

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Nosotras: **TAMARA NATHALY MALDONADO MASAPANTA**, con C.I. 171970843-8 y **URGANO URGANO GISELA AMANDA** con C.I. 171929346-4 autoras del trabajo de graduación intitulado: **“DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL PARA EL PERSONAL OPERATIVO DE LA PUCE, EN LA MATRIZ QUITO, PARA EL AÑO 2016**, previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**, en la Facultad de **Psicología**.

1.- Declaramos tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizamos a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, enero 2017



TAMARA NATHALY MALDONADO MASAPANTA
C.I. 171970843-8



URGANO URGANO GISELA AMANDA
C.I. 171929346-4

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Disertación previa a la obtención del título de Psicóloga Organizacional

“Diseño de un programa de calidad de vida laboral para el personal operativo de la
PUCE, en la matriz Quito, para el año 2016”.

NOMBRES: Tamara Nathaly Maldonado Masapanta

Gisela Amanda Urgano Urgano

Directora: Grace Latorre V.

Quito, 2017

Dedicatoria

Esta disertación la dedico a Dios por darme la oportunidad de soñar en grande y luchar por lo que quiero.

A mis padres Marisol y William, por todo su amor y por enseñarme que con esfuerzo se puede lograr grandes metas.

A mi hermano Erick, quien me ha impulsado a ser cada día mejor.

A mis bisabuelitos Tomás y Manuela, por todo su apoyo y ayuda en mis estudios.

Y a mis amigas más cercanas Dianita, Gisel, Lili y Brenda por su amistad sincera y compañía a lo largo de mi etapa universitaria.

Tamara Maldonado

La presente disertación está dedicada principalmente a Dios y a mi mami.

A Dios, por cumplir un sueño que superó mis expectativas y demostrarme en todo momento su fidelidad.

A mi mami, quien con su amor, confianza, esfuerzo y motivación me impulsó a alcanzar esta anhelada meta.

A mí querida amiga Lili y su mami, quienes con su cariño y valiosa ayuda me apoyaron en la culminación de mis estudios.

A Tami, mi hermana y compañera de disertación por su gran amistad.

Y a todas aquellas personas especiales que han estado de manera incondicional en mi vida.

Gisel Urgano

Agradecimientos

Nuestro principal agradecimiento es a Dios por darnos la fortaleza y sabiduría para cumplir uno de nuestros tan anhelados sueños.

También extendemos un sincero agradecimiento a nuestras familias por todo su apoyo y por ser un gran ejemplo de perseverancia.

A nuestros queridos profesores por brindarnos sus conocimientos y experiencias que enriquecieron nuestra formación; en especial a Grace

Latorre, Wilma Riera, Gina Valdivieso, Lucía González, Agustín Dousdebes y Jaime Moreno, por toda su ayuda en el desarrollo de esta disertación.

A nuestras amistades que nos han acompañado a lo largo de nuestra vida universitaria brindándonos su apoyo incondicional.

Finalmente, agradecemos a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador por toda la apertura que nos han dado para realizar este estudio.

Índice

Contenido

Dedicatoria	I
Agradecimientos	II
Índice	III
Índice de tablas	V
Índice de figuras	VI
Índice de anexos	VII
Introducción	1
Capítulo I: Marco Introductorio	2
1.1. Título:.....	2
1.2. Datos de la organización o institución	2
1.2.1. Nombre:	2
1.2.2. Actividad:.....	2
1.2.3. Ubicación:	2
1.2.4. Características:	2
1.2.5. Contexto:.....	2
1.2.6. Estatutos:.....	3
1.2.7. Organigrama estructural:.....	7
1.3. Diagnóstico	8
1.4. Justificación	9
1.5. Objetivos	10
Capítulo II: Marco Teórico	11
2.1. Componentes de Calidad de Vida Laboral	16
2.1.1 Condiciones básicas según Duro (2013).....	16
2.1.2 Dimensiones según Valdez (1989).	21
2.1.3 Dimensiones según Lares (1998).....	21
2.2. Descripción de la herramienta a utilizar	26
Capítulo III: Marco Metodológico	30
3.1 Tipo de investigación.....	30
3.2 Diseño de la investigación	30

3.3. Población- Muestra	30
3.4 Recolección de información.....	30
3.4.1 Cuestionario	30
3.4.2 Grupos focales	31
3.5 Procesamiento de datos.....	33
3.6 Resultados.....	35
Capítulo IV: Producto o proyecto	38
4.1. Objetivos del proyecto	38
4.1.1. General.....	38
4.1.2. Específicos	38
4.2. Actividades	39
4.3. Precondiciones	44
4.4. Fuentes de verificación	44
4.5. Sostenibilidad.....	44
4.6. Matriz de Marco Lógico	45
4.7. Monitoreo.....	48
4.8. Evaluación.....	48
4.9. Destinatarios	48
4.10. Cronograma.....	49
Capítulo V: Marco Conclusivo	50
5.1. Conclusiones.....	50
5.2. Recomendaciones	52
Bibliografía	54

Índice de tablas

<i>Tabla 1: Objetivos Estratégicos.....</i>	<i>6</i>
<i>Tabla 2: Dimensiones de la Calidad de Vida Laboral.....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 3: Tabulación del cuestionario de CVL.....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 4: Actividades definidas para CVL.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 5: Actividades manifestadas en grupos focales</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 6: Matriz de Marco Lógico del programa de CVL.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 7: Cronograma</i>	<i>49</i>

Índice de figuras

<i>Figura 1: Organigrama estructural</i>	7
<i>Figura 2: Condiciones básicas de CVL</i>	16
<i>Figura 3: Componentes y dimensiones del Buen Vivir</i>	24
<i>Figura 4: Personal operativo encuestado PUCE</i>	31

Índice de anexos

<i>Anexo 1: Cuestionario de Escala de Calidad de Vida Laboral</i>	57
<i>Anexo 2: Guía de grupo focal</i>	61
<i>Anexo 3: Talleres de comunicación interna- PUCE</i>	62
<i>Anexo 4: Plan de intervención en violencia psicológica laboral</i>	65
<i>Anexo 5: Informe inicial- Formularios</i>	69

Introducción

La calidad de vida laboral- CVL es un tema importante para las organizaciones porque a partir de ella se puede analizar la percepción que tienen los colaboradores respecto a los factores que involucran su entorno laboral.

Por esta razón, se decidió diseñar un programa de CVL para la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, que es una institución que prioriza el bienestar de sus trabajadores.

El programa de CVL está dirigido al personal operativo de la institución, el mismo que está conformado por 403 colaboradores, a quienes se aplicó un cuestionario de calidad de vida laboral.

El cuestionario mide aspectos condensados en seis dimensiones, las cuales son: Participación y Control- PC, Medio Ambiente- MA, Satisfacción en el Trabajo- ST, Identidad y Autoestima Laboral- IAL, Equidad Económica- EE y Alienación en el Trabajo- AT.

Los resultados obtenidos de dicho cuestionario fueron analizados y sirvieron de insumo para establecer las preguntas que se realizarían en los grupos focales conformados por personal operativo del área administrativa y del área académica, donde se recopiló información útil para el diseño del programa propuesto.

Finalmente, por medio de reuniones con personal especializado se diseñaron propuestas para aumentar la satisfacción de los colaboradores respecto a las dimensiones de calidad de vida laboral; y se establecieron conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I: Marco Introdutorio

1.1. Título:

“Diseño de un programa de calidad de vida laboral para el personal operativo de la PUCE, en la matriz Quito, para el año 2016”.

1.2. Datos de la organización o institución

1.2.1. Nombre: Pontificia Universidad Católica del Ecuador- PUCE.

1.2.2. Actividad: Educación superior y formación profesional.

1.2.3. Ubicación: La matriz se encuentra ubicada en la ciudad de Quito en la Av. 12 de octubre 1076 y Roca.

1.2.4. Características: La PUCE es una institución de enseñanza superior fundada en 1946 y dirigida por la Compañía de Jesús. La PUCE tiene sedes que conforman el SINAPUCE, las cuales se encuentran ubicadas en Ibarra, Santo Domingo, Ambato, Esmeraldas, Manabí, y la matriz en Quito, la misma que cuenta con aproximadamente 10.000 estudiantes, 2.000 docentes y 700 personas en el área administrativa, de las cuales 403 conforman el personal operativo, a quienes va dirigida la presente propuesta.

1.2.5. Contexto: La PUCE se encuentra entre las mejores universidades del País y de América Latina, de acuerdo al informe 2015 presentado por la Quacquarelli Symonds (QS), organización especializada en educación con sede en Londres, la Universidad se encuentra en el puesto 99 dentro del ranking de universidades de Latinoamérica (El Comercio, 2015), por lo tanto es considerada como una Institución que forma profesionales de excelencia, quienes debido a la calidad de enseñanza y conocimientos adquiridos, pueden responder adecuadamente a las demandas del medio laboral.

Por otra parte, el CEAACES, organismo que se encarga de garantizar una educación de excelencia, realizó en el año 2013 una evaluación a las universidades nacionales y ubicó a la PUCE en la categoría B de acuerdo a su oferta académica de pregrado y postgrado, acreditándola dentro del Sistema de Educación Superior del Ecuador (CEAACES, 2014).

La categoría que se le asignó a la PUCE es el resultado del trabajo tanto de docentes como personal administrativo; por esta razón es primordial conocer la percepción que tiene cada colaborador de su trabajo y cómo esto repercute en el bienestar del mismo.

1.2.6. Estatutos: A continuación se detallará la información considerada pertinente de la PUCE según la Planificación Estratégica (2014-2018).

- ***Misión:***

Como Universidad:

Considera misión propia el contribuir, de un modo riguroso y crítico, a la tutela y desarrollo de la dignidad humana y de la herencia cultural, mediante la investigación, la docencia y los diversos servicios ofrecidos a las comunidades locales, nacionales e internacionales.

En dicha misión, asume el deber de prestar particular atención a las dimensiones éticas de todos los campos del saber y del actuar humano, tanto a nivel individual como social. En este marco propugna el respeto a la dignidad y a los derechos de la persona humana, y a sus valores trascendentes, y apoya y promueve la implantación de la justicia en todos los órdenes de la existencia.

Goza de aquella autonomía institucional que le es necesaria para cumplir sus funciones eficazmente.

Garantiza a sus miembros la libertad académica, salvaguardando los derechos de la persona y de la comunidad dentro de las exigencias de la verdad y del bien común.

Dirige su actividad hacia la persona integral, para superar una formación meramente profesionalizante. Por ello trata de formar a sus miembros intelectual y moralmente, para el servicio a la sociedad. Examina a fondo la realidad con los métodos propios de cada disciplina académica, estableciendo después un diálogo entre las diversas disciplinas que las enriquezca mutuamente. Con ello pretende la integración del saber.

Promueve el compromiso de todos los miembros de la comunidad universitaria para la consecución de los fines institucionales, a través del diálogo y la participación.

Como Universidad Católica

Se inspira en los principios cristianos; propugna la responsabilidad del ser humano ante Dios, el respeto a la dignidad y derechos de la persona humana y a sus valores trascendentales; apoya y promueve la implantación de la justicia en todos los órdenes de la existencia; propicia el diálogo de las diversas disciplinas con la fe, la reflexión sobre los grandes desafíos morales y religiosos, y la praxis cristiana.

Como Universidad dirigida por la Compañía de Jesús

Promueve la implantación y el desarrollo de la pedagogía ignaciana en todas sus actividades académicas.

Se considera oportuno presentar la misión que tiene la Universidad y sus enfoques para que el lector se familiarice con la Institución y sea evidente que la presente disertación aporta en gran medida a la misión de la misma, pues se puede notar la importancia que la Universidad da a sus colaboradores, así como a sus derechos y valores buscando un bien común.

- ***Visión***

En los próximos años, la PUCE, fundamentada en el pensamiento y en las directrices pedagógicas ignacianas, se consolidará como un sistema nacional integrado competitivo y autosostenible, con infraestructura tecnológica de vanguardia.

Será reconocida por su gestión ética en servicio de la comunidad, y por su estructura académica moderna para la formación de profesionales con responsabilidad social.

Será también reconocida por los resultados de la investigación científica desarrollada en sus unidades académicas, por realizar su gestión con el apoyo de un sistema técnico, innovador y efectivo, con procesos eficientes y recursos humanos capacitados y comprometidos con la misión institucional.

- **Objetivos estratégicos:**

Tabla 1:

Objetivos Estratégicos

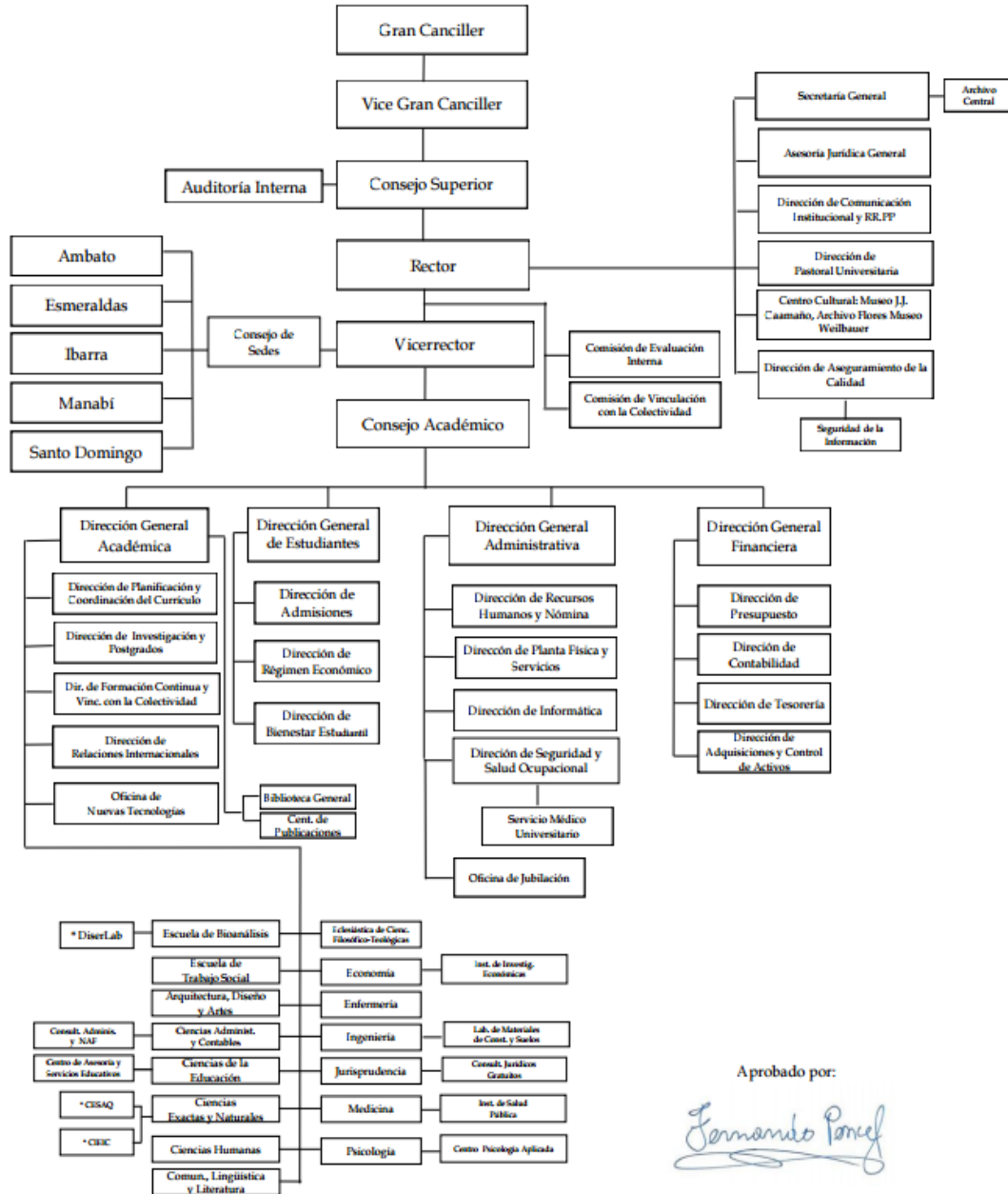
OE 1	En los próximos 5 años, ofrecer a la sociedad profesionales integrales: conscientes, competentes, compasivos y comprometidos en el conocimiento de nuestra realidad, a través del fortalecimiento académico, investigativo y de vinculación con la colectividad.
OE 2	En los próximos 5 años, perfeccionar el sistema de gestión integral del SINAPUCE a través de la implementación de buenas prácticas de gestión de infraestructura física, tecnológica, educativa y financiera, que apoyen de manera transversal y eficiente a la comunidad universitaria en sus tareas fundamentales.
OE 3	Implementar en los próximos 5 años un sistema de gestión administrativa y laboral que asegure la eficiencia en el desempeño del talento humano del SINAPUCE, a través del fortalecimiento de competencias, desarrollo profesional y seguimiento continuo que propendan al desarrollo institucional.
OE 4	Para el año 2018, implementar estándares de evaluación y acreditación nacional e internacional, haciendo uso de las mejores metodologías de gestión universitaria, en búsqueda del mejoramiento y crecimiento continuo del SINAPUCE.

Fuente: (Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2014-2018), adaptado por Maldonado, Romero & Urgano.

1.2.7. Organigrama estructural:

Figura 1:

“Organigrama estructural”



Aprobado por:

Fernando Ponce

Dr. Fernando Ponce León S.J.
Rector

- * DiserLab: Diagnóstico Investigación Servicios Laboratorios
- * CESAQ: Centro de Servicios Ambientales y Químicos
- * CIEC: Centro de Investigación de Enfermedades Infecciosas y Contagiosas

16/03/2016
MIFE

Fuente: (Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2016).

1.3. Diagnóstico

Algunos países como España, Suecia, Estados Unidos, Puerto Rico, México, Chile, Cuba han incorporado la calidad de vida en la filosofía de sus instituciones; por esta razón, este concepto ha adquirido fuerza repercutiendo paulatinamente en otras naciones. Particularmente en Ecuador el interés sobre este tema ha surgido en los últimos años, y está incentivando la adopción de políticas concretas en diferentes organizaciones.

A nivel internacional se puede mencionar un proyecto que se realizó en la Universidad de Chile donde se diseñó un programa de CVL para el desarrollo de su personal con el fin de canalizar la energía de sus trabajadores tanto en su vida personal como laboral (Universidad de Chile, 2015).

A nivel nacional se encuentra la Universidad Casa Grande en Guayaquil donde se han realizado varias investigaciones sobre calidad de vida con un enfoque en docentes universitarios (Universidad Casa Grande, 2014).

En el contexto específico de la PUCE como entidad de educación superior, se han realizado dos investigaciones sobre calidad de vida en distintas organizaciones, pero ninguna de ellas dirigida a trabajadores operativos de la PUCE, sino como trabajo de titulación de estudiantes. Por esta razón nace el interés de desarrollar una propuesta dirigida a los trabajadores. La presente investigación pretende brindar parámetros que faciliten la implementación de políticas organizacionales (Departamento de estudios del Gobierno de Chile, 2002) que permitan satisfacer las necesidades personales de los trabajadores y que promuevan un bienestar integral, según lo mencionado por Chiavenato (2011).

Otro autor que comparte la idea de satisfacción es Oleson (1990) citado en Montero & Fernández (2012) quien “analiza desde el punto de vista fenomenológico

las principales definiciones acerca de calidad de vida percibida de manera subjetiva e identifica dos atributos centrales: la felicidad y la satisfacción” (pág. 64) .

1.4. Justificación

En los últimos años las organizaciones han tomado interés por la calidad de vida que llevan sus trabajadores, porque han notado que tanto las organizaciones como los colaboradores se benefician, pues, por un lado la organización cumple sus objetivos logrando un mayor desarrollo y, por otro, los colaboradores cuentan con un empleo que cumple con sus expectativas al preocuparse por ellos (Mesén, s.f.); sin embargo, la mayoría de investigaciones han quedado solo como estudios teóricos, por lo que es importante aplicar estos conocimientos en realidades organizacionales.

El desarrollo del Estado del Bienestar ha incrementado los niveles de calidad de vida en los países desarrollados y ello ha llevado consigo una mayor conciencia de los aspectos y condiciones que hacen posible y potencian esa calidad de vida en los diferentes ámbitos de la vida humana (Prieto & Peiró, 1996, pág. 162).

Algunas organizaciones que cuentan con un alto número de colaboradores se preocupan solo por los aspectos evidentes que requiere el personal y no realizan un seguimiento de otras necesidades de sus empleados, dejando así ciertas áreas, como la CVL, despreocupadas.

La PUCE, a través de la Dirección de Recursos Humanos y Nómina- DRHN vela por el bienestar de su personal generando espacios de desarrollo humano y organizacional mediante capacitaciones y talleres; sin embargo, existen áreas que pueden ser fortalecidas al brindar condiciones propicias en el entorno de trabajo, lo que repercutirá favorablemente en la satisfacción laboral (Gómez & Ponce, 2010).

Por esta razón, se considera pertinente diseñar un programa que brinde a la Universidad parámetros iniciales sobre la CVL, donde los beneficiarios directos serán los colaboradores que conforman el personal operativo de la PUCE, quienes contribuyen con su trabajo al desenvolvimiento de la Institución, impactando así positivamente a la Universidad.

Para el desarrollo de este programa es indispensable contar con la colaboración de la DRHN, porque es la responsable de mediar entre el progreso de la Institución y el desarrollo del personal.

Es el área de gestión humana, la que debe hacerse responsable de la calidad de vida laboral, a fin de desarrollar cada uno de sus procesos de la mejor manera, de tal forma que los empleados de la organización también desarrollen las suyas con el máximo de compromiso y entusiasmo a beneficio de la organización (García, Murillo, & González, 2011, pág. 106).

1.5. Objetivos

- a) **General:** Diseñar un programa de calidad de vida laboral para impactar las condiciones de trabajo del personal operativo de la PUCE matriz Quito.
- b) **Específicos:**
 - Determinar cuáles son los posibles factores que afectan la calidad de vida laboral
 - Diagnosticar la situación actual respecto a las dimensiones o factores de calidad de laboral.
 - Diseñar el programa de calidad de vida laboral para el personal operativo de la PUCE matriz Quito.

Capítulo II: Marco Teórico

En este capítulo se expondrán conceptos básicos, que permitan una mejor comprensión del tema de disertación.

Para empezar, es importante conocer que antes del siglo XX las condiciones de trabajo eran precarias e inadecuadas para los trabajadores, en especial para las mujeres y niños que unidos comprendían la mayor cantidad de población obrera. Los trabajadores eran sometidos a trabajos forzados en jornadas laborales extensas que podían llegar a 15 horas diarias con salarios que no permitían cubrir las necesidades básicas. Cabe recalcar que a pesar de realizar las mismas actividades laborales, los salarios que recibía cada género no eran equitativos (Montagut, 2014).

De esta manera se evidencia que el principal interés de los dueños de las industrias era la productividad que podían ofrecer los trabajadores a su industria, sin considerar las necesidades de las personas como individuos; pero con el pasar del tiempo, se han dado cambios en el aspecto organizacional que han impulsado el apareamiento de disciplinas dirigidas a mediar entre la organización y el trabajador (Zarco & Martín, 2009).

La Psicología es una de ellas; aparece a principios del siglo XX como una disciplina científica con un enfoque hacia el trabajo por lo que es denominada Psicología Industrial, sin embargo este término ha ido modificándose según el enfoque que le da cada profesional al momento de utilizarla (Zarco & Martín, 2009).

Para el desarrollo de esta disertación el término más adecuado es Psicología del Trabajo y de las Organizaciones - PTO que es mayormente utilizado por los psicólogos europeos (Zarco & Martín, 2009).

La PTO va dirigida a factores como la organización y las personas que laboran en ella, además de las relaciones que se dan entre ambas, “la podemos definir como una disciplina desde la que se pretende arrojar luz sobre las peculiaridades y características de la conducta que las personas desarrollan en uno de los ámbitos sociales más característicos y representativos de la sociedad contemporánea: la organización” (Zarco & Martín, 2009, pág. 63).

Varios autores han realizado diversas clasificaciones o subdivisiones tomando como referencia estos dos factores.

Uno de estos autores es Quintanilla (1992) citado en Martín & Zarco (2009), quien diferencia dos sub campos, el primero: la psicología de los procesos organizacionales y el cambio organizacional, donde el estudio va orientado a los procesos que desarrolla la empresa y los cambios que se pueden dar en los mismos con el fin de mejorar su funcionamiento; y, el segundo: la psicología de los recursos humanos, orientada más a las condiciones en que aparecen, se desarrollan y determinan las relaciones que hay entre las personas y la organización.

Otro autor es Munduate (1997) citado en Martín & Zarco (2009), quien plantea dos aproximaciones: la psicologista, cuyo estudio va dirigido a los trabajadores en las organizaciones; y la culturalista, que estudia la influencia de la organización sobre las personas.

En el caso de Rodríguez (1998) sus estudios se enfocaron en definir los componentes que conforman la PTO; para ello recopiló, analizó y sintetizó la información de varios autores, llegando a determinar que existen cinco subespecialidades que unidas conforman esta disciplina. La primera es la Psicología del personal, enfocada en aspectos

individuales del trabajador; la segunda es la Conducta organizacional, que estudia la influencia de la organización hacia el individuo; la tercera es la Psicología de la ingeniería, que adecúa el entorno de trabajo para adaptarlo a las capacidades y habilidades del trabajador; la cuarta es el Asesoramiento vocacional y de carrera, que pretende apoyar a los individuos en los problemas organizacionales; y por último está el Desarrollo organizacional que mediante diagnósticos de las situaciones laborales pretende hacer cambios que impulsen a la organización.

Aportando a estas clasificaciones, se encuentra Duro (2013), quien plantea dos perspectivas dentro de la PTO, la primera es: la perspectiva individual, orientada a las características propias del trabajador; y la segunda es: la perspectiva social enfocada hacia la organización donde ese individuo trabaja.

Sobre la base de los criterios anteriormente expuestos, es oportuno mencionar que, a pesar de que los autores utilizan términos diferentes para referirse a los dos objetos de estudio de la PTO, todos parten de una misma premisa: la PTO centra su atención en la interacción que existe entre el trabajador y la organización, así como aquellas condiciones que los afectan de forma significativa en la calidad de vida del trabajador.

La calidad de vida es definida como “Estado de bienestar general que comprende descriptores objetivos y evaluaciones subjetivas del bienestar físico, material, social y emocional” (Urzúa & Caqueo, 2012), por esta razón la PTO la incorpora en su filosofía y adapta este concepto al ámbito empresarial; aquí algunos autores la denominan Calidad de Vida Laboral – CVL, mientras que otros utilizan el término Calidad de Vida en el Trabajo - CVT para referirse a ella.

Según Duro (2013), la CVL es la experiencia subjetiva que tendrá el colaborador con respecto a su trabajo durante el tiempo de su jornada laboral.

Por otro lado Guízar (2013) afirma que la “CVT se refiere al carácter positivo o negativo del entorno laboral. Su finalidad básica es crear un ambiente excelente para los empleados” (pág. 212).

Ambas definiciones hacen referencia a la relación que hay entre el trabajador y su entorno laboral; por ello, para los fines académicos de la presente propuesta se utilizará el término Calidad de Vida Laboral - CVL.

Debido a que la experiencia subjetiva es percibida por el trabajador, es él quien puede informar sobre la CVL que tiene en la organización, así como las propiedades extrínsecas e intrínsecas que provocan la percepción. Además, el trabajo como derecho humano debe brindar las mejores condiciones al colaborador para que este se sienta comprometido con la organización y no vea afectada su CVL. El artículo 23 de la Declaración Universal de Derechos Humanos (UNESCO, 2008), establece que:

Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.

Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.

Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.

Con esta premisa se establece que todo individuo tiene derecho a trabajar y por lo tanto la organización debe brindarle todas las condiciones necesarias para que exista justicia, satisfacción y bienestar en el entorno laboral.

En la medida que estas condiciones sean favorables, la experiencia subjetiva del trabajador se verá reflejada en un mejor desempeño, el cual redundará en una mayor productividad, que es beneficiosa para la empresa.

De esta manera, el desempeño laboral forma parte de la CVL. “Del desempeño depende, en primer lugar, la permanencia del trabajador en su puesto de trabajo y, en segundo lugar, nada menos que la propia viabilidad económica de la organización” (Duro, 2013, pág. 15).

La CVL mantiene un ciclo de beneficios que parte de la administración de la empresa al visualizar las condiciones actuales del trabajo con el fin de rectificarlas, luego impacta al trabajador proporcionándole una experiencia subjetiva positiva en su jornada laboral que refuerza su salud y bienestar; y, finaliza en la productividad que genera una mayor rentabilidad para la organización. Con esta rentabilidad la organización puede seguir mejorando las condiciones de trabajo e ir repitiendo este ciclo.

Como se puede evidenciar para conocer la CVL de un trabajador es fundamental identificar cada una de las condiciones que hacen posible esta experiencia en el trabajador.

Estas condiciones han ido modificándose con el pasar de los años, pues se ha descubierto que son ellas, las que afectan directamente al individuo y repercuten en la organización. Por ello, la organización ha ido humanizando sus procesos y centrando su

preocupación e interés en los aspectos personales del trabajador como son: su salud y su bienestar; términos que además son componentes de la CVL.

A estas condiciones, también se las puede encontrar enunciadas como dimensiones, y en ambos casos hacen referencia a los elementos que determinan la CVL.

2.1. Componentes de Calidad de Vida Laboral

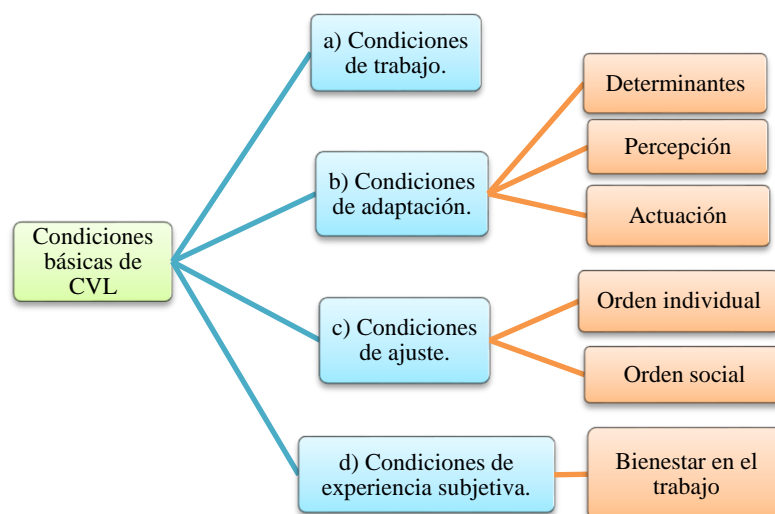
2.1.1 Condiciones básicas según Duro (2013)

Duro propone cuatro condiciones básicas de CVL que denomina: de trabajo; de adaptación; de ajuste; y, de experiencia subjetiva. Las tres primeras actúan como factor condicionante que hacen posible la experiencia subjetiva y la última es la situación resultante de las anteriores; sin embargo, estas se interrelacionan.

A continuación, se presenta un breve esquema que servirá de guía para el lector con relación a los elementos expuestos:

Figura 2:

“Condiciones básicas de CVL”



Fuente: (Duro, 2013).

- a) **Las Condiciones de Trabajo (CT)**, hacen referencia a todos los factores que influyen en el trabajador y lo impulsan a ejecutar su labor, los mismos que se convierten en el *input* que el trabajador debe atender y está conformado por dos dimensiones: la carga mental y física, que son los recursos que provee el individuo; y, el significado que otorga el trabajador a la carga laboral que posee.

Las CT describen las circunstancias en las que se realiza el trabajo y pueden ser descripciones intrínsecas como por ejemplo características, demandas y enriquecimiento del trabajo; y descripciones extrínsecas como por ejemplo los estresores del trabajo y recursos del trabajador.

Las mismas permiten conocer cómo es el trabajo para el colaborador, pero también condicionan la experiencia subjetiva que él percibe.

- b) **Las Condiciones de Adaptación (CAAd)**, son consideradas como los procesos humanos internos del trabajador que permiten interpretar el input y responder al mismo, preservando la salud y el bienestar laboral. En algunas ocasiones pueden existir factores en la organización que impidan la adaptación del trabajador.

Respecto a esta definición, es importante destacar que la adaptación del trabajador debe realizarse de manera continua por los cambios constantes efectuados en la organización; y que, estas condiciones están influenciadas por *determinantes* como la personalidad, las actitudes, los valores y la formación académica del trabajador; así como también por la *percepción* y la *actuación* del mismo.

Como el papel fundamental de los *determinantes* es facilitar la adaptación del individuo en su trabajo, se los detallará de forma individual:

- ❖ La personalidad del trabajador, determina la percepción que tiene de su trabajo, manifestándose en la actuación sobre el mismo.
- ❖ Las actitudes, forman un conjunto de dimensiones cognitivas, afectivas y conductuales que posee el colaborador y que le permiten interpretar su trabajo con el fin de emitir una respuesta.
- ❖ Los valores que posee el trabajador, lo caracterizan; y, son estos los que le permitirán desarrollar su trabajo. En algunos casos, los valores de la organización no son los mismos del trabajador, y pueden producirse conflictos debido a esta contraposición; por ello, es ideal encontrar un ambiente laboral con valores similares a los del colaborador.
- ❖ La formación académica del colaborador, favorece su desempeño; siempre y cuando los conocimientos, habilidades y capacidades que posea, estén relacionados o vayan a la par con el cargo que desempeñará dentro de la organización.

En adición a los *determinantes*, está la *percepción* del individuo, que tiene varios componentes que la conforman como los recursos personales, atribuciones, apoyo organizacional, contrato psicológico, inseguridad del empleo, justicia organizacional e identidad de carrera.

- ❖ Los recursos personales, parten de la autopercepción del trabajador respecto a sus capacidades y aptitudes en la parte intelectual,

emocional, física y social, que pueden ser útiles en su puesto de trabajo.

- ❖ Las atribuciones, son las asignaciones de causa sobre determinadas circunstancias o personas en el entorno laboral, que le permiten al trabajador justificar las situaciones laborales, especialmente las de fracaso.
- ❖ El apoyo organizacional, es el conjunto de opiniones que tiene el trabajador sobre la manera como la organización le ayuda y se interesa por él.
- ❖ El contrato psicológico, es el conglomerado de creencias que tiene el trabajador inducidas por la organización y que no están establecidas previamente en el contrato de trabajo.
- ❖ La inseguridad del empleo, es la información que tiene sobre la posibilidad de conservar o no el empleo, lo cual afecta directamente en el bienestar y la salud del trabajador.
- ❖ La justicia organizacional, abarca los criterios del trabajador para juzgar a la organización de acuerdo a justicia y equidad.
- ❖ Y, la identidad de carrera, es la percepción y valoración que el trabajador hace de su propia labor.

Finalmente, la *actuación* del trabajador, influye sobremanera en las CAd e involucra estrategias y potencial. Las estrategias, por una parte, hacen referencia a la autorregulación que realiza el trabajador para enfrentar las consecuencias negativas que experimenta en el trabajo; mientras que el potencial, son los recursos que invierte el trabajador para desempeñar sus funciones.

- c) ***Las Condiciones de ajuste (CAj)***, son definidas como la discrepancia que existe entre el trabajo y el trabajador, las cuales se determinan a través del tiempo, dando lugar a dos tipos de ajuste.

Por un lado, se encuentra el ajuste de orden individual o ajuste particular, que se evidencia a corto plazo porque parte desde el interior de cada colaborador al comparar el trabajo que aspiraba tener con el que ejerce en la actualidad.

Por otro lado, se encuentra el ajuste de orden social o ajuste general, que se refleja a mediano o largo plazo porque emite un juicio sobre el entorno de su trabajo considerando tanto la relación del perfil profesional con el perfil del puesto, como la trayectoria profesional con las expectativas de desarrollo de carrera.

Estos ajustes se realizarán cada vez que exista un cambio significativo en la organización porque el individuo deberá modificar su forma de actuar y llevar a cabo sus funciones.

- d) ***Las Condiciones de Experiencia Subjetiva (CEx)***, hacen referencia al estado psicológico producido por las experiencias percibidas por el colaborador en el trabajo e inducen el deseo por maximizar el bienestar laboral y disminuir el malestar.

El bienestar percibido por el colaborador se refleja en la satisfacción que él tiene al realizar su trabajo.

Existen otros autores anteriores a Duro, como Valdez (1989) citado en García (2007) y Lares (1998), quienes plantean aspectos similares a Duro (2013), a continuación se explicará cada uno de ellos.

2.1.2 Dimensiones según Valdez (1989).

Este autor citado en García (2007), menciona siete dimensiones implicadas en la percepción del trabajo:

- ❖ Nivel de remuneración, es el ingreso que se le da al colaborador por el trabajo realizado, mismo que debe cubrir sus necesidades básicas.
- ❖ Condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo, son parámetros que ayudan a resguardar la salud física y mental del trabajador.
- ❖ Oportunidades inmediatas de utilizar y desarrollar las capacidades humanas, son las situaciones que impulsan al individuo a demostrar las múltiples capacidades que posee.
- ❖ Oportunidades de progreso continuo y estabilidad en el empleo, son ocasiones para expandir sus conocimientos y adquirir nuevas habilidades para desenvolverse en el ámbito laboral.
- ❖ Integración social en el trabajo de la organización, conlleva a crear un ambiente de compañerismo y unión entre todos los miembros.
- ❖ Balance entre trabajo y vida privada, se trata de establecer y cumplir el tiempo asignado para estos dos entornos.
- ❖ Significado social de la actividad y la vida laboral del empleado, la organización es el ente responsable tanto del producto, como de sus colaboradores y su entorno social.

2.1.3 Dimensiones según Lares (1998).

Otra perspectiva brinda Armando Lares, quien plantea seis dimensiones de la calidad de vida laboral:

- ❖ La participación y control, se refiere a la cantidad de información, intervención y decisión en asuntos importantes para la organización.
- ❖ La equidad económica, hace hincapié en la justicia de beneficios percibidos por el trabajador de acuerdo a la actividad que desempeñan.
- ❖ La alienación en el trabajo, se denomina a todo cambio, calidad en las relaciones interpersonales y la percepción del trabajador.
- ❖ Medio ambiente, es la percepción que tiene cada ocupante del puesto en cuanto a salud ocupacional y comodidad. Dentro de la salud ocupacional se hace referencia a los riesgos laborales que involucran riesgos psicosociales como la violencia psicológica, cuya definición es “toda acción u omisión que cause daño, dolor, perturbación emocional, alteración psicológica o disminución de la autoestima” (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2009, pág. 54).
- ❖ Satisfacción del trabajo, se da sobre la base del reconocimiento, oportunidades y logros que recibe el colaborador por parte de la organización.
- ❖ Identidad y autoestima laboral, es la valoración que recibe el trabajador por parte de sus supervisores y compañeros, aparte del conocimiento que posee la persona para desarrollar sus actividades diarias.

Las dimensiones anteriormente propuestas son aquellas que a través del significado de la vivencia que ha tenido cada trabajador forman la experiencia subjetiva que determina el bienestar del individuo; sin embargo, es necesario conocer el bienestar a nivel general para comprenderlo en el ámbito empresarial.

El bienestar, es en esencia, la calidad de vida de un individuo o el vivir que tiene el mismo en los diferentes entornos en el que se desenvuelve (Arroyo, 2014).

Meliá y Peiró (1989) citados en Calderón, Murillo & Torres (2003) proponen un modelo donde se han agrupado las características del bienestar en seis principales factores que son:

- ❖ Las relaciones con la dirección, hacen referencia a la calidad que existe en la asesoría, el seguimiento y la retroalimentación que recibe el trabajador; así como la relación y el apoyo que comparte el equipo de trabajo de una organización.
- ❖ La participación en decisiones, es el nivel de aporte que brinda el colaborador respecto a las resoluciones que se toman en la empresa.
- ❖ Las posibilidades de promoción, definidas como el crecimiento profesional al que puede acceder el colaborador.
- ❖ El ambiente físico de trabajo, abarca las condiciones externas a las que está expuesto el colaborador durante su jornada laboral.
- ❖ La satisfacción con el trabajo, es el gusto que tiene el colaborador al realizar las funciones de su cargo.
- ❖ La compensación y beneficios, conforma los incentivos y reconocimientos que brinda la empresa a sus colaboradores.

El Estado Ecuatoriano creó un programa denominado “Plan Nacional del Buen Vivir”, con el fin de definir los lineamientos que benefician a los ciudadanos. Según Pena (2009) citado en Arroyo (2014, p. 9) el bienestar es similar a calidad de vida “la calidad de vida es, al mismo tiempo, <el bienestar, felicidad o satisfacción de la persona que permiten una capacidad de actuación o de funcionar en un momento de la vida>”.

Figura 3:

“Componentes y dimensiones del Buen Vivir”



Fuente: Arroyo (2014).

El Buen Vivir representa la calidad de vida que tienen los individuos y analiza los entornos en los que se desenvuelven; así puede ser enfocado al ámbito empresarial.

El bienestar laboral se alinea con la calidad de vida individual y puede combinarse con las dimensiones determinadas por las condiciones objetivas y bienestar subjetivo del tener trabajo.

El enfoque del bienestar se ha modificado con el tiempo: inicialmente el principal objetivo era mejorar las condiciones morales y mentales del trabajador; luego se pretendía modificar las condiciones laborales y ofrecer al trabajador prestaciones especiales que complementarían los ingresos y condiciones sociales; posteriormente se buscaba crear estrategias que permitan un incremento en la lealtad y motivación del trabajador; hasta finalmente enfocarse en buscar condiciones que mejoren de forma integral la calidad de vida laboral; así lo refiere Barley y Kunda (1992) citados en Calderón, Murillo & Torres (2003).

A pesar de las continuas mejoras tendientes a disminuir el ausentismo, rotación de personal, bajo desempeño, baja en la motivación de los colaboradores, como lo describen Kast y Rosenzweig (1987) citados en Calderón, Murillo & Torres (2003), debido a la preocupación existente sobre la percepción poco satisfactoria de los colaboradores respecto a su trabajo considerándolo poco gratificante, es en los años 70 donde el concepto de bienestar se liga más al concepto de calidad de vida laboral.

Se puede evidenciar cómo se pasó de un enfoque solo material a uno más humanizado que se preocupa por el colaborador y su desarrollo personal y profesional, no solamente al individuo, sino también a la organización a través del crecimiento de sus colaboradores.

El colaborador siempre intentará encontrar los medios para regular el input de su trabajo y preservar su bienestar y salud laboral. “El bienestar laboral radica en la búsqueda de mejorar la cotidianidad en las actividades realizadas por los colaboradores de una organización” (Domínguez, 2011).

Se ha descubierto que en las organizaciones donde prevalece el interés por las personas frente al trabajo, existe un mayor compromiso e identificación con la empresa; esto se ve reflejado en una mayor cooperación, bajos niveles de competencia entre compañeros, mejor tolerancia al cambio y percepción de mejores índices de bienestar laboral.

Así, el bienestar laboral es considerado un predictor de la productividad en la organización, sobre todo cuando se relaciona con la eficacia profesional del trabajador y la eficiencia organizacional de la institución. Por esta razón es recomendable brindar al colaborador las condiciones necesarias a fin de promover su desarrollo personal, buscar

que mantenga un estado de salud óptimo, que sienta que la empresa se preocupa por él y así se comprometa con sus tareas.

Para el desarrollo del presente proyecto se tomará como referencia lo propuesto por Lares (1998), quien plantea las seis dimensiones que sustentan teóricamente la herramienta con la que se trabajará.

Este instrumento de fácil aplicación, comprensión y evaluación, cuya descripción se detallará en el próximo apartado, permite a las investigadoras medir cada una de las reacciones del individuo.

2.2. Descripción de la herramienta a utilizar

El instrumento que permitirá recoger la información necesaria para el desarrollo del presente proyecto es el cuestionario llamado Escala de Calidad de Vida Laboral - *Anexo 1* que fue diseñado por Armando Lares (1998), quien plantea el “Modelo Integral de Calidad de Vida en el Trabajo herramienta para el desarrollo personal y organizacional” (pág. 90).

Este modelo incluye aspectos sociológicos, ambientales, económicos y psicológicos; e intenta unificar tanto los objetivos personales de las experiencias de los trabajadores como los objetivos empresariales con relación a las condiciones laborales. (Lares, 1998).

La Escala de Calidad de Vida Laboral consta de 47 preguntas que están agrupadas en las seis dimensiones antes expuestas, que a su vez se dividen en tres sub grupos denominados indicadores, los mismos que contienen entre dos y tres aspectos a ser evaluados, según se evidencia en la Tabla 2.

Tabla 2:

“Dimensiones de la Calidad de Vida Laboral”

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Preguntas
Participación y control	Información	Límites	6
		Cantidad de información	38
	Contenidos y asuntos	Participación en programas y proyectos	41
		Horario de trabajo	47
		Desarrollo de personal y adiestramiento	45
	Nivel de participación y control	Estructura y participación	15
Niveles de decisiones de control		34	
Equidad económica	Beneficio y retorno económico	Beneficios recibidos	25 y 28
Alienación en el trabajo	Sentimiento de impotencia o falta de poder	Supervisión	31
	Aislamiento social	Niveles de contacto social en el trabajo	17
		Separación de grupos o normas estandarizadas	19
		Cambio de trabajo	23
	Ausencia de significación	Percepción del futuro de trabajador en la empresa	3
		Insatisfacción con los propósitos personales	12 y 37
Percepción sobre el trabajo que realiza		40	
Medio ambiente	Percepción ambiental	Opinión sobre la iluminación	1
		Opinión sobre la temperatura en el trabajo	13
		Medio ambiente y descanso laboral	16
		Medio ambiente y enfriadores de agua	22
		Percepción espacial	26 y 32
		Opinión sobre las condiciones físicas en el trabajo	29
		Opinión sobre el ruido	43
		Medio ambiente y sanitario	46
	Salud ocupacional	Medio ambiente y salud ocupacional	10
		Equipamiento	35
Satisfacción en el trabajo	Oportunidades de desarrollo en la organización	Satisfacción con la aplicación de conocimiento	2
		Desarrollo de carrera en la organización	5
		Nivel de satisfacción con las oportunidades de capacitación	14
	Reconocimiento	Orientaciones recibidas en el trabajo	11
		Percepción sobre la política de motivación	27
	Logro	Resultados obtenidos en el trabajo	30
		Relación logro y responsabilidad	44
	Características del trabajo	Satisfacción con la complejidad del trabajo	8
		Percepción sobre los retos que plantea el trabajo	24
	Supervisión	Satisfacción con los supervisores	4
	Sueldo y Salario	Satisfacción con los sueldos y salarios	18
Comparación con otros sectores dentro de la empresa		20	
Percepción sueldo recibido y rol desempeñado		42	
Identidad y autoestima laboral	Identificación organizacional	Horario de trabajo	21
			33
		Conocimiento e identificación	39
	Identidad y autoestima laboral	Percepción del cargo en la estructura y actitudes de los compañeros de trabajo	7
		Valoración por parte de los supervisores	9

Fuente: Lares (1998) citado en Marín (2011).

Este cuestionario permite al encuestado, escoger una, entre cuatro opciones, de respuesta dentro de una escala de Likert, donde uno es el puntaje más bajo o totalmente en desacuerdo y cuatro el más alto o totalmente de acuerdo; es así que la respuesta seleccionada dependerá exclusivamente de la percepción que tenga el colaborador respecto a su trabajo.

Como se conoce, para que los resultados arrojados por un instrumento tengan la rigurosidad esperada, deben tener *validez* y *confiabilidad*.

La *validez* es la característica que determina si la herramienta medirá exactamente lo que se desea medir; es decir, si sirve para lo que fue diseñada. Dentro de ella se encuentra la validez del contenido que establece la relación que hay entre las variables que serán medidas y la validez de la construcción que relaciona los ítems del cuestionario, aplicando la teoría y los objetivos de la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006).

La *confiabilidad* por su parte determina si los resultados que se obtendrán del cuestionario serán consistentes y precisos. “Es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, pág. 277).

La confiabilidad de este test se determinó por el coeficiente de Alfa Cronbach, que “es el indicador más utilizado para cuantificar la consistencia interna de un instrumento, sin embargo se requiere hacer una interpretación adecuada de su valor” (Lina, Jiménez, Bojórquez, & Hernández, 2013, pág. 8). Este coeficiente produce valores que oscilan entre cero y uno, en el caso del presente estudio se realizó el análisis de confiabilidad mediante el sistema SPSS y se obtuvo el valor de 0,94 en el

Alfa de Cronbach, determinando así, que el instrumento es confiable y tiene concordancia con el objetivo de la presente propuesta.

Además, cabe mencionar que el instrumento al ser de uso libre, ha sido utilizado anteriormente en varios proyectos como aproximación a la Calidad de Vida en el Trabajo en la Organización Castrence Venezolana (Caso: aviación militar venezolana) de Camacaro (2006); y la percepción de trabajadores sobre la Calidad de Vida en el Trabajo en empresas exitosas según Venezuela Competitiva de García (2007).

Con los antecedentes expuestos se considera adecuado para la PUCE, aplicar el Cuestionario de Calidad de Vida Laboral propuesto por Lares (1998)- *Anexo 1*, cuyo análisis se encuentra en el libro *Calidad de Vida en el Trabajo* escrito y publicado por el mismo autor, cabe recalcar que el libro mencionado responde a su tesis doctoral.

Capítulo III: Marco Metodológico

3.1. Tipo de investigación

La investigación es descriptiva porque en ella se detalla las experiencias y opiniones que tiene el colaborador respecto a las condiciones de su puesto de trabajo.

3.2. Diseño de la investigación

Es un diseño no experimental transeccional descriptivo porque involucra un compendio de datos y la presentación ordenada de los mismos, con el fin de tener un panorama real de las variables que involucran la calidad de vida laboral que viven los empleados operativos de la PUCE.

3.3. Población- Muestra

Se realizó un censo, es decir, se trabajó con toda la población que son 403 empleados que desempeñan un cargo operativo en la PUCE, matriz Quito; de los cuales 322 que componen el 79,90% contestaron el cuestionario.

3.4. Recolección de información

La información se obtuvo directamente del personal operativo de la PUCE matriz Quito, a través de dos herramientas que se detallan a continuación:

3.4.1. Cuestionario

El instrumento utilizado fue el Cuestionario de Calidad de Vida Laboral – *Anexo I* propuesto por Lares (1998), el mismo que se pudo aplicar después de una previa aprobación del Director General Administrativo y un comunicado enviado por el Director de Recursos Humanos y Nómina a toda la comunidad universitaria. El tiempo estimado de aplicación fue de diez minutos y se requirió de aproximadamente un mes para levantar la información ya que se

acudió al puesto de trabajo de cada colaborador para brindarle una breve explicación del tema a tratar.

A pesar de haber realizado un trabajo y seguimiento minucioso, no se pudo encuestar a la totalidad de colaboradores debido a la rotación de personal que se dio en el período de aplicación de la herramienta, sin embargo, se logró recopilar la información del 79,90% de la población involucrada.

En el siguiente cuadro se muestra el porcentaje de personas que fueron encuestadas por área:

Figura 4:

Personal operativo encuestado PUCE



Dos semanas después de tabular los datos del cuestionario se procedió a realizar los grupos focales.

3.4.2. Grupos focales

Con el objetivo de obtener un diagnóstico global, se decidió ejecutar grupos focales que permitieran profundizar las respuestas obtenidas en el

cuestionario de CVL; así, por decisión del Director de Recursos Humanos y debido a los cambios institucionales en varios niveles que se generaron en el lapso de este estudio, existió preocupación e incertidumbre en el personal en general, se realizaron cuatro grupos focales. Estos grupos focales estuvieron conformados por personal operativo que trabaja, tanto en el área administrativa como en el área académica.

Cada grupo focal tuvo una duración de 60 minutos y se realizaron en dos días con dos reuniones cada día, las cuales se llevaron a cabo en la sala de audiovisuales de la Biblioteca de la PUCE, de la siguiente manera:

Día	Grupo	Hora	Participantes
17-ago-16	Grupo 1	11:00 a.m.	6
	Grupo 2	12:00 p.m.	6
18-ago-16	Grupo 3	11:00 a.m.	6
	Grupo 4	12:00 p.m.	6

Las reuniones iniciaron mencionando el antecedente de la aplicación del cuestionario, después se explicó el concepto de calidad de vida laboral, en un segundo momento se proyectó un video con el fin de motivar a los colaboradores para que respondan las preguntas formuladas, entre las cuales se mencionó una de carácter general que permitía que los colaboradores expresen los aspectos que consideraban importantes y que no se hayan mencionado. Cada pregunta planteada en el grupo focal fue escogida sobre la base del cuestionario de CVL. En el *Anexo 2* consta la guía del grupo focal.

3.5. Procesamiento de datos

La calidad de vida laboral del personal operativo de la PUCE se diagnosticó por medio del cuestionario de CVL propuesto por Lares (1998) y los grupos focales que permitieron recolectar información relevante de cada dimensión involucrada.

El criterio para decidir si una dimensión está en un nivel adecuado o no, se estableció en el 70% de satisfacción con el fin de tener concordancia con el análisis de confiabilidad del Alfa de Cronbach realizado a través del sistema SPSS, por lo tanto, todas aquellas dimensiones cuyos ítems obtuvieron un resultado inferior al mencionado deben ser considerados para una intervención en el plan de mejora.

La Tabla 3 que se presenta a continuación, muestra la tabulación de la información recolectada mediante la aplicación del cuestionario de CVL.

Tabla 3:

Tabulación del cuestionario de CVL

Codificación	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Preguntas	Pocentaje de CVL por ítem	Pocentaje de CVL por indicador	Porcentaje de CVL por dimensión
PC	Participación y control	Información	Límites	6	75,55	70,44	65,02
			Cantidad de información	38	65,34		
		Contenidos y asuntos	Participación en programas y proyectos	41	65,65	62,28	
			Horario de trabajo	47	60,83		
			Desarrollo de personal y adiestramiento	45	60,36		
		Nivel de participación y control	Estructura y participación	15	59,42	63,71	
			Niveles de decisiones de control	34	67,99		
EE	Equidad económica	Beneficio y retorno económico	Beneficios recibidos	25	78,66	76,67	76,67
			Beneficios recibidos	28	74,69		
AT	Alienación en el trabajo	Sentimiento de impotencia o falta de poder	Supervisión	31	79,05	79,05	77,38
			Aislamiento social	Niveles de contacto social en el trabajo	17		
		Separación de grupos o normas estandarizadas		19	77,41		
		Percepción del futuro de trabajador en la empresa		3	84,42		
		Ausencia de significación	Percepción sobre el trabajo que realiza	12	83,80	78,21	
			Insatisfacción con los propósitos personales	37	70,40		
			Percepción sobre el trabajo que realiza	40	74,22		
Opinión sobre la iluminación	1		84,74				
MA	Medio ambiente	Percepción ambiental	Opinión sobre la temperatura en el trabajo	13	73,13	72,03	72,03
			Medio ambiente y descanso laboral	16	59,42		
			Medio ambiente y enfriadores de agua	22	61,45		
			Percepción espacial	26	70,25		
			Percepción espacial	32	77,57		
			Opinión sobre las condiciones físicas en el trabajo	29	72,74		
			Opinión sobre el ruido	43	73,29		
			Medio ambiente y sanitario	46	75,70		
			ST	Satisfacción en el trabajo	Oportunidades de desarrollo en la organización		
Desarrollo de carrera en la organización	5	74,84					
Nivel de satisfacción con las oportunidades de capacitación	14	69,39					
Reconocimiento	Orientaciones recibidas en el trabajo	11			77,26	71,26	
	Percepción sobre la política de motivación	27			65,26		
Logro	Resultados obtenidos en el trabajo	30			84,89	82,87	
	Relación logro y responsabilidad	44			80,84		
Características del trabajo	Satisfacción con la complejidad del trabajo	8			79,91	77,18	
	Percepción sobre los retos que plantea el trabajo	24			74,45		
Supervisión	Satisfacción con los supervisores	4			80,53	80,53	
	Satisfacción con los sueldos y salarios	18			73,44		
	Comparación con otros sectores dentro de la empresa	20			64,41		
	Percepción sueldo recibido y rol desempeñado	42			72,59		
	Percepción sueldo recibido y rol desempeñado	42	72,59				
IAL	Identidad y autoestima laboral	Identificación organizacional	Horario de trabajo	21	82,71	82,71	79,70
			Conocimiento e identificación	33	83,41		
			Conocimiento e identificación	39	70,25		
		Identidad y autoestima laboral	Percepción del cargo en la estructura y actitudes de los compañeros de trabajo	7	75,78	81,07	
			Valoración por parte de los supervisores	9	86,37		
			Valoración por parte de los supervisores	9	86,37		

Fuente: Lares (1998) citado en Marín (2011) y tabulado por Maldonado & Urgano.

3.6. Resultados

Los resultados obtenidos del cuestionario de CVL fueron analizados cuantitativamente sobre la base de las seis dimensiones planteadas por Lares; a partir de los cuales se identificaron tres dimensiones que tuvieron en sus ítems un puntaje menor al 70%.

Posteriormente, se analizó cualitativamente las respuestas emitidas por los colaboradores en los grupos focales referente a las tres dimensiones con puntaje inferior, en ellos los colaboradores exteriorizaron dos malestares adicionales, que no fueron considerados en el cuestionario; estos fueron temas referentes a violencia psicológica ubicado en la dimensión de Medio Ambiente; y, falta de reconocimiento por parte de las autoridades relacionado a la dimensión Identidad y Autoestima Laboral.

A continuación, se presenta los resultados tanto del cuestionario como de los grupos focales:

Participación y Control - PC: Esta dimensión obtuvo un porcentaje de 65,02% y aborda temas de decisión y supervisión por parte de los jefes o directores hacia su equipo de trabajo. La percepción de algunos integrantes de los grupos focales es que las decisiones que se toman dentro de la Institución, necesitan la aprobación de las autoridades máximas de la Universidad para poder ejecutarse, así mismo, consideran que la comunicación entre los jefes y su equipo de trabajo, no es adecuada; muchas veces la información no es suficiente o no es transmitida de forma clara, lo cual obstaculiza el normal desempeño de los colaboradores.

Medio Ambiente - MA: El porcentaje de la dimensión es 72,01%. En los grupos focales varios participantes comentaron que debido a las múltiples actividades que cada

uno tiene a su cargo, no han destinado un espacio y tiempo específicos que les permita cambiar de actividad, más aún existe una falta de conocimiento del programa de pausas activas diseñado por la Dirección de Salud y Seguridad Ocupacional- DSSO.

Adicionalmente, algunos participantes manifestaron ser testigos del trato que reciben algunos colaboradores por parte de su jefe directo, tales como: comparaciones, ridiculizaciones, aislamiento y discriminación.

Satisfacción en el Trabajo - ST: El puntaje de esta dimensión es 75,20%. En los grupos focales, los colaboradores manifestaron que sienten que su trabajo no es valorado por parte de las autoridades; y, la capacitación que reciben es repetitiva e innecesaria en algunas ocasiones para el cargo que desempeñan, pues no está ligada a los objetivos de la dirección o facultad a la que pertenecen.

Equidad Económica - EE: El porcentaje obtenido en esta dimensión es 76,67%, sobre la base de la tabulación del cuestionario de CVL.

Alienación en el Trabajo - AT: Esta dimensión tiene un porcentaje de 77,38%, según la tabulación del cuestionario de CVL.

Identidad y Autoestima Laboral - IAL: Esta dimensión presenta el porcentaje de 79,70%. En los grupos focales, el personal afirmó sentirse identificado y orgulloso de ser un miembro activo del crecimiento de la PUCE debido a los beneficios relacionados con su desarrollo personal, accesibilidad a estudios para sus hijos, uso de instalaciones para el colaborador y su familia, horarios de trabajo, entre otros; sin embargo, consideran que son poco valorados sobre las funciones que realizan.

Finalmente, con los dos análisis se llega a la conclusión que las cuatro dimensiones que requieren de intervención son Participación y Control, Medio Ambiente, Satisfacción en el Trabajo, Identidad y Autoestima Laboral.

Cada dimensión con su respectivo ítem fue discutida y analizada con el personal especializado en áreas como salud y seguridad ocupacional, recursos humanos, comunicación organizacional y estadística.

Sin embargo, existieron ítems como: participación en programas y proyectos, horarios de trabajo, desarrollo personal y adiestramiento, niveles de decisiones de control, medio ambiente y enfriadores de agua, comparación con otros sectores dentro de la empresa, que no han sido considerados debido a que dependen de las políticas y estructura organizacional que mantiene la PUCE y no tanto de un estudio como este.

Capítulo IV: Producto o proyecto

PROGRAMA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL PUCE

La presente investigación tenía objetivos concretos, entre los cuales estaba determinar los factores que afectan la calidad de vida laboral y diagnosticar la situación actual. Una vez que esos objetivos se cumplieron, sobre la base de los resultados encontrados es necesario diseñar un programa que responda al diagnóstico levantado; por esta razón, a continuación, se detalla un programa de CVL con sus propios objetivos.

4.1. Objetivos del proyecto

4.1.1. General

Aumentar la satisfacción del personal operativo de la PUCE matriz Quito, mediante las propuestas relacionadas a las dimensiones de CVL que requieren atención prioritaria.

4.1.2. Específicos

- Reforzar las habilidades comunicacionales del personal operativo.
- Brindar al personal operativo, capacitaciones alineadas a los objetivos estratégicos de la PUCE.
- Mejorar las estrategias de manejo del recurso humano en la PUCE a través de capacitaciones específicas a todos los colaboradores que tienen supervisados a cargo.
- Proporcionar al personal operativo, los medios para recibir orientación y apoyo organizacional en caso de violencia psicológica laboral.
- Incentivar a los colaboradores a establecer un tiempo específico para realizar pausas activas dentro de su jornada laboral.

4.2. Actividades

Al analizar los resultados obtenidos tanto en el cuestionario como en los grupos focales se determinaron las dimensiones a ser intervenidas por no alcanzar el 70% de satisfacción; cada una cuenta con una opción de mejora que se sugiere ser implementada a través de la DRHN. A continuación se detallan las propuestas diseñadas:

Tabla 4:

Actividades definidas para CVL

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Problema	Solución
Participación y Control (65,02%)	Información(70,44%)	Cantidad de información (65,34%)	<p>Malestar en la comunicación debido a la falta de socialización de los cambios de autoridades y directores de la Universidad. Falta de comunicación de la información de los jefes hacia su equipo de trabajo. Saturación de información innecesaria. Falta de escucha por parte de los jefes hacia sus colaboradores, lo cual les impide conocer las necesidades que tienen los mismos y limita su participación en decisiones institucionales.</p>	<p>La participación se genera desde los representantes de la Institución, por lo tanto, al no mantener una comunicación adecuada para transmitir o a su vez brindar información a sus colaboradores, el punto para atacar es la comunicación. Por esta razón la solución es realizar talleres de comunicación interna que tienen el objetivo de sensibilizar a los jefes directos de cada dirección y facultad para que generen un ambiente de confianza que facilite la comunicación entre ellos y su equipo de trabajo. Se realizarán mediante tres reuniones a mediados de semestre, una por cada semana, con un tiempo estimado de duración de cuatro horas cada una. - <i>Anexo 3</i></p>
	Nivel de participación y control (63,71%)	Estructura y participación (59,42%)		

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Problema	Solución
Medio Ambiente (72,03%)	Percepción ambiental (72,03)	Medio ambiente y descanso laboral (59,42%)	No se conoce el programa de pausas activas diseñado por la Dirección de Seguridad y Salud Ocupacional.	Socializar el programa de pausas activas creado por la DSSO, a través de visitas a cada dirección y facultad, las mismas que estarán a cargo de la Directora de SSO, su equipo de trabajo y los estudiantes de Terapia Física que deseen impartir sus conocimientos en la realización de dichos ejercicios. El objetivo de las visitas es difundir los múltiples beneficios que brinda esta actividad dentro de la jornada laboral y dar indicaciones generales acerca del acceso a este sistema. La socialización se hará en tres días de una misma semana ya que son alrededor de 42 lugares que se deben visitar entre facultades y direcciones, cada visita tendrá una duración de 30 minutos.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Problema	Solución
Satisfacción en el trabajo (75,20%)	Oportunidades de desarrollo en la Organización (74,66%)	Nivel de satisfacción con las oportunidades de capacitación (69,39%)	No conocen el proceso de capacitación. Existen capacitaciones que se repiten y que no tienen relación directa con el cargo que desempeñan.	Plan de capacitación estratégica para el personal administrativo, dentro del cual se encuentra el personal operativo de la PUCE matriz Quito, propuesto por estudiantes de la Facultad de Psicología, cuyo fin es alinear las capacitaciones que recibe el personal con los objetivos estratégicos que tiene la Institución.
	Reconocimiento (71,26%)	Percepción sobre la política de motivación (65,26%)	No se sienten parte de un equipo de trabajo, algunos almuerzan solos. No respetan sus horas de almuerzo por lo que deciden quedarse encerrados en su oficina para que los estudiantes no les interrumpen mientras almuerzan (secretarias). Cuando logran sus metas, algunos Jefes les hacen llegar la felicitación recibida por las autoridades de la Universidad, pero a otros no. Cuando cometen errores los reclamos son delante de todos sus compañeros.	Retomar los talleres de capacitación llamados "Manejo del Recurso Humano" realizados durante el año académico 2014-2015, con el fin de brindar a los jefes las herramientas para reconocer y valorar el talento humano que tienen a su cargo. Estos talleres nacieron como iniciativa de la DRHN y fueron realizados hace algún tiempo debido a los bajos indicadores que se obtuvieron de la encuesta de clima laboral realizada en septiembre de 2013. Los talleres tendrán una duración de cuatro horas, y se realizarán con un grupo por semana (cada viernes).

Tabla 5:

Actividades manifestadas en grupos focales.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Problema	Solución
Medio Ambiente (72,03%)	Riesgos psicosociales (Aproximadamente el 33,33% de los participantes de los grupos focales)	Salud ocupacional (Aproximadamente el 33,33% de los participantes de los grupos focales)	Acoso laboral, ridiculización, comparaciones, aislamiento, discriminación	Diseñar y socializar un plan de intervención en violencia psicológica laboral con directrices del programa que propone el Ministerio de Salud, ya que se pretende brindar a la Institución líneas de acción para reducir y evitar situaciones de violencia psicológica. La socialización se realizará mediante la intranet de la Institución con el fin de que todo el personal pueda informarse de los pasos a seguir tanto para diagnosticar la violencia como para notificarla. - Anexo 4
Identidad y autoestima laboral (79,70%)	Identidad y autoestima laboral (81,07%)	Percepción del cargo en la estructura y actitudes de los compañeros de trabajo (Aproximadamente 30% de los participantes de los grupos focales)	No respetan el trabajo que realizan los electricistas, conserjes, personal de limpieza, entre otros.	Retomar los talleres de capacitación llamados "Manejo del Recurso Humano", mencionados anteriormente.

4.3. Precondiciones

La autorización y apoyo por parte de las autoridades de las distintas áreas involucradas, es fundamental para la ejecución del programa propuesto; ya que ellos son entes activos en los procesos de cambio y propuestas de mejora continua de los factores de Calidad de vida laboral en la PUCE. Además del recurso económico que impulsaría la realización de las diferentes actividades.

4.4. Fuentes de verificación

Se recomienda que se puede identificar si las actividades propuestas han tenido los resultados esperados, a través de informes de los datos obtenidos de encuestas que podrían realizarse anualmente sobre CVL en la PUCE.

4.5. Sostenibilidad

Generar una política desde la Dirección de Recursos Humanos y Nómina que permita mediciones anuales para promover el diseño de intervenciones futuras.

4.6. Matriz de Marco Lógico

Tabla 6:

Matriz de Marco Lógico del programa de CVL

ACTIVIDADES	OBJETIVO	INDICADORES	PARTICIPANTES	LUGAR	MEDIOS E INSUMOS	COSTOS
Talleres de comunicación interna.	Brindar herramientas a los jefes de cada dirección y facultad para promover un ambiente de comunicación interna eficaz.	Número de participantes que asisten a los talleres.	30 personas entre Decanos y Secretarios Abogados de cada facultad, 27 personas entre Directores y Jefes, 2 facilitadores.	Cashapamba	Sillas, mesas grandes, infocus, computadora, micrófono, infocus, materiales de papelería, alimentación, cafeteras, honorarios de facilitadores	\$1337,00

ACTIVIDADES	OBJETIVO	INDICADORES	PARTICIPANTES	LUGAR	MEDIOS E INSUMOS	COSTOS
Socializar el programa de pausas activas creado por la DSSO	Brindar indicaciones generales acerca del acceso al sistema de pausas activas y difundir los beneficios de las mismas.	Número de facultades y direcciones visitadas. Número de ingresos al sistema de pausas activas. Número de certificados entregados.	Personal de las facultades y direcciones.	Instalaciones de cada Dirección y Facultad.	Infocus, computadora, trípticos	\$350,00
Plan de capacitación estratégica para el personal administrativo de la PUCE, que actualmente se encuentra en proceso.	Proponer la implementación del programa diseñado por estudiantes de la Facultad de Psicología.	Número de capacitaciones solicitadas por cada facultad y dirección.	Todo el personal administrativo de la PUCE, que suman alrededor de 700 colaboradores.	El lugar no puede ser determinado porque la disertación se encuentra en proceso.	Plan de capacitación estratégica para el personal administrativo de la PUCE, que actualmente se encuentra en proceso.	El valor no puede ser determinado porque la disertación se encuentra en proceso.

ACTIVIDADES	OBJETIVO	INDICADORES	PARTICIPANTES	LUGAR	MEDIOS E INSUMOS	COSTOS
Retomar los talleres de capacitación llamados "Manejo del Recurso Humano"	Brindar al nuevo equipo de jefaturas, las herramientas para reconocer y valorar el talento humano que tienen a su cargo.	Número de participantes que asisten a los talleres.	Los colaboradores convocados serán aquellos que tengan al menos una persona a su cargo; aproximadamente 117 colaboradores repartidos en cuatro talleres de 25 personas y uno de 17 personas. 4 facilitadores.	Cashapamba	Sillas, mesas grandes, infocus, computadora, micrófono, infocus, materiales de papelería, alimentación, cafeteras, honorarios de facilitadores.	\$6898,00
Diseñar y socializar el plan de intervención en violencia psicológica.	Brindar a los colaboradores una herramienta que les permita denunciar casos de violencia psicológica.	Porcentaje de visitas al CPsA por temas relacionados con salud y seguridad ocupacional.	Todo el personal administrativo de la PUCE, que suman alrededor de 700 colaboradores.	Intranet	Jornada laboral del personal de sistemas.	\$0,00

4.7. Monitoreo

Será monitoreado por la DRHN, la cual contará con recursos como: los listados de las personas que han asistido a los talleres cada año, número de personas que acudan al CPsA en el período de un año cuyo motivo de consulta sea temas relacionados con salud y seguridad ocupacional, y por último el número de certificados emitidos por la DSSO a los usuarios que han accedido a realizar las pausas activas al menos quince veces en un mes.

4.8. Evaluación

Efectuar el cuestionario de CVL un año después de aplicar las propuestas de mejora, con el fin de evaluar que los ítems de CVL hayan alcanzado al menos el 70% de satisfacción esperado.

4.9. Destinatarios

El programa de CVL está dirigido al personal operativo de la PUCE.

4.10. Cronograma

Tabla 7:

Cronograma propuesto para desarrollar las actividades establecidas en este estudio.

PROPUESTAS	ACTIVIDADES	TIEMPO																							
		MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6			
		SEM. 1	SEM. 2	SEM. 3	SEM. 4	SEM. 1	SEM. 2	SEM. 3	SEM. 4	SEM. 1	SEM. 2	SEM. 3	SEM. 4	SEM. 1	SEM. 2	SEM. 3	SEM. 4	SEM. 1	SEM. 2	SEM. 3	SEM. 4	SEM. 1	SEM. 2	SEM. 3	SEM. 4
Talleres de comunicación interna	Desarrollar talleres																								
Socializar el programa de pausas activas creado por DSSO	Socializar pausas activas a cada facultad y dirección																								
Plan de capacitación estratégica para el personal administrativo de la PUCE	Desarrollar la propuesta																								
Retomar los talleres de capacitación llamados "Manejo del Recurso Humano"	Desarrollar talleres																								
Socializar el plan de intervención en violencia psicológica.	Socializar el plan de intervención.																								

Capítulo V: Marco Conclusivo

5.1. Conclusiones

- a) El programa de calidad de vida laboral impacta a las condiciones de trabajo, ya que se ha considerado las perspectivas del personal operativo para establecer propuestas de mejora a los factores del medio laboral en el que se encuentra inmerso el colaborador.
- b) El proceso de comunicación que mantiene la PUCE se ve afectado por barreras de comunicación tales como: exceso de información, comunicación formal impersonal, información expresada deficientemente, omisión de información.
- c) El personal operativo siente que sus requerimientos no son resueltos por las autoridades competentes debido a que el flujo ascendente de la información no es transmitido de manera adecuada.
- d) La PUCE no cuenta en su totalidad con una gestión por procesos, lo que provoca duplicidad de tareas, omisión de algunos pasos y dificultad en la inducción del personal nuevo.
- e) Las capacitaciones en ocasiones no están alineadas a los objetivos estratégicos de la Institución y se perciben como innecesarias o repetitivas para los colaboradores, incluso hay desconocimiento del proceso que deben realizar para acceder a capacitaciones.
- f) Existe una falta de socialización respecto a los programas y/o servicios con los que cuenta la PUCE y a los que pueden acceder los colaboradores como, por ejemplo, el programa de pausas activas diseñado por la DSSO.
- g) Algunos colaboradores se sienten desprotegidos en casos de ridiculización, acoso laboral y maltrato psicológico.

- h) Ciertos trabajadores no se encuentran satisfechos con las condiciones en las que desarrollan su trabajo diario, por ejemplo, existen colaboradores que por la naturaleza de sus actividades pasan toda su jornada laboral de pie, otros están permanentemente expuestos al frío intenso, aunque desarrollan sus funciones bajo techo; en otros casos las estaciones de trabajo no cuentan con la distribución adecuada de estaciones de trabajo.
- i) El programa de CVL permitió obtener información relevante sobre las perspectivas del personal operativo y tuvo gran acogida al plantear propuestas de mejora por parte de las autoridades pertinentes en cada factor a intervenir.

5.2. Recomendaciones

- a) Implementar el programa de calidad de vida laboral diseñado para el personal operativo de la PUCE, con el fin mejorar las condiciones de trabajo que requieren atención. Para mantener una mejora continua en estas condiciones se recomienda realizar evaluaciones periódicas que permitan identificar las necesidades laborales de los colaboradores, con el fin de resolverlas de acuerdo a las capacidades institucionales.
- b) Para perfeccionar en su totalidad el proceso de comunicación y flujo de la información en la PUCE, es necesario que se implemente una auditoría de comunicación organizacional que permita evaluar técnicas que se utilizan al momento de transmitir un mensaje.
- c) Se sugiere que la PUCE levante, unifique y rediseñe sus procesos, de tal manera que la inducción al personal nuevo y el ejercicio de las funciones sea de fácil explicación y comprensión para los colaboradores.
- d) Elaborar diagnósticos de necesidades de capacitación, los mismos que estarán alineados a los objetivos estratégicos de la PUCE, permitiendo tener a la Institución un control adecuado de las capacitaciones que recibe cada colaborador.
- e) Difundir información sobre los servicios y programas con los que cuenta la Universidad con el fin de que los colaboradores puedan aprovechar los servicios mencionados tanto para su desarrollo profesional como personal.
- f) Se recomienda que el CPsA considere implementar una línea de Consejería Organizacional, que tendrá la función de estar en contacto con los colaboradores de la PUCE y conocer su realidad laboral. De esta manera ellos tendrán un espacio de escucha y de ayuda en casos que amerite.

- g) Realizar un análisis ergonómico de los espacios de trabajo del personal operativo de la PUCE con los lineamientos del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- h) Se recomienda realizar un programa de CVL para todo el personal de la PUCE, con el fin de lograr una calidad de vida laboral adecuada en la Institución.

Bibliografía

- Arroyo, M. (2014). *Aproximación a la medición del Bienestar (“Buen Vivir”) en el Ecuador. Indicadores objetivos versus indicadores subjetivos del bienestar, una aplicación a las medidas económicas contemporáneas del mismo desde una perspectiva regional*. From <http://repositorio.educacionsuperior.gob.ec/bitstream/28000/1527/1/T-SENESCYT-00659.pdf>
- Asociación de Academias de la lengua Española. (2016). *Diccionario de la lengua española*. From <http://dle.rae.es/?w=diccionario>
- Asociación de Ayuda por Acoso Moral en el Trabajo. (2015). *Cómo detectar la violencia psicológica*. Obtenido de <http://www.anamib.com/anamib-en-la-prensa/como-detectar-la-violencia-psicologica/>
- Calderón, G., Murillo, S., & Torres, K. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración*, 109 - 137.
- Camacaro, P. (2006). *Aproximación a la calidad de vida en el trabajo en la Organización Castrense Venezolana (caso: aviación militar venezolana)*. From <file:///C:/Users/Usuario/Desktop/Disertación/aviacion%20venezolana.pdf>
- CEAACES. (2014). *Informe General sobre la Evaluación, Acreditación y Categorización de las Universidades y Escuelas Politécnicas*. Obtenido de <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2014/01/Informe-3.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc GRAW- HILL.
- Delgado, L., Vanegas, M., Carvajal, J., Ferro, J., Enciso, E., Gómez, C., . . . Sandoval, M. (2013). *Psicología organizacional: Perspectivas y avances*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Departamento de estudios del Gobierno de Chile. (2002). *Calidad de Vida en el Trabajo: Percepciones de los Trabajadores*. Chile.
- Domínguez, C. (2011). *Bienestar Laboral*. Obtenido de <http://www.codigosdelsers.com/holistica-empresarial-articulos/bienestar-laboral/>
- Duro, A. (2013). *Psicología de la calidad de vida laboral. Trabajo, trabajador y consecuencias del trabajo sobre el trabajador*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- El Comercio. (10 de Junio de 2015). *Brasil domina el 'ranking' de universidades en Latinoamérica*. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/tendencias/brasil-ranking-universidades-latinoamerica-estudios.html>
- García, A. (Marzo de 2007). *Percepción de los trabajadores sobre Calidad De Vida en el trabajo en Empresas exitosa según Venezuela Competitiva*.

- García, M., Murillo, G., & González, C. (2011). *Los macro- procesos. Un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana*. Cali- Colombia: Programa Editorial.
- Gómez, C., & Ponce, E. (2010). Modelo integrativo de la calidad de vida laboral percibida a partir de la inseguridad laboral, la jornada laboral y el salario, para hombres y mujeres trabajadores de la empresa de la ciudad de Bogotá en diferentes rangos de edad. *Psicología: Avances de la disciplina*, 114- 129.
- Gómez, M. (2010). Calidad de vida laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá - Colombia. *Revista Ciencias Estratégicas*, 225-236.
- González, D. (2015). *Ergonomía y psicología*. Bogotá: FC editorial.
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional*. México: Mc Graw- Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4ta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Lares, A. (1998). *calidad de vida en el trabajo un modelo integrador*. BL Consultores Asociados, servicio Editorial. Recuperado el 12 de mayo de 2016, de <https://www.scribd.com/doc/14271495/Calidad-de-Vida-en-El-Trabajo>
- Lina, A., Jiménez, E., Bojórquez, J., & Hernández, M. (14-16 de Agosto de 2013). *Utilización del alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de*. Recuperado el 12 de mayo de 2016, de <http://www.laccei.org/LACCEI2013-Cancun/RefereedPapers/RP065.pdf>
- Marín, M. (Enero de 2011). *Propuesta de un programa de calidad de vida laboral para los trabajadores del PDVSA CVP, Puerto Ordaz*. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS1974.pdf>
- Mesén, R. (s.f.). Calidad de vida laboral. *Binasss*, 1146- 1151.
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (junio de 2009). *Norma y protocolos de atención integral de la violencia de género, intrafamiliar y sexual por ciclos de vida*. Obtenido de <https://instituciones.msp.gob.ec/dps/pichincha/images/stories/normas%20y%20protocolos%20de%20atencin.pdf>
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España. (1998). *El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_476.pdf
- Montagut, E. (2014). Las condiciones laborales de los obreros en el siglo XIX. *Los ojos de Hipatia*.

- Montero, D., & Fernández, P. (2012). *Calidad de vida, inclusión social y proceso de intervención*. España: Deusto Digital.
- Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (2014-2018). *Plan estratégico de Desarrollo Institucional SINAPUCE 2014-2018*. Obtenido de <http://www.puce.edu.ec/documentos/PLAN-ESTRATEGICO-PUCE-2014-2018.pdf>
- Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (16 de marzo de 2016). *Plan Estratégico de Desarrollo Institucional*. Obtenido de <http://www.puce.edu.ec/documentos/2016/PUCE-ORGANIGRAMA-2016.pdf>
- Prieto, F., & Peiró, J. (1996). *Tratado de psicología del trabajo*. Madrid: Síntesis Psicología Editorial.
- Rodríguez, A. (1998). *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Tessi, M. (Enero de 2012). *Comunicación interna en la práctica: siete premisas para la comunicación en el trabajo*. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/pucesp/detail.action?docID=10664893>
- UNESCO. (10 de Diciembre de 2008). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Obtenido de <http://unesdoc.unesco.org/images/0017/001790/179018m.pdf>
- Universidad Casa Grande. (2014). *Repositorio digital*. Obtenido de <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/>
- Universidad de Chile. (2015). *Calidad de Vida*. Obtenido de <http://www.uchile.cl/portal/presentacion/prorrectoria/direccion-de-recursos-humanos/calidad-de-vida/65360/proyecto-de-calidad-de-vida-laboral-para-la-universidad-de-chile>
- Urzúa, A., & Caqueo, A. (2012). Calidad de vida: Una versión teórica del concepto. *SciELO*, 30, 61 - 71.
- Zarco, V., & Martín, M. (2009). *Psicología del trabajo, de las organizaciones y de los recursos humanos*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Anexos

Anexo 1

A continuación se presenta el cuestionario llamado Escala de Calidad de Vida Laboral propuesto por Lares (1998), el mismo que fue utilizado para levantar la información requerida en la presente investigación, cambiando el término empresa por PUCE.

Cuestionario

Instrucciones generales

El presente cuestionario tiene el propósito de conocer su opinión, sobre cómo se siente dentro de su área de trabajo. Para cumplir este objetivo se requiere explorar su apreciación con relación a una serie de situaciones que se presentan en el ambiente laboral, las cuales permitirán medir los aspectos relevantes, con el fin de identificar áreas de oportunidades para realizar mejoras que beneficien su calidad de vida laboral.

Antes de responder, por favor lea cuidadosamente las siguientes indicaciones:

- * Este cuestionario es anónimo. Responda con sinceridad y exactitud.
- * La información suministrada es absolutamente confidencial y sólo será utilizada para los fines de la investigación.
- * A continuación se presenta una serie de enunciados con relación al comportamiento global de su área de trabajo. Lea cuidadosamente cada enunciado, y así verifique si la situación planteada sucede actualmente en su organización.
- * Seleccione su respuesta marcando con una "X" en la columna, identifique con el número que exprese su nivel de acuerdo y desacuerdo con el enunciado propuesto, según la siguiente escala:

Columna 1	Columna 2	Columna 3	Columna 4
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)

Preg	Enunciado	1	2	3	4
1	La iluminación en su lugar de trabajo la considera adecuada para las actividades que debe realizar en la PUCE.				
2	Está usted satisfecho/a con las tareas y responsabilidades asignadas a su trabajo, considerando su nivel de capacitación profesional o técnico.				
3	Realmente considera que su trabajo contribuye a su crecimiento como colaborador/a.				
4	Está usted satisfecho/a con la conducta de su Jefe inmediato, relacionada con su actividad dentro de la PUCE.				

5	Está usted satisfecho/a con las oportunidades que le ofrece la PUCE para desarrollar su carrera profesional o técnica.				
6	La información que los directivos de la PUCE quieren transmitir, es ampliamente difundida.				
7	En la PUCE, se da importancia a las actividades que usted realiza.				
8	Está usted satisfecho/a con el nivel de complejidad que representa su trabajo.				
9	Su Jefe Inmediato, confía en los resultados de su trabajo y no están permanentemente revisando lo que realiza.				
10	Considera que las condiciones en las que realiza su trabajo afectan su salud.				
11	Está usted satisfecho/a con las orientaciones que recibe en relación a las tareas y responsabilidades que desempeña en su trabajo.				
12	Su trabajo es dinámico e interesante.				
13	La temperatura en su lugar de trabajo la considera confortable.				
14	Está usted satisfecho/a con las oportunidades que le ofrece la PUCE para participar en programas de mejoramiento de Recursos Humanos.				
15	Existe una estructura interna dentro de la PUCE, destinada a permitir que todos los niveles de los trabajadores puedan participar en el proceso de toma de decisiones.				
16	En la PUCE existen espacios donde pueden descansar después del almuerzo o refrigerio (se refiere a lugares con sillones o sillas, dentro o fuera de la oficina, o lugar de trabajo).				
17	Los contactos sociales en la PUCE son amplios y sin ninguna restricción.				
18	Está usted satisfecho/a con el sueldo que recibe en la PUCE.				
19	Usted cree que realmente forma parte de un equipo de trabajo.				
20	Está usted satisfecho/a con la distribución de los sueldos en la PUCE, considerando la remuneración que reciben otros trabajadores y comparándolos con los que usted percibe.				
21	Considera que el horario de trabajo que cumple la PUCE es adecuado para desarrollar las responsabilidades y tareas relacionadas con el cargo que ocupa.				
22	Existe el número requerido de dispensadores de agua en la PUCE.				

23	Si usted tuviera la oportunidad de cambiarse a otra empresa donde le pagarían el mismo sueldo y beneficios, lo haría.				
24	Considera usted que su trabajo le plantea retos interesantes que le permiten desarrollar su creatividad.				
25	SI usted compara a la PUCE con otras Universidades similares, podría afirmar que aquí los beneficios son buenos.				
26	Existen una distribución equitativa entre el espacio que dispone el personal Directivo y los demás empleados.				
27	La PUCE tiene una política de motivación para el personal.				
28	Piensa usted que los beneficios que recibe en la PUCE (Incluye sueldo y otros beneficios), realmente representan el esfuerzo de su trabajo.				
29	Considera usted que las condiciones físicas existentes en su lugar de trabajo son adecuadas.				
30	Está usted satisfecho/a con los resultados que obtiene en el desempeño de su trabajo.				
31	Usted puede realizar sus actividades sin la constante aprobación de su Jefe inmediato.				
32	El tamaño del espacio que dispone para realizar sus tareas diarias es adecuado para cumplir cómodamente con sus responsabilidades.				
33	Se identifica con la misión y política de la PUCE.				
34	Los procesos de control se llevan a cabo en todos los niveles y con la participación de los que trabajan en la PUCE.				
35	Siente que las exigencias de los equipos y materiales que utiliza para el desempeño de sus responsabilidades en la PUCE, requieren de esfuerzos y atención, que necesariamente afectan su salud.				
36	A veces siente que su trabajo es poco valorado en la PUCE.				
37	Considera que su trabajo llena sus aspiraciones y expectativas, tomando en cuenta su profesión.				
38	Existe suficiente información acerca de los planes, beneficios y decisiones tomadas por la PUCE que involucren al trabajador.				
39	En lo concerniente a las políticas y planes de la PUCE ¿Considera que sus necesidades sociales son satisfechas?				

40	Su futuro en la PUCE luce claro y estable.				
41	Los objetivos y metas de los diversos programas, proyectos o acciones a realizar por la PUCE se formulan a través de la participación de grupos de trabajadores.				
42	Las responsabilidades que tiene asignadas en su trabajo y las funciones que realiza en la empresa justifican la remuneración que recibe.				
43	El ruido que se manifiesta en su lugar de trabajo es tolerable para realizar sus funciones.				
44	Está usted satisfecho/a con las responsabilidades que le han asignado en su cargo y los logros que se obtienen de las funciones que realiza.				
45	Quienes trabajan en la PUCE pueden participar en las decisiones relacionadas con la promoción del personal y los planes de desarrollo.				
46	Considera que el número de sanitarios disponibles en función de la cantidad de personas que trabajan en la PUCE es adecuado para sus necesidades.				
47	Las personas que trabajaban en la PUCE participan en las decisiones que se relacionan con el establecimiento del horario del trabajo.				

Gracias por su colaboración.

Anexo 2

En el siguiente cuadro se detallan las preguntas planteadas en los grupos focales sobre la base de los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario.

Guía de grupo focal

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Preguntas
Participación y Control	Información	Cantidad de información (enunciado 38)	Considera que la PUCE promueve la participación en la toma de decisiones de la Institución y que dicha información es difundida a todo el personal
	Nivel de participación y control	Estructura y participación (enunciado 15)	
Satisfacción en el trabajo	Oportunidades de desarrollo en la Organización	Nivel de satisfacción con las oportunidades de capacitación (enunciado 14)	De acuerdo a su situación actual, ¿qué limitantes ha encontrado para capacitarse en aspectos relacionados con el cargo que desempeña?
	Reconocimiento	Percepción sobre la política de motivación (enunciado 27)	¿Siente que su trabajo es valorado en la PUCE? Explique ¿cuáles son las evidencias de que su trabajo sí es o no es valorado? ¿Qué propuestas concretas haría usted para que la gente en general sienta que su trabajo es valorado?
Medio Ambiente	Percepción ambiental	Medio ambiente y descanso laboral (enunciado 16)	Considerando que dentro de su jornada laboral debe incluir un pequeño tiempo de pausas activas, ¿qué adecuaciones concretas realizaría en su espacio actual de trabajo para lograrlo?
	Riesgos psicosociales	Salud ocupacional	¿Existe algún aspecto que no se ha mencionado pero que lo consideran de relevancia para el estudio que se está realizando?
Identidad y autoestima laboral	Identidad y autoestima laboral	Percepción en el trabajo	

Elaborado por Maldonado & Urgano.

Anexo 3

A continuación se detalla la teoría que sustenta los talleres de comunicación que consta de siete premisas planteadas por Tessi (2012).

Dimensión:	Participación y control (PC)
Modelo de Intervención:	Talleres de comunicación interna
Objetivo del Modelo:	Brindar herramientas a los jefes de cada dirección y facultad para promover un ambiente de comunicación interna eficaz.
Premisas de la comunicación:	1. Escuchar primero
	2. Capitalizar las quejas
	3. Ordenar la emisión
	4. Narrar con significado
	5. Ofrecer la palabra
	6. Medir logros
	7. ¿Y el cuadro de resultados?

De acuerdo a la teoría anteriormente mencionada se desglosa cada premisa con la necesidad que se pretende resolver.

PREMISA	NECESIDAD DETECTADA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
Escuchar primero	Falta de escucha por parte de los jefes hacia sus colaboradores, lo cual les impide conocer las necesidades que tienen los mismos.	La escucha es una destreza clave en el proceso de comunicación, que comienza desarrollando la habilidad de entender las necesidades de comunicación del otro para fortalecer la escucha con uno mismo y poderlo expresar de la mejor manera.	Aprender y prestar atención a los requerimientos del equipo de trabajo mediante la escucha.

PREMISA	NECESIDAD DETECTADA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
Capitalizar las quejas	Malestar en la comunicación de los procesos de cambio de autoridades y directores de la Universidad por falta de socialización de los cambios.	Esta premisa permite descifrar el verdadero significado que tiene el mensaje del otro que muchas veces se manifiesta a través de quejas y/o rumores.	Identificar el verdadero significado que tienen las palabras emitidas por el otro, conocer más a fondo el motivo de las quejas emitidas por los colaboradores de la PUCE.
Ordenar la emisión	Saturación de información innecesaria en canales como intranet o correos de la Institución.	Permite conocer los canales de comunicación apropiados de acuerdo a la importancia del contenido que se pretende transmitir.	Determinar los canales de comunicación más utilizados en la PUCE para transmitir la información requerida por los colaboradores.
Narrar con significado	Falta de claridad en la información emitida de los jefes hacia su equipo de trabajo.	Permite establecer la información que debe ser difundida y las palabras apropiadas para comunicar al otro.	Identificar las palabras apropiadas para comunicar la información pertinente.
Ofrecer la palabra	Falta de interés de los jefes por conocer las necesidades que tiene su equipo de trabajo.	Brindar al otro la oportunidad de dar su opinión acerca de la información emitida.	Prestar atención a las opiniones de los demás.

PREMISA	NECESIDAD DETECTADA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO
Medir logros	La información que requieren los colaboradores varias veces no llega a ellos por lo que el desarrollo de su trabajo se ve afectado.	Dar seguimiento a la información transmitida para conocer si el proceso de comunicación se desarrolló de la manera esperada.	Brindar herramientas que permitan identificar si la respuesta emitida por el receptor era la solicitada por el emisor.
Y el cuadro de resultados?	Los colaboradores no perciben un apropiado proceso de comunicación desde sus jefes hacia ellos, pues algunos manejan un liderazgo que crea un ambiente tenso para los demás, lo cual perjudica el trabajo que cada uno desempeña.	La comunicación influye en la productividad del personal de una organización, por lo que el proceso de comunicación debe ir mejorando paulatinamente.	Identificar oportunidades de mejora en el proceso de comunicación entre el jefe y su equipo de trabajo.

Anexo 4

De acuerdo a los resultados encontrados, se propone el plan de intervención en violencia psicológica laboral que contiene los pasos a seguir en casos de ser una persona violentada psicológicamente o colaborador facultativo que conozca un caso de esta naturaleza.

Cabe mencionar que la terminología del presente plan de intervención, es aquella que utiliza el Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

Plan de intervención en violencia psicológica laboral

a) Introducción:

Las empresas u organizaciones están conformadas por uno o más grupos de personas con fines laborales, quienes desarrollan actividades que los unen. Dichas interacciones pueden ser percibidas por el colaborador como adecuadas y motivadoras, pero pueden existir ocasiones que sea lo contrario a lo deseado.

La PUCE al ser una institución social y estar pendiente de sus colaboradores ha diseñado este programa de atención psicológica.

b) Diagnóstico:

La Asociación de Ayuda por Acoso Moral en el Trabajo (2015) en su documento “Cómo detectar la violencia psicológica”, ha determinado que existen dos tipos de agresores según el orden jerárquico que ocupa en la organización, los mismos que se expondrán a continuación:

- *Acoso vertical:* El acosador se halla en una posición de poder superior a la de la persona violentada psicológicamente por el orden jerárquico que ocupa en la institución, es decir, un jefe.

- *Acoso horizontal:* El acosador tiene la misma posición jerárquica que la persona violentada psicológicamente y se trata de acoso entre iguales. Es una situación en que el acosador se vale de su fuerza física o moral para hostigar a otro colaborador.

El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (1998) en su documento “El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing” menciona dos tipos de hostilidad, la primera involucra acciones contra la reputación o dignidad personal por ejemplo acciones que ridiculicen al colaborador, y la segunda se trata de acciones contra el ejercicio del trabajo que se manifiesta en el exceso de trabajo innecesario, actividades que no corresponden a sus funciones y trabajos excluyentes o contradictorios.

c) Plan de Intervención:

El plan de intervención en violencia psicológica laboral se encontrará en Intranet de la página oficial de la PUCE, con el fin de que esté disponible para todos los colaboradores de la PUCE. El plan contiene los siguientes pasos:

1. ***Informe Inicial:*** Este formulario contiene preguntas puntuales que le permitirá al colaborador acceder a las siguientes entidades que participan en el plan de intervención. Existen dos tipos de formulario que dependen de la persona que reporta la violencia psicológica.
 - *Persona violentada psicológicamente:* Formulario inicial – *Anexo 5A.*
 - *Colaborador facultativo:* Formulario inicial – *Anexo 5B.*
2. ***Consulta en el Centro Médico PUCE:*** El colaborador tendrá una cita médica para establecer un diagnóstico que se reportará al CPsA, el cual servirá como evidencia de las afectaciones de la violencia psicológica en la salud de la persona violentada psicológicamente.

3. *Intervención psicológica en el Centro de Psicología Aplicada-CPsA:* La Directora del CPsA destinará el caso de violencia psicológica a un psicólogo del Centro, quien realizará la primera entrevista donde, además de conocer sobre el caso que está vivenciando la persona, también se establecerán las siguientes sesiones terapéuticas, las cuales deben ser fuera de la jornada laboral con el fin de guardar la confidencialidad del colaborador. El profesional determinará si el colaborador ha sido violentado psicológicamente para brindarle acompañamiento en el proceso.

4. *Dirección de Recursos Humanos y Nómina conjuntamente con la Dirección de Salud y Seguridad Ocupacional:* El CPsA emitirá un informe anual sobre el número de visitas, cuyo motivo de consulta sean temas relacionados con salud y seguridad ocupacional, con el fin de actuar como entes activos y de decisión en el plan de intervención de violencia psicológica.

A continuación, se presenta un glosario que contiene algunas palabras que podrían guiar a los profesionales que apliquen el plan.

d) Glosario:

El Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2009) define como *violencia psicológica* a las manifestaciones de amenazas, insultos, humillaciones, la exigencia de obediencia, el aislamiento social, la culpabilización y el chantaje emocional.

Para una mejor comprensión de las acciones que involucra la violencia psicológica se desglosa a continuación las palabras requeridas en este estudio, las mismas que serán definidas por el Diccionario de la Real Academia Española (2016).

- ***Insultar:*** Ofender a alguien provocándolo e irritándolo con palabras o acciones.
- ***Humillar:*** Abatir el orgullo y altivez de alguien. Herir el amor propio o la dignidad de alguien.

- **Hostilizar:** Atacar, agredir, molestar a alguien con insistencia.
- **Aislamiento:** Apartar a alguien de la comunicación y trato con los demás.
- **Culpabilizar:** Acción u omisión que provoca un sentimiento de responsabilidad por un daño causado.
- **Chantaje:** Extorsión, presión que se ejerce sobre alguien mediante amenazas para obligarlo a actuar de determinada manera y obtener así dinero u otro beneficio.

Informe inicial - Formularios

A continuación, se despliega dos tipos de informe inicial, el primero será utilizado en caso de ser la persona violentada y el segundo en caso de ser el colaborador facultativo que conoce de un caso de violencia psicológica. Estos formularios estarán disponibles en la intranet de la PUCE y el CPsA será el encargado de receptorlos.

A. Formulario inicial para la persona violentada psicológicamente

Datos generales

Nombre del colaborador:

Cargo:

Dirección o Facultad:

Tiempo que trabaja en la PUCE:

Tiempo que trabaja en aquella Dirección o Facultad:

De los siguientes síntomas y signos señale tres que describan su estado emocional:

Nerviosismo

Infelicidad

Inquietud

Preocupación

Agitación

Desmoralización

Irritabilidad

Apatía

Tensión

Elija el agresor:

Jefe

Compañero de trabajo

¿Con qué frecuencia ha asistido a consultas médicas o psicológicas en un mes?

1 vez

4 veces

2 veces

Más de 4 veces

3 veces

¿Qué actitudes, palabras y acciones ha recibido de aquella persona?

Insultos

Culpabilización

Humillaciones

Chantajes

Hostigamiento

Otros

Aislamiento

¿Con qué frecuencia ha recibido aquel trato?

Diariamente

Semanalmente

Mensualmente

B. Formulario inicial para el colaborador facultativo

Datos generales

Nombre colaborador facultativo/persona que reporta:

Nombre de la persona violentada psicológicamente:

Cargo:

Dirección o Facultad:

De los siguientes síntomas y signos señale tres que describan su estado emocional:

Nerviosismo	<input type="checkbox"/>	Infelicidad	<input type="checkbox"/>
Inquietud	<input type="checkbox"/>	Preocupación	<input type="checkbox"/>
Agitación	<input type="checkbox"/>	Desmoralización	<input type="checkbox"/>
Irritabilidad	<input type="checkbox"/>	Apatía	<input type="checkbox"/>
Tensión	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>

Elija el agresor

Jefe	<input type="checkbox"/>	Compañero de trabajo	<input type="checkbox"/>
------	--------------------------	----------------------	--------------------------

Diagnóstico: