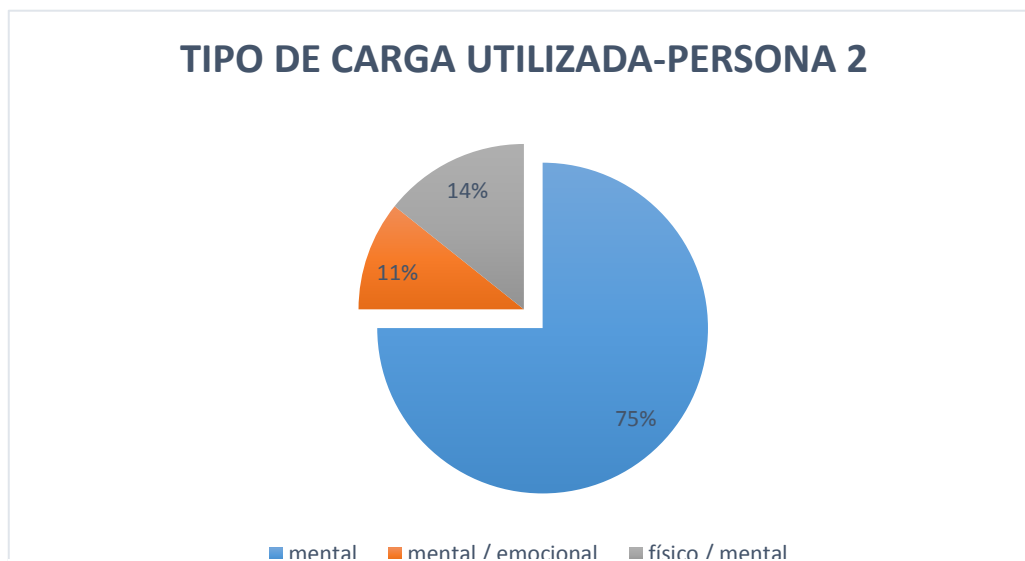


Figura 44 Tipo de carga utilizada- Persona 2

Son 28 actividades que cumple esta persona en el cargo que desempeña de las cuales 21 son de tipo mental representando al 75% como lo representa la figura 44, en un 14% de actividades se utiliza un tipo de carga física y mental y el otro 11% lo utiliza con tipo de carga mental y emocional ya que tiene contacto con clientes de manera frecuente, este cargo de trabajo presenta una sobrecarga en sus horas de trabajo significa que también presenta una elevada carga de trabajo mental.

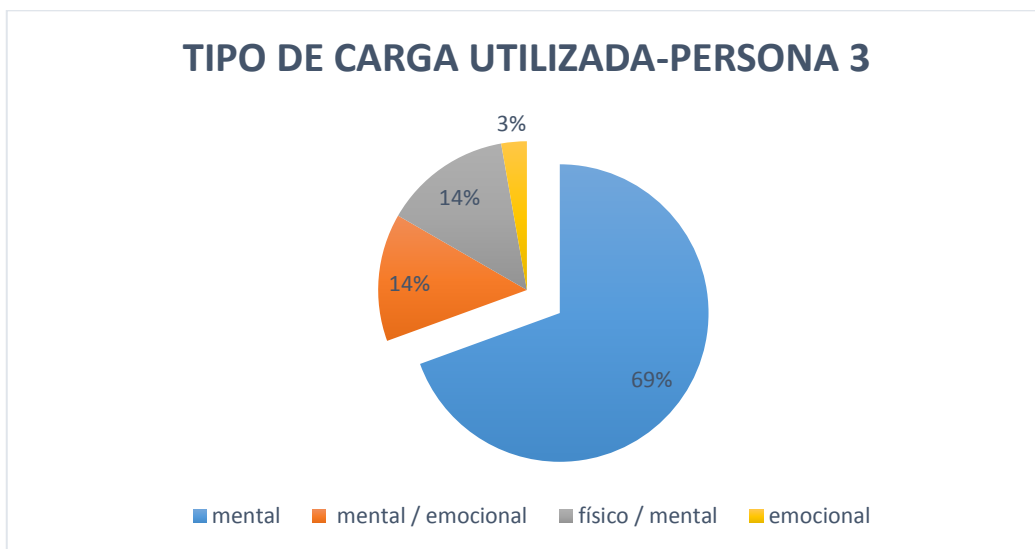


Figura 45 Tipo de carga utilizada – Persona 3

Son 36 actividades que cumple esta persona en el cargo que desempeña, 25 son de tipo mental representando al 69 % como lo representa la figura 45, y las demás se encuentran distribuidas un 14% a carga física/mental, 14% a carga mental/emocional y un 3% representa a carga emocional, por lo que se concluye que esta persona presenta una carga de trabajo mental parcial.

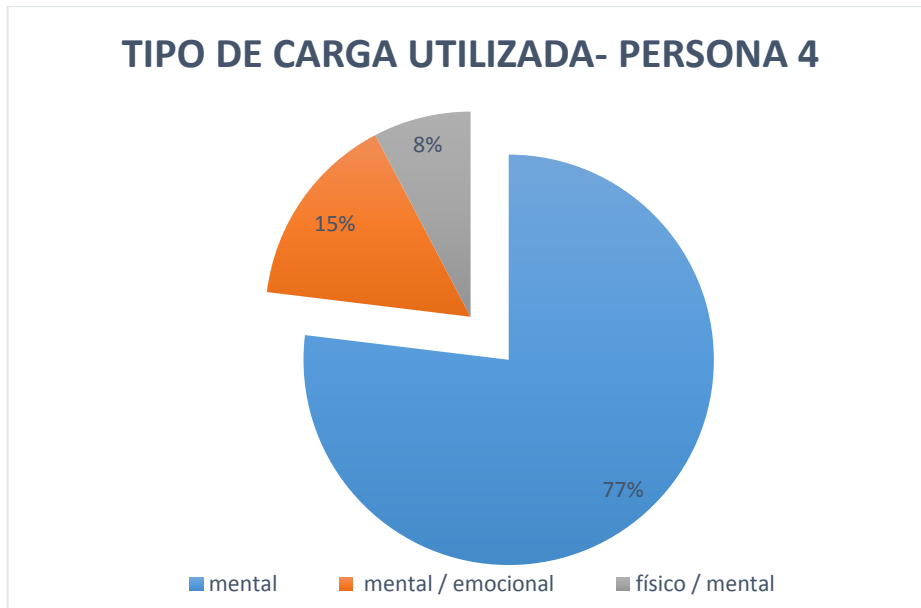


Figura 46 Tipo de carga utilizada- Persona 4

En la figura 46, se muestra que el tipo de carga utilizada por la persona 4 representa a un 77% de carga mental el cual es elevado, el otro 15% de carga utilizada es de tipo menta/emocional ya que se está en interacción con personas y el 8% restante corresponde a tipo de carga físico/mental ya que hay existen actividades en las cuales se utiliza carga mental, pero a la par hay que movilizarse utilizando también carga física.

Se concluye que el tipo de carga más usado por todos estos cargos de trabajo en su mayoría es de tipo mental, mayor detalle de las mismas se puede observar en el Anexo 4.

- **Pregunta 3:** el 50% de personas indican estar medianamente de acuerdo en cuanto a que su horario de trabajo, el 25% está de acuerdo y el 25% está en desacuerdo; esto puede darse ya que como arrojó el estudio de cargas las 8 horas de trabajo no son suficientes para terminar las actividades y en efecto por diversos programas o eventos muchas veces van a tener que quedarse más tiempo del que deben cumplir normalmente o no necesariamente se quedan en la oficina sino que también podrían estar llevando mucho del trabajo que no terminan a su casa.

- **Pregunta 4:** el 75% responde de manera positiva que se retrasan en sus labores ya que dependen del trabajo de otros compañeros, es importante mencionar que otros compañeros no solo se refieren a las personas que están dentro de la dirección sino a nivel global dentro de la universidad, el otro 25% está en desacuerdo de que su trabajo dependa solo de sus compañeros evidenciando que también existen otros motivos.
- **Pregunta 5:** un porcentaje representativo del 75% considera que su Jefe se preocupa por el bienestar de sus empleados, el otro 25% esta medianamente de acuerdo; esto nos indica en un alto porcentaje que la organización no solo se preocupa por el trabajo y los resultados obtenidos por sus trabajadores, sino también cuida al recurso humano.
- **Pregunta 6:** en su mayoría el 50% de personas señalaron que a menudo su tarea se interrumpe antes de terminarla, el 25% se encuentra medianamente de acuerdo con esto y el otro 25% está en desacuerdo, esto puede suceder ya que existen personas que necesitan de la ayuda de alguna persona de la Dirección y recuren de manera personal interrumpiendo el trabajo normal que se está realizando o a veces ocurren actividades de imprevistos lo cual obliga a las persona a interrumpir sus labores, dedicándose al imprevisto de manera inmediata.
- **Pregunta 7:** el 100% indicaron que están completamente de acuerdo y de acuerdo en que su trabajo tenga que controlar muchas cosas a la vez, esto se lo evidencia con el tipo de cargas que utilizan en cada actividad ya que no solo se usa carga mental, dependiendo de la actividad se va a realizar carga de tipo físico, emocional, mental-emocional y físico-mental.

- **Pregunta 8:** la autopercepción del 75% de personas están completamente de acuerdo en que la carga de trabajo que poseen es alta, mientras el 25% esta medianamente de acuerdo; podemos observar en el análisis realizado de cargas de trabajo que las personas en efecto si poseen una carga alta de trabajo asignada evidenciando un factor de riesgo psicosocial de riesgo ya que si este no se lo controla a tiempo podría convertirse en un riesgo psicosocial.
- **Pregunta 9:** el 100% está entre completamente de acuerdo y de acuerdo en que el ambiente de trabajo de la unidad o Dirección es satisfactorio, lo cual nos indica que uno de los factores psicosociales que influye de manera positiva en las personas es el ambiente de trabajo.
- **Pregunta 10:** completamente de acuerdo y de acuerdo están el 100% de personas con respecto a que la falta de personal dentro de la unidad es lo que incrementa su estrés y en cierto modo la falta de equipamiento de recurso humano puede influir para que se produzca también la sobrecarga que cada uno presenta.

Con los resultados obtenidos en las encuestas se vio la necesidad de realizar entrevistas para indagar que efectos de manera específicos está produciendo el estrés en cada uno de sus individuos, preguntar de manera específica a los trabajadores como se sienten con la carga de trabajo excesiva que tienen, cuáles son las situaciones en las que siguen pensando después del trabajo, etc. Para lo cual se formuló 10 preguntas abiertas, las cuales fueron aplicadas en los funcionarios, estas entrevistas se las puede observar en el ANEXO 6.

Los resultados a estas preguntas fueron evaluadas de manera grupal.

- **Pregunta 1:** Los conocimientos y habilidades que se aplican en la Dirección son varios como nos lo mencionaron esto se debe a que son un área estratégica; se manejan conocimientos de marketing, promoción, administración, atención al cliente, tecnología, comunicación, pensamiento tanto crítico como analítico, incluso hasta la parte legal entre otras. Mencionan también que la creatividad, la originalidad y sobre todo el trabajo en equipo son importantes dentro de esta Dirección.
- **Pregunta 2:** Todo el personal indicó que trabajan más de las 40 horas a la semana establecidas por ley, llegando a cumplir de 9 hasta 12 horas diarias de las cuales el 90% llegan a ser productivas.
- **Pregunta 3:** En la pregunta dos como nos mencionaron si trabajan más de ocho horas es decir que si realizan horas extras; se menciona que existe un particular con el pago de estas horas ya que los Directores y Coordinadores que trabajen más allá de las ocho horas reciben un bono el cual es una especie de estímulo y reemplaza el pago de horas extras como tal. Solo una persona comentó que si recibe pago por las horas extras que realiza, las mismas que deben ser justificadas y autorizadas por el Jefe inmediato. Las horas extras que han tenido que realizar los funcionarios ha sido por: eventos realizados por la universidad en los cuales se debe estar pendiente, interrupciones realizadas por terceras personas, imprevistos, mala comunicación en cuanto los requerimientos que piden otras unidades, se indica que la falta de personal también influye para que existan horas extras que cumplir.
- **Pregunta 4:** Las situaciones de trabajo en las que siguen pensando los administrativos son en temas de posicionamiento, imagen institucional, tema de distribución de carga laboral, los pendientes que desplaza lo urgente de lo importante, como será el siguiente día, comentarios publicados en redes sociales, etc. Una sola persona indicó que cuando llega a su casa trata de desconectarse de su trabajo para compartir tiempo con su familia.

- **Pregunta 5:** El 100% de sus funcionarios expresaron haber presentado dolores de cabeza de forma temporal o permanente, también han experimentado dolores musculares de espalda, molestia en la cervical y alguna irritación en los ojos.
- **Pregunta 6:** las situaciones que producen sobrecarga dentro de la DPC es la duplicidad de pedidos dentro de la misma unidad, pedidos realizados a última hora, falta de recursos, falta de planificación para ciertas cosas, imprevistos, eventos en los que se debe dar apoyo y falta de personal en el área.
- **Pregunta 7:** A todo el personal le cuesta distanciarse de los problemas que tienen en el trabajo, se menciona que es complicado desconectarse al 100% ya que muchas, siempre piensan en cómo dar solución a uno tema u otro, quedan pendientes que deben ser resueltos de urgencia, se necesita información de terceras personas de manera urgente y deben esperar mucho tiempo, están al pendiente de cualquier comentario negativo que pudiera afectar la imagen de la organización y más que nada tienen sentido de responsabilidad con cada tarea que deben realizar.
- **Pregunta 8:** entre algunas de las situaciones que producen estrés dentro de la Dirección se encuentra falta de recursos humanos o económico, falta de información de parte de otras áreas, la prolongación de la jornada laboral durante ya varios meses produce estrés e incluso cansancio laboral, pedidos de urgencia de otras áreas, decisiones que otras áreas toman y no son técnicas. Todas estas actividades extras que tiene la dirección causa muchas veces retraso en las actividades que le corresponde a cada persona cumplir en su jornada laboral.

- **Pregunta 9:** El tipo de ayuda más importante que reciben de sus compañeros de trabajo es más que nada el compromiso que cada uno pone en los proyectos, tratamiento de actividades urgentes, planificación de lo importante y retroalimentación. Se puede ver que es un trabajo en equipo muy unido y se dan la mano entre ellos cuando se requiere.
- **Pregunta 10:** Algunas recomendaciones brindadas por parte del personal para disminuir o controlar el estrés en el ambiente laborales fueron: realizar actividades llamadas también como pausas activas las cuales indicaron que dentro de la DPC si se realizan a manera de bromas, paseos de integración, respetar los tiempos de trabajo de parte de otras unidades, tomar las cosas con calma y uno de los puntos más mencionados a lo largo del estudio es solventar a la dirección con recurso humano.

El resultado de entrevistas indicaron que además de existir el factor psicosocial de riesgo que es la sobrecarga se están presentando ya síntomas tanto en su salud física como psicológica y se muestran por medio de dolores musculares, de cabeza e incluso irritación en los ojos las cuales son enfermedades psicosomáticas e incluso se está llegando a tener un cansancio laboral esto causa de manera representativa estrés ya que están teniendo presiones tanto internas como externas y estas situaciones son más fuertes que la capacidad de control que tiene cada uno ; otros factores psicosociales laborales que están influyendo son la interacción con otras unidades de trabajo o incluso con otras personas, se puede observar que como dirección se encuentran equipados por un equipo de trabajo colaborativo y proactivo pero hace falta más recurso humano que abarquen otro tipo de actividad con lo cual se cree que se disminuiría la sobrecarga y el estrés que conllevan hace un tiempo atrás.

4. ESTRATEGIAS PARA GESTIONAR EL ESTRÉS Y LA SOBRECARGA EN LA DPC

Basado en el análisis del capítulo anterior y la retroalimentación directa con el equipo de trabajo, En este capítulo se propone estrategias para gestionar la sobrecarga laboral y el estrés dentro de la DPC.

4.1. Estrategias para gestionar el estrés

El estrés puede permanecer en el cuerpo durante 6 meses o el tiempo que no se lo gestione, es importante reducir los niveles de estrés en un individuo ya que con el pasar del tiempo este puede traer consigo un riesgo de nivel emocional, cognoscitivo e incluso se produce el estrés postraumático el cual puede ser irreversible, por este motivo a continuación propondremos algunas estrategias y técnicas de fácil aplicación.

- El estrés genera que una persona empiece a comer en exceso o deje de comer por las actividades que tiene que cumplir generando más estrés o problemas en su salud, por esta razón es importante llevar una dieta equilibrada a horarios establecidos para que el cuerpo no empiece a generar problemas en el organismo.
- Es importante realizar al menos 30 min de ejercicio físico diario como: caminar, nadar o incluso bailar ya que estas actividades producen que el cuerpo libere dopamina contrarrestando los niveles de estrés.

- Descansar de manera adecuada, con esto no nos referimos solo a dormir las horas que se debe, también nos referimos a dejar de pensar en problemas de tiempo futuro ya que de manera inconsciente se altera la serotonina y la noradrenalina altera el sueño de manera que cuando una persona se despierte va a sentir más cansancio del que sentía antes de dormir.
- Interpretar las causas de los problemas, no tomarlos de manera personal ya que con malas interpretaciones generamos miedos, dejando que la mente nos controle.
- Realizar técnicas de respiración abdominal, la cual consiste en poner una mano en el pecho y la otra en el abdomen, se inhala aire por la nariz procurando que se mueva solo la mano del abdomen para después exhalar el aire de manera lenta por la boca. Con 10min de repeticiones de esta técnica se lograra controlar la ansiedad y el estrés.
- Realizar pausas activas también es fundamental ya que los funcionarios pasan la mayoría de tiempo sentados frente al computador, se puede buscar un espacio en el día para realizar estiramientos con la finalidad de que los músculos no se tensen.

4.2. Estrategias para gestionar la sobrecarga laboral

Algunas estrategias para gestionar la sobrecarga laboral son:

- Registrar todos los días las actividades que se realizaron y analizar al final del día que actividades nos quitan tiempo o utilizan demasiado tiempo y deben cambiarse.
- Armar un listado de tareas diarias a cumplirse e ir las tachando de acuerdo a como se cumplan, esto nos ayudara a no olvidar las tareas que debemos realizar.
- Realizar una lista de todos los recursos que necesita la Dirección para poder solicitarlas a tiempo y no a último momento.
- Delegar tareas a otros compañeros de trabajo hay que saber cuándo y que delegar, ya que parte de la responsabilidad se traspasa a la otra persona.
- Es importante aprender a mantener la calma ya que con esto se conllevan la mayoría de problemas presentado, permite pensar con claridad y no bloquearse ante situaciones difícil.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente estudio se lo hizo con el objetivo de conocer la influencia que la sobrecarga de trabajo genera en el estrés, encontramos que la sobrecarga si afecta y estresa a sus funcionarios, pero por otra parte encontramos otros factores que también influyen en su estrés.

5.1 Conclusiones

- Sus empleados están invirtiendo más horas en su trabajo de las correspondientes lo que produce que lleguen a estresarse por la acumulación de actividades que deben cumplir.
- Se concluye que además de una sobrecarga horaria se está presentando una sobrecarga mental en los funcionarios, ya que estos deben controlar varias actividades a la vez.
- La falta de entendimiento institucional acerca de la DPC, hace que otras unidades envíen la misma petición a todos los funcionarios lo que produce que las actividades se dupliquen.
- Es una Dirección que resuelve de manera constante urgentes que otras unidades piden a última hora.

- El estrés que las personas presentan ha ido aumentando con el paso del tiempo y es momento de gestionarlo porque puede llegar a producir un riesgo laboral.
- El estrés que presenta cada uno de los funcionarios es de tipo negativo ya que empiezan a presentar síntomas a nivel físico y psicológico.
- Se concluye que además de una sobrecarga horaria se está presentando una sobrecarga mental en los funcionarios, ya que estos deben controlar varias actividades a la vez.
- Los funcionarios son eficaces porque cumplen con su trabajo aunque se queden más horas de lo establecido pero poco eficientes ya que esto les está produciendo estrés.
- Dependiendo de otras unidades, retrasa de manera significativa el trabajo de los funcionarios.
- A lo largo del estudio se ha observado que el principal factor que todos creen que afecta a la sobrecarga de trabajo es la falta de recurso humano.
- El estrés que las personas presentan en este momento se ha ido aumentando con el paso del tiempo y es momento de gestionarlo.

- El Jefe se preocupa por el recurso humano con el que cuenta, por esto realiza reuniones semanales para felicitar a su equipo por el trabajo y el apoyo brindado, esto es positivo ya que las personas se sienten motivadas.
- Las horas extras no solo son realizadas en la oficina, los funcionarios se están llevando parte del trabajo a la casa.

5.2 Recomendaciones

- Es importante que los funcionarios tomen en cuenta las estrategias mencionadas en el presente estudio para gestionar el estrés y la sobrecarga que presentan.
- Existen vacantes ya creadas por la Dirección de Recursos Humanos para brindar apoyo a la DPC las cuales hasta el momento no han sido gestionadas, se recomienda que se vayan ocupando de manera inmediata para disminuir la sobrecarga que presenta la Dirección.
- Hablar con aquellas unidades que siempre piden apoyo a última hora, para pactar que soliciten lo necesario al menos con 2 días de anticipación.
- Empezar a marcar vida personal, horarios y tiempos de trabajo.

- No mezclar los problemas del trabajo con los de la casa, ya que empieza a producirse un desequilibrio tanto personal como laboral.
- Aprender a mantener la calma ante situaciones de problemas o estresantes, esto permite pensar con claridad y no bloquearse ante situaciones difícil.
- Se recomienda gestionar el estrés porque puede llegar a producir un riesgo laboral, produciendo problemas irreversibles tanto físicos como mentales.
- Se recomienda seguir realizando reuniones de motivación y realizar pausas activas en un momento determinado del día por al menos cinco minutos, en las cuales se hable de pequeños tipos que cada uno conozca para sobrellevar el estrés

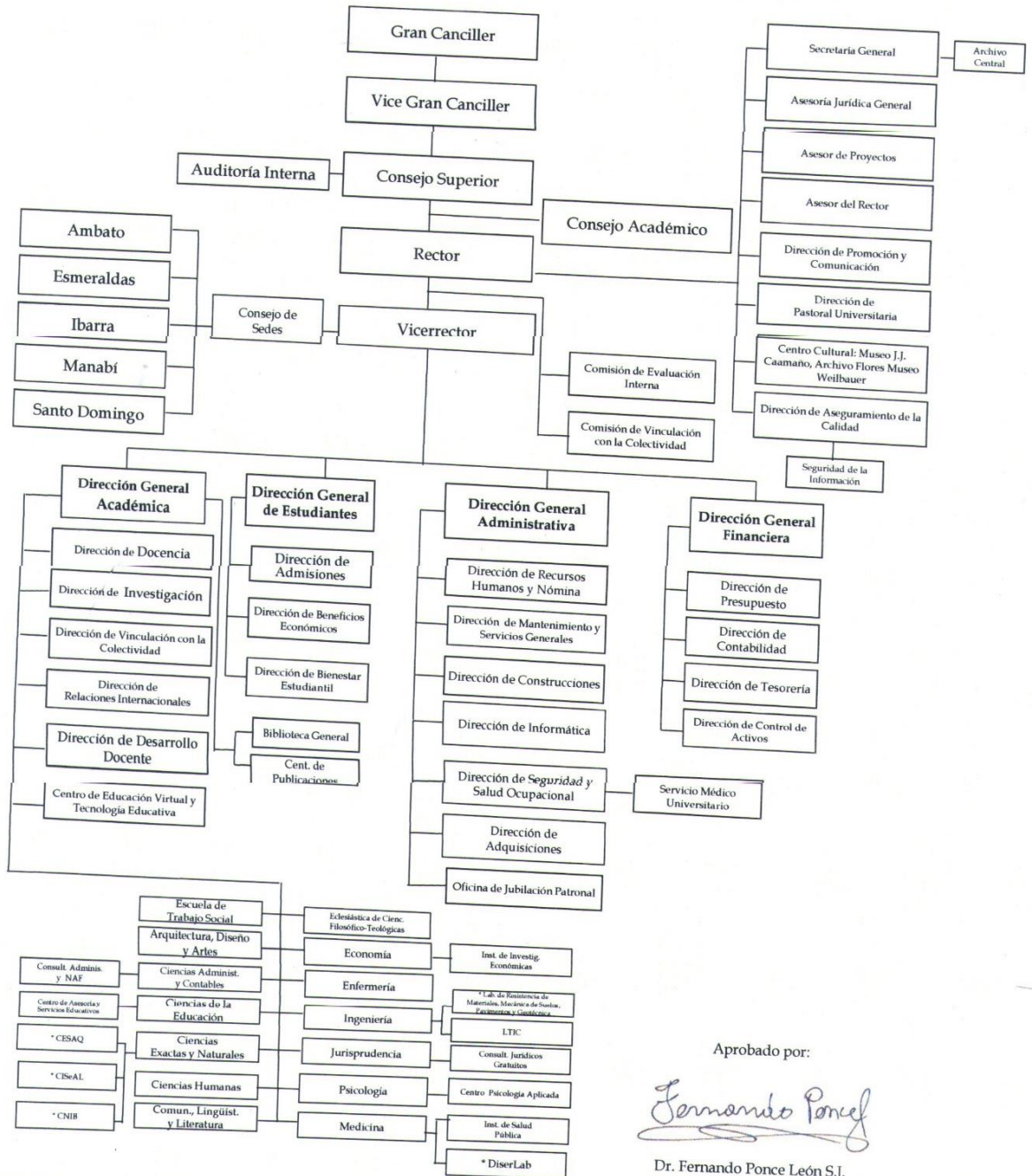
6. BIBLIOGRAFÍA

- Cepeda, P. (2016). *Formacion Ejecutiva*. Obtenido de Cómo funciona la jornada laboral en otros países del mundo : <http://www.formacionejecutivadf.cl/como-funciona-la-jornada-laboral-en-otros-paises-del-mundo/dffe/2017-01-18/121736.html>
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de Recursos Humanos* . McGraw-Hill.
- Código de trabajo* . (2017). Obtenido de Ecuadorlegalonline:
<http://www.ecuadorlegalonline.com/laboral/codigo-de-trabajo/>
- Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia*. (31 de octubre de 2007). Obtenido de CROEM: <http://www.croem.es/prevergo/formativo/2.pdf>
- Entrepreneur*. (27 de febrero de 2009). Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/261439>
- Fernández, D. (s.f.). *la productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización de trabajo*. Club Universitario.
- García, O. S. (2002). Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Psicosociologia/La%20carga%20de%20trabajo%20mental/carga%20mental.pdf>
- Gutiérrez, R. (2012). *Estrés Organizacional* . México: Trillas,S.A.
- Hoyos, J. A. (junio de 2010). Obtenido de http://www.juntadeandalucia.es/salud/export/sites/csalud/galerias/documentos/c_3_c_1_vida_sana/promocion_salud_lugar_trabajo/estres_laboral_informe_pslt.pdf
- Manual control de estrés* . (2010). Madrid : CEP S.L.
- Monte, P. G. (2014). *Manual de psicología*. España: Ediciones Piramide.
- Núñez, M. Á. (2006). *!Estrés! Cómo vivir en equilibrio y control*. Argentina.
- OIT. (9 de agosto de 2004). Obtenido de http://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang--es/index.htm
- OIT. (28 de Abril de 2016). Obtenido de <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Organización Internacional del trabajo* . (2016). Obtenido de Estres en el trabajo un reto colectivo: <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Sánchez, S. y. (2015). *Jornada laboral,flexibilidad humana en el trabajo y el analisis de trabajo pesado* . Díaz de Santos .
- Villalobos, G. (27 de Septiembre de 2013). Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>

ANEXO 1 Organigrama estructural



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL - SEDE MATRIZ



Aprobado por:

Fernando Ponce

Dr. Fernando Ponce León S.J.
Rector



- * DiserLab: Diagnóstico Investigación Servicios Laboratorios
- * CESAQ: Centro de Servicios Ambientales y Químicos
- * CISEAL: Centro de Investigación para la Salud en América Latina
- * CNIB: Centro Neotropical para la Investigación de la Biomasa
- * LTC: Laboratorio de Tecnología de la Información y Comunicación.

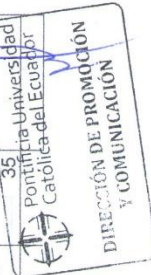
9/2/2017

ANEXO 2 Validación de descripción de tareas

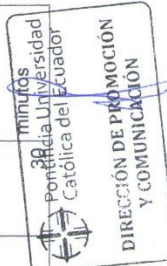
Proceso	Actividad	Frecuencia	Escala Frec.	Volumen	Escala Vol.	Duración	Escala Dur.
	Realizar levantamiento de información de fuente secundaria y primaria a nivel macro.	cada 6 meses		1	registro	3	horas
	Realizar levantamiento de información de fuente secundaria y primaria a nivel micro.	cada 6 semanas		1	registro	30	minutos
	Realizar diagnóstico del entorno.	cada 6 meses		1	diagnostico	4	horas
Determinar los objetivos de los planes estratégicos	Fuentes primarias: encuestas en spss, grupos focales.	cada 1 semanas		1	registro	1	horas
	Solicitar información necesaria a los homólogos de sedes.	cada 2 semanas		1	registro	10	minutos
	Consolidar y dar seguimiento de la información de sedes, agencia e información interna.	cada 1 semanas		1	registro consolidación	1	horas
	Traza los objetivos a desarrollarse para definir los planes estratégicos.	cada 3 meses		1	registro	1	horas
	Definición de estrategias.	cada 3 meses		1	definición	4	horas
	Definición de tácticas.	cada 1 semanas		1	definición	1	horas
Definición de estrategias para promoción, comunicación y el entorno digital	Elaboración del presupuesto y cronograma anual.	cada 1 años		1	presupuesto	20	horas



DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN		cada 1	semanas	1	reunión	1	horas
	Revisión del presupuesto y cronograma con la agencia.	cada 1	semanas	1	reunión	1	horas
	Evaluación de las estrategias y actividades correctivas.	cada 1	semanas	1	revisión	1	horas
	Aprobación de los planes estratégicos de la Dirección.	cada 3	meses	3	aprobación	4	horas
	Coordinar con el equipo a cargo según el proyecto a desarrollarse, para que desde su área de competencia se desarrolle el proyecto. Desde su área.	cada 1	semanas	reunión o correos electrónicos	30	30	minutos
Ejecución de estrategias de la DPC	Distribuir los recursos que tiene la dirección (humano becarios y pasantes, financiero, tecnológico).	cada 1	semanas	1	distribución	60	minutos
	Buscar tabuladores y practicantes pre profesionales para cumplir actividades extras y capacitarlos.	cada 1	semanas	1	búsqueda	1	horas
	Evaluar las estrategias y productos de comunicación mediante indicadores. Resultados tangibles e intangibles.	cada 2	días	1	revisión	1	horas
	Analizar, detallar y responder las necesidades de comunicación de la PUCE matriz y Sedes.	cada 1	días	60	pedidos	2	minutos
	Distribuir las peticiones entre los coordinadores.	cada 1	días	1	distribución	30	minutos
	Revisar contenidos de la página web.	cada 1	semanas	1	revisión	1	horas
	Revisar contenidos de promoción (periódico, radio, prensa, internet).	cada 1	días	1	revisión	30	minutos
	Rendición de cuentas:	cada 1	años	1	edición para la imprenta	35	horas



Revisión de contenidos	Revisión de los productos, ifaltas de ortografías, redacción, estilo, coherencia con la consecución de los objetivos y alineamiento del plan estratégico.	cada 2 días	1 revisión	30 minutos
	Revisión del presupuesto para los productos de comunicación.	cada 1 semanas	1 revisión	30 minutos
Seguimiento de los POAS	Revisión de los POAs de la dirección.	cada 1 semanas	1 revisión	1 horas
	Revisión de POAs asignados (11 adicionales encargados).	cada 1 semanas	1 revisión	1 horas
	Solicita información a los proveedores de los medios de comunicación para ver en que soportes se hace la difusión.	cada 1 días	1 solicitud	5 minutos
Proveedores	Calificación interna de proveedores.	cada 1 meses	1 reunión	90 minutos
	Planificación de eventos.	cada 1 meses	12 eventos	1 horas
Organización de eventos	Logística de eventos (conseguir el material, conseguir los servicios para los eventos, segmentar las bases y difundir los eventos, elaborar las invitaciones, dar el brief a informática para registro de eventos en web y difusión del evento y producción de material comunicacional. y asistencia a evento.	cada 1 meses	12 eventos	3 horas
	Revisión de folletería (carreatas, direcciones)	cada 1 años	49 folletos	3 minutos



	Montaje, desmontaje de stands, mesas, manteles. Armado de Kits (6000) de la casa abierta.	cada 1 años	1	revisión	24	horas
	Aprobación del material promocional.	cada 1 meses	1	revisión	1	horas
Revisión de material promocional y retroalimentación de las actividades realizadas	Elaboración del brief para reunión con la agencia para establecer estrategias y retroalimentación de las actividades anteriores.	cada 1 semanas	1	documento	30	minutos
Reuniones	Reuniones varias.	cada 1 días	3	reuniones	30	minutos
Retroalimentación	Reunión de motivación semanal.	cada 1 semanas	1	reunión	15	minutos
Anuncios de página web	Retroalimentación de la identidad institucional.	cada 3 días	1	reunión	1	horas
Archivo	Coordinación con informática para la página Web, anuncios que van en la página web, soluciones tecnológicas.	cada 2 meses	2	reuniones	1	horas
	Archivo de pedidos / publicaciones (evidencias), Medios internos.	cada 1 semanas	1	archivo	30	minutos

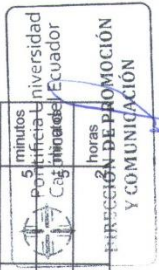


Proceso	Actividad	Frecuencia	Escala Frec.	Volumen	Escala Vol.	Duración	Escala Dur.
Recepción y envío de correos electrónico y físico de la DPC	Recibir y revisar pedidos de difusión de las unidades de la PUCE para promocionar, difundir o comunicar. Con esto se verifica y valida la correcta utilización del logo, componentes del arte, entre otros.	cada 1 días	8 días	8 pedidos	15 minutos		
	Realizar cambios mínimos de diseño para la difusión de pedidos.	cada 1 días	2 pedidos	3 minutos			
Brindar soporte administrativo, operativo y logístico	Realizar la plantilla de comunicados de e - mailing para envío a la comunidad universitaria.	cada 1 semanas	5 semanas	5 plantillas	20 minutos		
	Revisar y autorizar los requerimientos de otras unidades con respecto a la producción de material promocional.	cada 1 semanas	20 semanas	solicitudes	10 minutos		
	Atender la solicitud de las unidades para despachar los kits con material publicitario.	cada 1 semanas	5 semanas	5 kits	10 minutos		
	Revisar y enviar anuncios diarios.	cada 1 días	3 días	3 anuncios	5 minutos		
	Enviar requerimiento a la diseñadora para elaboración del arte.	cada 1 semanas	5 semanas	5 requerimientos	3 minutos		
	Buscar terna de proveedores para solicitar material publicitario (roll ups, lonas etc.) y pedir cotizaciones.	cada 1 meses	7 meses	7 requerimientos	5 minutos		




Manejo de proveedores	Solicitar, recibir y entregar el pedido de proveduría - insumos de oficina a PACO de toda la dirección.	cada 1 mes	1 pedidos	40 minutos
	Recibir y verificar el material solicitado al proveedor, para asegurarse que sea el correcto.	cada 1 mes	4 pedidos	10 minutos
	Realizar la gestión con Xerox para solicitar papel o problemas con impresora.	cada 2 meses	1 solicitud	2 minutos
	Elaborar actas de entrega y recepción para préstamo de material de la DPC como (roll up, disfraz, walkies, banner).	cada 1 semana	4 actas	3 minutos
	Llevar registro de los pedidos de difusión realizados diariamente mediante cuadro Excel.	cada 1 día	8 registro	1 minutos
	Llevar registro de las publicaciones que se realizan en prensa mediante el registro en cuadro de Excel y archivar el mismo en carpeta.	cada 1 semana	3 publicaciones	5 minutos
	Enviar la correspondencia diaria de trámites y oficios de la Dirección.	cada 1 día	1 envío	20 minutos
	Llevar un control de la asistencia de personal de la dirección planta y becarios y elaboración del reporte.	cada 1 semana	1 reporte	5 minutos
	Recopilar las evaluaciones de los becarios realiza el oficio de evaluación a la DGE.	cada 2 meses	1 evaluación	10 minutos
	Ingresar y hacer seguimiento (mediante cuadro en Excel) de trámites de la dirección, como pagos de facturas.	cada 1 semana	5 trámites	5 minutos

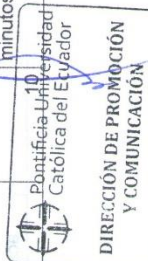
Proceso	Actividad	Frecuencia	Esqta Frec.	Volumen	Esqta Zol.	Duración	Escala Dur.
Planificación estratégica de la comunicación interna y externa	Solicitar a los responsables de cada unidad la información necesaria para elaborar el afiche Actualidad PUCE.	cada 30 días		1 solicitud		2 minutos	
	Redactar noticias periodísticas.	cada 1 días		3 noticias		10 minutos	
	Enviar la noticia periodística al asistente encargado para su difusión.	cada 30 días		1 noticias		2 minutos	
	Revisar la visibilización de las noticias en los medios de comunicación.	cada 1 días		3 noticias		30 minutos	
	Elaborar un resumen con el equipo de trabajo para denotar el ahorro anual que tiene la universidad en visibilización. (boletines de prensa)	cada 1 años		1 reporte		30 horas	
	Revisar la síntesis informativa diaria tanto de la PUCE matriz como de sus sedes mediante comunicación interna y externa.	cada 1 días		1 reporte		10 minutos	
	Escoger las 5 principales fotos de los eventos para enviar a la comunidad universitaria y líderes de opinión.	cada 1 días		1 sesión de fotos		10 minutos	
	Supervisar que todos los eventos de la universidad se lleven a cabo de manera optima.	cada 1 días		1 eventos		60 minutos	
	Conversar con los diferentes medios para invitar a la asistencia de eventos y reportajes.	cada 1 días		1 llamada		10 minutos	
	Revisar estilo, redacción y forma de las invitaciones realizadas para eventos distintos.	cada 3 meses		1 revisión		60 minutos	
Protocolo	Elaboración de la revista (escoger temática y contenido de la revista)	cada 1 años		1 revista		60 horas	
	Escoger y enviar a toda la comunidad universitaria los regalos de navidad.	cada 12 meses		1 proveedores		60 minutos	
Revista Actualidad	Escoger los promocionales para entregar a los visitantes del extranjero del Padre Rector	cada 1 años		1 reunión		60 minutos	
	Colaborar con las Direcciones y Decanatos con boletines de prensa cuando lo requieran.	cada 2 semanas		1 boletín		10 minutos	
Varios	Revisar y enviar anuncios del buzón de ofertas	cada 1 semanas		3 anuncio		5 minutos	
	Revisar y enviar anuncios de buzón de comunicación	cada 1 días		2 anuncio		5 minutos	
	Elaborar o actualizar las políticas de comunicación para el plan estratégico	cada 4 años		1 reunión		2 horas	



Proceso	Actividad	Frecuencia	Escala Frec.	Volumen	Escala Vol.	Duración	Escala Dur.
Planificación estratégica de la comunicación interna y externa	Visibilizar en los medios de comunicación a la PUCE	Corregir boletín de prensa con logos y facultades, títulos, fecha, etc.	cada 1 días	1	boletín	60 minutos	60 minutos
		Imprimir boletín de prensa.	cada 1 días	1	boletín	10 minutos	10 minutos
		Enviar boletines de prensa a los medios.	cada 1 días	1	envío	30 minutos	30 minutos
		Revisar la síntesis informativa para que pueda leer el usuario. Foto eventos: subir a flickr, poner pie de foto, quienes están, fechas y hacer el link para que pueda visibilizar el usuario.	cada 1 días	1	revisión de síntesis	120 minutos	120 minutos
	Carteleras y Pantallas	Colocar los afiches en las 7 carteleras de la información diaria de la universidad.	cada 2 días	7	carteleras	10 minutos	10 minutos
		Encender las pantallas de comunicación de la universidad y verificar encendido.	cada 7 días	7	pantallas	5 minutos	5 minutos
	Incorporaciones	Organizar los títulos en las diferentes mesas para las incorporaciones.	cada 6 meses	1	organización de títulos	4 horas	4 horas
		Elaborar los porta nombres de las autoridades para colocarlos en las mesas.	cada 6 meses	1	porta nombres	2 horas	2 horas
		Llevar banderas, vasos y demás para el evento.	cada 6 meses	1	insumos	2 horas	2 horas
		Permanecer en el evento para revisar los imprevistos y que salga bien.	cada 6 meses	1	evento	2 horas	2 horas
Recolectar los títulos que no han sido entregados.		cada 6 meses	1	títulos	60 minutos	60 minutos	
Permanecer en eventos varios para imprevistos.		cada 1 semanas	1	evento	90 minutos	90 minutos	
Varios	Entregar banderas, cajas a las diferentes facultades, escuelas o Direcciones.	cada 1 días	1	insumos	25 minutos	25 minutos	
	Recibir documentación que llega a la oficina.	cada 1 días	10	documentos	3 minutos	3 minutos	
	Entrega de porta títulos a estudiantes.	cada 1 días	6	porta títulos	3 minutos	3 minutos	
	Entrega de fotografías del archivo digital cuando se requiera.	cada 1 días	1	entrega	1 hora	1 hora	


 Pontificia Universidad Católica del Ecuador
 DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN

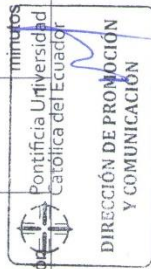
Proceso	Actividad	Frecuencia	Escala Frec.	Volumen	Escala Vol.	Duración	Escala Dur.
Marketing, Directo, Operativo y Estratégico	Recibir la solicitud para charla informativa a los colegios de todo lo que se hace en la PUCE para agendar en el correo de promoción.	cada 1	meses	200	solicitudes	3	minutos
	Solicitar transporte a la DGA para movilizar al personal a los colegios de manera semanal.	cada 1	semanas	1	solicitudes	15	minutos
	Validar la información que hace la agencia en los medios como revistas, prensa, vallas, banners, cine, radial.	cada 1	días	2	material	20	minutos
	Revisar contenidos de folletería de las carreras que se van a promocionar.	cada 6	meses	44	folletos	30	minutos
	Levantamiento de BBDD de información de los estudiantes para hacer estudio de demanda.	cada 1	meses	1	bbdd	35	horas
	Envío de bbdd a las distintas unidades para que envíen material publicitario.	cada 1	meses	1	bbdd	10	minutos
	Revisar el diseño validar material POP y cotizar con el proveedor para las compras	cada 6	meses	10	reuniones por material	15	minutos
	Recibir material POP para organizar en la bodega	cada 6	meses	10	recepción del pedido	10	minutos
	Planificar el equipo que va a participar en la feria para solicitar viáticos en caso de que se requiera y hacer maleta del material que van a llevar.	cada 1	meses	20	planificación y elaboración de maleta	20	minutos
	Elaborar el report de justificación de viáticos.	cada 1	meses	1	reporte	10	minutos



		Elaborar trámites de pagos con la Dirección Financiera.	cada 1 meses	10 trámites	10 minutos
		Planificar el tour para los visitantes de la universidad con el equipo de trabajo	cada 1 meses	1 planificación	30 minutos
		Preparar la información para la charla general a los estudiantes de los colegios que visiten la universidad.	cada 1 meses	2 charla	5 minutos
		Reservar auditorio para las respectivas charlas.	cada 1 meses	1 reserva	5 minutos
		Preparar material publicitario que se va a entregar a los estudiantes de colegio.	cada 1 meses	20 material	10 minutos
		Elaborar encuestas en los diferentes colegios que se visitan.	cada 12 meses	5 tipos de encuesta	20 minutos
		Tabular encuestas.	cada 1 meses	1600 encuestas	4 minutos
	Investigación de mercado	Procesar la información para ver los resultados de las encuestas.	cada 1 años	5 estudios	4 horas
		Elaborar los informes y enviar a la Dirección.	cada 1 años	5 informe	8 horas
	Telemarketing	Organizar el equipo y brindar speech para realizar llamadas a las personas que están registrados y aun no han pagado para que rindan el examen de ingreso.	cada 6 meses	1 reunión	30 minutos
		Elaborar el informe final del registro de llamadas.	cada 6 meses	1 informe	20 minutos
	Asesoría a la unidades académicas	Organizar el plan de promoción	cada 1 años	1 plan	60 minutos



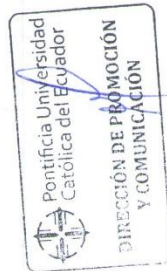
			Recopilar la información para hacer los artes de las unidades y validar los mismos.	cada 1 años	1	recopilación artes	10	minutos
			Asesoría en el evento para la cobertura y planificación.	cada 1 años	1	asesoría	10	minutos
			Conseguir auspicios para los eventos a realizarse.	cada 1 años	2	auspicios	60	minutos
			Solicitar las listas a las unidades de los estudiantes que van a estar en los stands.	cada 1 años	14	solicitudes	10	minutos
			Planificación de stands, reserva del lugar, mesas, manteles, refrigerios, food trucks, y firma de los convenios.	cada 1 años	1	planificación	20	minutos
			Capacitar al personal que va a estar en los stands.	cada 1 años	5	capacitación	45	minutos
			Realizar un mapa que contenga la ubicación estratégica de las carreras en la feria.	cada 1 años	1	elaboración de mapa	60	minutos
			Coordinar los refrigerios y chalecos de los chicos que van a participar en la feria.	cada 1 años	1	planificación	60	minutos
			Coordinar plantas, material fotográfico con sus respectivas medidas y demás solicitado en la casa abierta.	cada 1 años	1	planificación	10	horas
			Cuantificar el material para el público que va a asistir a la casa abierta.	cada 1 años	1	planificación		minutos



	Hacer las cartas y enviar la información a los colegios para publicación en carteleras por correo electrónico y físico.	cada 1 años	200 sobres con cartas	9 minutos
	Recepción de las confirmación de asistencia y hace cronogramas de asistencia.	cada 1 años	100 confirmaciones	10 minutos
	Planificación de eventos extras a la casa abierta (conciertos).	cada 1 semanas	1 planificación evento	2 horas
POAs	Subir la información, avances y verificar evidencias de los POAs: Diagnóstico de mercado, Políticas de Promoción, Diseño de Plan de Promoción, Implementación de Plan de Promoción, Implementación de Plan de Posicionamiento.	cada 1 semanas	1 reporte	2 horas



Proceso	Actividad	Frecuencia	Escala Frec.	Volumen	Escala Vol.	Duración	Escala Dur.
Posicionamiento de la universidad en medios digitales Manejo de redes sociales	Realizar el plan de medios mediante una planificación anual y alimentarla durante el año mes a mes. Revisar fechas y acontecimientos importantes de la universidad u otros para postearlos en redes sociales.	cada 1 años		1	plan anual	60	horas
	Realizar y analizar los contenidos a difundirse en medios digitales y asegurar la homogeneidad del diseño y los mensajes a difundir.	cada 1 días		6	contenidos	8	minutos
	Realizar adaptaciones de los diferentes contenidos a publicar para la red social que aplique.	cada 1 días		6	adaptaciones de contenidos	5	minutos
	Revisar la redacción, ortografía y semántica para la publicación de los diferentes contenidos.	cada 1 días		6	revisión de contenidos	10	minutos
	Realizar las estadísticas de las distintas redes sociales para la toma de decisiones.	cada 1 días		1	informe en excel	60	minutos
	Realizar informe mensual del manejo de redes sociales en relación a lo publicado, lo más relevante.	cada 1 meses		1	informe	60	minutos
	Monitorear las publicaciones en la página web y redes sociales para asegurar que el contenido no genere problemas de reputación.	cada 1 días		1	monitoreo	60	minutos



ANEXO 3 Actividades y Cálculo de Cargas laborales

Unidad de tiempo	Años	Meses	Semanas	Días	Horas	Minutos
Año	1,0	12,0	0,0	226,0	1.808,0	108.480,0
Mes		1,0	4,2	18,8	150,7	9.040,0
Semana			1,0	4,5	36,2	2.169,6
Día				1,0	8,0	480,0
Horas					1,0	60,0

Unidad de tiempo	Años	Meses	Semanas	Días	Horas	Minutos
Años	1,000000	0,083333	0,020000	0,004425	0,000553	0,000009
Meses		1,000000	0,240000	0,053097	0,006637	0,000111
Semanas			1,000000	0,221239	0,027655	0,000461
Días				1,000000	0,125000	0,002083
Horas					1,000000	0,016667

De	A	FTE
MinutosAños	Años	0,000009
HorasAños	Años	0,000553
DíasAños	Años	0,004425
SemanasAños	Años	0,020000
MesesAños	Años	0,083333
MinutosMeses	Meses	0,000111
HorasMeses	Meses	0,006637
DíasMeses	Meses	0,053097
SemanasMeses	Meses	0,240000
MinutosSemanas	Semanas	0,000461
HorasSemanas	Semanas	0,027655
DíasSemanas	Semanas	0,221239
MinutosDías	Días	0,002083
HorasDías	Días	0,125000
MinutosHoras	Horas	0,016667

Procesos	Actividad	Código	Frecuencia	Escala Frec.	Volumen	Escala Vol.	Duración	Escala Dur.	FTE	%	Carga
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN	Determinar los objetivos de los planes estratégicos	Realizar levantamiento de información de fuente secundaria y primaria a nivel macro.	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN MACRO.	cada 6 meses		1 registro	3 horas		0,00663717	0,33%	0,5 hrs/mes
		Realizar levantamiento de información de fuente secundaria y primaria a nivel micro.	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN MICRO.	cada 6 semanas		1 registro	30 minutos		0,00046091	0,23%	0,3 hrs/mes
		Realizar diagnóstico del entorno.	DIAGNOSTICO ENTORNO	cada 6 meses		1 diagnostico	4 horas		0,00663717	0,44%	0,7 hrs/mes
		Fuentes primarias: encuestas en spss, grupos focales.	ENCUESTAS EN SPSS	cada 1 semanas		1 registro	1 horas		0,02765487	2,77%	4,2 hrs/mes
		Solicitar información necesaria a los homólogos de sedes.	SOLICITAR INFORMACIÓN A HOMÓLOGOS	cada 2 semanas		1 registro	10 minutos		0,00046091	0,23%	0,3 hrs/mes
		Consolidar y dar seguimiento de la información de sedes, agencia e información interna.	SEGUIMIENTO DE INFORMACIÓN	cada 1 semanas		1 registro consolidación	1 horas		0,02765487	2,77%	4,2 hrs/mes
		Traza los objetivos a desarrollarse para definir los planes estratégicos.	OBJETIVOS PARA PLANES EST.	cada 3 meses		1 registro	1 horas		0,00663717	0,22%	0,3 hrs/mes
	Definición de estrategias para promoción, comunicación y el entorno digital	Definición de estrategias.	DEFINICIÓN ESTRATEGIAS	cada 3 meses		1 definición	4 horas		0,00663717	0,88%	1,3 hrs/mes
		Definición de tácticas.	DEFINICIÓN TÁCTICAS	cada 1 semanas		1 definición	1 horas		0,02765487	2,77%	4,2 hrs/mes
		Elaboración del presupuesto y cronograma anual.	ELABORACIÓN PRESUPUESTO	cada 1 años		1 presupuesto	20 horas		0,00055310	1,11%	1,7 hrs/mes
		Revisión del presupuesto y cronograma con la agencia.	REVISIÓN DEL PRESUPUESTO	cada 1 semanas		1 reunion	1 horas		0,02765487	2,77%	4,2 hrs/mes
	Ejecución de estrategias de la DPC	Evaluación de las estrategias y actividades correctivas.	EVALUAR ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES CORRECTIVAS	cada 1 semanas		1 revisión	1 horas		0,02765487	2,77%	4,2 hrs/mes
		Aprobación de los planes estratégicos de la Dirección.	APROBACIÓN PLANES EST. DPC.	cada 3 meses		3 aprobación	4 horas		0,00663717	2,65%	4,0 hrs/mes
		Coordinar con el equipo a cargo según el proyecto a desarrollarse, para que desde su área de competencia se desarrolle el proyecto. Desde su área.	COORDINAR PROYECTOS CON EL EQUIPO	cada 1 semanas		3 reunión o correos electronicos	30 minutos		0,00046091	4,15%	6,3 hrs/mes
		Distribuir los recursos que tiene la dirección (humano becarios y pasantes, financiero, tecnológico).	DISTRIBUIR RECURSOS DE LA DPC	cada 1 semanas		1 distribución	60 minutos		0,00046091	2,77%	4,2 hrs/mes

Director de Promoción y Comunicación	
% Ocupación	152,38%
Total carga	229,58 hrs/mes

DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN

	Buscar tabuladores y practicantes pre profesionales para cumplir actividades extras y capacitarlos.	BUSCAR PRACTICANTES PREPROFESIONALES	cada 1	semanas	1	busqueda	1	horas	0,02765487	2,77%	4,2 hrs/mes
Ejecución de estrategias de la DPC	Evaluar las estrategias y productos de comunicación mediante indicadores. Resultados tangibles e intangibles.	EVALUAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	cada 2	días	1	revisión	1	horas	0,12500000	6,25%	9,4 hrs/mes
	Analizar, detallar y responder las necesidades de comunicación de la PUCE matriz y Sedes.	GESTIÓN DE NECESIDADES DE COMUNICACIÓN MATRIZ Y SEDES	cada 1	días	60	pedidos	2	minutos	0,00208333	25,00%	37,7 hrs/mes
	Distribuir las peticiones entre los coordinadores.	DISTRIBUIR PETICIONES	cada 1	días	1	distribución	30	minutos	0,00208333	6,25%	9,4 hrs/mes
	Revisar contenidos de la página web.	REVISIÓN CONTENIDOS WEB	cada 1	semanas	1	revisión	1	horas	0,02765487	2,77%	4,2 hrs/mes
Revisión de contenidos	Revisar contenidos de promoción (periódico, radio, prensa, internet).	REVISAR CONTENIDOS MEDIOS COMUNICACIÓN	cada 1	días	1	revisión	30	minutos	0,00208333	6,25%	9,4 hrs/mes
	Rendición de cuentas.	EDICIÓN IMPRENTA RDC.	cada 1	años	1	edición para la imprenta	35	horas	0,00055310	1,94%	2,9 hrs/mes
	Revisión de los productos, faltas de ortografías, redacción, estilo, coherencia con la consecución de los objetivos y alineamiento del plan estratégico.	REVISIÓN DE PRODUCTOS ALINEADO AL PE.	cada 2	días	1	revisión	30	minutos	0,00208333	3,13%	4,7 hrs/mes
	Revisión del presupuesto para los productos de comunicación.	REVISIÓN PRESUPUESTO PRO.COMU.	cada 1	semanas	1	revisión	30	minutos	0,00046091	1,38%	2,1 hrs/mes
	Revisión de los POAs de la dirección.	REVISIÓN POAs DPC	cada 1	semanas	1	revisión	1	horas	0,02765487	2,77%	4,2 hrs/mes
Seguimiento de los POAS	Revisión de POAs asignados (11 adicionales encargados).	REVISIÓN POAs ENCARGADOS	cada 1	semanas	1	revisión	1	horas	0,02765487	2,77%	4,2 hrs/mes
	Solicita información a los proveedores de los medios de comunicación para ver en que soportes se hace la difusión.	INFORMACIÓN A PROVEEDORES DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	cada 1	días	1	solicitud	5	minutos	0,00208333	1,04%	1,6 hrs/mes
Proveedores	Calificación interna de proveedores.	CALIFICACIÓN INTERNA DE PRO.	cada 1	meses	1	reunion	90	minutos	0,00011062	1,00%	1,5 hrs/mes

DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN		Planificación de eventos.	PLANIFICAR EVENTOS	cada 1	meses	12	eventos	1	horas	0,00663717	7,96%	12,0 hrs/mes
		Logística de eventos (conseguir el material, conseguir los servicios para los eventos, segmentar las bases y difundir los eventos, elaborar las invitaciones, dar el brief a informática para registro de eventos en web y difusión del evento y producción de material comunicacional y asistencia al evento.	LOGÍSTICA EVENTOS	cada 1	meses				horas			
						12	eventos	3		0,00663717	23,89%	36,0 hrs/mes
	Organización de eventos	Revisión de folletería (carreras, direcciones)	REVISIÓN DE FOLLETERÍA	cada 1	años	49	folletos	30	minutos	0,0000922	1,36%	2,0 hrs/mes
		Montaje, desmontaje de stands, mesas, manteles. Armado de Kits (6000) de la casa abierta.	REVISIÓN MONTAJE CASA ABIERTA	cada 1	años	1	revisión	24	horas	0,00055310	1,33%	2,0 hrs/mes
		Aprobación del material promocional.	APROBAR MATERIAL PROMOCIONAL	cada 1	meses	1	revisión	1	horas	0,00663717	0,66%	1,0 hrs/mes
	Revisión de material promocional y retroalimentación de las actividades realizadas	Elaboración del brief para reunión con la agencia para establecer estrategias y retroalimentación de las actividades anteriores.	BRIEF REUNIÓN CON AGENCIA	cada 1	semanas	1	documento	30	minutos	0,00046091	1,38%	2,1 hrs/mes
		Reuniones varias.	REUNIONES	cada 1	días	3	reuniones	30	minutos	0,00208333	18,75%	28,3 hrs/mes
	Reuniones	Reunión de motivación semanal.	REUNIÓN MOTIVACIÓN	cada 1	semanas	1	reunion	15	minutos	0,00046091	0,69%	1,0 hrs/mes
	Retroalimentación	Retroalimentación de la identidad institucional.	RETROALIMENTACIÓN IDENTIDAD INSTITUCIONAL	cada 3	días	1	reunion	1	horas	0,12500000	4,17%	6,3 hrs/mes
	Anuncios de página web	Coordinación con informática para la página Web, anuncios que van en la página web, soluciones tecnológicas.	COORDINACIÓN PAG.WEB	cada 2	meses	2	reuniones	1	horas	0,00663717	0,66%	1,0 hrs/mes
	Archivo	Archivo de pedidos y publicaciones (evidencias). Medios internos.	ARCHIVO DE PUBLICACIONES	cada 1	semanas	1	archivo	30	minutos	0,00046091	1,38%	2,1 hrs/mes

Proceso	Actividad	Código	Frecuencia	Escala Frec.	Volumen	Escala Vol.	Duración	Escala Dur.	FTE	%	Carga
Administrativo, Operativo y Logístico	Recepción y envío de solicitudes a la DPC	Recibir y revisar pedidos de difusión de las unidades de la PUCE para promocionar, difundir o comunicar. Con esto se verifica y valida la correcta utilización del logo, componentes del arte, entre otros.	RECIBIR PEDIDOS DIFUSIÓN	cada 1 días	8 pedidos		15 minutos		0,00208333	25,00%	37,7 hrs/mes
		Realizar cambios mínimos de diseño para la difusión de pedidos.	CAMBIOS DISEÑO	cada 1 días	2 pedidos		3 minutos		0,00208333	1,25%	1,9 hrs/mes
		Realizar la plantilla de comunicados de e - mailing para envío a la comunidad universitaria.	PLANTILLA DE E-MAILING	cada 1 semanas	5 plantilla		20 minutos		0,00046091	4,61%	6,9 hrs/mes
	Revisar y autorizar los requerimientos de otras unidades con respecto a la producción de material promocional.	REVISAR REQUERIMIENTOS MATERIAL PROMOCIONAL	cada 1 semanas	20 solicitudes		10 minutos			0,00046091	9,22%	13,9 hrs/mes
		Atender la solicitud de las unidades para despachar los kits con material publicitario.	KITS PUBLICITARIOS	cada 1 semanas	5 elaboración de kits		10 minutos		0,00046091	2,30%	3,5 hrs/mes
		Revisar y enviar anuncios diarios.	ENVÍAR ANUNCIOS	cada 1 días	3 anuncios		5 minutos		0,00208333	3,13%	4,7 hrs/mes
Manejo de proveedores	Enviar requerimiento a la diseñadora para elaboración del arte.	ENVIAR REQUERIMIENTO ELABORACIÓN DE ARTE	cada 1 semanas	5 solicitudes de requerimiento		3 minutos		0,00046091	0,69%	1,0 hrs/mes	
	Buscar terna de proveedores para solicitar material publicitario (roll ups, lonas etc.) y pedir cotizaciones.	BUSCAR PROVEEDORES	cada 1 meses	7 requerimientos		5 minutos		0,00011062	0,39%	0,6 hrs/mes	
	Solicitar, recibir y entregar el pedido de proveeduría - insumos de oficina a PACO de toda la dirección.	GESTIÓN PROVEEDURÍA	cada 1 meses	1 pedidos		40 minutos		0,00011062	0,44%	0,7 hrs/mes	
	Recibir y verificar el material solicitado al proveedor, para asegurarse que sea el correcto.	VERIFICAR MATERIAL SOLICITADO	cada 1 meses	4 revisión pedidos		10 minutos		0,00011062	0,44%	0,7 hrs/mes	
	Realizar la gestión con Xerox para solicitar papel o problemas con impresora.	GESTIÓN CON XEROX	cada 2 meses	1 solicitud		2 minutos		0,00011062	0,01%	0,0 hrs/mes	

Asistente Administrativo	
% Ocupación	107,22%
Total carga	161,55 hrs/mes

Administrativo,
Operativo y
Logístico

Elaboración de oficios y reportes de la Dirección	Elaborar actas de entrega y recepción para préstamo de material de la DPC como (roll up, disfraz, walkies, banner).	ACTAS DE ENTREGA	cada 1	semanas		4 actas	3	minutos	0,00046091	0,55%	0,8 hrs/mes
	Llevar registro de los pedidos de difusión realizados diariamente mediante cuadro Excel.	REGISTRO DE PEDIDOS DE DIFUSIÓN	cada 1	días		8 registro	1	minutos	0,00208333	1,67%	2,5 hrs/mes
	Llevar registro de las publicaciones que se realizan en prensa mediante el registro en cuadro de Excel y archivar el mismo en carpeta.	REGISTRO DE PUBLICACIONES EN PRENSA	cada 1	semanas		3 publicaciones	5	minutos	0,00046091	0,69%	1,0 hrs/mes
	Enviar la correspondencia diaria de trámites y oficios de la Dirección.	ENVIAR CORRESPONDENCIA	cada 1	días		1 envío	20	minutos	0,00208333	4,17%	6,3 hrs/mes
Llevar un control de la asistencia de personal de la dirección planta y becarios y elaboración del reporte.	CONTROL DE ASISTENCIA	cada 1	semanas		1 reporte	5	minutos	0,00046091	0,23%	0,3 hrs/mes	
Recopilar las evaluaciones de los becarios realiza el oficio de evaluación a la DGE.	RECOPIRAR EVALUACIONES DE BECARIOS	cada 2	meses		1 evaluación	10	minutos	0,00011062	0,06%	0,1 hrs/mes	
Ingresar y hacer seguimiento (mediante cuadro en Excel) de trámites de la dirección, como pagos de facturas.	INGRESAR TRAMITES DE PAGOS DE FACTURAS	cada 1	semanas		5 trámites	5	minutos	0,00046091	1,15%	1,7 hrs/mes	
Actividades de soporte al Director de la DPC	Brindar soporte en la logística de eventos para alimentación, reservación de espacios, parqueaderos cuando hay eventos.	SOPORTE EN LA LOGISTICA DE EVENTOS	cada 1	meses		5 eventos	30	minutos	0,00011062	1,66%	2,5 hrs/mes
	Dar soporte cuando hay eventos con otras unidades, comunicados, logística.	SOPORTE EN EVENTO DE OTRAS U.	cada 1	meses		3 soporte eventos	30	minutos	0,00011062	1,00%	1,5 hrs/mes

Administrativo,
Operativo y
Logístico

Actividades de soporte al Director de la DPC	Dar apoyo con requerimiento de la agencia con pedidos puntuales.	APOYO A AGENCIA	cada 2	semanas	2	requerimientos	15	minutos	0,00046091	0,69%	1,0 hrs/mes
	Ordenar la bodega del material publicitario solicitado.	ORDENAR BODEGA	cada 1	días	1	orden de bodega	30	minutos	0,00208333	6,25%	9,4 hrs/mes
	Archivar documentos recibidos en la dirección.	ARCHIVAR DOCUMENTOS	cada 1	días	3	documentos	3	minutos	0,00208333	1,88%	2,8 hrs/mes
	Organizar las vacaciones del personal de la DPC.	VACACIONES DEL PERSONAL	cada 1	años	1	reporte	20	minutos	0,00000922	0,02%	0,0 hrs/mes
	Organizar el festejo de cumpleaños del personal.	ORGANIZAR CUMPLEAÑOS DE DPC	cada 1	años	11	organización	15	minutos	0,00000922	0,15%	0,2 hrs/mes
	Manejar la agenda del Director de promoción y comunicación.	MANEJAR AGENDA DEL DIRECTOR	cada 1	días	3	solicitudes agenda	5	minutos	0,00208333	3,13%	4,7 hrs/mes
Atención al público en general	Atender la extensión telefónica de la Dirección y del Director.	ATENDER EXTENSIÓN	cada 1	días	25	llamadas	3	minutos	0,00208333	15,63%	23,5 hrs/mes
	Atender las solicitudes del público en general.	ATENDER SOLICITUDES DEL PÚBLICO	cada 1	días	20	personas	5	minutos	0,00208333	20,83%	31,4 hrs/mes

Proceso	Actividad	Código	Frecuencia	Escala Frec.	Volumen	Escala Vol.	Duración	Escala Dur.	FTE	%	Carga
Planificación estratégica de la comunicación interna y externa	Visibilizar en los medios de comunicación a la PUCE	Solicitar a los responsables de cada unidad la información necesaria para elaborar el afiche Actualidad PUCE.	INF.AFICHE ACTUALIDAD	cada 30 días		1 solicitud		2 minutos	0,00208333	0,01%	0,0 hrs/mes
		Redactar noticias periodísticas.	NOTICIAS PERIODÍSTICAS	cada 1 días		3 noticias		10 minutos	0,00208333	6,25%	9,4 hrs/mes
		Enviar la noticia periodística al asistente encargado para su difusión.	ENVIAR N.P	cada 30 días		1 noticias		2 minutos	0,00208333	0,01%	0,0 hrs/mes
		Revisar la visibilización de las noticias en los medios de comunicación interna	REVISAR VISIBILIZACIÓN	cada 1 días		3 noticias		30 minutos	0,00208333	18,75%	28,3 hrs/mes
		Elaborar un resumen con el equipo de trabajo para denotar el ahorro anual que tiene la universidad en visibilización. (boletines de prensa)	RESUMEN G. VISIBILIZACIÓN	cada 1 años		1 reporte		30 horas	0,00055310	1,66%	2,5 hrs/mes
		Revisar la síntesis informativa diaria tanto de la PUCE matriz como de sus sedes mediante comunicación interna y externa.	REVISAR SÍNTESIS INFORMATIVAS	cada 1 días		1 reporte		10 minutos	0,00208333	2,08%	3,1 hrs/mes
		Escoger las 5 principales fotos de los eventos para enviar a la comunidad universitaria y líderes de opinión.	ESCOGER FOTOS DE EVENTOS	cada 1 días		1 sesión de fotos		10 minutos	0,00208333	2,08%	3,1 hrs/mes
	Protocolo	Supervisar que todos los eventos de la universidad se lleven a cabo de manera óptima.	SUPERVISAR EVENTOS	cada 1 días		1 eventos		60 minutos	0,00208333	12,50%	18,8 hrs/mes
		Conversar con los diferentes medios para invitar a la asistencia de eventos y reportajes.	NETWORKING	cada 1 días		1 llamada		10 minutos	0,00208333	2,08%	3,1 hrs/mes
		Revisar estilo, redacción y forma de las invitaciones realizadas para eventos distintos.	GESTIONAR INVITACIONES	cada 3 meses		1 revisión		60 minutos	0,00011062	0,22%	0,3 hrs/mes
	Revista Actualidad	Elaboración de la revista (escoger temática y contenido de la revista)	ELABORACIÓN DE REVISTA	cada 1 años		1 revista		60 horas	0,00055310	3,32%	5,0 hrs/mes
	Varios	Escoger y enviar a toda la comunidad universitaria los regalos de navidad.	GESTIONAR REGALOS NAVIDAD	cada 12 meses		1 proveedores		60 minutos	0,00011062	0,06%	0,1 hrs/mes
		Escoger los promocionales para entregar a los visitantes del extranjero del Padre Rector	PROMOCIONALES	cada 1 años		1 reunión		60 minutos	0,00000922	0,06%	0,1 hrs/mes
		Colaborar con las Direcciones y Decanatos con boletines de prensa cuando lo requieran.	GESTIÓN BOLETINES DE PRENSA	cada 2 semanas		1 boletín		10 minutos	0,00046091	0,23%	0,3 hrs/mes
		Revisar y enviar anuncios del buzón de ofertas	G.BUZÓN DE OFERTAS	cada 1 semanas		3 anuncio		5 minutos	0,00046091	0,69%	1,0 hrs/mes
		Revisar y enviar anuncios de buzón de comunicación	G.BUZÓN DE COMUNICACIÓN	cada 1 días		2 anuncio		5 minutos	0,00208333	2,08%	3,1 hrs/mes
		Elaborar o actualizar las políticas de comunicación para el plan estratégico	G.POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN	cada 4 años		1 reunión		2 horas	0,00055310	0,03%	0,0 hrs/mes

Coordinador de Comunicación Institucional y Relaciones Públicas	
% Ocupación	52,12%
Total carga	78,53 hrs/mes

Proceso		Actividad	Código	Frecuencia	Escala Frec.	Volumen	Escala Vol.	Duración	Escala Dur.	FTE	%	Carga
Planificación estratégica de la comunicación interna y externa	Visibilizar en los medios de comunicación a la PUCE	Corregir boletín de prensa con logos y facultades, títulos, fecha, etc.	CORRECCIÓN BOLETÍN DE PRENSA	cada 1	días	1 boletin		60 minutos		0,00208333	12,50%	18,8 hrs/mes
		Imprimir boletín de prensa.	IMPRIMIR B.P	cada 1	días	1 boletin		10 minutos		0,00208333	2,08%	3,1 hrs/mes
		Enviar boletines de prensa a los medios.	ENVIAR BOLETINES A LOS MEDIOS	cada 1	días	1 envío		30 minutos		0,00208333	6,25%	9,4 hrs/mes
		Revisar la síntesis informativa para que pueda leer el usuario.	SÍNTESIS INFORMATIVA	cada 1	días	1 revisión de síntesis		120 minutos		0,00208333	25,00%	37,7 hrs/mes
		de foto, quienes están, fechas y hace el link para que pueda visibilizar el usuario.	G. FLICKR	cada 1	días	2 fotoeventos		30 minutos		0,00208333	12,50%	18,8 hrs/mes
	Carteleras y Pantallas	carteleras de la información diaria de la universidad.	GESTIÓN CARTELERAS	cada 2	días	7 carteleras		10 minutos		0,00208333	7,29%	11,0 hrs/mes
		comunicación de la universidad y verificar encendido.	G. PANTALLAS INTERNAS	cada 7	días	7 pantallas		5 minutos		0,00208333	1,04%	1,6 hrs/mes
	Incorporaciones	Organizar los títulos en las diferentes mesas para las incorporaciones.	ORGANIZAR TITULOS DE INCORPORACIONES	cada 6	meses	1 organización de títulos		4 horas		0,00663717	0,44%	0,7 hrs/mes
		Elaborar los porta nombres de las autoridades para colocarlos en las mesas.	ELABORAR PORTA NOMBRES	cada 6	meses	1 porta nombres		2 horas		0,00663717	0,22%	0,3 hrs/mes
		Llevar banderas, vasos y demás para el evento.	LLEVAR INSUMOS PARA INCORPORACIONES	cada 6	meses	1 insumos		2 horas		0,00663717	0,22%	0,3 hrs/mes
		Permanecer en el evento para revisar los imprevistos y que salga bien.	SOPORTE INCORPORACIONES	cada 6	meses	1 evento		2 horas		0,00663717	0,22%	0,3 hrs/mes
		Recolectar los títulos que no han sido entregados.	TÍTULOS NO ENTREGADOS	cada 6	meses	1 títulos		60 minutos		0,00011062	0,11%	0,2 hrs/mes
	Varios	Permanecer en eventos varios para imprevistos.	SOPORTE EVENTOS	cada 1	semanas	1 evento		90 minutos		0,00046091	4,15%	6,3 hrs/mes
		Entregar banderas, capas a las diferentes facultades, escuelas o Direcciones.	ENTREGAR BANDERAS, CAPAS, ETC	cada 1	días	1 insumos		25 minutos		0,00208333	5,21%	7,8 hrs/mes
		Recibir documentación que llega a la oficina.	RECIBIR DOCUMENTACIÓN	cada 1	días	10 documentos		3 minutos		0,00208333	6,25%	9,4 hrs/mes
		estudiantes.	ENTREGA DE PORTA TÍTULOS	cada 1	días	6 porta titulos		5 minutos		0,00208333	6,25%	9,4 hrs/mes
Entrega de fotografías del archivo digital cuando se requiera.		ENTREGA FOTOGRAFÍAS DIGITALES	cada 1	días	1 entrega		20 minutos		0,00208333	4,17%	6,3 hrs/mes	

Auxiliar Administrativo	
% Ocupación	93,91%
Total carga	141,49 hrs/mes

Proceso	Actividad	Código	Frecuencia	Escala Frec.	Volumen	Escala Vol.	Duración	Escala Dur.	FTE	%	Carga
Marketing, Directo, Operativo y Estratégico	Colegios	Recibir la solicitud para charla informativa a los colegios de todo lo que se hace en la PUCE para agendar en el correo de promoción.	SOLICITUD CHARLA	cada 1 meses	200	solicitudes	3 minutos		0,00011062	6,64%	10,0 hrs/mes
		Solicitar transporte a la DGA para movilizar al personal a los colegios de manera semanal.	SOLICITUD DE TRANSPORTE A DGA	cada 1 semanas	1	solicitudes	15 minutos		0,00046091	0,69%	1,0 hrs/mes
		Validar la información que hace la agencia en los medios como revistas, prensa, vallas, banners, cine, radial.	VALIDAR INFORMACIÓN QUE HACE AGENCIA	cada 1 días	2	material	20 minutos		0,00208333	8,33%	12,6 hrs/mes
		Revisar contenidos de folletería de las carreras que se van a promocionar.	REVISAR FOLLETERÍA DE CARRERAS	cada 6 meses	44	folletos	30 minutos		0,00011062	2,43%	3,7 hrs/mes
		Levantamiento de BBDD de información de los estudiantes para hacer estudio de demanda.	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN	cada 1 meses	1	bbdd	35 horas		0,00663717	23,23%	35,0 hrs/mes
		Envío de bbdd a las distintas unidades para que envíen material publicitario.	BBDD PARA MATERIAL PUBLICITARIO	cada 1 meses	1	bbdd	10 minutos		0,00011062	0,11%	0,2 hrs/mes
	Manejo del material POP	Revisar el diseño, validar material POP y cotizar con el proveedor para las compras	REVISAR Y APROBAR MATERIAL POP	cada 6 meses	10	reuniones por material	15 minutos		0,00011062	0,28%	0,4 hrs/mes
		Recibir material POP para organizar en la bodega	RECIBIR MATERIAL POP	cada 6 meses	10	recepción del pedido	10 minutos		0,00011062	0,18%	0,3 hrs/mes

Coordinador de Promoción	
% Ocupación	139,40%
Total carga	210,02 hrs/mes

Marketing, Directo, Operativo y Estratégico	Ferias, Charlas y Visitas	Planificar el equipo que va a participar en la feria para solicitar viáticos en caso de que se requiera y hacer maleta del material que van a llevar.	PREPARAR EQUIPO PARA FERIAS	cada 1 meses		20	planificación y elaboración de maleta	20	minutos	0,00011062	4,42%	6,7 hrs/mes
		Elaborar el reporte de justificación de viáticos.	REPORTE JUSTIFICACIÓN VIÁTICOS	cada 1 meses		1	reporte	10	minutos	0,00011062	0,11%	0,2 hrs/mes
		Elaborar trámites de pagos con la Dirección Financiera.	ELABORAR TRAMITES DE PAGOS CON DGF	cada 1 meses		10	trámites	10	minutos	0,00011062	1,11%	1,7 hrs/mes
		Planificar el tour para los visitantes de la universidad con el equipo de trabajo	PLANIFICAR TOUR POR LA PUCE	cada 1 meses		1	planificación	30	minutos	0,00011062	0,33%	0,5 hrs/mes
		Preparar la información para la charla general a los estudiantes de los colegios que visiten la universidad.	PREPARAR CHARLA GENERAL	cada 1 meses		2	información charla	5	minutos	0,00011062	0,11%	0,2 hrs/mes
		Reservar auditorio para las respectivas charlas.	RESERVAR AUDITORIOS	cada 1 meses		1	reserva	5	minutos	0,00011062	0,06%	0,1 hrs/mes
		Preparar material publicitario que se va a entregar a los estudiantes de colegio.	PREPARAR MATERIAL PUBLICITARIO	cada 1 meses		20	material	10	minutos	0,00011062	2,21%	3,3 hrs/mes
	Investigación de mercado	Elaborar encuestas en los diferentes colegios que se visitan.	ELABORAR ENCUESTAS	cada 12 meses		5	tipos de encuesta	20	minutos	0,00011062	0,09%	0,1 hrs/mes
		Tabular encuestas.	TABULAR ENCUESTAS	cada 1 meses		1600	encuestas	4	minutos	0,00011062	70,80%	106,7 hrs/mes
		Procesar la información para ver los resultados de las encuestas.	PROCESAR INFORMACIÓN	cada 1 años		5	estudios	4	horas	0,00055310	1,11%	1,7 hrs/mes
		Elaborar los informes y enviar a la Dirección.	INFORMES DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO	cada 1 años		5	informe	8	horas	0,00055310	2,21%	3,3 hrs/mes
	Telemarketing	Organizar el equipo y brindar speech para realizar llamadas a las personas que están registrados y aún no han pagado para que rindan el examen de	ORGANIZAR EQUIPO DE TRABAJO PARA LLAMADAS TELEMARKETING	cada 6 meses		1	reunión	30	minutos	0,00011062	0,06%	0,08 hrs/mes
		Elaborar el informe final del registro de llamadas.	INFORME FINAL DEL REGISTRO DE LLAMADAS	cada 6 meses		1	informe	20	minutos	0,00011062	0,04%	0,06 hrs/mes

Marketing, Directo,
Operativo y
Estratégico

Asesoría a la unidades académicas	Organizar el plan de promoción	ORGANIZAR PLAN DE PROMOCIÓN	cada 1	años	1	plan	60	minutos	0,00000922	0,06%	0,1 hrs/mes
	Recopilar la información para hacer los artes de las unidades y validar los mismos.	RECOPILAR INFORMACIÓN DE UNIDADES PARA ARTES	cada 1	años	1	recopilación artes	10	minutos	0,00000922	0,01%	0,0 hrs/mes
	Asesoría en el evento para la cobertura y planificación.	ASESORIA PARA COBERTURA Y PLANIFICACIÓN DE EVENTOS	cada 1	años	1	asesoría	10	minutos	0,00000922	0,01%	0,0 hrs/mes
	Conseguir auspicios para los eventos a realizarse.	AUSPICIOS PARA EVENTOS A REALIZARSE	cada 1	años	2	auspicios	60	minutos	0,00000922	0,11%	0,2 hrs/mes
	Solicitar las listas a las unidades de los estudiantes que van a estar en los stands.	LISTA DE ESTUDIANTES EN STANDS	cada 1	años	14	solicitudes	10	minutos	0,00000922	0,13%	0,2 hrs/mes
	Planificación de stands, reserva del lugar, mesas, manteles, refrigerios, food trucks, y firma de los convenios.	PLANIFICACIÓN DE STANDS	cada 1	años	1	planificación	20	minutos	0,00000922	0,02%	0,0 hrs/mes
	Capacitar al personal que va a estar en los stand.	CAPACITAR AL PERSONAL DE STANDS	cada 1	años	5	capacitación	45	minutos	0,00000922	0,21%	0,3 hrs/mes
Casa Abierta	Realizar un mapa que contenga la ubicación estratégica de las carreras en la feria.	MAPA ESTRATEGICO DE STANDS POR CARRERA	cada 1	años	1	elaboración de mapa	60	minutos	0,00000922	0,06%	0,1 hrs/mes
	Coordinar los refrigerios y chalecos de los chicos que van a participar en la feria.	COORDINAR REFRIGERIOS Y CHALECOS	cada 1	años	1	planificación	60	minutos	0,00000922	0,06%	0,1 hrs/mes

Marketing, Directo, Operativo y Estratégico		Coordinar plantas, material fotográfico con sus respectivas medidas y demás solicitado en la casa abierta.	COORDINAR MATERIAL	cada 1 años		1 planificación	10 horas	0,00055310	0,55%	0,8 hrs/mes
	Casa Abierta	Cuantificar el material para el público que va a asistir a la casa abierta.	CUANTIFICAR MATERIAL PARA PÚBLICO	cada 1 años		1 planificación	1 minutos	0,00000922	0,00%	0,0 hrs/mes
		Hacer las cartas y enviar la información a los colegios para publicación en carteleras por correo electrónico y físico.	ENVÍAR INFORMACIÓN A COLEGIOS	cada 1 años		200 sobres con cartas	9 minutos	0,00000922	1,66%	2,5 hrs/mes
		Recepción de las confirmación de asistencia y hace cronogramas de asistencia.	GESTIÓN DE ASISTENCIA	cada 1 años		100 confirmaciones	10 minutos	0,00000922	0,92%	1,4 hrs/mes
		Planificación de eventos extras a la casa abierta (conciertos).	PLANIFICACIÓN A EVENTOS EXTRAS	cada 1 semanas		1 planificación event	2 horas	0,02765487	5,53%	8,3 hrs/mes
	POAs	Subir la información, avances y verificar evidencias de los POAs: Diagnóstico de mercado, Políticas de Promoción, Diseño de Plan de Promoción, Implementación de Plan de Promoción, Implementación de Plan de Posicionamiento.	POAS	cada 1 semanas		1 reporte	2 horas	0,02765487	5,53%	8,3 hrs/mes

Proceso		Actividad	Código	Frecuencia	Escala Frec.	Volumen	Escala Vol.	Duración	Escala Dur.	FTE	%	Carga
Posicionamiento de la universidad en medios digitales	Manejo de redes sociales	Realizar el plan de medios mediante una planificación anual y alimentarla durante el año mes a mes: Revisar fechas y acontecimientos importantes de la universidad u otros para postearlos en redes sociales.	REALIZAR PLAN DE MEDIOS	cada 1	años	1	plan anual	60	horas	0,00055310	3,32%	5,0 hrs/mes
		Realizar y analizar los contenidos a difundirse en medios digitales y asegurar la homogeneidad del diseño y los mensajes a difundir.	REALIZAR Y ANALIZAR CONTENIDOS DE DIFUSIÓN	cada 1	días	6	contenidos	8	minutos	0,00208333	10,00%	15,1 hrs/mes
		Realizar adaptaciones de los diferentes contenidos a publicar para la red social que aplique.	ADAPTACIÓN DE CONTENIDOS REDES SOCIALES	cada 1	días	6	adaptaciones de contenidos	5	minutos	0,00208333	6,25%	9,4 hrs/mes
		Revisar la redacción, ortografía y semántica para la publicación de los diferentes contenidos.	REVISAR ORTOGRAFÍA DE CONTENIDOS	cada 1	días	6	revisión de contenidos	10	minutos	0,00208333	12,50%	18,8 hrs/mes
		Realizar las estadísticas de las distintas redes sociales para la toma de decisiones.	ESTADÍSTICAS REDES SOCIALES	cada 1	días	1	informe en excel	60	minutos	0,00208333	12,50%	18,8 hrs/mes
		Realizar informe mensual del manejo de redes sociales en relación a lo publicado, lo más relevante.	INFORME DEL MANEJO DE REDES SOCIALES	cada 1	meses	1	informe	60	minutos	0,00011062	0,66%	1,0 hrs/mes
		Monitorear las publicaciones en la página web y redes sociales para asegurar que el contenido no genere problemas de reputación.	MONITOREAR PUBLICACIONES EN WEB Y REDES SOCIALES	cada 1	días	1	monitoreo	60	minutos	0,00208333	12,50%	18,8 hrs/mes
		Supervisar que la información que se sube a redes sociales y página web por los gestores esté correcta (actualizar la información en redes sociales y página web).	ACTUALIZAR INFORMACIÓN	cada 1	días	1	revisión	60	minutos	0,00208333	12,50%	18,8 hrs/mes
		Responder a los usuarios que escriban a las diferentes páginas para responder dudas o inquietudes.	RESPONDER A LOS USUARIOS	cada 1	días	30	respuestas usuarios	3	minutos	0,00208333	18,75%	28,3 hrs/mes

Coordinador de comunidades digitales	
% Ocupación	151,41%
Total carga	228,12 hrs/mes

Posicionamiento de la universidad en medios digitales	Organización y conducción del programa: "Soy de la Cato"	Investigar ex alumnos de la universidad que tengan una trayectoria importante en académico y profesional y que cumplan con un perfil determinado para promocionar a la universidad.	INVESTIGAR EX ALUMNOS	cada 1	semanas	1	investigación	2	horas	0,02765487	5,53%	8,3 hrs/mes
		Realizar el guion de entrevistas a realizar a los ex alumnos.	REALIZAR GUION	cada 1	semanas	1	guion	1	horas	0,02765487	2,77%	4,2 hrs/mes
		Realizar la entrevista a exalumnos seleccionado para el programa.	ENTREVISTA EX ALUMNOS	cada 1	semanas	2	entrevistas	45	minutos	0,00046091	4,15%	6,3 hrs/mes
		Editar el esqueleto de la entrevista para la difusión en medios y revisar la versión final de la misma.	EDITAR ENTREVISTA	cada 2	semanas	1	revisión	3	horas	0,02765487	4,15%	6,3 hrs/mes
		Difusión de la entrevista en redes sociales.	DIFUSIÓN EN REDES SOCIALES	cada 1	semanas	5	difusión	10	minutos	0,00046091	2,30%	3,5 hrs/mes
	Varios	Ejecutar el plan de acción y contingencia en caso de existir problemas de reputación en el internet (ahora se realiza por evento).	EJECUTAR PLAN DE ACCIÓN Y CONTINGENCIA.	cada 1	meses	1	plan de acción	2	horas	0,00663717	1,33%	2,0 hrs/mes
		Coordinar con las diferentes dependencias de la universidad la carga de la información en redes sociales y página web.	COORDINAR CARGA DE INFORMACIÓN EN REDES SOCIALES.	cada 1	semanas	1	carga de información	60	minutos	0,00046091	2,77%	4,2 hrs/mes

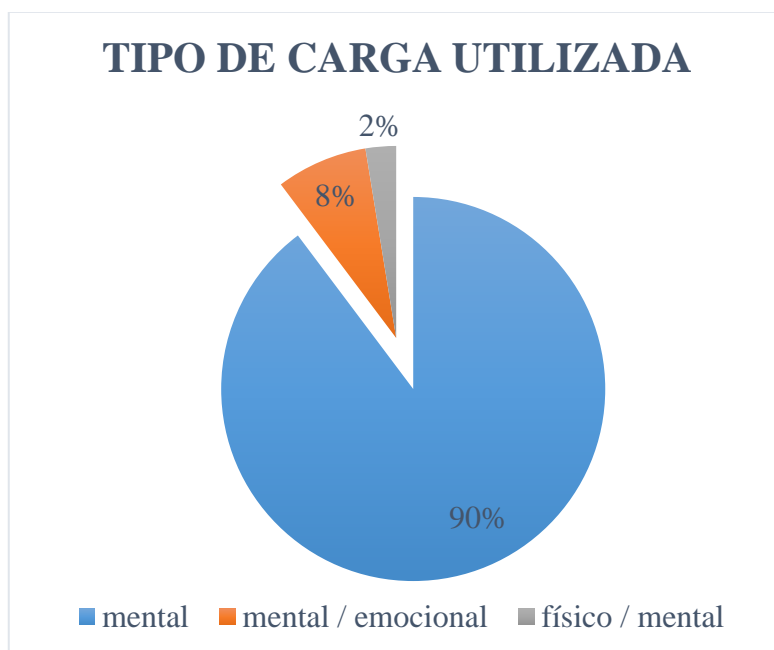
Posicionamiento de la universidad en medios digitales		Coordinar con el personal a cargo para fortalecer la imagen institucional en redes sociales y página web.	COORDINAR PARA FORTALECER LA IMAGEN INSTITUCIONAL	cada 1	semanas	1	reunión	60	minutos	0,00046091	2,77%	4,2 hrs/mes	
	Varios	Identificar novedades que surgirán on line relacionadas con la PUCE y competencia.	IDENTIFICAR NOVEDADES ON LINE	cada 1	días	1	revisión	30	minutos	0,00208333	6,25%	9,4 hrs/mes	
		Canalizar las quejas vertidas en redes sociales a los responsables de solventarlas.	CANALIZAR LAS QUEJAS VERTIDAS EN REDES SOCIALES	cada 1	días	1	queja	30	minutos	0,00208333	6,25%	9,4 hrs/mes	
	Colaborar con otras actividades de la Dirección de Promoción y Comunicación		Revisión de los contenidos de materiales de promoción o de otras unidades (folletos, obituarios).	REVISIÓN DE CONTENIDOS DE MATERIALES.	cada 6	meses	45	folletos	40	minutos	0,00011062	3,32%	5,0 hrs/mes
			Asistir a las casas abiertas anuales para obtener información para luego difundirla en redes sociales.	CASA ABIERTA-REDES SOCIALES	cada 1	años	1	casa abierta	40	horas	0,00055310	2,21%	3,3 hrs/mes
			Revisar los posibles diseños y materiales con proveedores.	REVISIÓN DE MATERIALES	cada 1	semanas	5	reunión	30	minutos	0,00046091	6,91%	10,4 hrs/mes
			Brindar soporte en las publicaciones que se van a hacer en medios tradicionales.	SOPORTE A MEDIOS TRADICIONALES	cada 1	semanas	1	soporte	1	horas	0,02765487	2,77%	4,2 hrs/mes
			Revisión de los productos comunicacionales que genere la agencia.	REVISIÓN PRODUCTOS COMUNICACIONALES	cada 1	semanas	1	revisión	2	horas	0,02765487	5,53%	8,3 hrs/mes
			Brindar soporte en la preparación de los kits de las casas abiertas.	SOPORTE PREPARACIÓN DE KITS	cada 1	años	1	reunión	12	horas	0,00055310	0,66%	1,0 hrs/mes
		Asistir a reuniones como delegado de la Dirección.	ASISTIR A REUNIONES DPC	cada 1	semanas	1	reunión	60	minutos	0,00046091	2,77%	4,2 hrs/mes	

Proceso		Actividad	Tipo de Carga
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN	Determinar los objetivos de los planes estratégicos	Realizar levantamiento de información de fuente secundaria y primaria a nivel macro.	mental
		Realizar levantamiento de información de fuente secundaria y primaria a nivel micro.	mental
		Realizar diagnóstico del entorno.	mental
		Fuentes primarias: encuestas en spss, grupos focales.	mental
		Solicitar información necesaria a los homólogos de sedes.	mental
		Consolidar y dar seguimiento de la información de sedes, agencia e información interna.	mental
		Traza los objetivos a desarrollarse para definir los planes estratégicos.	mental
	Definición de estrategias para promoción, comunicación y el entorno digital	Definición de estrategias.	mental
		Definición de tácticas.	mental
		Elaboración del presupuesto y cronograma anual.	mental
		Revisión del presupuesto y cronograma con la agencia.	mental
		Evaluación de las estrategias y actividades correctivas.	mental
	Ejecución de estrategias de la DPC	Aprobación de los planes estratégicos de la Dirección.	mental
		Coordinar con el equipo a cargo según el proyecto a desarrollarse, para que desde su área de	mental / emocional

	competencia se desarrolle el proyecto. Desde su área.	
	Distribuir los recursos que tiene la dirección (humano becarios y pasantes, financiero, tecnológico).	mental
	Buscar tabuladores y practicantes preprofesionales para cumplir actividades extras y capacitarlos.	mental
	Evaluar las estrategias y productos de comunicación mediante indicadores. Resultados tangibles e intangibles.	mental
	Analizar, detallar y responder las necesidades de comunicación de la PUCE matriz y Sedes.	mental
	Distribuir las peticiones entre los coordinadores.	mental
Revisión de contenidos	Revisar contenidos de la página web.	mental
	Revisar contenidos de promoción (periódico, radio, prensa, internet).	mental
	Rendición de cuentas.	mental
	Revisión de los productos, faltas de ortografías, redacción, estilo, coherencia con la consecución de los objetivos y alineamiento del plan estratégico.	mental
	Revisión del presupuesto para los productos de comunicación.	mental
Seguimiento de los POAS	Revisión de los POAs de la dirección.	mental
	Revisión de POAs asignados (11 adicionales encargados).	mental
Proveedores	Solicita información a los proveedores de los medios de comunicación para ver en que soportes se hace la difusión.	mental
	Calificación interna de proveedores.	mental
	Planificación de eventos.	mental

		Logística de eventos (conseguir el material, conseguir los servicios para los eventos, segmentar las bases y difundir los eventos, elaborar las invitaciones, dar el brief a informática para registro de eventos en web y difusión del evento y producción de material comunicacional. y asistencia al evento.	mental
	Organización de eventos	Revisión de folletería (carreras, direcciones)	mental
		Montaje, desmontaje de stands, mesas, manteles. Armado de Kits (6000) de la casa abierta.	físico / mental
	Revisión de material promocional y retroalimentación de las actividades realizadas	Aprobación del material promocional.	mental
		Elaboración del brief para reunión con la agencia para establecer estrategias y retroalimentación de las actividades anteriores.	mental
	Reuniones	Reuniones varias.	mental
		Reunión de motivación semanal.	mental / emocional
	Retroalimentación	Retroalimentación de la identidad institucional.	mental
	Anuncios de página web	Coordinación con informática para la página Web, anuncios que van en la página web, soluciones tecnológicas.	mental / emocional
	Archivo	Archivo de pedidos y publicaciones (evidencias). Medios internos.	mental

TIPO DE CARGA	NÚMERO DE ACTIVIDADES	PORCENTAJE
Mental	35	90%
mental / emocional	3	8%
físico / mental	1	3%
	39	100%



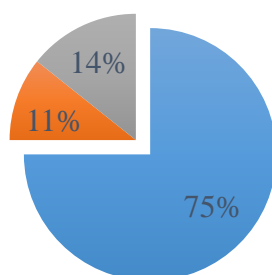
Proceso	Actividad	Tipo de Carga
Administrativo, Operativo y Logístico	Recibir y revisar pedidos de difusión de las unidades de la PUCE para promocionar, difundir o comunicar. Con esto se verifica y valida la correcta utilización del logo, componentes del arte, entre otros.	mental

Recepción y envío de solicitudes a la DPC	Realizar cambios mínimos de diseño para la difusión de pedidos.	mental
	Realizar la plantilla de comunicados de e - mailing para envío a la comunidad universitaria.	mental
	Revisar y autorizar los requerimientos de otras unidades con respecto a la producción de material promocional.	mental
	Atender la solicitud de las unidades para despachar los kits con material publicitario.	mental
	Revisar y enviar anuncios diarios.	mental
Manejo de proveedores	Enviar requerimiento a la diseñadora para elaboración del arte.	mental
	Buscar terna de proveedores para solicitar material publicitario (roll ups, lonas etc.) y pedir cotizaciones.	mental
	Solicitar, recibir y entregar el pedido de proveeduría - insumos de oficina a PACO de toda la dirección.	físico / mental
	Recibir y verificar el material solicitado al proveedor, para asegurarse que sea el correcto.	mental
	Realizar la gestión con Xerox para solicitar papel o problemas con impresora.	mental
Elaboración de oficios y reportes de la Dirección	Elaborar actas de entrega y recepción para préstamo de material de la DPC como (roll up, disfraz, walkies, banner).	mental
	Llevar registro de los pedidos de difusión realizados diariamente mediante cuadro Excel.	mental
	Llevar registro de las publicaciones que se realizan en prensa mediante el registro en cuadro de Excel y archivar el mismo en carpeta.	mental
	Enviar la correspondencia diaria de trámites y oficios de la Dirección.	mental

Administrativo, Operativo y Logístico		Llevar un control de la asistencia de personal de la dirección planta y becarios y elaboración del reporte.	mental	
		Recopilar las evaluaciones de los becarios realiza el oficio de evaluación a la DGE.	mental	
		Ingresar y hacer seguimiento (mediante cuadro en Excel) de trámites de la dirección, como pagos de facturas.	mental	
	Actividades de soporte al Director de la DPC		Brindar soporte en la logística de eventos para alimentación, reservación de espacios, parqueaderos cuando hay eventos.	físico / mental
			Dar soporte cuando hay eventos con otras unidades, comunicados, logística.	físico / mental
			Dar apoyo con requerimiento de la agencia con pedidos puntuales.	mental
			Ordenar la bodega del material publicitario solicitado.	físico / mental
			Archivar documentos recibidos en la dirección.	mental
			Organizar las vacaciones del personal de la DPC.	mental
			Organizar el festejo de cumpleaños del personal.	mental / emocional
	Atención al público en general		Manejar la agenda del Director de promoción y comunicación.	mental
			Atender la extensión telefónica de la Dirección y del Director.	mental / emocional
			Atender las solicitudes del público en general.	mental / emocional

TIPO DE CARGA	NÚMERO DE ACTIVIDADES	PORCENTAJE
mental	21	75%
mental / emocional	3	11%
físico / mental	4	14%
	28	100%

TIPO DE CARGA UTILIZADA



■ mental ■ mental / emocional ■ físico / mental

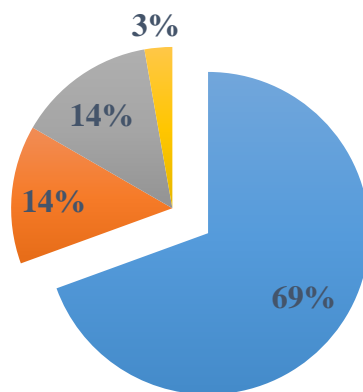
Proceso		Actividad	Tipo de Carga
Marketing, Directo, Operativo y Estratégico	Colegios	Recibir la solicitud para charla informativa a los colegios de todo lo que se hace en la PUCE para agendar en el correo de promoción.	mental
		Solicitar transporte a la DGA para movilizar al personal a los colegios de manera semanal.	mental
		Validar la información que hace la agencia en los medios como revistas, prensa, vallas, banners, cine, radial.	mental
		Revisar contenidos de folletería de las carreras que se van a promocionar.	mental
		Levantamiento de BBDD de información de los estudiantes para hacer estudio de demanda.	mental
		Envío de bbdd a las distintas unidades para que envíen material publicitario.	mental
	Manejo del material POP	Revisar el diseño, validar material POP y cotizar con el proveedor para las compras	mental
		Recibir material POP para organizar en la bodega	físico/mental
	Ferias, Charlas y Visitas	Planificar el equipo que va a participar en la feria para solicitar viáticos en caso de que se requiera y hacer maleta del material que van a llevar.	físico/mental

	Elaborar el reporte de justificación de viáticos.	mental
	Elaborar trámites de pagos con la Dirección Financiera.	mental
	Planificar el tour para los visitantes de la universidad con el equipo de trabajo	mental / emocional
	Preparar la información para la charla general a los estudiantes de los colegios que visiten la universidad.	mental
	Reservar auditorio para las respectivas charlas.	mental
	Preparar material publicitario que se va a entregar a los estudiantes de colegio.	físico/mental
Investigación de mercado	Elaborar encuestas en los diferentes colegios que se visitan.	emocional
	Tabular encuestas.	mental
	Procesar la información para ver los resultados de las encuestas.	mental
	Elaborar los informes y enviar a la Dirección.	mental
Telemarketing	Organizar el equipo y brindar speech para realizar llamadas a las personas que están registrados y aún no han pagado para que rindan el examen de ingreso.	mental / emocional
	Elaborar el informe final del registro de llamadas.	mental
Asesoría a la unidades académicas	Organizar el plan de promoción	mental
	Recopilar la información para hacer los artes de las unidades y validar los mismos.	mental
	Asesoría en el evento para la cobertura y planificación.	mental / emocional
	Conseguir auspicios para los eventos a realizarse.	mental / emocional
Casa Abierta	Solicitar las listas a las unidades de los estudiantes que van a estar en los stands.	mental

	Planificación de stands, reserva del lugar, mesas, manteles, refrigerios, food trucks, y firma de los convenios.	físico/mental
	Capacitar al personal que va a estar en los stand.	mental / emocional
	Realizar un mapa que contenga la ubicación estratégica de las carreras en la feria.	mental
	Coordinar los refrigerios y chalecos de los chicos que van a participar en la feria.	mental
	Coordinar plantas, material fotográfico con sus respectivas medidas y demás solicitado en la casa abierta.	mental
	Cuantificar el material para el público que va a asistir a la casa abierta.	físico/mental
	Hacer las cartas y enviar la información a los colegios para publicación en carteleras por correo electrónico y físico.	mental
	Recepción de las confirmación de asistencia y hace cronogramas de asistencia.	mental
	Planificación de eventos extras a la casa abierta (conciertos).	mental
POAs	Subir la información, avances y verificar evidencias de los POAs: Diagnóstico de mercado, Políticas de Promoción, Diseño de Plan de Promoción, Implementación de Plan de Promoción, Implementación de Plan de Posicionamiento.	mental

TIPO DE CARGA	NÚMERO DE ACTIVIDADES	PORCENTAJE
mental	25	69%
mental / emocional	5	14%
físico / mental	5	14%
emocional	1	3%
	36	100%

TIPO DE CARGA UTILIZADA



■ mental ■ mental / emocional ■ físico / mental ■ emocional

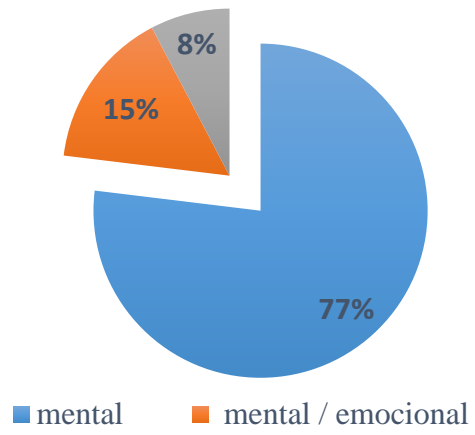
Proceso		Actividad	Tipo de Carga
Posicionamiento de la universidad en medios digitales	Manejo de redes sociales	Realizar el plan de medios mediante una planificación anual y alimentarla durante el año mes a mes: Revisar fechas y acontecimientos importantes de la universidad u otros para postearlos en redes sociales.	mental
		Realizar y analizar los contenidos a difundirse en medios digitales y asegurar la homogeneidad del diseño y los mensajes a difundir.	mental
		Realizar adaptaciones de los diferentes contenidos a publicar para la red social que aplique.	mental
		Revisar la redacción, ortografía y semántica para la publicación de los diferentes contenidos.	mental
		Realizar las estadísticas de las distintas redes sociales para la toma de decisiones.	mental

	Realizar informe mensual del manejo de redes sociales en relación a lo publicado, lo más relevante.	mental
	Monitorear las publicaciones en la página web y redes sociales para asegurar que el contenido no genere problemas de reputación.	mental / emocional
	Supervisar que la información que se sube a redes sociales y página web por los gestores esté correcta (actualizar la información en redes sociales y página web).	mental
	Responder a los usuarios que escriban a las diferentes páginas para responder dudas o inquietudes.	mental / emocional
Organización y conducción del programa: "Soy de la Cato"	Investigar ex alumnos de la universidad que tengan una trayectoria importante en académico y profesional y que cumplan con un perfil determinado para promocionar a la universidad.	mental
	Realizar el guion de entrevistas a realizar a los ex alumnos.	mental
	Realizar la entrevista a exalumnos seleccionado para el programa.	mental / emocional
	Editar el esqueleto de la entrevista para la difusión en medios y revisar la versión final de la misma.	mental
	Difusión de la entrevista en redes sociales.	mental
Varios	Ejecutar el plan de acción y contingencia en caso de existir problemas de reputación en el internet (ahora se realiza por evento).	mental
	Coordinar con las diferentes dependencias de la universidad la carga de la información en redes sociales y página web.	mental
	Coordinar con el personal a cargo para fortalecer la imagen institucional en redes sociales y página web.	mental

		Identificar novedades que surgirán on line relacionadas con la PUCE y competencia.	mental
		Canalizar las quejas vertidas en redes sociales a los responsables de solventarlas.	mental / emocional
	Colaborar con otras actividades de la Dirección de Promoción y Comunicación	Revisión de los contenidos de materiales de promoción o de otras unidades (folletos, obituarios).	mental
		Asistir a las casas abiertas anuales para obtener información para luego difundirla en redes sociales.	físico/ mental
		Revisar los posibles diseños y materiales con proveedores.	mental
		Brindar soporte en las publicaciones que se van a hacer en medios tradicionales.	mental
		Revisión de los productos comunicacionales que genere la agencia.	mental
		Brindar soporte en la preparación de los kits de las casas abiertas.	físico/ mental
		Asistir a reuniones como delegado de la Dirección.	mental

TIPO DE CARGA	NÚMERO DE ACTIVIDADES	PORCENTAJE
mental	20	77%
mental / emocional	4	15%
físico / mental	2	8%
	26	100%

TIPO DE CARGA UTILIZADA



RECOLECCIÓN DE OPINIÓN

Por favor seleccione el tiempo de trabajo en la Dirección de Promoción y Comunicación

Menos de 30 días

Entre un mes y seis meses

Más de seis meses y hasta dos años

Más de dos años

Por favor seleccione la percepción más acorde con la expresión indicada.

1. **Fuente con autonomía para realizar mi trabajo**
 Completamente de acuerdo
 De acuerdo
 Medianamente de acuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

2. **Mi trabajo exige de esfuerzo mental constante**
 Completamente de acuerdo
 De acuerdo
 Medianamente de acuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

3. **El horario de trabajo es suficiente para efectuar mis tareas diarias**
 Completamente de acuerdo
 De acuerdo
 Medianamente de acuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

4. **Mi trabajo se retrasa porque dependo del trabajo de otros compañeros**
 Completamente de acuerdo
 De acuerdo
 Medianamente de acuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

5. **Mi jefe se preocupa del bienestar de los empleados que están bajo su supervisión**
 Completamente de acuerdo
 De acuerdo
 Medianamente de acuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

6. **Mi tarea es a menudo interrumpida antes de haberla acabado y debo finalizarla más tarde**
- Completamente de acuerdo
 De acuerdo
 Medianamente de acuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo
7. **Mi trabajo exige que tenga que atender y controlar muchas cosas a la vez**
- Completamente de acuerdo
 De acuerdo
 Medianamente de acuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo
8. **La carga de trabajo que tengo asignada es muy alta**
- Completamente de acuerdo
 De acuerdo
 Medianamente de acuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo
9. **El ambiente de trabajo en esta unidad es satisfactorio**
- Completamente de acuerdo
 De acuerdo
 Medianamente de acuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo
10. **Considero que la falta de personal en la Unidad contribuye a incrementar el estrés laboral**
- Completamente de acuerdo
 De acuerdo
 Medianamente de acuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

RECOLECCIÓN DE OPINIÓN

Por favor seleccione el tiempo de trabajo en la Dirección de Promoción y Comunicación

Menos de 30 días

Entre un mes y seis meses

Más de seis meses y hasta dos años

Más de dos años

Por favor seleccione la percepción más acorde con la expresión indicada.

1. **Cuento con autonomía para realizar mi trabajo**

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Medianamente de acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

2. **Mi trabajo exige de esfuerzo mental constante**

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Medianamente de acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

3. **El horario de trabajo es suficiente para efectuar mis tareas diarias**

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Medianamente de acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

4. **Mi trabajo se retrasa porque dependo del trabajo de otros compañeros**

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Medianamente de acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

5. **Mi jefe se preocupa del bienestar de los empleados que están bajo su supervisión**

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Medianamente de acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

6. **Mi tarea es a menudo interrumpida antes de haberla acabado y debo finalizarla más tarde**
- Completamente de acuerdo
 De acuerdo
 Medianamente de acuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo
7. **Mi trabajo exige que tenga que atender y controlar muchas cosas a la vez**
- Completamente de acuerdo
 De acuerdo
 Medianamente de acuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo
8. **La carga de trabajo que tengo asignada es muy alta**
- Completamente de acuerdo
 De acuerdo
 Medianamente de acuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo
9. **El ambiente de trabajo en esta unidad es satisfactorio**
- Completamente de acuerdo
 De acuerdo
 Medianamente de acuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo
10. **Considero que la falta de personal en la Unidad contribuye a incrementar el estrés laboral**
- Completamente de acuerdo
 De acuerdo
 Medianamente de acuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

RECOLECCIÓN DE OPINIÓN

Por favor seleccione el tiempo de trabajo en la Dirección de Promoción y Comunicación

Menos de 30 días

Entre un mes y seis meses

Más de seis meses y hasta dos años

Más de dos años

Por favor seleccione la percepción más acorde con la expresión indicada.

1. **Cuento con autonomía para realizar mi trabajo**
- Completamente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Medianamente de acuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

2. **Mi trabajo exige de esfuerzo mental constante**
- Completamente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Medianamente de acuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

3. **El horario de trabajo es suficiente para efectuar mis tareas diarias**
- Completamente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Medianamente de acuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

4. **Mi trabajo se retrasa porque dependo del trabajo de otros compañeros**
- Completamente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Medianamente de acuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

5. **Mi jefe se preocupa del bienestar de los empleados que están bajo su supervisión**
- Completamente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Medianamente de acuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo

6. **Mi tarea es a menudo interrumpida antes de haberla acabado y debo finalizarla más tarde**
- Completamente de acuerdo
 De acuerdo
 Medianamente de acuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo
7. **Mi trabajo exige que tenga que atender y controlar muchas cosas a la vez**
- Completamente de acuerdo
 De acuerdo
 Medianamente de acuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo
8. **La carga de trabajo que tengo asignada es muy alta**
- Completamente de acuerdo
 De acuerdo
 Medianamente de acuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo
9. **El ambiente de trabajo en esta unidad es satisfactorio**
- Completamente de acuerdo
 De acuerdo
 Medianamente de acuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo
10. **Considero que la falta de personal en la Unidad contribuye a incrementar el estrés laboral**
- Completamente de acuerdo
 De acuerdo
 Medianamente de acuerdo
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

RECOLECCIÓN DE OPINIÓN

Por favor seleccione el tiempo de trabajo en la Dirección de Promoción y Comunicación

Menos de 30 días

Entre un mes y seis meses

Más de seis meses y hasta dos años

Más de dos años

Por favor seleccione la percepción más acorde con la expresión indicada.

1. Cuento con autonomía para realizar mi trabajo

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2. Mi trabajo exige de esfuerzo mental constante

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. El horario de trabajo es suficiente para efectuar mis tareas diarias

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4. Mi trabajo se retrasa porque dependo del trabajo de otros compañeros

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5. Mi jefe se preocupa del bienestar de los empleados que están bajo su supervisión

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. Mi tarea es a menudo interrumpida antes de haberla acabado y debo finalizarla más tarde

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. Mi trabajo exige que tenga que atender y controlar muchas cosas a la vez

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. La carga de trabajo que tengo asignada es muy alta

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. El ambiente de trabajo en esta unidad es satisfactorio

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. Considero que la falta de personal en la Unidad contribuye a incrementar el estrés laboral

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Medianamente de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

PREGUNTAS ABIERTAS PARA LAS CONVERSACIONES

1. En su trabajo ¿cuáles son los conocimientos y/o habilidades que son aplicables?

Son algunos, al ser un área estratégica estamos hablando de competencias generales; dentro de los conocimientos todo lo que tiene que ver con marketing, promoción, fundamentos de comunicación, también es importante la motivación y prioridades de recurso humano, planificación estratégica, administración, gestión de puntos con el cliente, consumidor, investigación de mercados, atención al cliente, nuevas tecnología incluso la parte legal es importante conocer todo lo que es la LOES, LOEI , plan estratégico institucional. La iniciativa es importante, creatividad, originalidad, pensamiento analítico, critico, transparencia, orientación a servicios y más que nada trabajo en equipo.

2. ¿Cuántas horas a la semana trabaja efectivamente y son productivas habitualmente?

12 horas al día, 60 horas a la semana más o menos y a veces los fines de semana se trabajan de dos a tres horas ; es un trabajo un poco fuerte y de estas horas productivas te puedo decir que estará entre un 85%- 90%.

3. ¿Alguna vez ha hecho horas extras o ha tenido que quedarse trabajando más de 8 horas diarias? ¿Por qué?

Como te comentaba en la pregunta anterior, si más de ocho horas si lo hacemos; los cargos de responsabilidad reciben un bono esto es una especie de estímulo que reemplaza las horas extras de nuestros cargos, entonces recibimos este bono y en efecto nuestra jornada laboral es mucho más allá de las 8 horas diarias o las 40 semanales.

Una de las principales razones de porque la Dirección hace horas extras es por la falta de personal, el trabajo operativo es tan grande que incluso empieza a competir con el trabajo estratégico y la carga laboral nos obliga a extendernos a hacer más cosas en la jornada laboral, es una de las principales cosas que nos ha costado mucho; la segunda cosa es una falta de entendimiento institucional del área entonces esto obliga a que muchas unidades hagan dos o tres requerimientos o haya duplicidad de funciones, se envía a una persona un contenido pidiendo una tarea específica y se manda a otra pidiendo lo mismo, entonces es importante contar con claridad y apoyo en los procesos institucionales para el área.

4. Cuando llega a casa, ¿cuáles son las situaciones de trabajo en las que sigo pensando?

Se sigue pensando en temas de posicionamiento y de imagen en la universidad que creo sería lo normal, pero también nuestra situación laboral el tema de la distribución de carga laboral, el tema de los perfiles y los pendientes que muchas veces desplaza lo urgente de lo importante; entonces se piensa en los urgentes, las cosas que hay que hacer para que otras unidades o la sociedad se entere que hace la universidad.

5. Después de su jornada de trabajo ¿ha experimentado malestares físicos como: dolor de: estómago, musculares, cabeza o irritación en los ojos?

Si dolores musculares; en la espalda alta y baja; dolor de cabeza cuando el estrés es fuerte existe dolor de cabeza permanente es un poco molesto, pero si en efecto se está somatizando el estrés.

6. ¿Qué situaciones le producen sobrecarga de trabajo?

A veces se produce una duplicidad de pedidos en la misma unidad eso trae sobrecarga, la otra es los pedidos a última hora, pedidos de publicación, difusiones donde tenemos que ver recursos que tiene la Universidad y recursos de la dirección muchas veces conseguir recursos y coordinarlos; a veces no todo depende de la unidad entonces se debe ser muy creativo y recursivo para lograr cumplir ciertos objetivos; estas cosas nos traen un poco de estrés, también la planificación ya que a veces no hay la planificación adecuada para hacer ciertas actividades o otras unidades requieren acciones reactivas y obviamente como somos una unidad de apoyo debemos acoplarnos a esto, entonces este tipo de reiteración de actividades reactivas nos producen estrés.

7. Cuándo termina su jornada de trabajo ¿Le cuesta distanciarse de los problemas del trabajo o dejar de pensar en ellos? ¿A qué cree que se debe esto? (Explicar)

Me encantaría distanciarme de los problemas de trabajo es un buen ejemplo; hay gente que lo logra, en mí caso sigo pensando enganchado a problemas que requieren una solución, atención esto se debe al sentido de responsabilidad que se tiene; tenemos una tarea por cumplir y queremos que salga adelante, estamos viviendo un proceso de transición y queremos que todas las cosas mejoren y por este sentido de pertenencia que tenemos nos tiene pegados todo el tiempo pensando en la universidad o en los problemas de trabajo o como dar una solución a un tema o a otros temas porque como te decía en este puesto hay que ser muy creativo, original y todas las cosas que uno mira en el entorno nos sirve para tomar una u otra decisión.

8. ¿Qué situaciones producen estrés en su trabajo?

Normalmente lo que tiene sobrecarga nos tiene estresados, situaciones puntuales que producen estrés son definitivamente la falta de personal y falta de apoyo institucional a los temas de gestión a que me refiero con esto, a veces es necesario contar con

información vital para hacer el trabajo con recursos y recomendaciones, efectuar el trabajo o pedir la colaboración de otras unidades que están inmersas en las actividades que se solicitan eso nos produce bastante estrés, la prolongación de la jornada durante varios meses también nos va generando un poco de estrés y cansancio laboral que incluso se llega a somatizar por esto es importante poder manejar bien los temas de estrés o tener soluciones que en este momento estamos requiriendo.

9. ¿Qué tipo de ayuda recibe de sus compañeros de trabajo en la realización de sus tareas?

Realmente está consolidada recibo mucha ayuda por lo menos del 80% del personal, la gente procesa rápido la información, es gente proactiva, se adelanta a las consecuencias, se adelanta a los hechos, recibo mucho apoyo en lo que es la realización de las tareas o el tratamiento a las actividades urgentes y la planificación de lo importante.

10. ¿Qué recomendaciones nos puede brindar para disminuir o controlar el estrés en el ambiente laboral?

Indudablemente podemos ver soluciones que aparentemente nos van a dar un alivio como las pausas activas o como paseos de integración pero realmente no está ahí el problema principal para poder solventar el problema del estrés o la sobrecarga laboral es poder solventar el recurso humano, la situación de talento humano que tiene en ese momento el área; se hizo un estudio de sobrecarga laboral y en este estudio la mayoría de personal tiene esta condición y necesitamos que se vaya ocupando las vacantes ya creadas ya aprobadas para que la distribución de funciones sea más pareja, los funcionarios puedan dedicarse a lo que les compete y con esto liberaríamos mucha sobrecarga laboral y también la situación de estrés.

PREGUNTAS ABIERTAS PARA LAS CONVERSACIONES

1. En su trabajo ¿cuáles son los conocimientos y/o habilidades que son aplicables?

Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos adquiridos anteriormente también aquí dentro de la Dirección he desarrollado varias habilidades con respecto a temas de comunicación, redacción, publicidad y promoción, entre otras destrezas que día a día voy aprendiendo.

2. ¿Cuántas horas a la semana trabaja efectivamente y son productivas habitualmente?

Generalmente mi jornada de trabajo comprende 9 horas diarias considerando que serían productivas entre 8 y generalmente las 9, trabajo un total de 45 horas a la semana en promedio.

3. ¿Alguna vez ha hecho horas extras o ha tenido que quedarse trabajando más de 8 horas diarias? ¿Por qué?

Si la posición que desempeño en la Dirección demanda quedarse más tarde del horario establecido en vista de que yo soy asistente del Director siempre tengo que estar pendiente de todas las tareas que hayan designadas para el día a día, durante mi tiempo de permanencia en la Dirección que son alrededor de nueve meses más o menos me quedo trabajando entre una o dos horas diarias extras tres veces por semana ya que surgen imprevistos, temas pendientes y adicionalmente hay ocasiones en las que surgen eventos en la universidad que demanda quedarnos a todos trabajando más horas de lo habitual. Hay una particularidad con este tema del pago de horas extras porque actualmente se restringió el pago en la universidad generando malestar e inconformidad en los trabajadores posterior a ello las autoridades tomaron la decisión de volverlas a pagar pero cumpliendo un proceso manual de registro de las horas con las justificaciones correspondientes y autorizaciones de nuestros Jefes inmediatos, yo

considero y recomiendo que se debería sistematizar el registro ya que es un derecho de ley y no pueden restringir el pago de las horas extras.

4. Cuando llega a casa, ¿cuáles son las situaciones de trabajo en las que sigue pensando?

Generalmente cuando llego a casa trato de desconectarme del trabajo para poder compartir y dedicar tiempo a mi familia.

5. Después de su jornada de trabajo ¿ha experimentado malestares físicos como: dolor de: estómago, musculares, cabeza o irritación en los ojos?

Sí, siempre tengo molestias de la cervical, últimamente dolores de cabeza frecuentes y a veces irritación en los ojos por el uso de la computadora todo el día.

6. ¿Qué situaciones le producen sobrecarga de trabajo?

Por lo general cuando hay alguna planificación de algún evento que se deba dar apoyo o cuando se presentan imprevistos o pedidos de última hora de las diferentes unidades.

7. Cuándo termina su jornada de trabajo ¿Le cuesta distanciarse de los problemas del trabajo o dejar de pensar en ellos? ¿A qué cree que se debe esto?

Es complicado desconectarse al 100%, pero en lo posible trato de no mezclar los asuntos profesionales con los familiares pero en ocasiones es inevitable no pensar porque quedan pendientes del día a día que hay que solucionarlos con urgencia y eso causa que todo el tiempo se esté pensando en este tipo de asuntos.

8. ¿Qué situaciones producen estrés en su trabajo?

La Dirección de Promoción y Comunicación es una unidad de apoyo para otras Direcciones y Unidades Académicas, hay ocasiones en que las diferentes Unidades piden tareas urgentes, las cuales se deben realizar para ya dejando de cumplir muchas veces con otras actividades; ese es el escenario más común en esta Dirección.

9. ¿Qué tipo de ayuda recibe de sus compañeros de trabajo en la realización de sus tareas?

Actualmente la Dirección cuenta con un equipo profesional; comprometidos todos con nuestro trabajo cada uno somos una pieza importante para el desarrollo de nuestras funciones, sin embargo considero que hay una carencia de recurso humano que complica el desarrollo normal de las funciones y tengamos que sobrecargarnos muchas veces con funciones que no nos pertenecen.

10. ¿Qué recomendaciones nos puede brindar para disminuir o controlar el estrés en el ambiente laboral?

Lo más importante es tomar las cosas con calma para que no afecte en nuestra salud, adicionalmente es importante realizar pausas activas para disipar por momentos nuestra mente, generalmente aquí en la Dirección si lo hacemos con bromas así el día se hace más llevadero.

PREGUNTAS ABIERTAS PARA LAS CONVERSACIONES

1. En su trabajo ¿cuáles son los conocimientos y/o habilidades que son aplicables?

Bueno en mi área de trabajo los conocimientos y habilidades que son aplicables son varios, se aplica la creatividad, hay que ser bastante analítico; al tratarse de una organización con prestigio, en la universidad hay que cuidar mucho toda la información en todas las piezas graficas o todo lo que se haga. Tener cuidado en no tener errores ya que esto afecta directamente en la imagen. También se debe ser proactivo y tener mucha energía ya que mi trabajo es efectivamente atraer a los alumnos entonces hay que estar constantemente investigando al mercado, pensar cómo atraer gente, observar gustos, preferencias y necesidades, y en base a esto elaborar estrategias para atacar en diferentes aspectos que se tiene planeado para que aumenten el número de estudiantes.

2. ¿Cuántas horas a la semana trabaja efectivamente y son productivas habitualmente?

Las horas que trabajo generalmente superan las 40 que son por ley, yo entro a las ocho pero he salido a las siete u ocho de la noche. En este puesto es medio difícil ser constante ya que estas en una actividad y viene una persona te interrumpe o hay una llamada de teléfono, entonces tienes que tener un cierto horario en que la gente ya deje de interrumpir tus labores, es decir a las cuatro y media, ahí viene el trabajo en el que te puedes concentrar sin ser interrumpido.

3. ¿Alguna vez ha hecho horas extras o ha tenido que quedarse trabajando más de 8 horas diarias? ¿Por qué?

Si, por tratar de evitar que haya interrupciones en las actividades que hay que hacer constante, Es decir no tener interrupción sino un trabajo de corrido, sin ser interrumpido.

4. Cuando llega a casa, ¿cuáles son las situaciones de trabajo en las que sigue pensando?

En el día siguiente, en lo que hice, como voy a planificar cosas pendientes que a veces quedan, ya que en el trabajo que yo desempeño no todas las actividades dependen al 100% de lo que yo haga sino dependo de terceros.

5. Después de su jornada de trabajo ¿ha experimentado malestares físicos como: dolor de: estómago, musculares, cabeza o irritación en los ojos?

Únicamente en los días de casa abierta en los que me ha tocado cargar cosas, dar la mano, estar pendiente de las actividades de un lado al otro, si te afecta pero es un dolor normal que no pasa todo el año. De ahí dolores de cabeza un poco por el tema de estar en el celular todavía pendiente del trabajo puede influir en que si haya un poco de dolores de cabeza, pero únicamente por eso.

6. ¿Qué situaciones le producen sobrecarga de trabajo?

Las situaciones de que yo dependo a veces de terceros y que los terceros no cumplan con los tiempos, me toca estar atrás y a veces no aparecen y gracias a su tardanza me toque hacer las cosas a último momento o correr y apagar incendios.

7. Cuándo termina su jornada de trabajo ¿Le cuesta distanciarse de los problemas del trabajo o dejar de pensar en ellos? ¿A qué cree que se debe esto?

Al depender de terceros en un 50% de las cosas si te pones a pensar en tu casa de si no te contestan, no revisan los correos, no aparece la persona de las cuales necesitas información, entonces esas cosas si causan estrés y te mantienen pensando.

8. ¿Qué situaciones producen estrés en su trabajo?

Que las personas de las que dependo no contesten el teléfono, que se pida información y esta se demore, tener que estar atrás de las personas, que las decisiones institucionales no se respeten, que si uno necesita hablar de una planificación no se respete también, que no se cuenten con recursos necesarios, esto estresa y uno no termina de hacer su trabajo en la jornada establecida.

9. ¿Qué tipo de ayuda recibe de sus compañeros de trabajo en la realización de sus tareas?

En el trabajo de presionar a la gente ahí recibo bastante ayuda de mis compañeros, bueno en el tema de retroalimentar, la crítica, de hacer mejor las cosas en unión con mis compañeros para dar un mejor producto.

10. ¿Qué recomendaciones nos puede brindar para disminuir o controlar el estrés en el ambiente laboral?

Que se respeten los tiempos y se respeten las cosas eso es lo que netamente yo pienso que reduciría el estrés aquí y en todos los demás ambientes donde exista esto, ya que si tu cumples los tiempos no tienes por qué estresarte no tienes por qué estar con tu cabeza después en tu casa pensando en tu trabajo simplemente tu sabes hasta que fecha y eso se respeta, si es que no bueno ya depende de la otra persona que no te presenta y ahí tu salvaguardar tu trabajo y el tener evidencias también, porque es desgastante estar con evidencias para que no te caigan después por algún tipo de cuestión que no dependa de tu mano si causa estrés. También la otra es no llevar los problemas a la casa, al levantarte hacer lo que tengas que hacer en tu casa no pensando en el trabajo y controlar los tiempos.

PREGUNTAS ABIERTAS PARA LAS CONVERSACIONES

1. En su trabajo ¿cuáles son los conocimientos y/o habilidades que son aplicables?

Bueno en mí trabajo que tiene que ver con la Coordinación de Comunidades digitales es decir es un trabajo enfocado en redes sociales, pagina web, Tiene que ver mucho la comunicación, pensamiento crítico, análisis de mensajes, investigación, es decir existen varias áreas del conocimientos relacionado con temas comunicacionales que se aplican a través de lo que son las redes sociales.

2. ¿Cuántas horas a la semana trabaja efectivamente y son productivas habitualmente?

Diarias de 11 a 12, que sean productivas 10 se está hablando que productivas semanalmente son 50 horas.

3. ¿Alguna vez ha hecho horas extras o ha tenido que quedarse trabajando más de 8 horas diarias? ¿Por qué?

Si, en temporadas de ciertos eventos que se han dado en la universidad que obviamente requiere que todo un equipo humano este pendiente de los detalles que se suscitan a diario en ese evento entonces eso ha implicado dedicar más horas de trabajo, sin embargo hay una particularidad que el concepto de horas extras tiene que ver con un reconocimiento económico según lo estipula la ley pero en determinados cargos como el mío no existe ese reconocimiento.

4. Cuando llega a casa, ¿cuáles son las situaciones de trabajo en las que sigue pensando?

Tal vez las reacciones de nuestros usuarios a determinadas publicaciones que hayamos realizado en redes sociales, pero incluso más que las reacciones a nuestras publicaciones son los comentarios que a veces publican en las distintas redes sociales a los cuales toca estar pendientes para dar una contestación que ayude a controlar cualquier posible efecto negativo que pudiera darse en redes sociales.

5. Después de su jornada de trabajo ¿ha experimentado malestares físicos como: dolor de: estómago, musculares, cabeza o irritación en los ojos?

Musculares e irritación en los ojos rara vez dolores de cabeza.

6. ¿Qué situaciones le producen sobrecarga de trabajo?

De por si la falta de personal en el área ya genera una sobrecarga de trabajo sin embargo a veces existen pedidos adicionales de otras áreas de última hora que hace que uno tenga que quedarse más tiempo de lo estimado.

7. Cuándo termina su jornada de trabajo ¿Le cuesta distanciarse de los problemas del trabajo o dejar de pensar en ellos? ¿A qué cree que se debe esto?

Si, sobre todo porque en mi caso es la primera vez que trabajo todo el tiempo en el tema de redes sociales, antes era eventualmente ahora es todo el tiempo y siempre estoy muy pendiente de cualquier comentario negativo que pudiera generarse en las redes y que pudiera afectar la imagen de la organización en la que trabajo.

8. ¿Qué situaciones producen estrés en su trabajo?

El no contar con los recursos humanos o económicos para poder realizar las distintas actividades que están programadas y adicionalmente pues determinado tipo de decisiones que no sean técnicas y que provengan de otras áreas.

9. ¿Qué tipo de ayuda recibe de sus compañeros de trabajo en la realización de sus tareas?

Básicamente el compromiso ante algún trabajo que se nos haya encomendado, obviamente la actitud que es importante y el profesionalismo que ponen en cada uno de los proyectos.

10. ¿Qué recomendaciones nos puede brindar para disminuir o controlar el estrés en el ambiente laboral?

Que tal vez se pudieran generar actividades que en ciertos lugares se las conoce como pausas activas, que de hecho aquí lo hacemos a veces a manera de bromas pero que en realidad son importantes sobre todo cuanto la carga laboral sobrepasa lo estipulado en cada una de nuestras áreas.