

# **UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO**

**Maestría**

**Seguridad y Salud Ocupacional**

**“Diagnóstico de la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de la empresa Publicis en el periodo abril–mayo 2019”**

**AUTOR**

**Md. Michael David Riofrío Figueroa**

**DIRECTOR**

**PhD. Henry Mariño.**

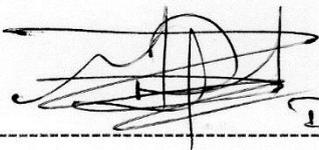
Quito, 2019

## DECLARACION DE AUTORIA

Yo, Michael David Riofrío Figueroa, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mí autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado, calificación profesional, o proyecto público ni privado; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

En caso de que la Universidad auspicie el estudio, se incluirá el siguiente párrafo:

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD DEL PACIFICO, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.



David Riofrío F.

NOMBRE Y FIRMA



Quito, 29 de abril de 2019

Señores  
**UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO**

**Asunto:** Autorización de uso de información, Tesis para Maestría en Seguridad y Salud Ocupacional.

Yo Cesar Antonio Bettencourt Machado, con cédula N° 1753095742, en mi calidad de representante legal de la empresa PWW Comunicaciones del Ecuador S.A. con nombre comercial Publicis autorizo al señor Michael David Riofrío Figueroa, con cédula de ciudadanía N° 1714128004, a utilizar información de la empresa para la realización de su tesis correspondiente a la maestría en Seguridad y Salud Ocupacional.

Atentamente,



**Publicis**  
ECUADOR

**Cesar Antonio Bettencourt Machado**  
Gerente General  
PWW Comunicaciones del Ecuador S.A

## **DEDICATORIA**

Para Ximena y Gabriel, mi apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTOS**

A todos los trabajadores de la empresa que formaron parte de éste estudio y de manera especial a la Mgs. María Cristina Jarrín y al PhD Henry Mariño, por brindarme el apoyo y la asesoría necesaria para la realización de esta tesis.

## INDICE

Resumen	8
Abstract	8
Capítulo 1	
Introducción	9
1.2 Planteamiento del problema	11
1.3 Objetivos	13
1.4 Hipótesis	14
1.5 Metodología	14
Capítulo 2 Marco teórico	15
2.1 Pertinencia con políticas internacionales	15
2.2 Marco legal	16
2.3 Riesgos psicosociales	17
2.4 Consecuencia del estrés crónico	18
2.5 Factores que aumenta el riesgo de presentar el síndrome	20
2.6 Diagnóstico diferencial	21
2.7 Estructura organizacional	24
2.8 Herramienta evaluadora	25

Capítulo 3 Metodología	28
3.1 Tipo de estudio	28
3.2 Técnicas y Herramientas para el levantamiento de la información	29
3.3 Población y Muestra	30
Capítulo 4	
Análisis de resultados	31
4.1 Determinación del Síndrome de Burnout	31
4.2 Determinación de riesgos psicosociales	36
Capítulo 5	
5.1 Justificación de la propuesta	38
Capítulo 6	
6.1 Conclusiones	39
6.2 Recomendaciones	39
Capítulo 7	
7.1 Plan de acción	40
Bibliografía	56
Anexos	62

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es diagnosticar la prevalencia del síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa Publicis, generando para la organización una base con la cual se pueda implementar mecanismos enfocados en la eliminación o atenuación de tales riesgos. Es un estudio de diseño transversal, por lo que se procedió a recopilar la información aplicando dos diferentes instrumentos de medición a todos los empleados de la empresa en mención; se aplicó el formulario Maslach Burnout Inventory (MBI) y el test de riesgos psicosociales validado por el Ministerio de Trabajo de Ecuador. Luego de efectuar la medición y el análisis de datos se encontró lo siguientes resultados: con un alto grado, el cansancio emocional y la realización personal son las más prevalentes con un 36% respectivamente, en la variable despersonalización se evidenció una prevalencia del 24%.

**PALABRAS CLAVE:** Burnout; Test Maslach Burnout; Factores psicosociales; Diseñador gráfico.

## ABSTRACT

The objective of this research project is to diagnose the prevalence of burnout syndrome among workers of the Publicis Company, generating for the organization a base upon which to implement mechanisms focused on the elimination or mitigation of such risks, applying two different measurement instruments. With a transversal design, the information was collected among all the employees of the company; the Maslach Burnout Inventory (MBI) form was answered and the psychosocial risk test validated by the Ministry of Labor. Results show that emotional exhaustion and personal fulfillment are the most prevalent, with 36% respectively. For the variable depersonalization, a 24% prevalence is evidenced.

**KEYWORDS:** Burnout; Maslach Burnout Inventory Test; Psychosocial risks; Graphic designer.

# CAPÍTULO 1: INTRODUCTORIO

## 1.1 Introducción

La presente investigación se refiere al tema del “Diagnóstico de la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de la empresa Publicis en el periodo abril–mayo 2019”, el cual fue seleccionado en vista de la necesidad de la empresa de conocer el estado actual de sus empleados, por lo tanto, el objetivo principal es diagnosticar y diseñar un plan de acción que prevenga los riesgos psicosociales y por ende el síndrome de burnout.

El síndrome de burnout es el conjunto de signos y síntomas que se manifiestan en un individuo. Este síndrome presenta 3 variables: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. En el individuo este síndrome se puede manifestar de diferentes maneras; en el campo laboral el paciente manifiesta sentirse cansado, irritable, ansioso, siente que su trabajo no es valorado, entre otros.

Es importante mencionar que el síndrome de burnout es la consecuencia de la exposición crónica a factores de riesgo psicosociales no controlados. El principal riesgo al que está sometido un empleado es el estrés.

La finalidad del trabajo de investigación toma importancia ya que busca establecer objetivos claros para prevenir y disminuir los factores de riesgos psicosocial que afectan directamente el desempeño laboral de los empleados provocando un ambiente lleno de estrés, inseguridad, tensión, ansiedad, entre otros; los cuales estarían generando una enfermedad (síndrome de burnout).

El objetivo general del proyecto es evaluar la prevalencia del síndrome en mención y diseñar un plan de acción para la prevención de los riesgos psicosociales que son los que desencadenan la enfermedad, además, se han establecido objetivos específicos para identificar los factores de riesgo

psicosocial y determinar las características de la empresa.

En el transcurso de la investigación y desarrollo del trabajo de tesis siempre se mantendrá la confidencialidad y anonimato de los participantes. La seguridad de los datos es fundamental para que la investigación se desarrolle de una manera adecuada y no influya en decisiones empresariales a posteriori.

La metodología utilizada para la evaluación de riesgos psicosociales es el Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial-Ministerio de Trabajo de Ecuador (CERP-MTE), el cual tiene 58 preguntas agrupadas en 8 dimensiones. El CERP-MTE cuenta con un coeficiente alfa de Cronbach de 0,7 (garantiza la fiabilidad) y un coeficiente r de Pearson mayor a 0,30 (correlación significativa).

Luego de identificar los riesgos psicosociales se procederá a aplicar el Test Maslach Burnout Inventory (MBI). El test consta de 22 preguntas que se agrupan en las tres dimensiones del síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Las herramientas de evaluación antes descritas se aplicaron a todos los trabajadores de la empresa. En general, los resultados evidenciados son aceptables en la mayoría de factores, nivel de riesgo moderado (amarillo). Por lo que se ha propuesto un plan de acción basado en estos indicadores.

El presente trabajo de titulación cuenta con el siguiente contenido: capítulo 1 se encuentra introducción; planteamiento del problema, objetivos, hipótesis en donde se explica razones del proyecto, preguntas a ser respondidas; capítulo 2 marco teórico; capítulo 3 metodología y descripción de las herramientas evaluadoras que se aplicaron; capítulo 4 los resultados y análisis de los mismos; en el capítulo 6 conclusiones recomendaciones y finalmente el plan de acción en el capítulo 7.

## 1.2 Planteamiento y formulación del problema

Los factores de riesgo psicosocial según la (Organización Internacional del Trabajo, 2019) se definen de la siguiente manera “*Aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que llama estrés*”. Estos factores no son individuales ya que por ser subjetivos varían mucho de trabajador en trabajador; dependiendo de su estado de ánimo, problemas extra laborales, percepción del ambiente laboral y organizacional. Actualmente el Ministerio de Trabajo de Ecuador promueve la prevención y evaluación de los riesgos psicosociales de manera obligatoria. Dentro de su programa se puede encontrar la primera herramienta evaluadora validada para Ecuador.

El síndrome de burnout o síndrome del quemado laboral se caracteriza por ser crónico y se identifica por la siguiente triada: agotamiento emocional, despersonalización e ineficacia laboral; por lo que el individuo no logra adaptarse de una manera adecuada al estrés. Esta patología surge como respuesta a la tensión crónica por el trato constante y excesivo con las personas a la que está expuesto el empleado.

El primer factor, agotamiento emocional, es la manifestación emocional de fatiga crónica al estrés, provocada por la acumulación de cansancio y estrés; la despersonalización generalmente se observa como interacciones negativas con sus compañeros de trabajo y sobre todo con los jefes o supervisores; finalmente la disminución en la percepción de los logros y la reducción en la producción moral da como resultado una ineficacia laboral.

En Ecuador se expidió la normativa sobre seguridad y salud ocupacional desde el gobierno del Presidente Constitucional de la República del Ecuador, el Sr. León Febres Cordero, en el año de 1986, desde aquel año en el país, comienza a generarse una cultura sobre prevención de riesgos en

el trabajo.

Estos riesgos afectan mental y físicamente a los trabajadores y están muy relacionados con el estrés, que no es más que la respuesta propia del individuo a ciertas circunstancias de la vida laboral diaria. Los riesgos psicosociales están claramente demostrados que también pueden generar depresión, ansiedad, alteración del sueño, entre otras.

En la presente investigación se pretende identificar los principales factores psicosociales y medir la prevalencia del síndrome de burnout en la empresa Publicis, ya que en esta área es una constante las incapacidades laborales, el ausentismo laboral y las renunciaciones voluntarias (Moreno Jiménez & Báez León, 2010).

Existen muchos instrumentos alrededor del mundo para efectuar la medición de los riesgos psicosociales; los más usados en español son las herramientas llamadas F-PSICO y también el test ISTAS 21 (Moncada, Llorens , & Krinstensen, 2004).

ISTAS 21 ha sido adaptado al español ya que fue desarrollado en Dinamarca. F-PSICO fue desarrollado por el Instituto Nacional de Salud e Higiene del Trabajo. Es una herramienta muy utilizada, sin embargo, en Ecuador ya existe una herramienta validada y que fue creada por el Ministerio de Trabajo de la Nación, por lo que se utilizara ese instrumento en esta investigación.

Entendiendo la realidad de la seguridad y la salud ocupacional en la empresa y en las organizaciones privadas del país, se considera que el tema de salud mental laboral es un campo subvalorado. Tanto la identificación de los factores psicosociales como la cuantificación del síndrome de burnout será el cimiento para proponer un plan de prevención de riesgos psicosociales con la finalidad de mejorar las necesidades de los trabajadores, generando espacios laborales saludables.

Con este antecedente y teniendo conocimiento de la problemática de salud mental en el país, se

generan las siguientes preguntas:

¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales en le empresa Publicis?

¿Cuál es la prevalencia del síndrome de burnout en el personal de la empresa de seguridad Publicis?

### **1.3 Objetivos**

#### **General:**

- Diagnosticar la prevalencia del síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa Publicis, generando para la organización una base con la cual se pueda implementar mecanismos enfocados en la mitigación de tales riesgos, aplicando dos diferentes instrumentos de medición.

#### **Específicos:**

- Identificar a la población objeto de la investigación.
- Identificar los principales riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos.
- Proponer planes y/o estrategias de prevención de riesgos psicosocial para el personal de la empresa.

## **1.4 Hipótesis**

La prevalencia del síndrome de burnout en la empresa Publicis está relacionada con sobrecarga de trabajo, ambiente de trabajo poco confortable y escaso reconocimiento al trabajador.

## **1.5 Metodología**

El presente trabajo es un estudio de tipo transversal; la investigación se la realizó en todos los trabajadores de la empresa Publicis; en el período comprendido entre abril – mayo 2019.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Pertinencia con políticas internacionales:

La presente investigación se alinea a políticas internacionales y estrategias nacionales que buscan mejorar la calidad de vida de la población en general. En el 2015 se adoptó la Agenda para el Desarrollo sostenible 2030 que incluye 17 objetivos.

Este trabajo se enmarca en los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

Objetivo 3: Salud y Bienestar.

Objetivo 5: Igualdad de género.

Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico.

La salud mental requiere de gran gestión, con la finalidad de prevenir enfermedades y así poder enfrentar problemáticas crecientes y patologías psicológicas-psiquiátricas prevalentes que limitan el desarrollo de una sociedad y restringen la producción económica.

La continua falta de un trabajo digno y las tasas elevadas de subempleo, sumado a la poca inversión en el país, genera la creación de empleos de baja calidad, que se relacionan directamente con un incremento de estrés laboral (riesgos psicosociales) y disminución de la matriz productiva económica.

Por otro lado, la proyección de ideas enmarcadas en los principios del Pacto Global Ecuador, se vinculan directamente con lo que se propondrá en el presente trabajo, en especial, el principio número 6: “Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación”.

El fortalecimiento de las acciones intersectoriales para el abordaje de prevención de salud y seguridad ocupacional mediante la optimización de recursos y la implementación de los sistemas

de gestión de seguridad, van enlazados con las prioridades y estrategias nacionales del buen vivir. Por lo tanto, la prevención de enfermedades relacionadas con la esfera mental generará mayor producción, no solo en una empresa, sino que será beneficioso a nivel país, siempre buscando el beneficio de los trabajadores.

## **2.2 Marco legal:**

Los problemas de salud mental en la población ecuatoriana es una prioridad para el estado; su prevención y control son de carácter obligatorio. Esta obligatoriedad se basa en el artículo 393 de la Constitución de la Republica, que indica:

El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. La planificación y aplicación de estas políticas se encargará a órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno. (Asamblea Constituyente, 2008)

Además, el Código Integral Penal es su artículo 77 menciona:

La persona que cometa actos de violencia física o psicológica de odio, contra una o más personas en razón de su nacionalidad, etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género u orientación sexual, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, condición socioeconómica, condición migratoria, discapacidad, estado de salud o portar VIH, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años.

Si los actos de violencia provocan heridas a la persona, se sancionará con las penas privativas de libertad previstas para el delito de lesiones agravadas en un tercio. Si los actos de violencia producen la muerte de una persona, será sancionada con pena privativa de

libertad de veintidós a veintiséis años. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014)

Sin embargo, no es hasta el año 2017, que se expide el Acuerdo Ministerial 082, Normativa de Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral, el cual, en su artículo 9 dispone:

En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.

El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto. (Ministerio de Trabajo, 2017)

### **2.3 Riesgos psicosociales:**

Los riesgos psicosociales los define (Camacho Ramírez & Rocío Mayorga, 2017) como: *“situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente”*.

Los factores psicosociales según (Moreno Jiménez & Báez León, 2010) se definen como:

- Factores psicosociales laborales: constituyen las percepciones del trabajador y las interacciones en su medio de trabajo.
- Factores psicosociales de riesgo: son las características y/o condiciones propias que tiene las empresas u organizaciones las cuales pueden afectar negativamente a los individuos de una empresa.
- Riesgos psicosociales: situaciones laborales con la peculiaridad de generar una

probabilidad alta de daño mental y/o físico en el trabajador.

Actualmente uno de los principales padecimientos que afecta a los trabajadores es el estrés. Un individuo estresado se relaciona con más ausentismo, bajo rendimiento laboral y es más susceptible de contraer alguna enfermedad. Así define el (Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones, 2004) al estrés: *“El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar una situación”*.

La salud mental es fundamental para el correcto desempeño de una persona. Así lo menciona la (Organización Mundial de la Salud, 1946) *“La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”*, por lo que el estado ecuatoriano ha adoptado varias aristas en tema de salud mental.

## **2.4 Consecuencia del estrés crónico:**

El ambiente laboral es subjetivo. Éste se crea en base a las características de la organización, sumado a los rasgos distintivos de cada persona. Esto da como resultado un ambiente laboral adecuado o tóxico, que al trabajador genera cierto grado de estrés,

El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación. (Comisión Europea, 2000)

El síndrome de burnout constituye una consecuencia de la exposición al estrés laboral crónico, actualmente (Muñoz, Ordoñez Villota, & Solarte Moncayo, 2018) lo define de la siguiente manera

*“un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir en individuos que trabajan con personas”.*

La triada del síndrome de burnout es la siguiente:

- Agotamiento emocional: es la primera característica que se manifiesta; las personas sienten que les falta energía, puede estar acompañado de frustración y tensión; los trabajadores también pueden manifestar irritabilidad, ansiedad y cansancio que no se logra recuperar con el descanso normal, es decir que luego de dormir el individuo no logra recuperarse y sigue agotado.
- Despersonalización: este rasgo se caracteriza por ser una manera de minimizar las emociones con su entorno; el individuo desarrolla actitudes negativas hacia las personas de su alrededor lo que genera un ambiente laboral negativo y conflictos interpersonales.
- Realización personal: el empleado que manifiesta este rasgo se caracteriza por sentir que no tiene logros en su trabajo, se siente estancado y considera que no crece profesionalmente por lo que lleva a autocalificarse negativamente.

El estilo de vida acelerado de la actualidad y los estándares de desempeño elevados impuestos por las empresas, conducen al incremento de enfermedades psicológicas y físicas. Hoy en día este síndrome ha sido muy estudiado por sus consecuencias en la salud y su relación directa con el bajo desempeño laboral, produciendo pérdidas financieras en las organizaciones.

La principal investigadora del tema es Cristina Maslach, quien ya por el año 1977 definió al síndrome como una respuesta a un estrés emocional crónico, caracterizado por síntomas de agotamiento psicológico, actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que se han de desarrollar en el trabajo (Olivarez, 2016).

Por lo tanto el burnout es una respuesta progresiva, misma que es generada por la exposición a niveles de estrés altos.

Igualmente, si en la organización no existe una cultura de prevención de riesgos psicosociales, produce un ambiente laboral pesado (tóxico), con prácticas habituales de acoso psicológico, aumentando la probabilidad que los trabajadores padezcan de este síndrome.

## **2.5 Factores que aumenta el riesgo de presentar el síndrome:**

- Factores relacionados con la empresa:

Las empresas influyen directamente en el estado mental de los trabajadores, desde la manera de proporcionar incentivos y sanciones, climas laborales poco agradables, hasta la forma en que ya está establecida la manera de trabajar; todo ello, genera más probabilidad de tener el síndrome. El trabajador al verse en un ambiente estresante, se obliga a buscar soluciones, como buscar ayuda psicológica o cambiar de trabajo.

- Factores de riesgo relacionados con aspectos personales:

Los problemas y aspectos personales de cada individuo claramente tienen injerencia en el desarrollo de esta patología. Algunos autores (Camacho Ramírez & Rocío Mayorga, 2017) consideran, que estos factores son controversiales, ya que si se les da importancia, en el sitio de trabajo se tendría que efectuar terapia psicológica individual y no hacer cambios a nivel de la empresa.

- Factores de riesgo relacionados con las características del cargo:

El rol que cumple el individuo está estrechamente relacionado con las expectativas que tiene él sobre sí mismo (como un ser autónomo). Las características del cargo están íntimamente relacionadas con sobrecarga laboral y conflictos de intereses. Un ejemplo claro de esto, es cuando el empleado por presión de su superior acepta desempeñar un rol para el cual no está capacitado y no cuenta con las suficientes herramientas para lograr los objetivos planteados; lo que convierte al individuo en un ser muy vulnerable.

Existen algunas características demográficas no modificables como la edad, el género, religión, región en la que vive, entre otras, que hacen a cada individuo un ser único y autónomo. Cada trabajador responderá de una manera diferente al estrés debido a sus características propias (Moreno Jiménez & Báez León, 2010).

## **2.6 Diagnóstico diferencial:**

Al ser una patología que se encuentra dentro de la esfera mental, se debe hacer el diagnóstico diferencial con entidades similares (Muñoz, Ordoñez Villota , & Solarte Moncayo , 2018). Dentro de las principales tenemos:

- Depresión:

El síndrome de burnout se podría confundir con esta patología, debido a que la depresión se caracteriza por ser un síndrome con síntomas principalmente afectivos como tristeza, decaimiento, apatía, disminución de la energía, pérdida del interés por hacer las cosas, entre otras. Esta enfermedad prevalece en el tiempo a diferencia de los cambios de ánimo

normales que hacen frente a los problemas cotidianos. Como mínimo dos semanas o más la depresión puede llegar a ser crónica interfiriendo con todas las actividades diarias.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la depresión continua ocupando los primeros lugares en patologías mentales; además la OMS proyecta que la depresión hacia el 2030 será la segunda causa de enfermedad a escala mundial (Organización Mundial de la Salud, 2017).

- Síndrome bipolar:

Como cualquier otra enfermedad de la esfera mental, el síndrome bipolar es de difícil diagnóstico. Existen varios tipos del síndrome en mención. El síndrome bipolar tipo II se caracteriza por presentar varios episodios maníacos y de depresión. Justamente el tipo II es al cual se le debe prestar atención para efectuar el diagnóstico diferencial con el síndrome burnout, debido a que si el paciente se encuentra en su estado depresivo, se puede confundir con agotamiento mental y/o despersonalización laboral.

La fase depresiva en el trastorno bipolar puede manifestarse como cualquier síntoma depresivo, aunque las formas más frecuentes son las depresiones melancólicas y las depresiones atípicas. Estos síntomas a veces son de difícil diagnóstico, ya que el paciente los atribuye a factores externos. La valoración precisa y rigurosa es fundamental en un paciente con trastorno bipolar.

Mayor retardo psicomotor, más síntomas psicóticos, más síntomas atípicos, un inicio más temprano y, en general, un mayor número de episodios de menor duración en comparación con las depresiones unipolares, son las principales características clínicas de las depresiones bipolares (Gomez Ayala, 2008)

○ Estrés:

Al estrés se lo considera como:

Una parte normal de la vida de toda persona, y en dosis bajas puede resultar positivo, ya que motiva y puede ayudar a las personas a ser más productivas. Sin embargo, el exceso de estrés o una fuerte respuesta a éste durante un largo período puede ser dañino para la mente y el cuerpo. Esto puede predisponer a la persona a tener una salud general deficiente, al igual que enfermedades físicas y psicológicas como infecciones, enfermedades cardiovasculares o depresión. (Capdevila & Segundo, 2005).

Generalmente, se enmarca al estrés en comportamientos, como conflictos, tensión a corto plazo y ambigüedad, que a largo plazo pueden generar burnout. La sociedad actual exige cumplir con responsabilidades predeterminadas, para lo cual la persona reacciona y da una respuesta establecida. A esto se le conoce como adaptación. La reacción de adaptación contiene tres etapas:

- Reacción de alarma: manifestaciones inespecíficas que debido a los estímulos muy bruscos el organismo no puede adaptarse adecuadamente.
- Resistencia: debido a la acumulación de estrés crónico, el sistema inmune del ser humano se encuentra muy activado y alerta, por ende este sistema tiende a disminuir (tendencia a contraer enfermedades) con el pasar del tiempo.
- Extenuación: si el estímulo (estrés, cansancio, acoso) es continuo, el individuo comienza a presentar manifestaciones (síntomas y signos) físicas y psicológicas.

Principalmente se evidencia en la persona sintomatología relacionada con cansancio emocional y fatiga muscular (lumbalgia, cervicalgia, entre otras).

## **2.7 Estructura organizacional:**

Publicis Groupe fue fundado en 1962; actualmente está dentro del grupo más grande de comunicaciones del mundo.

La organización se define de la siguiente manera:

Las necesidades de nuestros clientes están en el núcleo del modelo de Connecting Company. Las empresas se enfrentan a enormes desafíos y oportunidades en la actualidad: los consumidores altamente habilitados que tienen las tecnologías móviles y otras están interrumpiendo el panorama y dando lugar a nuevos competidores. Diseñado para acompañar a nuestros clientes en este entorno de rápido movimiento, el nuevo modelo de Publicis Groupe ofrece más innovación, ideas y crecimiento en menos tiempo y a un menor costo.

Nuestro modelo de negocio nos permite repensar fundamentalmente nuestro enfoque: Los clientes son lo primero. Toda la transformación de Publicis Groupe se diseñó para poner a los clientes en el centro de todo lo que hacemos. Sus necesidades y objetivos impulsan las soluciones que ofrecemos para ayudarlos a ganar y crecer (Publicis Groupe, s.f.)

La estructura orgánica funcional está determinada de la siguiente manera:

**Tabla 1 Estructura jerárquica, Publicis.**

<b>NIVEL JERÁRQUICO</b>	<b>N°</b>
Administrativo	2
Atelier	3
Creativo	8
Cuentas	7
Finanzas	4
Gerencia	1
It	2
Leo burnett creativo	13
Leo burnett cuentas	3
Planning	4
Producción	1
Tráfico	1
Transformación	1

Elaborado: Autor

**Tabla 2 Cargos de la empresa.**

<b>Cargos</b>	<b>N°</b>
Analista Contable 1	1
Asistente Contable 1	1
Asistente De Gerencia 1	1
Brand Relationship Manager 1	1

Community / Content Manager 1	1
Community Maganer 1	1
Contadora 1	1
Content Manager 2	2
Director Creativo 3	3
Director De Arte 4	3
Director De Cuentas 1	1
Director De Transformación 1	1
Director Financiero 1	1
Director General Creativo 1	1
Directora De Cuenta 1	1
Directora General De Planning 1	1
Diseñador Gráfico 13	8
Ejecutiva De Cuenta 2	2
Ejecutiva De Cuentas 4	3
Ejecutivo De Cuentas 1	1
Estratega Digital 1	1
Gerente 1	1
Planificador Estratégico 2	2
Productor Gráfico 1	1
Recepcionista 1	1
Redactor 5	4
Soporte It 2	2

Supervisor De Cuentas 2	2
Supervisora De Cuentas 1	1

Elaborado: Autor.

## 2.8 Herramienta evaluadora:

Con la finalidad de identificar los principales riesgos psicosociales que aquejan a los sujetos de este estudio y correlacionarlos con su consecuencia (síndrome de burnout), se aplicará dos instrumentos (cuestionarios) validados:

- Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial-Ministerio de Trabajo de Ecuador (CERP-MTE).
- Test Maslach Burnout Inventory (MBI).

## **CAPITULO III METODOLOGÍA.**

### **3.1 Tipo de estudio**

El estudio es cuantitativo, de tipo descriptivo, correlacional y transversal. Es descriptivo dado que se busca caracterizar el comportamiento de indicadores psicométricos de la prueba del MBI y de la encuesta de riesgos psicosociales; correlacional, ya que se analiza la dirección e intensidad de la relación entre las variables que caracterizan el comportamiento del MBI y finalmente, el estudio es de tipo transversal, dado que se trabaja con datos que son tomados en un momento determinado en el tiempo.

### **3.2 Técnicas y Herramientas para el levantamiento de la información**

Se aplicará los correspondientes instrumentos de evaluación, previa firma de consentimiento informado a todos los trabajadores de la empresa de forma anónima y toda la información será de carácter confidencial.

La investigación parte de la recolección de información a partir de la aplicación de las siguientes herramientas:

#### **3.2.1 Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial (Ministerio de Trabajo):**

Este test cuenta con un coeficiente alfa de Cronbach de 0,7 (garantiza la fiabilidad) y un coeficiente  $r$  de Pearson mayor a 0,30 (correlación significativa). Consta de 58 preguntas agrupados en 8 dimensiones (Ministerio de Trabajo, 2018):

**Tabla 3 Dimensiones del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.**

<b>Dimensión</b>	<b>Número total de ítems</b>	<b>Número de ítem en el cuestionario</b>
Carga y ritmo de trabajo	4	1, 2, 3, 4
Desarrollo de competencias	4	5,6,7,8
Liderazgo	6	9,10,11,12,13,14
Margen de acción y control	4	15,16,17,18
Organización del trabajo	6	19,20,21,22,23,24
Recuperación	5	25,26,27,28,29
Soporte y apoyo	5	30,31,32,33, 34
Otros puntos importantes:	24	35 al 58
Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	4	35, 38, 53, 56
Otros puntos importantes: Acoso laboral	2	41, 50
Otros puntos importantes: Acoso sexual	2	43, 48
Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	5	36, 45, 51, 55 y 57
Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo	2	40, 47
Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar)	2	46, 49
Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	5	37, 39, 42, 52,54
Otros puntos importantes: Salud auto percibida	2	44, 58

Nota: Tomada de (Ministerio de Trabajo, 2018).

Para determinar el nivel de riesgo en general se efectuará una sumatoria obtenida de cada dimensión, siendo estos riesgos:

- Alto: puntaje de 58-116
- Medio: puntaje 117 -174
- Bajo: puntaje 175 – 232

### 3.2.2 Test Maslach Burnout Inventory (MBI):

Test de libre acceso, versión validada al español; esta herramienta consta de 22 ítems o preguntas, que se agrupan en las tres dimensiones del síndrome: agotamiento emocional con 9 ítems, que describen sentimientos de no poder dar más de sí mismo, emocionalmente en el ámbito laboral; despersonalización con 5 ítems, que valoran la respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos de cuidado y la subescala de realización personal con 8 ítems, que describe sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo.

### **3.3 Población y Muestra**

El universo son todos los 50 (cincuenta) trabajadores de la empresa en mención.

Es importante mencionar que se aplicó a todo el personal ya que la normativa legal vigente así lo determina.

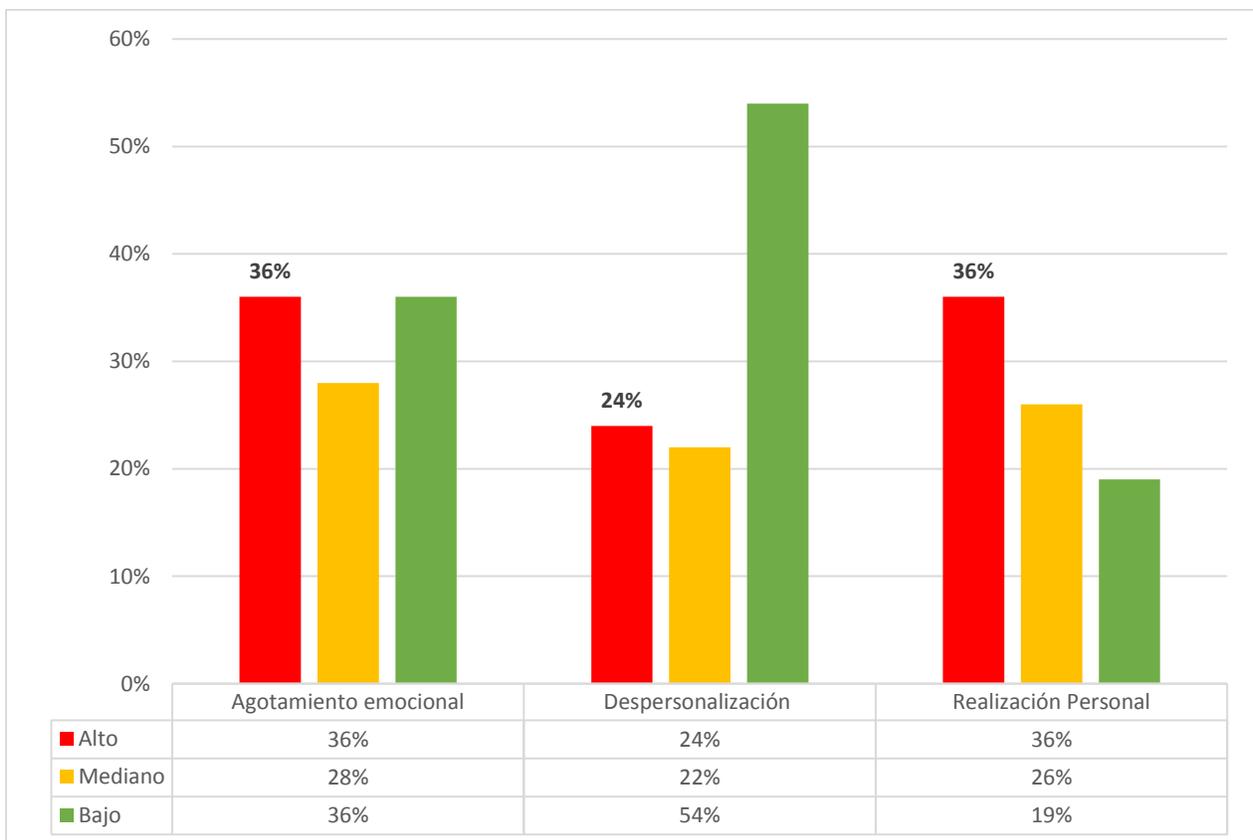
## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

El presente estudio se lo realizó sobre una población de 50 personas, trabajadores con profesiones muy relacionadas al arte y al diseño gráfico (ingenieros en marketing, directores creativos, redactores de publicidad, community manager, diseñadores gráficos, publicistas, entre otros).

### 4.1 Determinación del síndrome de burnout:

Luego de aplicar el Test Maslach Burnout Inventory en la empresa Publicis, se evidenció los siguientes resultados:

**Gráfico 1 Resumen de las tres variables**



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Con un alto grado, el cansancio emocional y la realización personal son las más prevalentes con un 36% respectivamente. En la variable despersonalización se evidencia una prevalencia del 24%.

Es importante mencionar que con un grado moderado, el cansancio emocional es el más prevalente con un 28%, seguido por la falta de realización personal con un 26%.

Con un grado bajo, la despersonalización mostro un 54%, no así la falta de realización personal con un 38% y el cansancio emocional con 36%.

#### 4.1.1 Variable agotamiento emocional

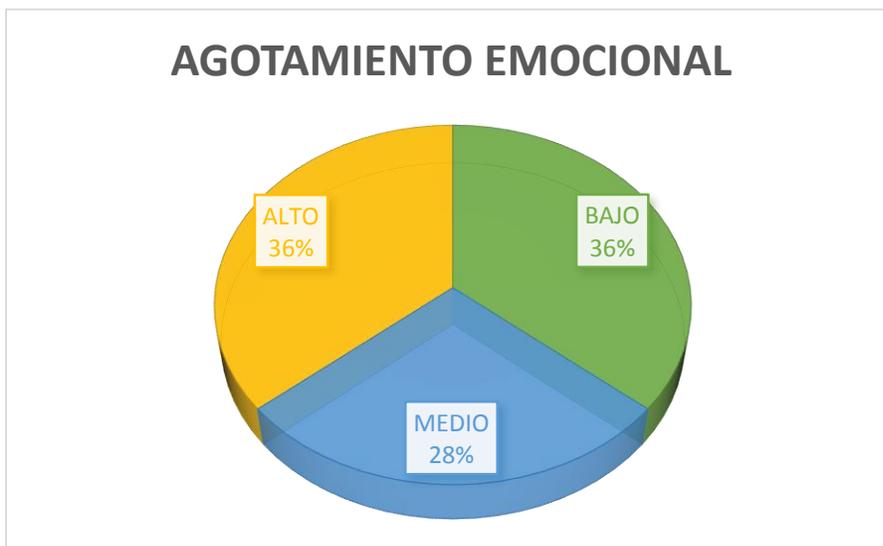
**Tabla 4** Agotamiento emocional.

Dimensión	Número de personas	%
BAJO	18	<b>36</b>
MODERADO	14	<b>28</b>
ALTO	18	<b>36</b>
Total	50	<b>100</b>

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

**Gráfico 2** Agotamiento emocional.



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Para la variable agotamiento o cansancio emocional; el 36% (n=18) lo califico con un nivel de gravedad bajo, seguido del nivel moderado con un 28% (n=14) y finalmente con un 36% (n=18) correspondió a un nivel alto.

#### 4.1.2 Variable despersonalización

**Tabla 5 Despersonalización**

Dimensión	Número de personas	%
BAJO	27	<b>54</b>
MODERADO	11	<b>22</b>
ALTO	12	<b>24</b>
Total	50	<b>100</b>

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

**Gráfico 3 Despersonalización**



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Para la variable de despersonalización se evidencio que un 54% (n=27) obtuvo una puntuación con un nivel de gravedad bajo, el nivel moderado obtuvo un 22%(n=11), pero el nivel alto obtuvo un 24% (n=12).

### 4.1.3 Variable Realización Personal

**Tabla 6 Realización Personal**

Dimensión	Número de personas	%
BAJO	19	<b>38</b>
MODERADO	13	<b>26</b>
ALTO	18	<b>36</b>
Total	50	100

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

**Gráfico 4 Realización Personal**



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

En la variable realización personal, el 38% (n=19) corresponde a un nivel bajo, el nivel moderado con un porcentaje del 26% (n=13) y finalmente con el nivel alto con un 36% (n=18).

## 4.2 Determinación de riesgos psicosociales:

Se aplicó el test del Ministerio de Trabajo obteniendo los siguientes resultados:

De los 8 ítems con las que cuenta el CERP-MTE, se evidenció que solo 3 muestran un nivel de riesgo moderado (amarillo):

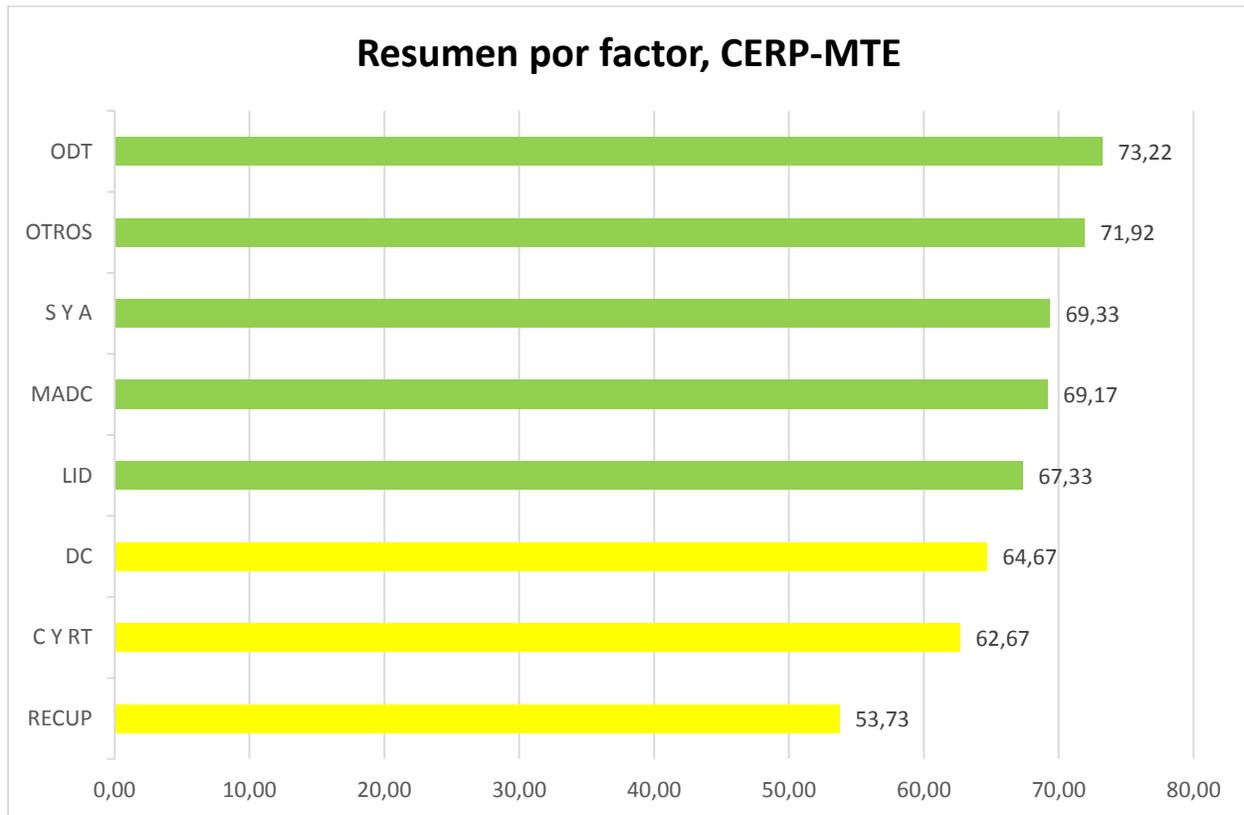
**Tabla 7 Resumen por factor psicosocial CERP-MTE**

Factor	Promedio (porcentaje)	Indicador
Carga y ritmo de trabajo	62.67%	AMARILLO
Desarrollo de competencias	64.67%	AMARILLO
Liderazgo	67.33%	VERDE
Margen de acción y control	69.17%	VERDE
Organización del trabajo	73.22%	VERDE
Recuperación	53.73%	AMARILLO
Soporte y apoyo	69.33%	VERDE
Otros puntos importante	71.92%	VERDE

Elaboración: Autor

Se puede evidenciar que con un riesgo moderado (indicador amarillo) los factores: carga y ritmo de trabajo, desarrollo de competencias y recuperación son los principales riesgos psicosociales a intervenir.

**Gráfico 5 Resumen por factor psicosocial CERP-MTE**



Elaboración: Autor

Es importante intervenir los factores antes descritos (riesgo moderado) ya que representa una posible fuente de estrés.

El estudio más detallado individual de cada pregunta se lo encuentra en el anexo 1.

## CAPÍTULO V: PROPUESTA

### 5.1 Justificación de la propuesta

La presente investigación se basa fundamentalmente en la identificación de factores psicosociales y su relación con su principal consecuencia (síndrome de burnout), que se definen como:

Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo. (Moreno Jiménez & Báez León, 2010)

Al ser una problemática psicológica multifactorial, con tendencia a crecer cada vez más en las organizaciones, su estudio y reconocimiento es de vital importancia, con la finalidad de prevenir y atenuar los riesgos psicosociales, evitando las consecuencias asociadas a la salud y a la seguridad de los trabajadores.

La finalidad de la investigación pretende generar conciencia del estado mental de los trabajadores y los resultados permitirán proponer planes de gestión con el objetivo de eliminar o minimizar los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores de la mencionada empresa.

## CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1 Conclusiones

- La población de profesionales relacionados con cargos de publicidad y diseño digital presentan datos demográficos homogéneos.
- La prevalencia del síndrome de burnout en profesionales relacionados con cargos de publicidad y diseño digital en la empresa Publicis fue: cansancio emocional 36%, despersonalización 24% y falta de realización personal 36%.
- Con la aplicación de la herramienta Maslach se diagnosticó Síndrome de Burnout en 13 trabajadores (26%) de la empresa Publicis.
- Los profesionales de la empresa en mención presentan un alto riesgo de desarrollar burnout, debido a la variables realización personal y cansancio emocional.
- De los 8 ítems del cuestionario de riesgos psicosociales, solo 3 se encuentran con un nivel moderado (amarillo).
- Los factores que se encuentran en riesgo moderado son: carga y ritmo de trabajo; desarrollo de competencias y recuperación.

### 6.2 Recomendaciones

- Implementar un programa de recompensas, ya que la mayoría de los trabajadores manifiestan baja realización de logro personal y/o profesional.
- Sobre los factores de riesgo psicosocial se debe tomar acciones correctivas con la finalidad de mitigar y bajar la incidencia de los mismos.
- Definir y comunicar claramente el nivel de participación que se otorga a los trabajadores de la empresa; establecer que situaciones los trabajadores disponen de capacidad decisoria.
- Promover la autonomía en los diferentes departamentos entre jefes y subalternos.

- Actualizar el manual de funciones de la empresa con el objetivo de tener claro las funciones de cada puesto de trabajo.

## **CAPÍTULO VII: PLAN**

### **7.1 Plan de acción**

#### **7.1.1 Introducción**

Los Riesgos Psicosociales se encuentran directamente relacionados con la organización del trabajo y su entorno social, que, bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición, generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, con capacidad para afectar el entorno laboral y la salud (física, psíquica o social), además, puede atribuir condiciones adversas conductuales y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo, así como consecuencias perjudiciales para la salud y el bienestar del trabajador. Bajo estos lineamientos, este plan pretende contrarrestar los resultados evidenciados en la evaluación de factores de riesgo psicosocial y por ende la realidad latente de los trabajadores que prestan sus servicios en determinadas áreas de la empresa Publicis.

#### **7.1.2 Objetivos y metas**

- **Objetivo General**

Implementar el programa de control de riesgo psicosocial con la finalidad prevenir, eliminar y/o mitigar los principales factores de riesgo psicosocial detectados en los distintos escenarios de trabajo de los empleados, para que de esta manera coadyuven en el fortalecimiento personal, familiar, laboral y social.

- **Objetivos Específicos**

- Crear espacios para la capacitación y prevención de riesgos psicosociales.
- Incrementar el nivel de participación a través de actividades de interacción grupal e individual.
- Fomentar el conocimiento y la promoción de la salud mental para tratar de mitigar los factores de riesgo psicosocial existentes.
- Diseñar estrategias de intervención, a partir de los factores de riesgo psicosocial identificados.

- **Meta**

Brindar atención inmediata al 100% del personal que labora la empresa Publicis para contrarrestar los factores de riesgo psicosocial, durante el periodo 2019 - 2020. Estableciendo actividades que le permitan a la empresa mejorar el desempeño de los trabajadores.

### 7.1.3 Alcance

El alcance del Programa abarca, por principio, a cualquier trabajador de la empresa, independientemente de donde preste sus servicios, de su puesto, categoría, nivel profesional, entre otros. Para lo cual, previamente a su implementación, deberá informarse, difundirse y estar al alcance de cualquiera de los trabajadores.

<b>EMPRESA PUBLICIS</b>	
<b>Lugar</b>	<b>Beneficiarios</b>
Edificio Matriz, Sala de capacitaciones.	Todo el personal Técnico Administrativo

### 7.1.4 Resultados esperados:

Luego de la aplicación de varios instrumentos, se identificaron los factores con mayor riesgo dentro de la organización. Las acciones a implementar van acorde a la realidad de la empresa y la de sus empleados. Los resultados que se espera con el presente plan son los siguientes:

- Reducción de los niveles con indicadores de alto y mediano riesgo psicosocial en toda la organización, además, implementar acciones para la prevención de los mismos con la finalidad de optimizar el desempeño y la satisfacción de los empleados generar.
- Mediante la información activa a los empleados (difusión del plan) sobre las acciones que se pretende implementar en la empresa se espera aportar al desarrollo y crecimiento de una

cultura organizacional saludable.

- Con la finalidad de que los empleados cuenten con tiempos adecuados para desarrollar sus actividades extra laborales y que la organización cumpla con sus objetivos establecidos, se establecerá cronogramas de horarios.
- La actualización del manual de funciones de la empresa y la socialización del mismo mediante micro charlas en el puesto de trabajo permitirá aclarar los roles de cada cargo dentro de la organización.
- Mediante diferentes actividades y mesas de dialogo se mejorara las relaciones interpersonales entre los empleados.

#### **7.1.5 Normas y disposiciones**

- Cumplir a cabalidad cada uno de los lineamientos establecidos para la creación y ejecución del presente programa.
- Establecer y mantener canales de comunicación (ascendente, descendente y horizontal) e información para todos los empleados.
- Establecer mecanismos de control y/o vigilancia que impidan situaciones de riesgo por parte de responsables de gestión.
- Actuar, utilizando la normativa legal vigente, para evitar aquellas conductas y actitudes que no cumplan la política preventiva de Publicis.

#### **7.1.6 Propuesta de actividades**

Las siguientes actividades están acorde a la realidad actual de la empresa y se los ha establecido según los factores con mayor riesgo. El plan de acción estará a cargo del área de Recursos

Humanos y son los siguientes:

- a) Se establecerán mesas de diálogo. Estos espacios serán conversatorios periódicos en donde se realizara una comunicación efectiva y directa entre el área de Recursos Humanos y los líderes de cada área (jefes inmediatos) con el objetivo de retroalimentar sobre la cantidad, tiempo y orden con el que se están realizando las diferentes actividades (Variable MBI a disminuir: Agotamiento emocional. Factores: Carga y ritmo de trabajo (pregunta 4), Margen y acción de control).
- b) Para disminuir la incidencia del factor Recuperación y de la variable MBI despersonalización; y con la finalidad de que el trabajador tenga más tiempo libre para su familia; se establecerá que una vez al mes el empleado tendrá derecho a un día de trabajo desde su casa (teletrabajo). Este incentivo se basa en el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2016-00190.
- c) Se realizara capacitaciones mensuales en las diferentes áreas de la empresa. Se identificara los principales temas a reforzar. Se hará énfasis en los puntos positivos de la gestión de los empleados (Variable MBI a disminuir: realización personal. Factor a disminuir: Desarrollo de competencias).
- d) La campaña incentivo no remunerado, permitirá reducir la variable MBI: realización personal y el factor Liderazgo (falta de reconocimiento); se propone reconocer trimestralmente al trabajador que haya realizado un buen trabajo y haya logrado cumplir

con los objetivos. Los líderes de cada área (jefes inmediatos) remitirán un informe al área de recursos Humanos cada tres meses indicando la persona que más se ha destacado. Los incentivos no remunerados pueden ser: un día más de vacación al año, 2 horas de permiso pagado en un mes, implementación de transporte, alimentación.

- e) Para disminuir la incidencia de la variable MBI agotamiento emocional en el trabajo, se aplicara la actividad de pausas, dirigida a todo el personal. Con el lema: *“tú eres muy importante”* los trabajadores tendrán 20 minutos para comer (refrigerio), salir al patio, realizar una actividad lúdica, etc. La actividad permitirá mitigar el estrés.
- f) Fomentar el uso del seguro privado de salud al cual los trabajadores tienen acceso (beneficio empresarial). Se pretende disminuir la variable MBI despersonalización y el factor Soporte y apoyo (acceso a la atención de salud). Se colocara afiches en cada área resaltado la importancia de acudir al médico de una forma oportuna.
- g) Para garantizar que las funciones que desempeña cada trabajador sean realmente las propias de su cargo, se deberá actualizar el Manual de funciones de la empresa. Se socializara el manual a toda la empresa y se hará firmar el Manual a cada empleado con el objetivo de garantizar su aceptación. Con esto se pretende disminuir el agotamiento emocional y la despersonalización (variables del constructo de burnout).

## 7.1.7 Detalle de actividades

Tabla 8

## Mesas de diálogo

Actividades	Descripción indicadores fuentes de verificación	Supuestos	Objetivo de desarrollo	Resultados esperados	Insumos	Costos	Precondiciones	Participantes	Responsable
Hacer mesas de diálogo para mejorar procesos. Tiempo de reunión: 1 hora	Evaluación de riesgo psicosocial.	El escuchar las necesidades del personal y darles la oportunidad de que presenten sus inquietudes disminuirá le estrés.	Disminuir el estrés, mejorar clima de trabajo.	Generar espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión. Disminuir factores: Carga y ritmo de trabajo; Margen y acción de control	Sala de reuniones. Participación activa del personal. Hoja de registro de los asistentes. Acta de compromisos adquiridos en la mesa de diálogo.	Promedio de sueldo: \$1400.00 Costo hora hombre: \$8.75 *1 hora de reunión: 49x8.75= \$428.75 *Resma de papel: \$4.00	Para que esta actividad se desarrolle se requiere el apoyo de la gerencia, mandos medios y personal operativo.	Todo el personal de la empresa.	Recursos Humanos. Jefaturas de cada departamento.

Tabla 9

## Programa de teletrabajo

Actividades	Descripción indicadores fuentes de verificación	Supuestos	Objetivo de desarrollo	Resultados esperados	Insumos	Costos	Precondiciones	Participantes	Responsables
Efectuar el programa de teletrabajo.	Índice de ausentismo. Evaluación de riesgo psicosocial.	Permitir dos horas de permiso pagado mejorara los niveles de ausentismo y disminuirá los nivel de estrés.	Disminuir al ausentismo.	Mejorar el desempeño laboral, disminuir la incidencia del factor Recuperación.	Horarios de trabajo. Registros de entrada y salida.	No hay costo económico ya que el permiso se otorgara de acuerdo a la organización interna. El empleado continuará trabajando desde su casa, bajo la modalidad de objetivos.	Para que esta actividad se desarrolle se requiere el apoyo de la gerencia, mandos medios y personal operativo.	Todo el personal de la empresa.	Recursos Humanos. Jefaturas de cada departamento.

Elaborado por: Autor

Tabla 10

## Capacitaciones mensuales

Actividades	Descripción indicadores fuentes de verificación	Supuestos	Objetivo de desarrollo	Resultados esperados	Insumos	Costos	Precondiciones	Participantes	Responsable
Realizar capacitaciones mensuales (retroalimentación) 2 horas de reunión	Evaluación de riesgo psicosocial. Evaluación del desempeño.	Al capacitar constantemente al personal ayudaría a mejorar su desempeño laboral.	Actualizar conocimientos del personal para que mejoren su rendimiento laboral. Identificar los principales temas a reforzar.	Prevenir y disminuir el riesgo psicosocial con las capacitaciones (retroalimentación) Riesgo a disminuir: desarrollo de competencias.	Sala para impartir las capacitaciones Proyector. Computadora. Capacitador interno. *2 horas de reunión, hora hombre: \$857.50	No hay costo económico ya que las capacitaciones serán impartidas por los propios empleados.	Para que esta actividad se desarrolle se requiere el apoyo de la gerencia, mandos medios y personal operativo.	Todo el personal de la empresa.	Recursos Humanos. Jefaturas de cada departamento.

Elaborado por: Autor

Tabla 10

## Campana incentivo no remunerado

Actividades	Descripción indicadores fuentes de verificación	Supuestos	Objetivo de desarrollo	Resultados esperados	Insumos	Costos	Precondiciones	Participantes	Responsables
Hacer la campana incentivo no remunerado.	Evaluación del desempeño. Evaluación de riesgo psicosocial.	El ofrecer incentivos a los trabajadores hará que mejoren sus productos y cumplan los objetivos.	Mejorar el clima laboral. Aumentar la productividad individual y grupal.	Mejorar el desempeño de los trabajadores. Mejorar clima laboral. Reducir el factor liderazgo.	Socialización de la campana mediante correo electrónico. Informe del jefe inmediato.	Dependiendo de la estrategia seleccionada: *1 día más de vacación: \$70 *2 horas de permiso/mes: \$17.50. *Alimentación por un mes: \$60	Para que esta actividad se desarrolle se requiere el apoyo de la gerencia, mandos medios y personal operativo.	Todo el personal de la empresa.	Recursos Humanos. Jefaturas de cada departamento. Gerencia

Elaborado por: Autor

Tabla 11

## Pausas activas: “tú eres muy importante”

Actividades	Descripción indicadores fuentes de verificación	Supuestos	Objetivo de desarrollo	Resultados esperados	Insumos	Costos	Precondiciones	Participantes	Responsable
Realizar pausas: “tú eres muy importante”	Evaluación de clima laboral. Evaluación de riesgo psicosocial.	Al proporcionar tiempo al personal para que desarrolle actividades que disminuyan su estrés ayudara a mejorar el clima laboral y disminuir el estrés.	Disminuir el estrés laboral y mejorar ambiente laboral.	Mejorar el rendimiento de los trabajadores, mejorar el ambiente laboral. Disminuir la incidencia de la variable agotamiento emocional.	Afiches informativos sobre la campaña. Difusión de la campaña por correo electrónico. Apoyo y control del personal de Recursos Humanos.	*Afiches mensuales: \$50 *30 min para enviar correos electrónicos: \$4.37	Para que esta actividad se desarrolle se requiere el apoyo de la gerencia, mandos medios y personal operativo.	Todo el personal de la empresa.	Recursos Humanos.

Elaborado por: Autor

Tabla 12

## Fomentar el uso del seguro privado de salud

Actividades	Descripción indicadores fuentes de verificación	Supuestos	Objetivo de desarrollo	Resultados esperados	Insumos	Costos	Precondiciones	Participantes	Responsables
Fomentar el uso del seguro privado de salud.	Índice de ausentismo. Evaluación de clima laboral. Evaluación de riesgo psicosocial.	El fomentar el uso del seguro privado de salud generara en los trabajadores un mejor ambiente laboral.	Mejorar el clima laboral. Disminuir el estrés.	Disminuir el ausentismo laboral por enfermedad. Mejorar el ambiente laboral.	Afiches informativos sobre la campaña. Difusión de la campaña por correo electrónico. Apoyo y control del personal de Recursos Humanos.	*Afiches mensuales: \$30 *30 min para enviar correos electrónicos: \$4.37	Para que esta actividad se desarrolle se requiere el apoyo de la gerencia, mandos medios y personal operativo.	Todo el personal de la empresa.	Recursos Humanos.

Elaborado por: Autor

**Tabla 13****Actualización del Manual de Funciones**

<b>Actividades</b>	<b>Descripción indicadores fuentes de verificación</b>	<b>Supuestos</b>	<b>Objetivo de desarrollo</b>	<b>Resultados esperados</b>	<b>Insumos</b>	<b>Costos</b>	<b>Precondiciones</b>	<b>Participantes</b>
Actualización del Manual de Funciones	Índice de rotación de personal. Evaluación de riesgo psicosocial.	Entender claramente las funciones a desempeñar disminuirá el estrés y mejorara el desempeño laboral.	Mejorar el desempeño laboral teniendo claro los roles de cada puesto de trabajo.	Aclarar los roles de la empresa y mejorar el desempeño laboral.	Anterior Manual de funciones. Reuniones para actualizar el manual.	*Resma de papel: \$4.00 *6 Reuniones de 2 horas: \$630.	Para que esta actividad se desarrolle se requiere el apoyo de la gerencia, mandos medios y personal operativo.	Jefaturas de cada departamento. Gerencia.

Elaborado por: Autor

**Tabla 14****Monitoreo**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MONITOREO</b>
Mesas de dialogo	<p>Planificación de reuniones cada 2 meses.</p> <p>Hoja de asistencia a la mesa de diálogo. Se analizara la factibilidad de aplicar cada propuesta y se firmara un acta de compromisos adquiridos.</p>
Permisos para asuntos personales	<p>El área de recursos humanos remitirá un formato para que se registre el permiso correspondiente. Luego de ser llenado se enviara a RRHH para su control y aprobación.</p> <p>Registro de entrada y salida del personal.</p>
Capacitaciones mensuales	<p>RRHH en un trabajo en conjunto con los mandos medios crearan un cronograma de capacitación mensual. Se llevara un registro de cada capacitación realizada. Se tomara una encuesta de satisfacción de la capacitación.</p>
Campaña incentivo no remunerado	<p>Trimestralmente le jefe de cada área enviara a RRHH un informe indicado cual ha sido el trabajador que más ha destacado.</p>

<p>Actividad de pausas activas “<i>tú eres muy importante</i>”</p>	<p>RRHH vigilaría que se cumpla esta actividad de una manera adecuada. Los jefes de cada área deberán remitir un informe sobre el cumplimiento o no de la actividad y sus observaciones.</p>
<p>Fomentar el uso del seguro privado de salud</p>	<p>El área de recursos humanos remitirá un formato para que se registre el permiso correspondiente. Luego de ser llenado se enviara a RRHH para su control y aprobación.  Registro de entrada y salida del personal.</p>
<p>Actualizar el Manual de funciones</p>	<p>Realizar una planificación para efectuar el levantamiento de la información de los puestos de trabajo. Reuniones para actualización del manual. Cumplir con los tiempos establecidos.</p>

Elaborado por: Autor



**Tabla 16**

**Actividades obligatorias establecidas por el Ministerio de Trabajo.**

ACTIVIDADES	NUMERADOR Y DENOMINADOR DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	MEDIO DE VERIFICACIÓN A SOLICITAR POR LAS AUTORIDADES DE CONTROL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	ACTIVIDADES PENDIENTES / OBSERVACIONES
1. Sensibilizar sobre la prevención de riesgos psicosociales establecido por la empresa.	Número de trabajadores y servidores que recibieron la sensibilización	100%	1_Material informativo (presentación ppt) 2_Registro de asistencia que contendrá como mínimo: Tema, fecha, nombre y firma del trabajador y/o servidor, firma (s) del responsable(s) de la sensibilización.					X								
	Total de trabajadores y servidores ) *100			50												
2. Socializar sobre el programa de prevención de riesgos psicosociales establecido por la empresa	Número de trabajadores y servidores que recibieron la socialización / Total de trabajadores y servidores ) *100	100%	1_Material informativo (presentación ppt) 2_Registro de asistencia que contendrá como mínimo: Tema, fecha, nombre y firma del trabajador y/o servidor, firma (s) del responsable(s) de la socialización.					X								
	Total de trabajadores y servidores ) *100			50												
3. Aplicar a todo el personal de la empresa o institución un instrumento de evaluación de riesgo psicosocial que cuente con la validez y fiabilidad nacional o internacional.	Número de trabajadores y servidores que han sido evaluados	100%	1- Metodología y cuestionario de evaluación 2_Informe de los resultados obtenidos firmado por los responsables de la evaluación					X								
	Total de trabajadores y servidores ) * 100			50												



		Número de medidas preventivas y/o ejecutadas	0		1_ Plan de Acción, el documento deberá estar firmado por el equipo responsable: Representante legal, Técnico/Responsable de Seguridad y Salud, Médico, presidente y secretario del comité o delegado de Seguridad y Salud en el Trabajo y responsable de talento humano. 1_ Informe de seguimiento de las medidas preventivas y/o intervención, el documento deberá estar firmado por el equipo responsable: Representante legal, Técnico/Responsable de Seguridad y Salud, Médico, presidente y secretario del comité o delegado de Seguridad y Salud en el Trabajo y responsable de talento humano. Para cada medida preventiva y/o intervención anexar la información que respalde su ejecución (Material informativo, cambios en la organización, registro de asistencia a capacitaciones, talleres, etc.)														
4. Estructura y desarrollar un plan de acción con las medidas preventivas y/o intervenciones conforme a los riesgos psicosociales identificados en la evaluación.	(Número de medidas preventivas y/o intervenciones implementadas / Total de medidas correctivas y preventivas contenidas en el plan de acción) * 100	Número de medidas preventivas y/o intervenciones implementadas	7	0%											X				



<p>5. Realizar el seguimiento a las medidas preventivas y/o intervenciones implementadas a fin de evidenciar la eficacia de las mismas.</p>	<p>(Número de medidas preventivas y/o intervenciones a las que se realizó el seguimiento / Número de medidas preventivas y/o intervenciones implementadas) * 100</p>	<p>Número de trabajadores y servidores que recibieron los talleres</p>	<p>0</p>	<p>50</p>	<p>0%</p>	<p>1_ Informe de seguimiento de las medidas preventivas y/o intervención, el documento deberá estar firmado por el equipo responsable: Representante legal, Técnico/Responsable de Seguridad y Salud, Médico, presidente y secretario del comité o delegado de Seguridad y Salud en el Trabajo y responsable de talento humano. Para cada medida preventiva y/o intervención anexar la información que respalde su ejecución (Material informativo, cambios en la organización, registro de asistencia a capacitaciones, talleres, etc.)                  1_Material informativo (presentación ppt, tripticos, contenido del correo electrónico masivo, videos, etc)                  2_Registro de asistencia a los talleres que contendrá como mínimo: Tema, fecha, nombre y firma del trabajador y/o servidor, firma (s) del responsable(s) de la sensibilización.</p>																			
---	--	--	----------	-----------	-----------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Las actividades 4 y 5 del plan obligatorio del Ministerio de trabajo deberán ser gestionadas e implementadas por la empresa ya que se tratan de actividades de seguimiento a mediano plazo.

1. Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Ciudad Alfaro.  
Asamblea Nacional del Ecuador. (2014). *Código Orgánico Integral Penal*. Quito, Ecuador.
2. Camacho Ramírez, A., & Rocío Mayorga, D. (2017). Riesgos Laborales Psicosociales. *Revista Prolegómenos*, 14.
3. Capdevila, N., & Segundo, M. (septiembre de 2005). Estrés, Causas, tipos y estrategias nutricionales. *Divulgación sanitaria*, 5.
4. Comision Europea. (2000). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo -¿la "sal de la vida" o "el beso de muerte"?* Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
5. Gomez Ayala, A. (2008). Enfermedad bipolar. Clínica y etiopatogenia. *Offarm*, 9-130.
6. Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones. (2004). *La Organización del Trabajo y el Estrés*. Reino Unido.
7. Ministerio de Trabajo. (2017). *Normativa de Erradicación de la Discriminación en el Ámbito Laboral*. Quito.

8. Ministerio de Trabajo. (2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*. Quito.
9. Moreno Jiménez, B., & Báez León, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas*. Madrid. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
10. Muñoz, S., Ordoñez Villota , J., & Solarte Moncayo , M. (2018). Síndrome de Burnout en enfermeros del Hospital Universitario San José Popayán. *Rev. Méd. Risaralda*, 28.
11. Olivarez, V. (Octubre de 2016). Christina Maslach, comprendiendo el burnout. *Research Gate*, 13.
12. Organización Internacional del Trabajo. (2019). [https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm).
13. Organización Mundial de la Salud. (22 de Julio de 1946). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/about/who-we-are/frequently-asked-questions>.
14. Organización Mundial de la Salud. (2017). *La depresión. Nota descriptiva 369*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs369/es/>

15. Bresó Esteve, E., Salanova, M., Schaufeli, W., & Nogareda, C. (2012). NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*.
16. De la Fuentea, E., García, J., & Cañadas, G. (29 de Junio de 2015). Psychometric properties and scales of the Granada Burnout Questionnaire applied to nurses. *International Journal of Clinical and Health Psychology*.
17. Fidalgo Vega, M. (2012). NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*. Obtenido de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_704.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf)
18. Fidalgo Vega, M. (2012). NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*.
19. Linhares Barbosa, M., Rodrigues Ferreira, B., Nunes Vargas, T., Martins Ney da Silva, G., & Egidio Nardi, A. (24 de Julio de 2018). Burnout Prevalence and Associated Factors Among Brazilian Medical Students. *Clinical Practice & Epidemiology in Mental Health*, 8. 20. Observatorio de riesgos psicosociales. (2013). *El cuestionario MBI, evolución del burnout*. Madrid

20. Pérez Bilbao, J., & Nogareda Cuixart, C. (2012). Factores psicosociales: metodología de evaluación. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*.
21. Ribeiro, R., Martuscelli, O., Vieira, A., & Vieira, C. (7 de Agosto de 2018). Prevalence of Burnout among Plastic Surgeons and Residents in Plastic Surgery: A Systematic Literature Review and Meta-analysis. *Global Open PRS*, 5.
22. Rodrigues, H., Cobucci, R., Oliveira, A., Cabral, J., Medeiros, L., Gurgel, K., . . . Goncalves, A. (12 de Noviembre de 2018). Burnout syndrome among medical residents: A systematic review and meta-analysis. *Plos One*, 17.
23. Useche, S., Montoro, L., Ruiz, J., & Vanegas, C. (12 de Febrero de 2019). Workplace burnout and health issues among Colombian correctional officers. *Plos One*, 20.
24. Ortega Villalobos, Joel. “Estrés y Trabajo”. Recuperado el 1 de mayo de 2007. Disponible en el link [http://www.medspain.com/n3\\_feb99/stress.htm](http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm)
25. Padilla M., V., Peña, M. J., y Arriaga G., A. “Patrones de Personalidad tipo A o B, estrés laboral y correlatos psicofisiológicos”. Recuperado el 30 de abril de 2007. Disponible en el link <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/291/29116109.pdf>
26. Zaldúa G, Lodieu MT. El síndrome de Burnout. El desgaste profesional de los trabajadores de la salud. En Domínguez Mon A, Federico A, Findling L, Méndez AM. La salud en Crisis. Un

análisis desde la perspectiva de las ciencias sociales. Buenos Aires: Editorial Dunken; 2000.

27. Wolfberg E. “La salud de los profesionales de la salud: riesgos y prevención” en *Prevención en Salud Mental*. Buenos Aires: Lugar Editorial SA. 2002. 44. American Medical Association . Council on Mental Health, *The sick physician*, 1973

28. Moreno Jiménez B. y col. “La evaluación del Burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso. *Rev. Psicología del Trabajo y las Organizaciones*. Madrid. 1997; 13:2,185-227.

29. Perel de Goldvarg N. El estrés y el síndrome de Burnout en los profesionales de la salud. *Claves en Psicoanálisis y Medicina. Hacia la Interdisciplina*. 2000, 17/18.

30. Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Recuperado de <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>

31. Lascano Gallegos, J. J. (2008). Prevalencia del síndrome de Burnout en personal médico, de enfermería y administrativos del Hospital Enrique Garcés de la ciudad de Quito. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/4128>

32. Montgomery, A.; Todorova, I.; Baban, A. y Panagopoulou, E. (2013). Improving quality and safety in the hospital: The link between organizational culture, Burnout, and quality of care. *British Journal of Health Psychology*, 18(3), 656-662.

33. Moncada, S., Llorens, C., Kristensen, T. Método ISTAS 21. Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Madrid. 2004.

[http://www.istas.ccoo.es/descargas/m\\_metodo\\_istas21.pdf](http://www.istas.ccoo.es/descargas/m_metodo_istas21.pdf)

34. Publicis Groupe (2019). About Publicis Groupe. Mensaje publicado en

<https://www.publicisgroupe.com/>

**ANEXOS.**

**Resumen tabulación por pregunta factor psicosocial CERP-MTE.**

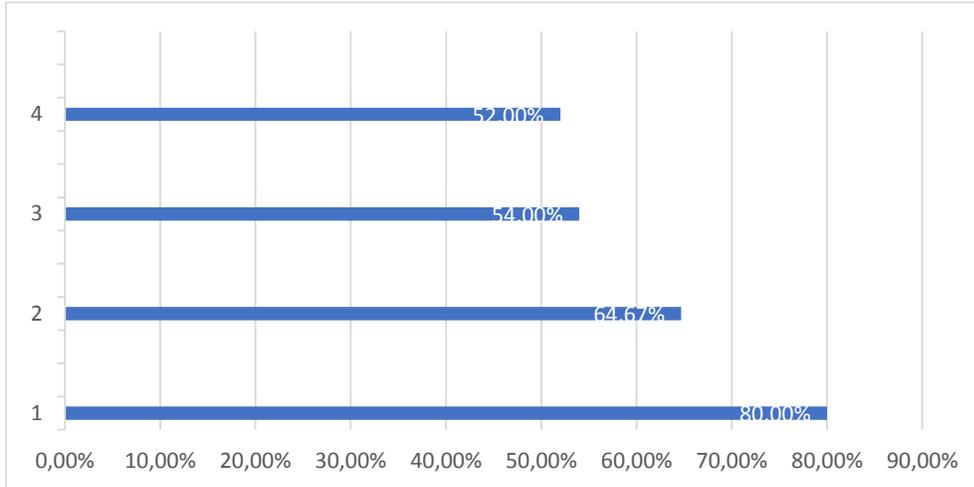
**Tabla 16**

<b>CARGA Y RITMO DE TRABAJO</b>			
N°	Pregunta	Promedio %	Indicador
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes)	80.00%	<b>VERDE</b>
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades	64.67%	<b>AMARILLO</b>
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés	54.00%	<b>AMARILLO</b>
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral	52.00%	<b>AMARILLO</b>

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico 6



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Con 52%, la pregunta 4 manifiesta que existe poco tiempo por sobrecarga de trabajo en la empresa.

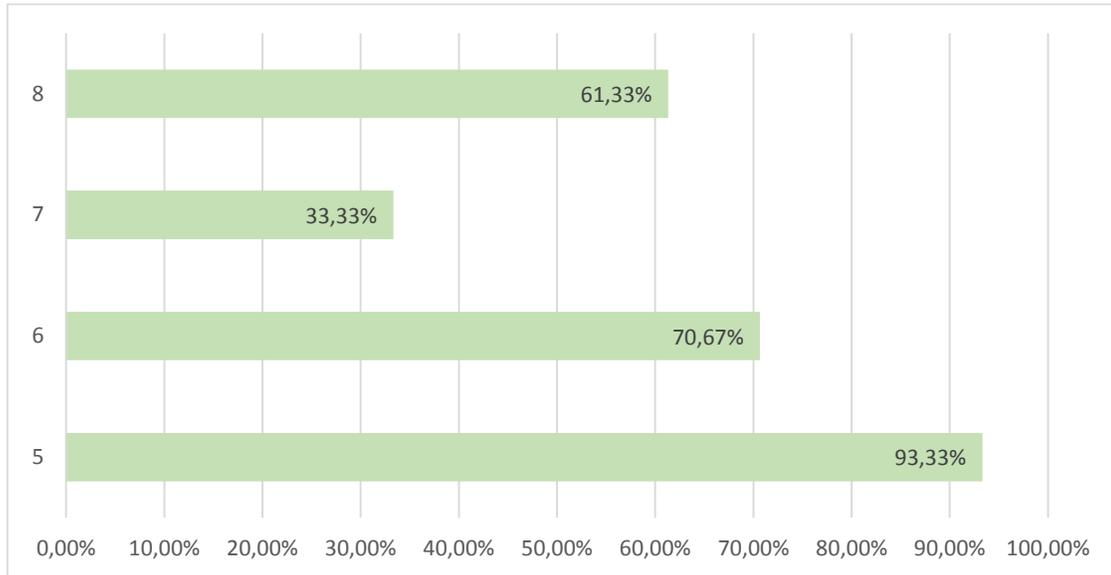
**Tabla 17**

<b>DESARROLLO DE COMPETENCIAS</b>			
N°	Pregunta	Promedio %	Indicador
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado.	93.33%	<b>VERDE</b>
6	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo	70.67%	<b>VERDE</b>
7	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas	33.33%	<b>AMARILLO</b>
8	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo	61.33%	<b>AMARILLO</b>

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

**Gráfico 7**



Fuente: formulario de investigación.

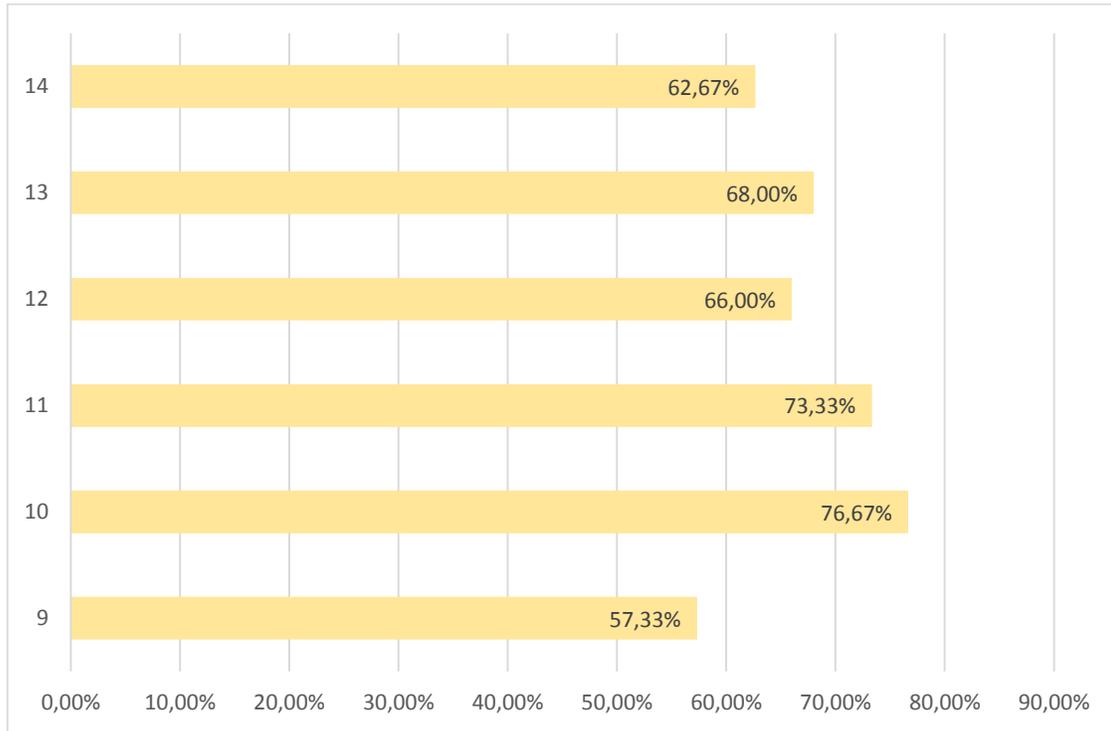
Elaboración: Autor

La pregunta 7, con un 33% define una alerta de intervención ya que los empleados manifiestan que la empresa carece de capacitaciones y/o entrenamiento para desarrollarse profesionalmente.

**Tabla 18**

<b>LIDERAZGO</b>			
N°	Pregunta	Promedio %	Indicador
9	En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realizar un buen trabajo o logran su objetivos	57.33%	<b>AMARILLO</b>
10	Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo	76.67%	<b>VERDE</b>
11	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades	73.33%	<b>VERDE</b>
12	Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar	66.00%	<b>AMARILLO</b>
13	Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo	68.00%	<b>VERDE</b>
14	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.	62.67%	<b>AMARILLO</b>

Gráfico 8



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Hace referencia a los aspectos relacionados con la interacción entre jerárquicos superiores y trabajadores, cuyas características influyen en las formas de desarrollar la actividad laboral, el trabajo en equipo y el apoyo social. Con 57.33% la pregunta 9, demuestra que existe poco reconocimiento al trabajador.

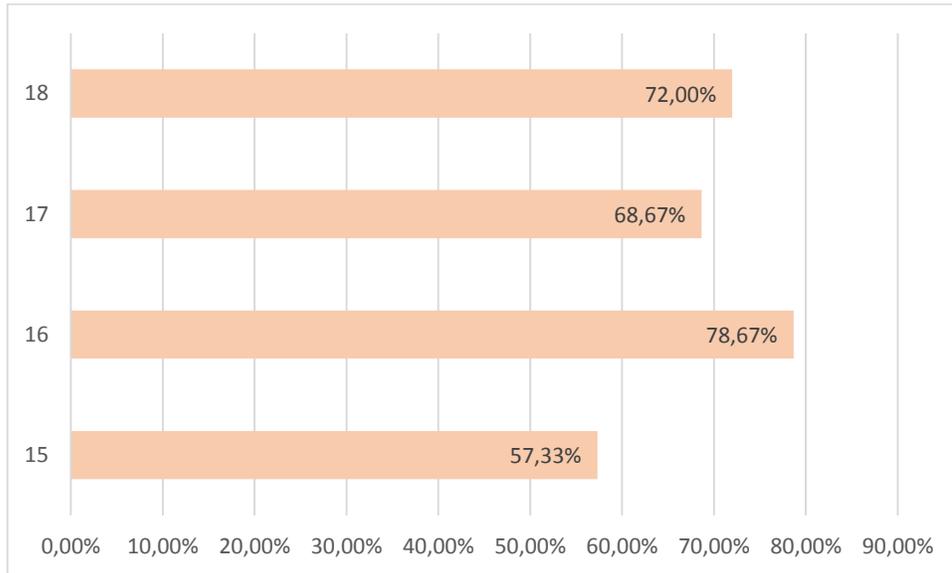
**Tabla 19**

<b>MARGEN Y ACCION DE CONTROL</b>			
N°	Pregunta	Promedio %	Indicador
15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión	57.33%	AMARILLO
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas	78.67%	VERDE
17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones	68.67%	VERDE
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo	72.00%	VERDE

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico 9



Fuente: formulario de investigación.

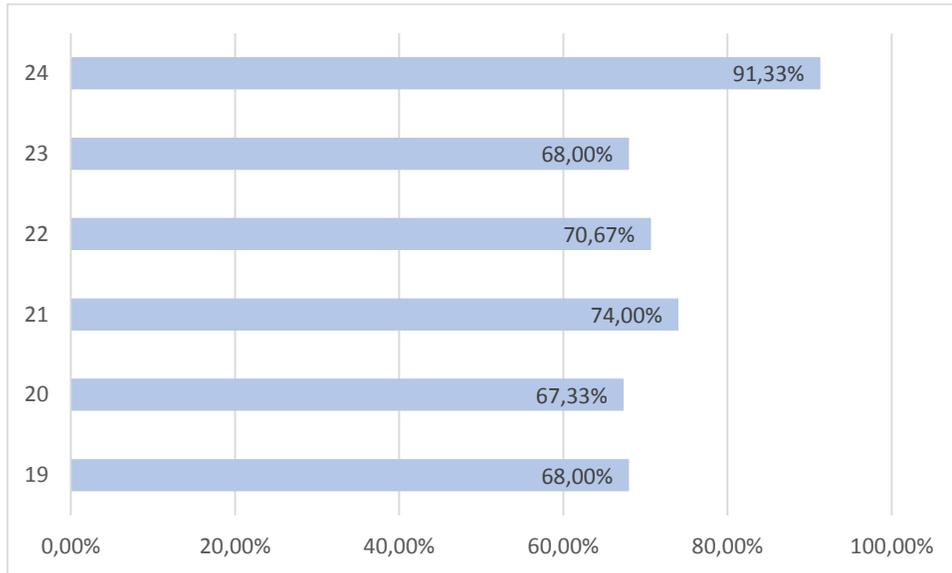
Elaboración: Autor

La pregunta 15 con un 57.33% se evidencia que existen pocos espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes.

**Tabla 20**

<b>ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO</b>			
N°	Pregunta	Promedio %	Indicador
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión	68.00%	<b>VERDE</b>
20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores	67.33%	<b>VERDE</b>
21	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas	74.00%	<b>VERDE</b>
22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos	70.67%	<b>VERDE</b>
23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables	68.00%	<b>VERDE</b>
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo	91.33%	<b>VERDE</b>

Gráfico 10



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

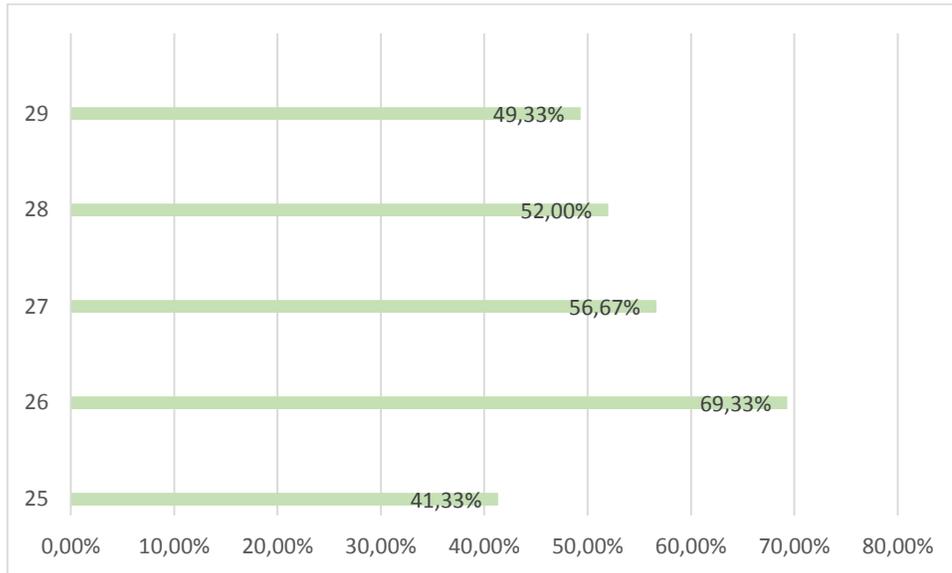
**Tabla 21**

<b>RECUPERACION</b>			
N°	Pregunta	Promedio %	Indicador
25	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades	41.33%	<b>AMARILLO</b>
26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.	69.33%	<b>VERDE</b>
27	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo	56.67%	<b>AMARILLO</b>
28	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales	52.00%	<b>AMARILLO</b>
29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo	49.33%	<b>AMARILLO</b>

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico 11



Fuente: formulario de investigación.

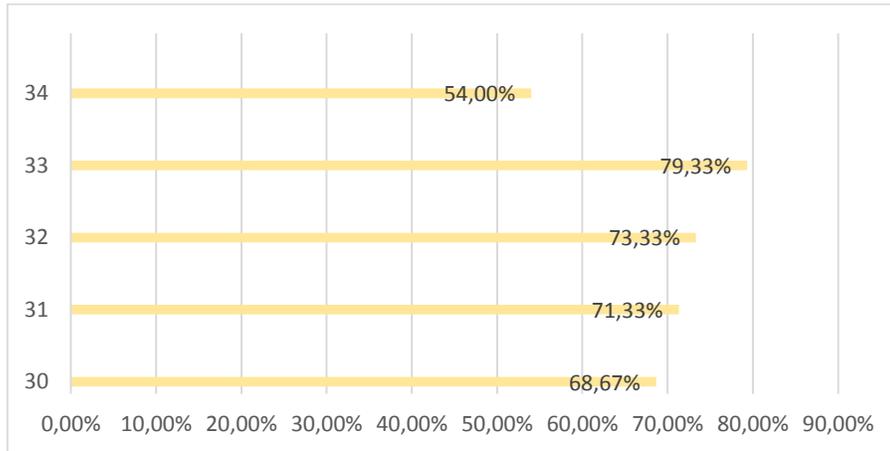
Elaboración: Autor

41.33% del personal en la pregunta 25 manifiesta que tiene energía para continuar con sus actividades después del trabajo.

**Tabla 22**

<b>SOPORTE Y APOYO</b>			
N°	Pregunta	Promedio %	Indicador
30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas	68.67%	<b>VERDE</b>
31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas	71.33%	<b>VERDE</b>
32	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad	73.33%	<b>VERDE</b>
33	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero	79.33%	<b>VERDE</b>
34	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación	54.00%	<b>AMARILLO</b>

Gráfico 12



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Se evidencia que existe poca aceptación por parte de las autoridades que los trabajadores asistan a prestaciones de servicios de salud. (54% pregunta 34).

**Tabla 23**

<b>OTROS PUNTOS IMPORTANTES</b>			
N°	Pregunta	Promedio %	Indicador
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan	60.67%	AMARILLO
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo	76.00%	VERDE
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral	74.00%	VERDE
38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades	82.67%	VERDE
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado	71.33%	VERDE
40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad	25.33%	ROJO
41		68.00%	VERDE

	Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.		
42	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo	70.67%	VERDE
43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral	89.33%	VERDE
44	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental	56.67%	AMARILLO
45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando	76.00%	VERDE
46	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo	77.33%	VERDE
47	Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	60.00%	AMARILLO
48	Mi trabajo está libre de acoso sexual	92.67%	VERDE

49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales	78.67%	VERDE
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona	64.00%	AMARILLO
51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal	85.33%	VERDE
52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución	79.33%	VERDE
53	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual	92.67%	VERDE
54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.	72.67%	VERDE
55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo	65.33%	AMARILLO

56	En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral	66,67%	<b>VERDE</b>
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)	70.67%	<b>VERDE</b>
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable	70.00%	<b>VERDE</b>

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

La pregunta 35 con un 60.67% demuestra que puede existir algún tipo de discriminación en el ambiente laboral, además con un indicador en amarillo con en 64% se ve que existe mucho rumores maliciosos que puede estar afectando el desempeño laboral.

Gráfico 13



**ANÁLISIS POR PREGUNTA**

**CARGA Y RITMO DE TRABAJO**

1.- Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes).

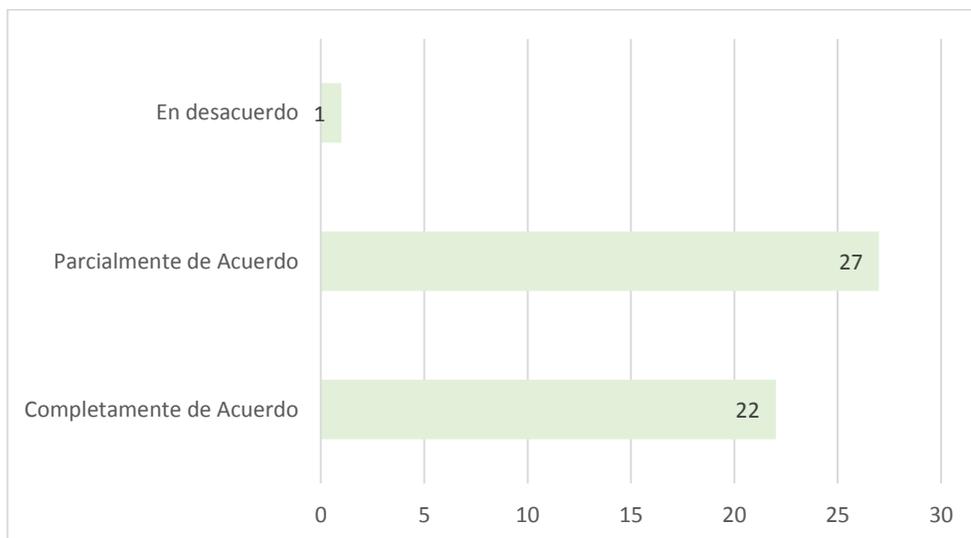
**Tabla 24**

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje %</b>
Completamente de Acuerdo	22	44.00%
Parcialmente de Acuerdo	27	54.00%
Poco de Acuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	1	2.00%
Total	50	100.00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

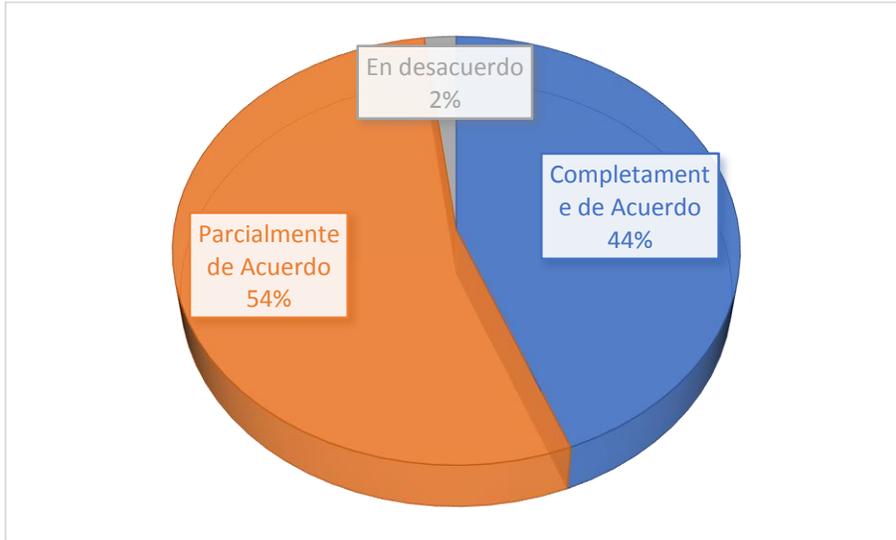
**Gráfico 14**



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico 15



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

2.- Decido el ritmo de trabajo en mis actividades

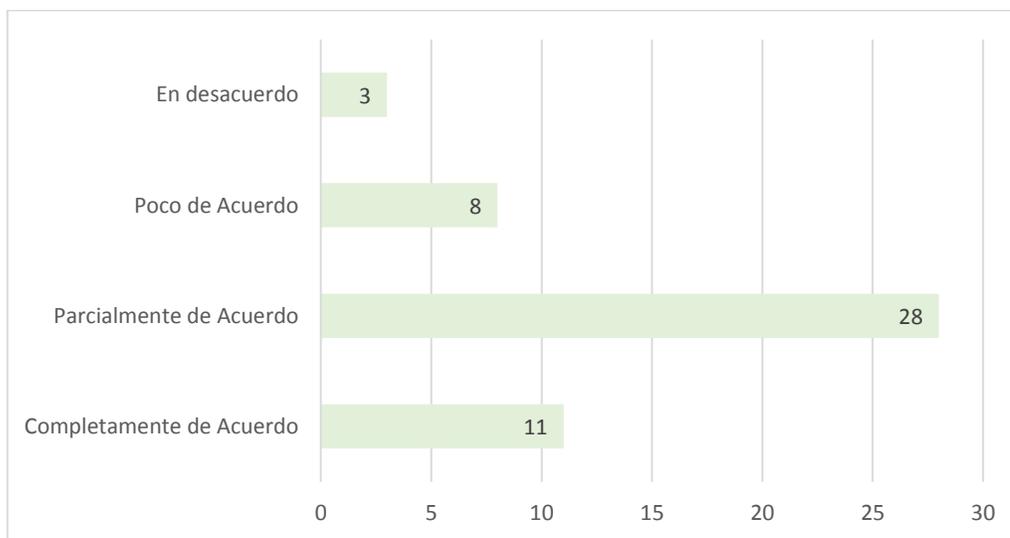
Tabla 25

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	11	22.00%
Parcialmente de Acuerdo	28	56.00%
Poco de Acuerdo	8	16.00%
En desacuerdo	3	6.00%
Total	50	100.00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

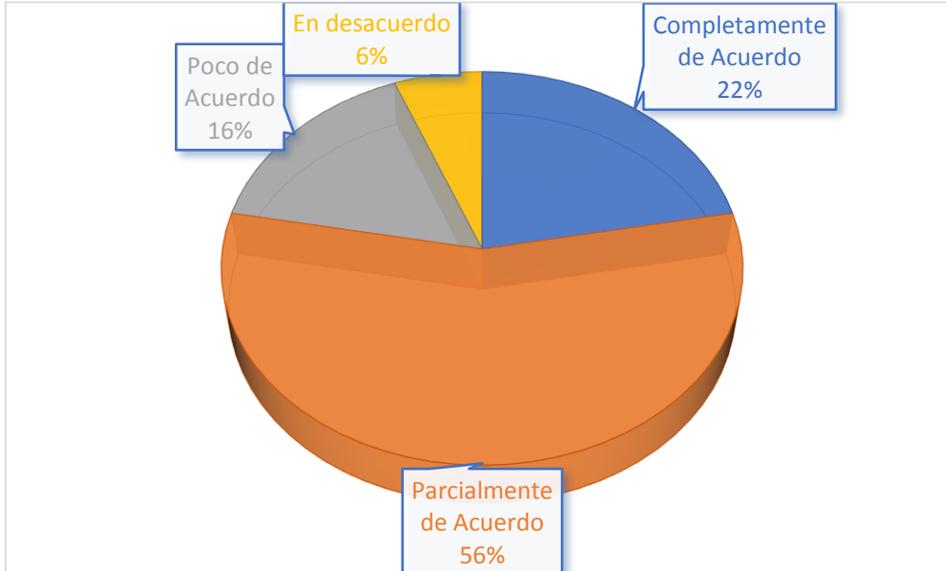
Gráfico 16



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico 17



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

3.- Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés.

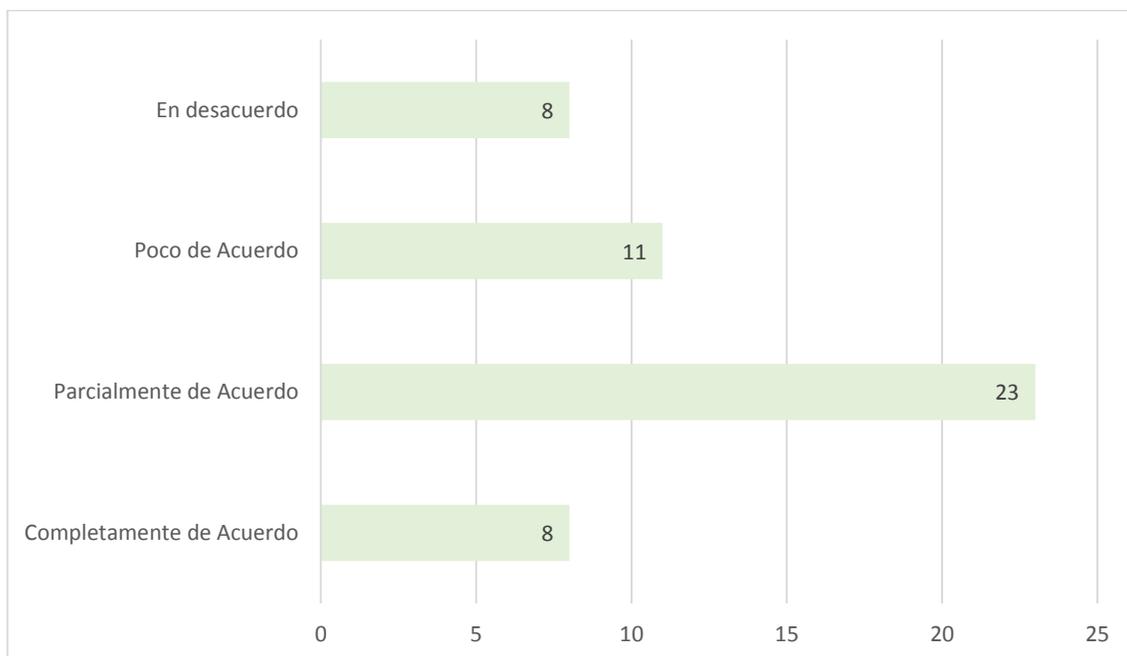
Tabla 26

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	8	16.00%
Parcialmente de Acuerdo	23	46.00%
Poco de Acuerdo	11	22.00%
En desacuerdo	8	16.00%
Total	50	100.00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

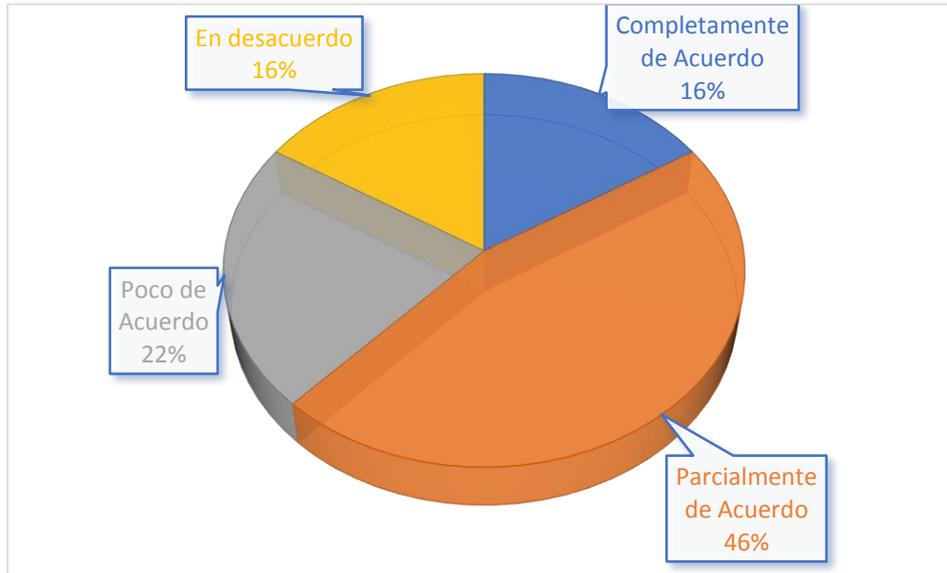
Gráfico 18



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico 19



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

4.- Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.

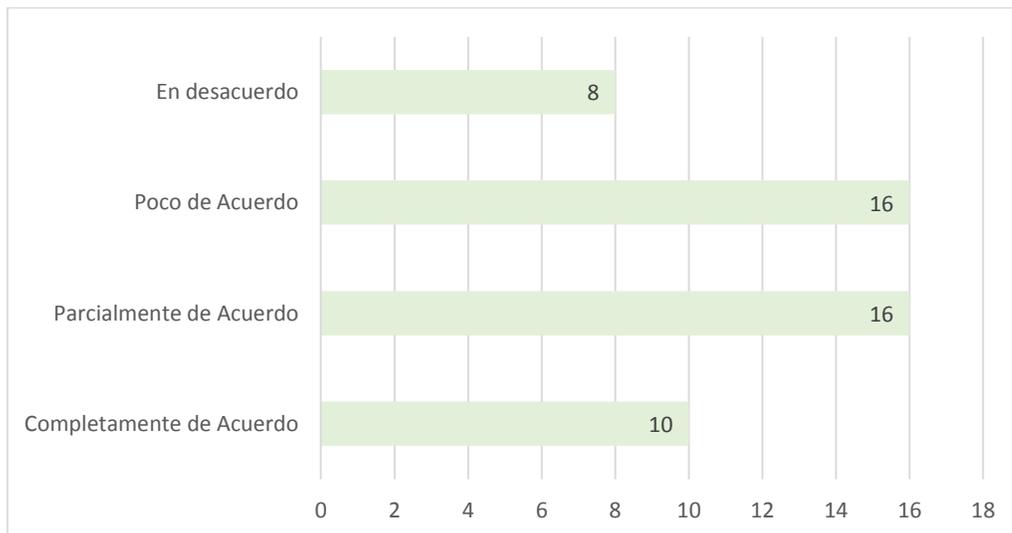
Tabla 27

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	10	20.00%
Parcialmente de Acuerdo	16	32.00%
Poco de Acuerdo	16	32.00%
En desacuerdo	8	16.00%
Total	50	100.00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

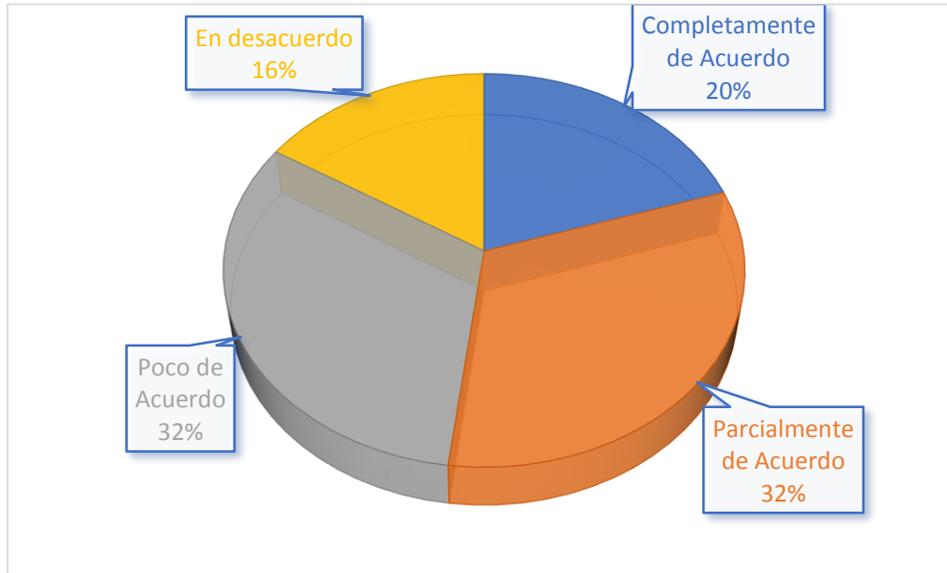
Gráfico 19



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico 20



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

DESARROLLO DE COMPETENCIAS

5.- Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado

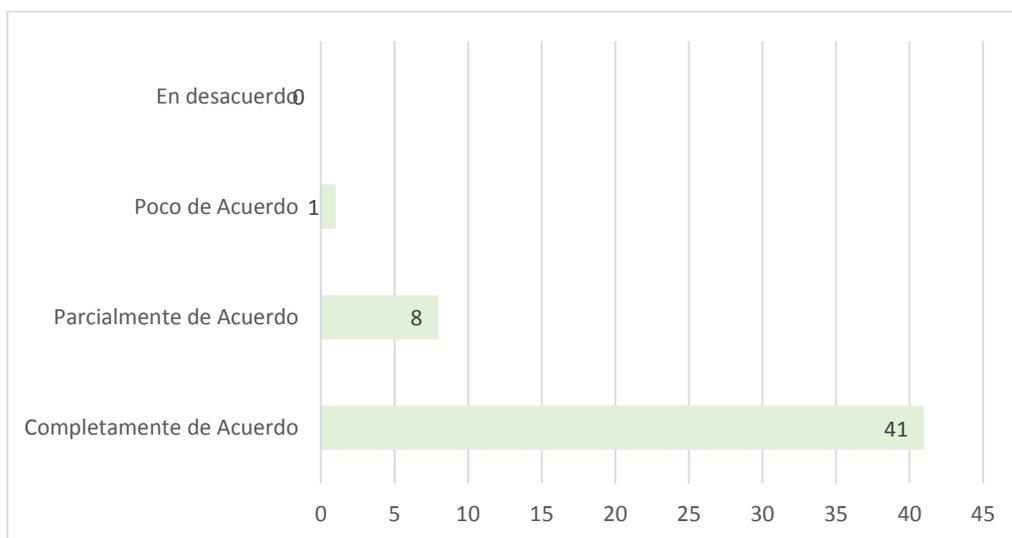
Tabla 28

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	41	82.00%
Parcialmente de Acuerdo	8	16.00%
Poco de Acuerdo	1	2.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Total	50	100.00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

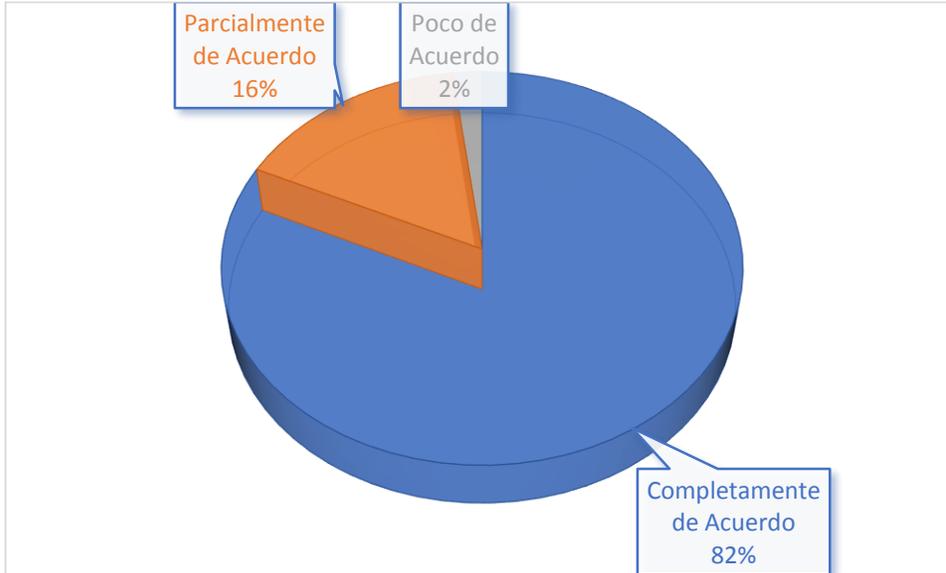
Gráfico 21



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico 22



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

6.- En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo

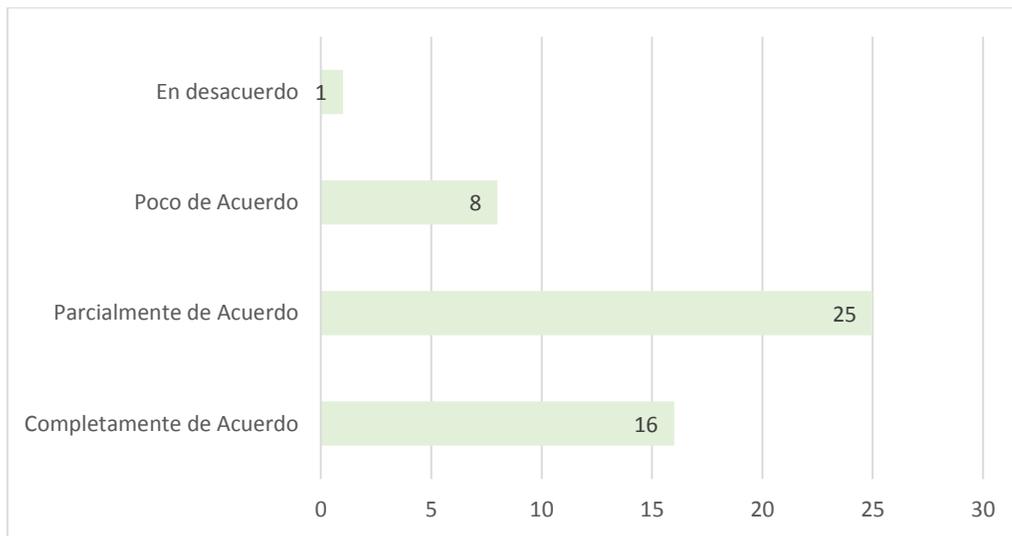
Tabla 29

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje %</b>
Completamente de Acuerdo	16	32.00%
Parcialmente de Acuerdo	25	50.00%
Poco de Acuerdo	8	16.00%
En desacuerdo	1	2.00%
Total	50	100.00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

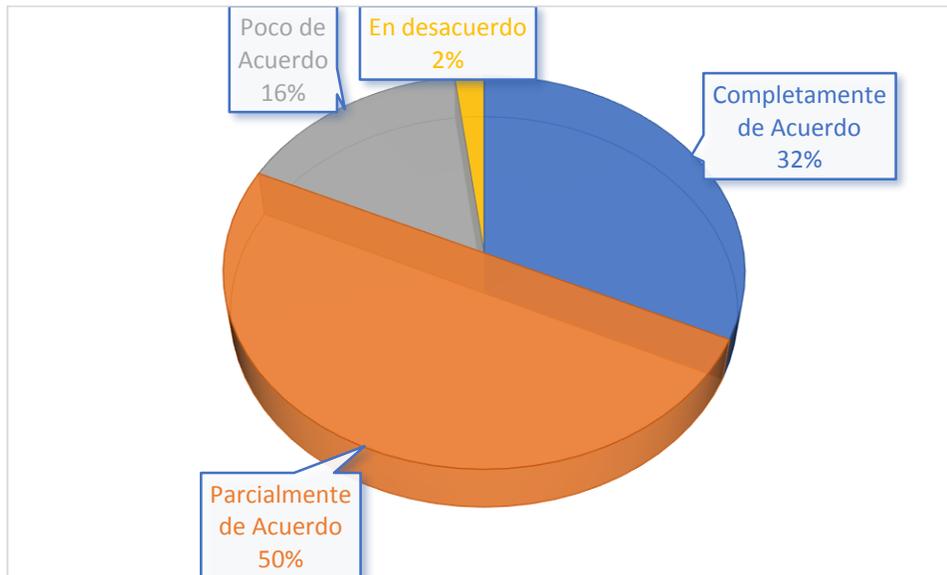
Gráfico 23



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico 24



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

7.- En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas

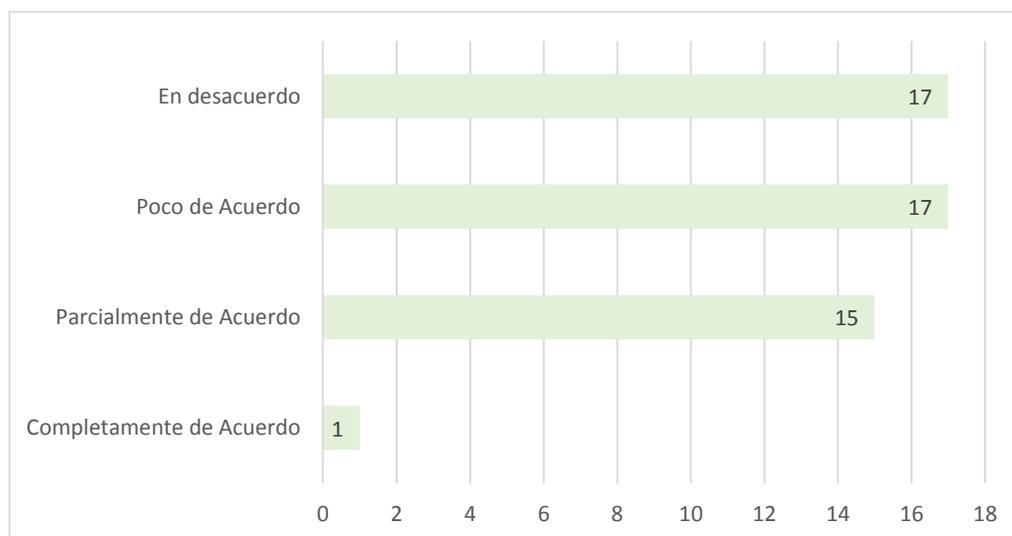
Tabla 30

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
		%
Completamente de Acuerdo	1	2.00%
Parcialmente de Acuerdo	15	30.00%
Poco de Acuerdo	17	34.00%
En desacuerdo	17	34.00%
Total	50	100.00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

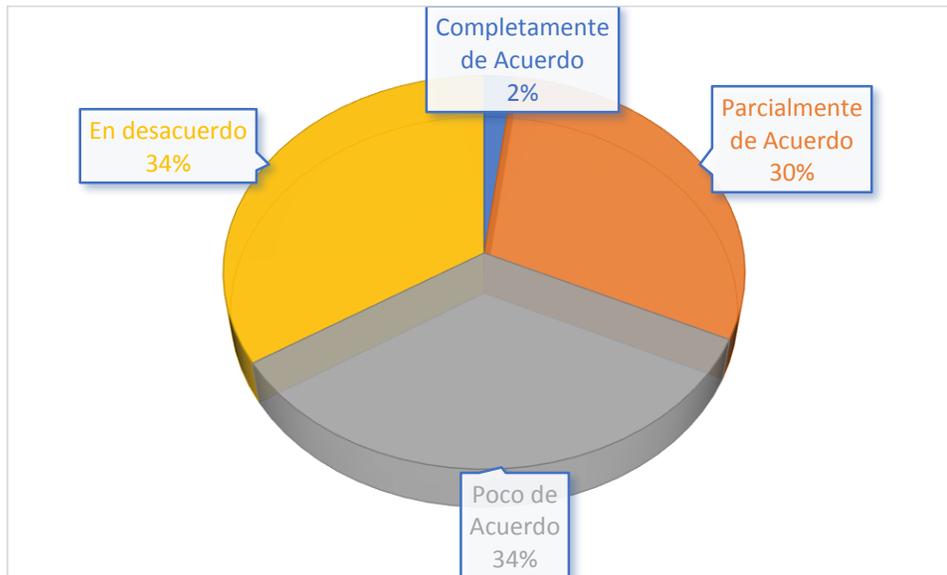
Gráfico 25



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico 26



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

8.- En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo.

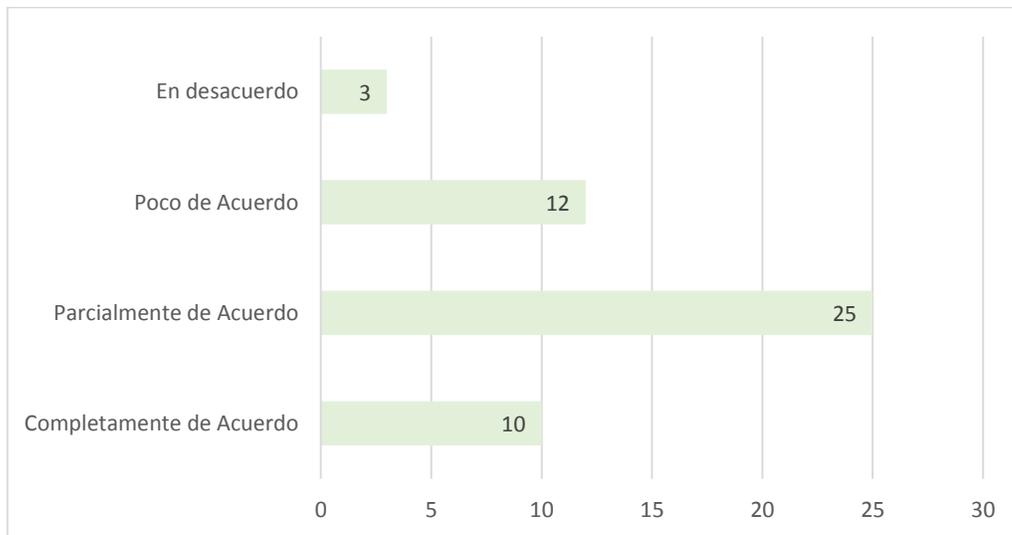
Tabla 31

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	10	20.00%
Parcialmente de Acuerdo	25	50.00%
Poco de Acuerdo	12	24.00%
En desacuerdo	3	6.00%
Total	50	100.00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

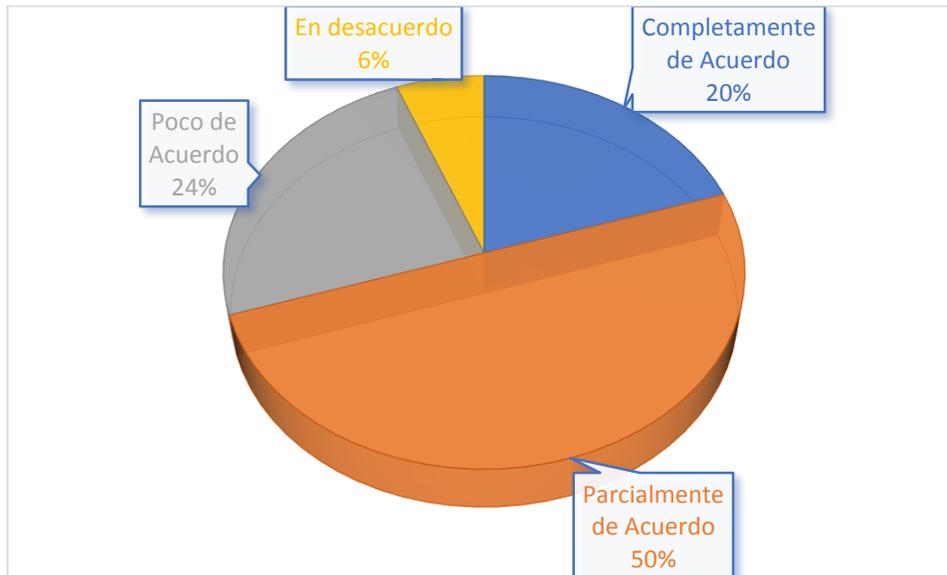
Gráfico 27



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico 28



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

## Liderazgo

9.- En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realizar un buen trabajo o logran sus objetivos.

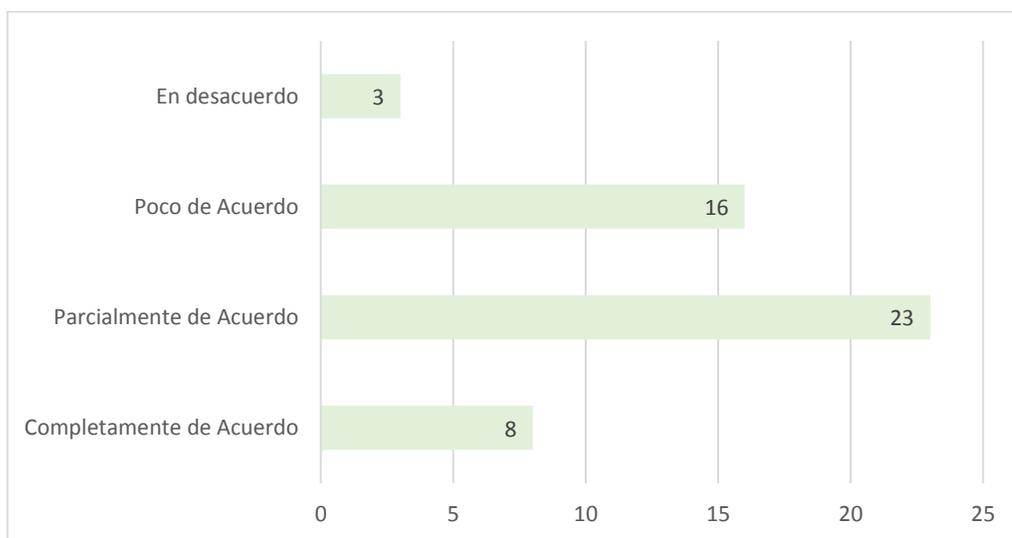
Tabla 32

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	8	16.00%
Parcialmente de Acuerdo	23	46.00%
Poco de Acuerdo	16	32.00%
En desacuerdo	3	6.00%
Total	50	100.00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

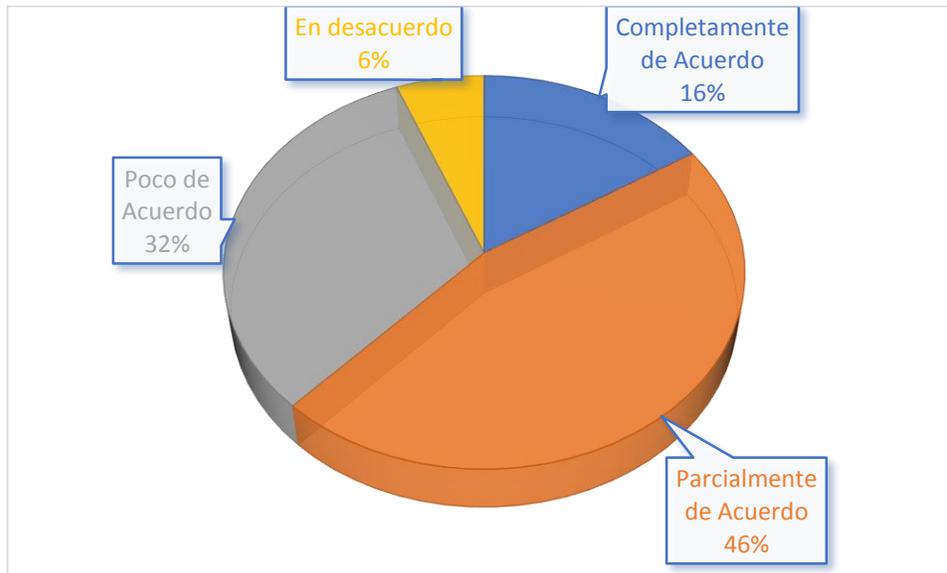
Tabla 29



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Tabla 30



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

**10.-** Mi jefe inmediato está dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo.

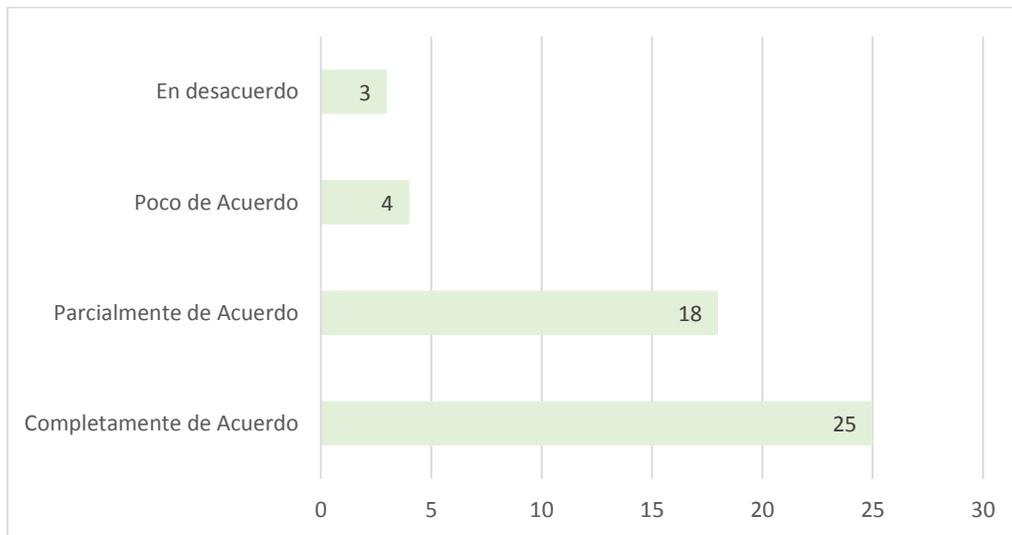
Tabla 33

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	25	50.00%
Parcialmente de Acuerdo	18	36.00%
Poco de Acuerdo	4	8.00%
En desacuerdo	3	6.00%
Total	50	100.00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

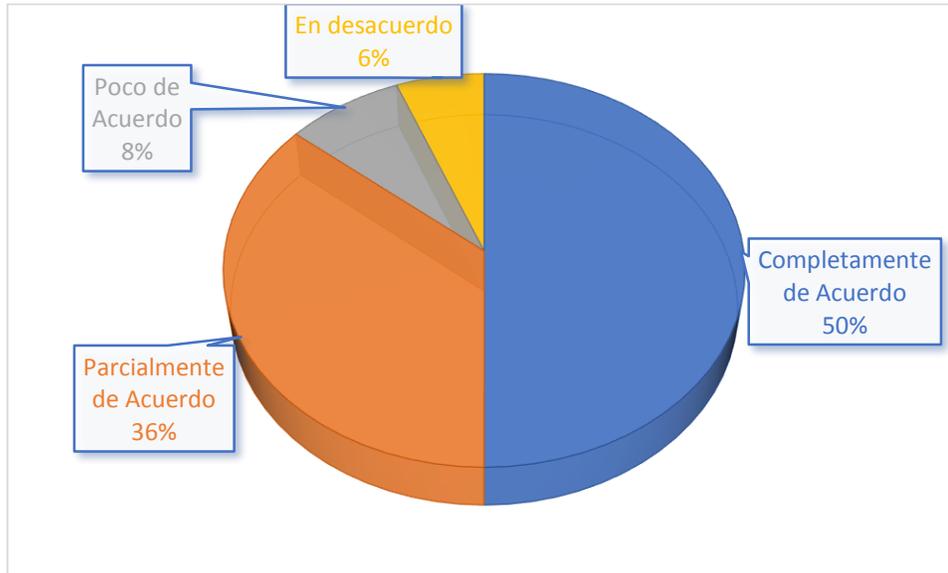
**Gráfico 31**



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

**Gráfico 32**



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

**11.-** Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades.

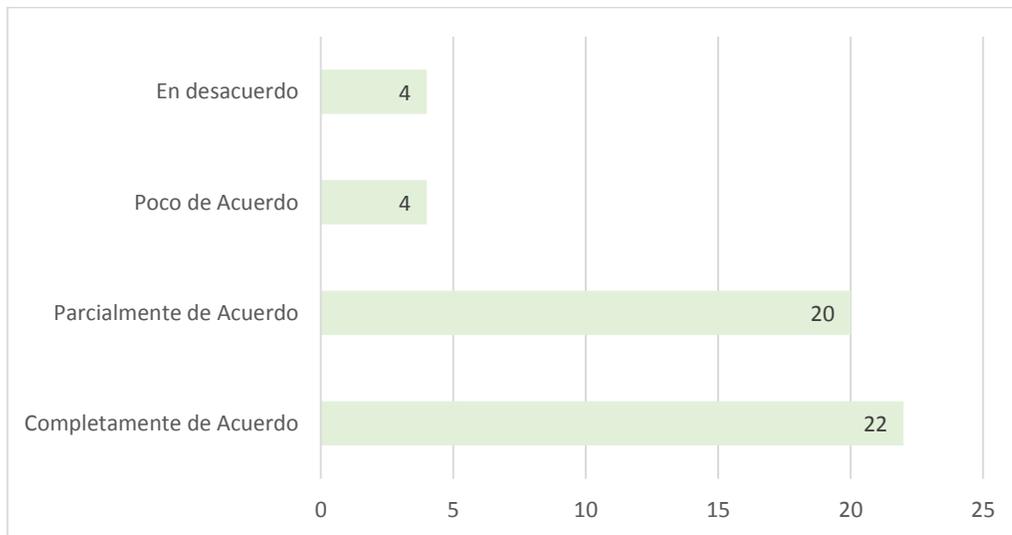
Tabla 34

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	22	44.00%
Parcialmente de Acuerdo	20	40.00%
Poco de Acuerdo	4	8.00%
En desacuerdo	4	8.00%
Total	50	100.00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

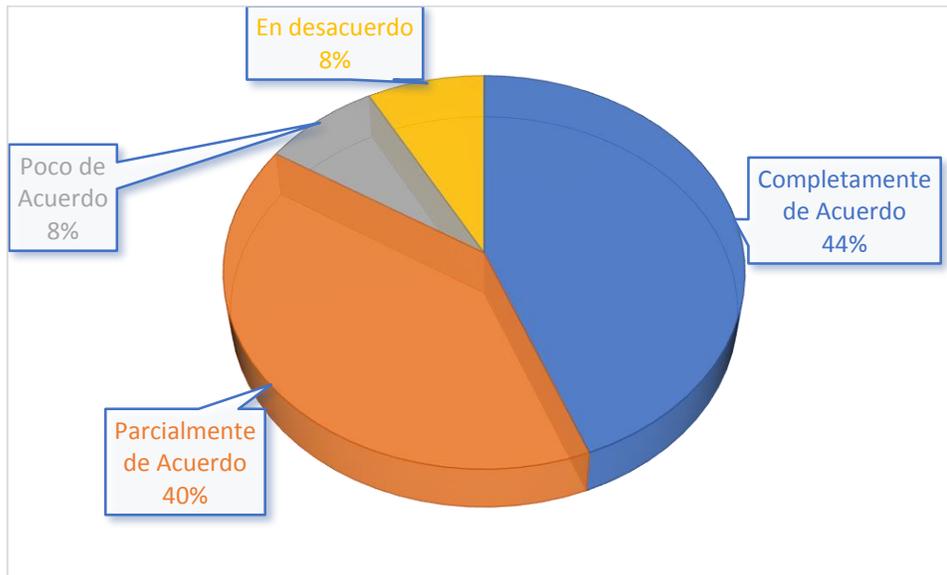
Gráfico 33



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

**Gráfico 34**



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

**12.-** Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar

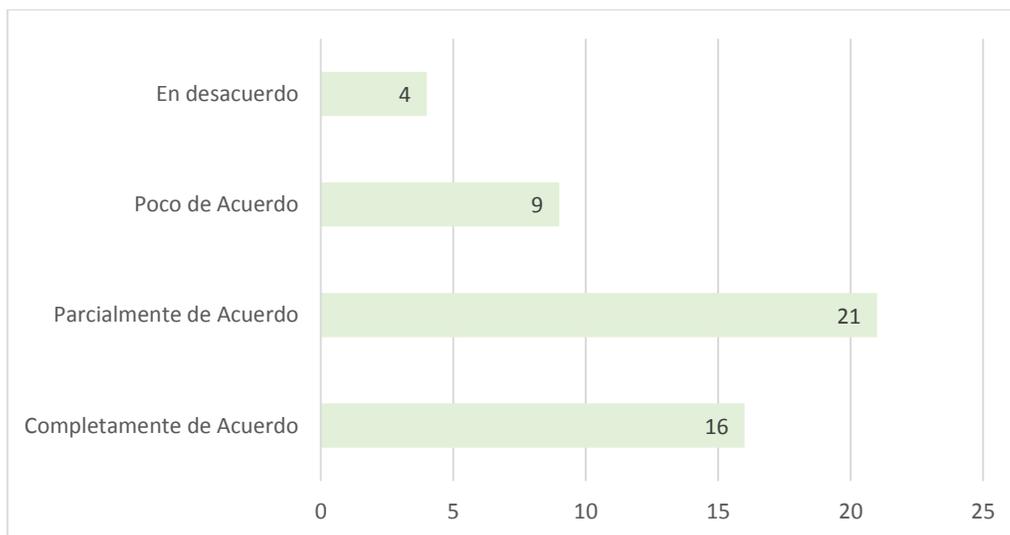
Tabla 35

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje %</b>
Completamente de Acuerdo	16	32.00%
Parcialmente de Acuerdo	21	42.00%
Poco de Acuerdo	9	18.00%
En desacuerdo	4	8.00%
Total	50	100.00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

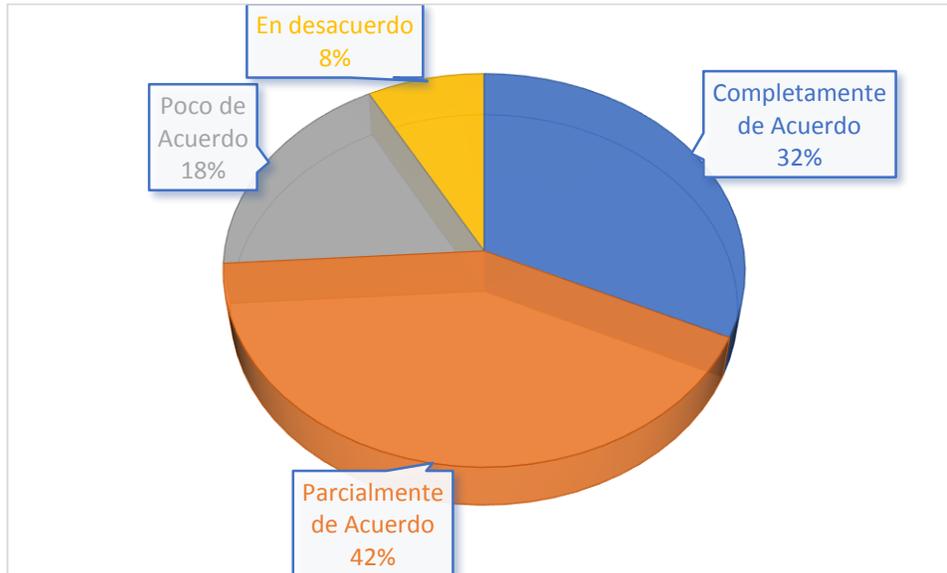
**Gráfico 35**



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

**Gráfico 36**



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

**13.-** Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo.

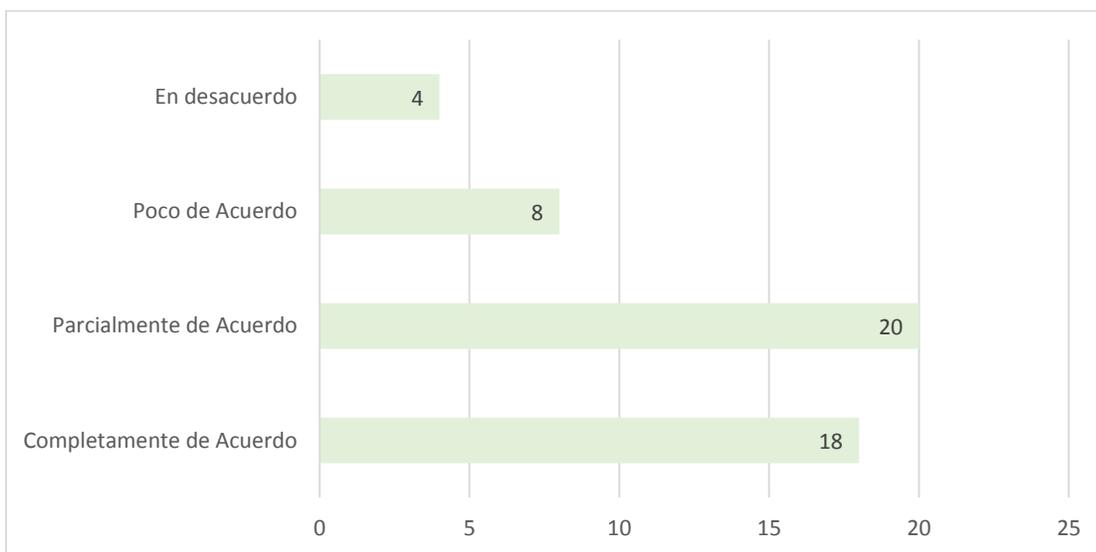
Tabla 36

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	18	36,00%
Parcialmente de Acuerdo	20	40,00%
Poco de Acuerdo	8	16,00%
En desacuerdo	4	8,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

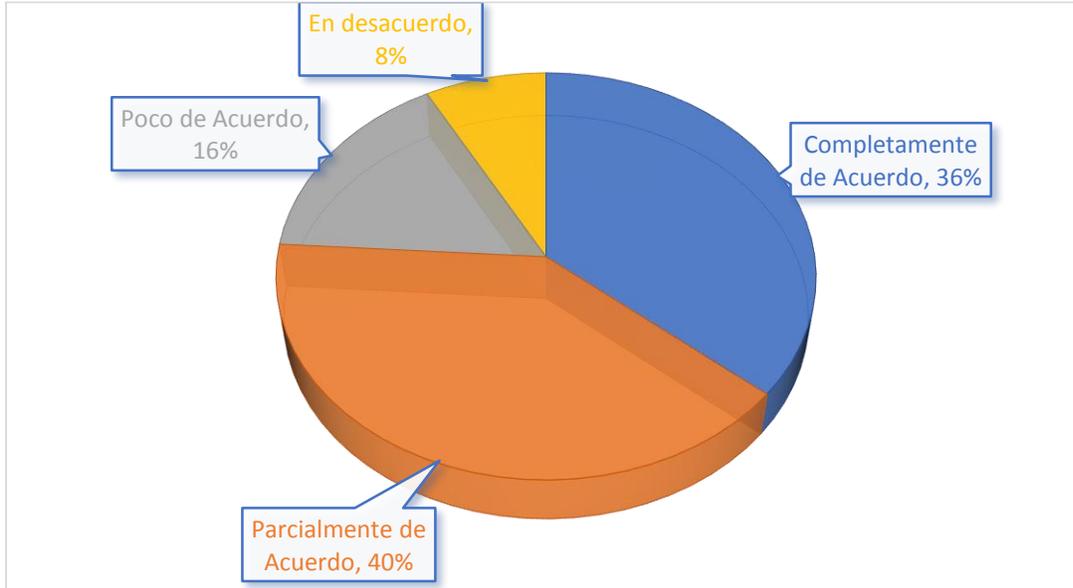
Gráfico 37



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico 38



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

14.-Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos

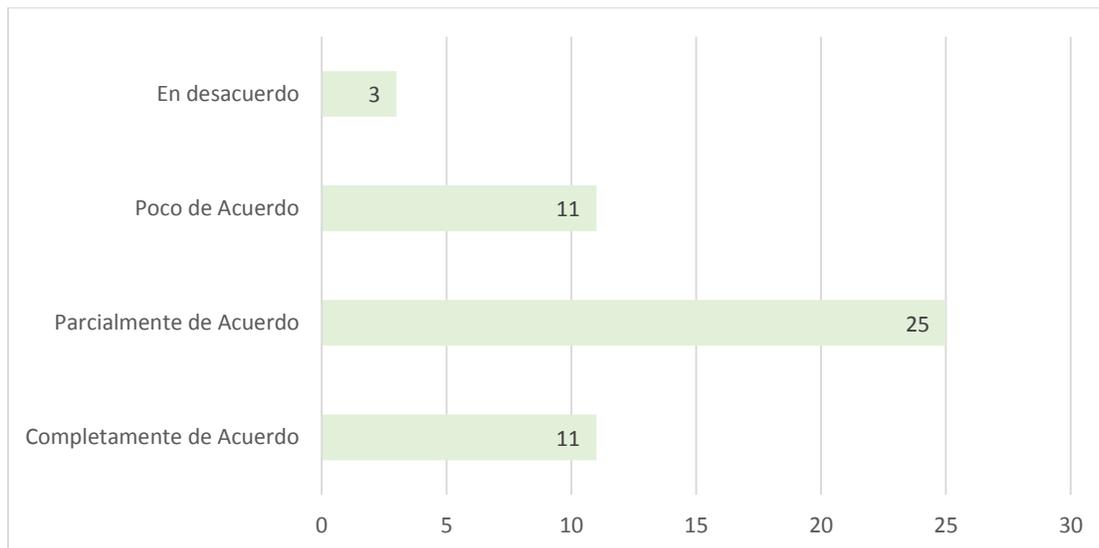
Tabla 37

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	11	22,00%
Parcialmente de Acuerdo	25	50,00%
Poco de Acuerdo	11	22,00%
En desacuerdo	3	6,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

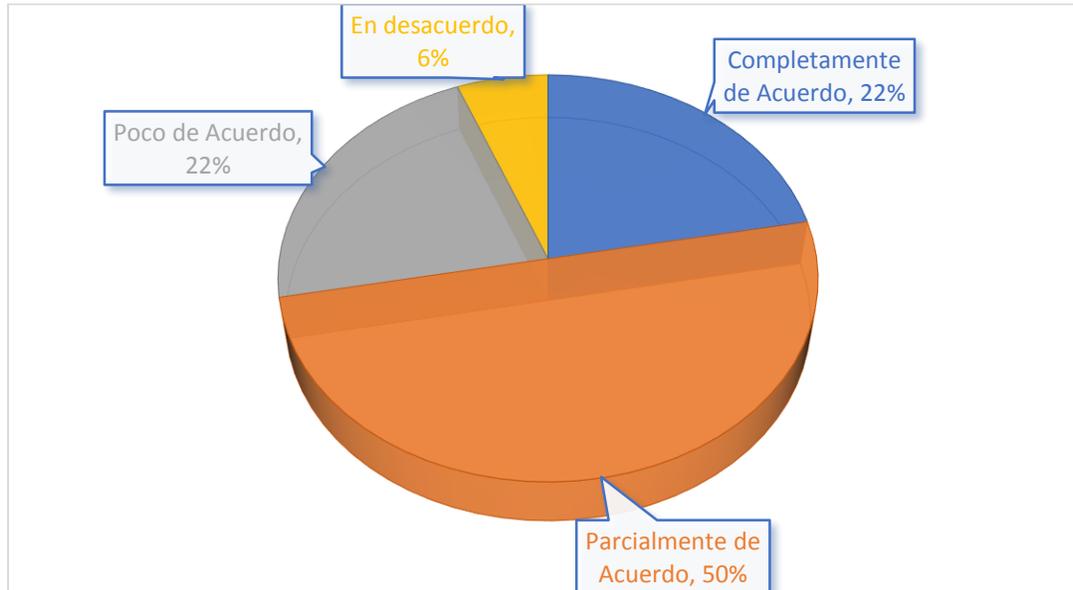
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

15.- En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión

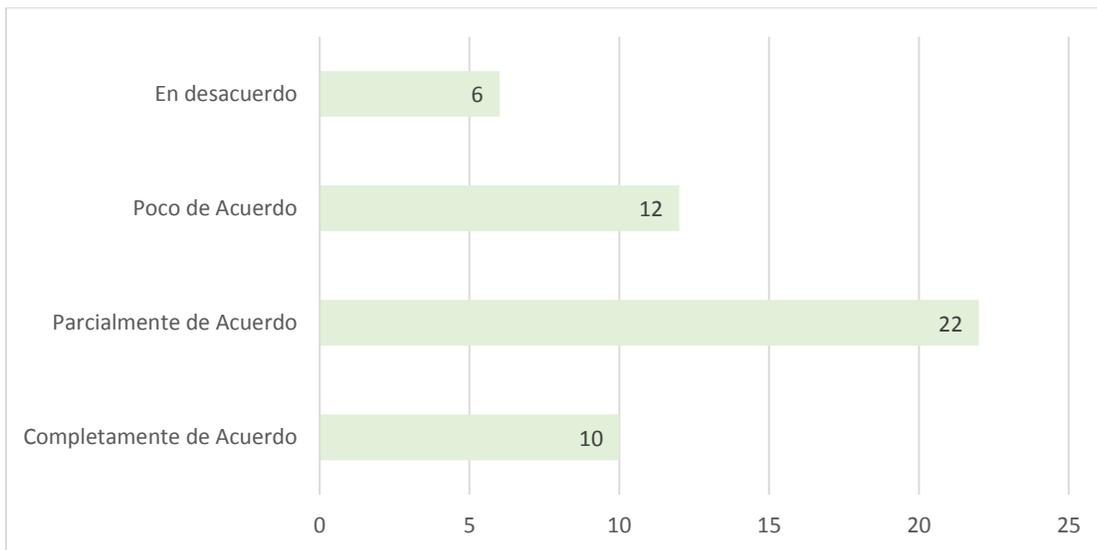
Tabla 38

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	10	20,00%
Parcialmente de Acuerdo	22	44,00%
Poco de Acuerdo	12	24,00%
En desacuerdo	6	12,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

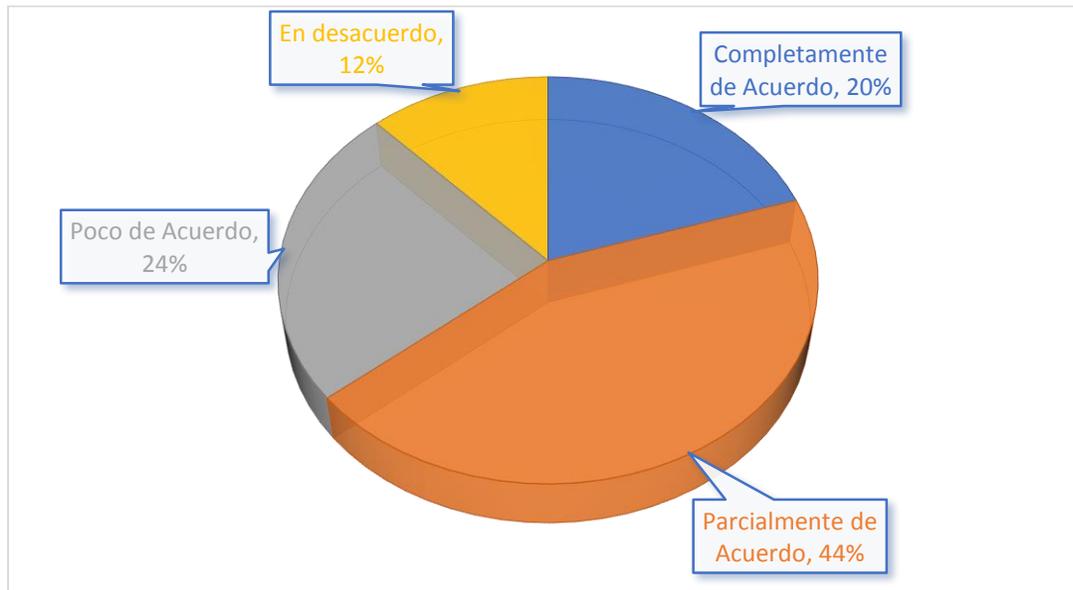
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

16.- Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas

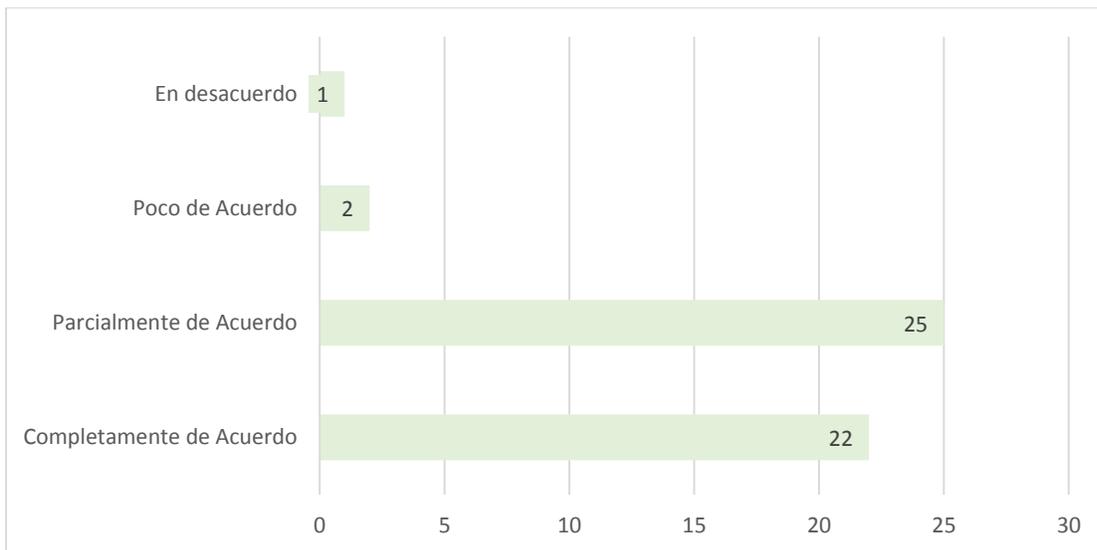
Tabla 39

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	22	44,00%
Parcialmente de Acuerdo	25	50,00%
Poco de Acuerdo	2	4,00%
En desacuerdo	1	2,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

17.- Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones

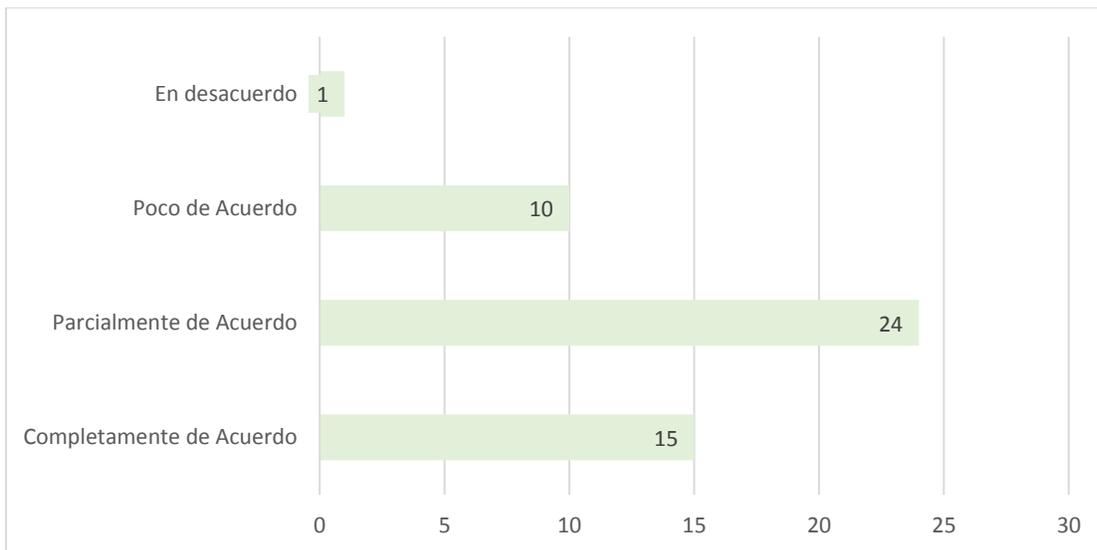
Tabla 40

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje %</b>
Completamente de Acuerdo	15	30,00%
Parcialmente de Acuerdo	24	48,00%
Poco de Acuerdo	10	20,00%
En desacuerdo	1	2,00%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

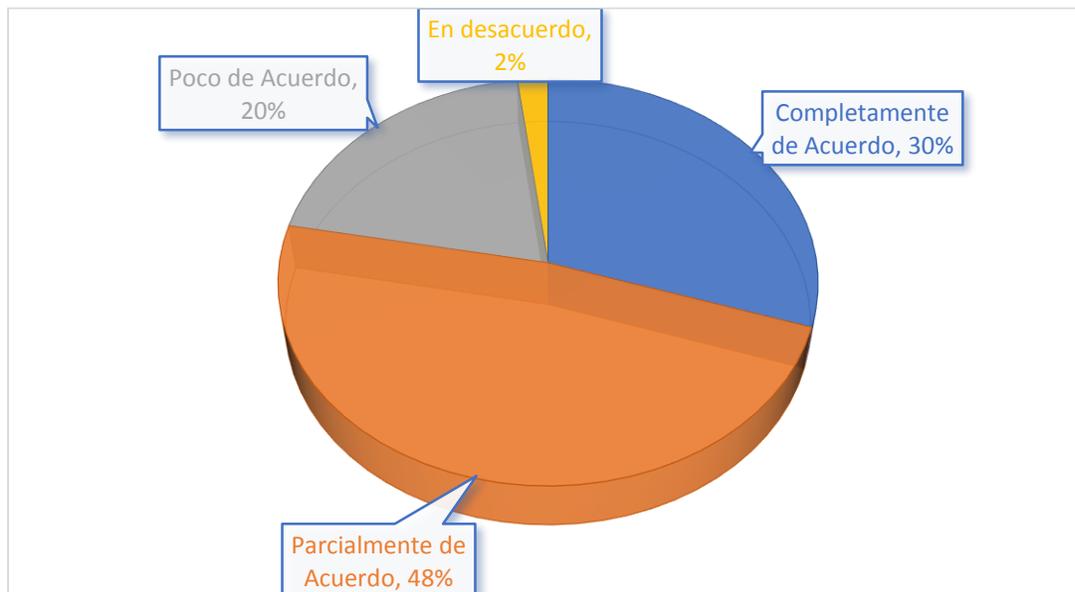
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

18.- Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo

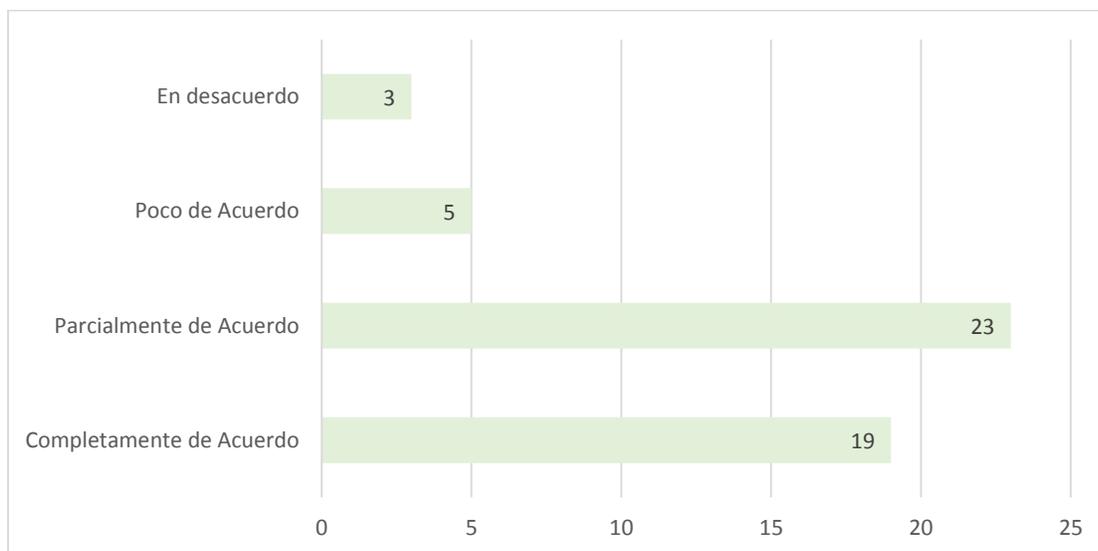
Tabla 41

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	19	38,00%
Parcialmente de Acuerdo	23	46,00%
Poco de Acuerdo	5	10,00%
En desacuerdo	3	6,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

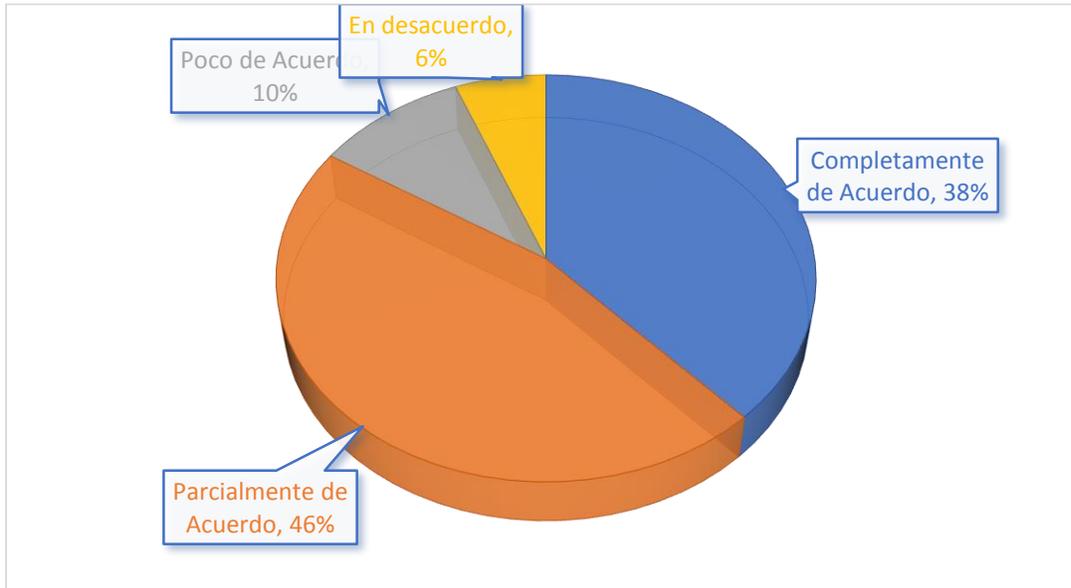
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

19.- Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión

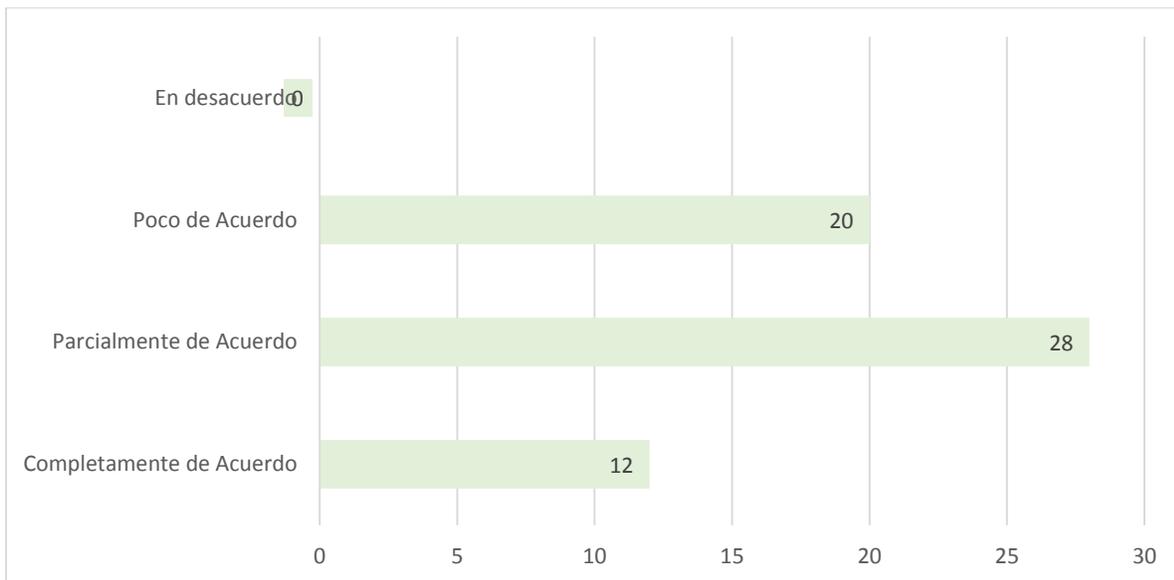
Tabla 42

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	12	24,00%
Parcialmente de Acuerdo	28	56,00%
Poco de Acuerdo	20	20,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Total	60	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

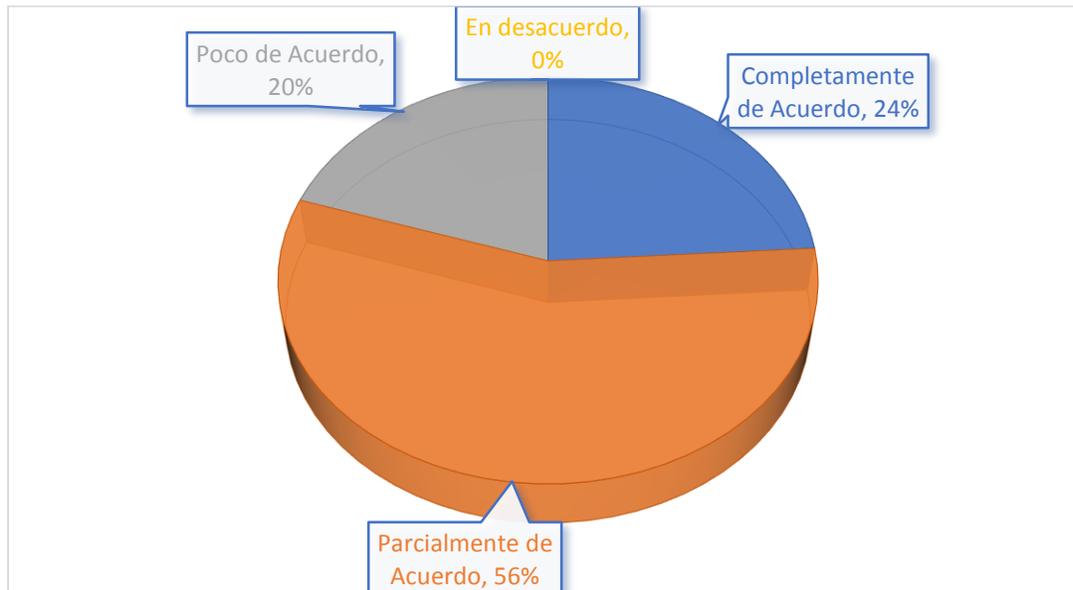
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

20.- En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores

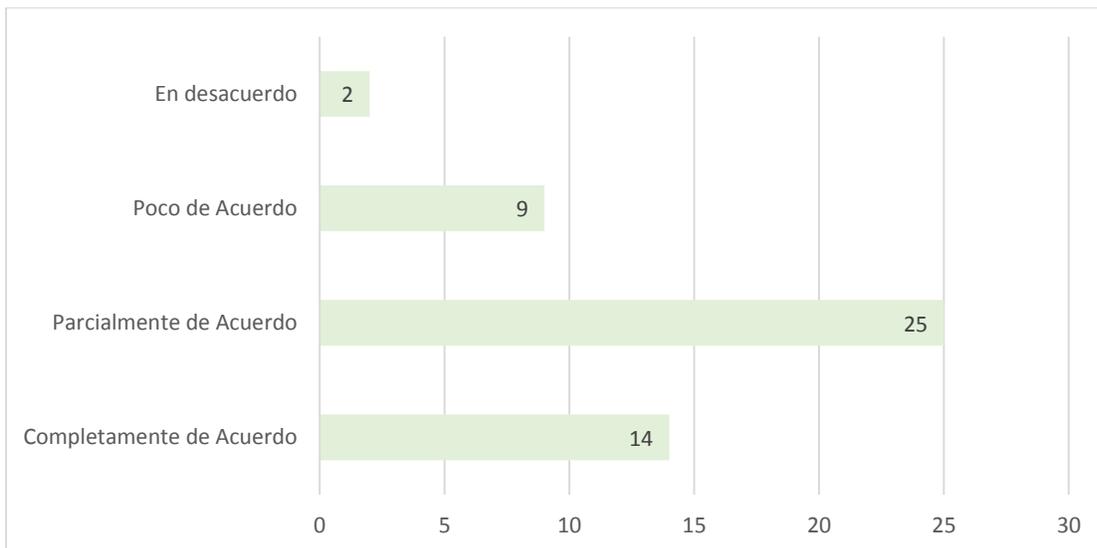
Tabla 43

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje %</b>
Completamente de Acuerdo	14	28,00%
Parcialmente de Acuerdo	25	50,00%
Poco de Acuerdo	9	18,00%
En desacuerdo	2	4,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

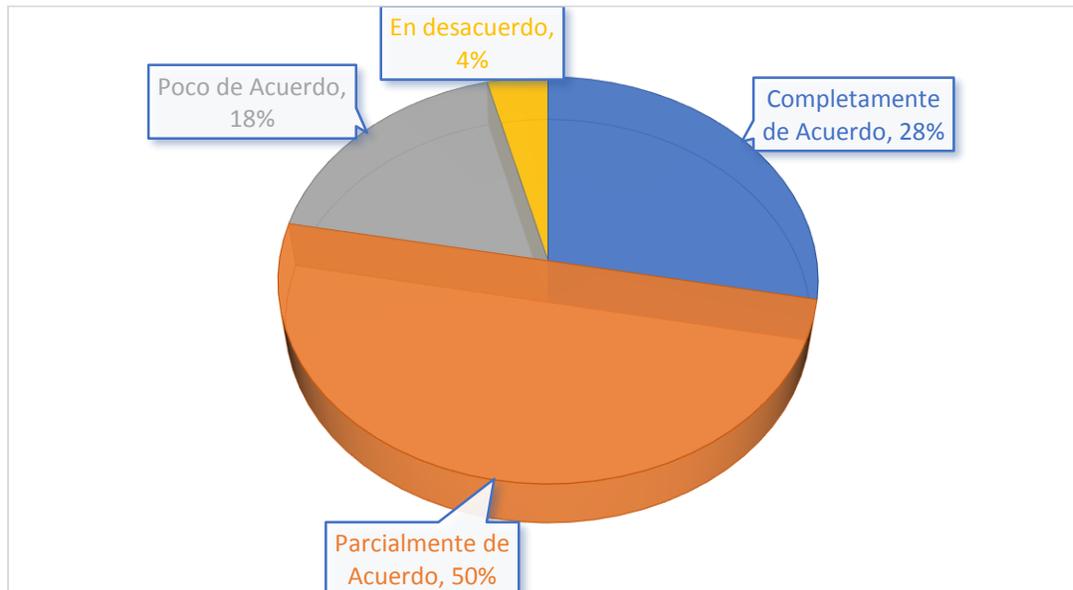
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

21.- En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas

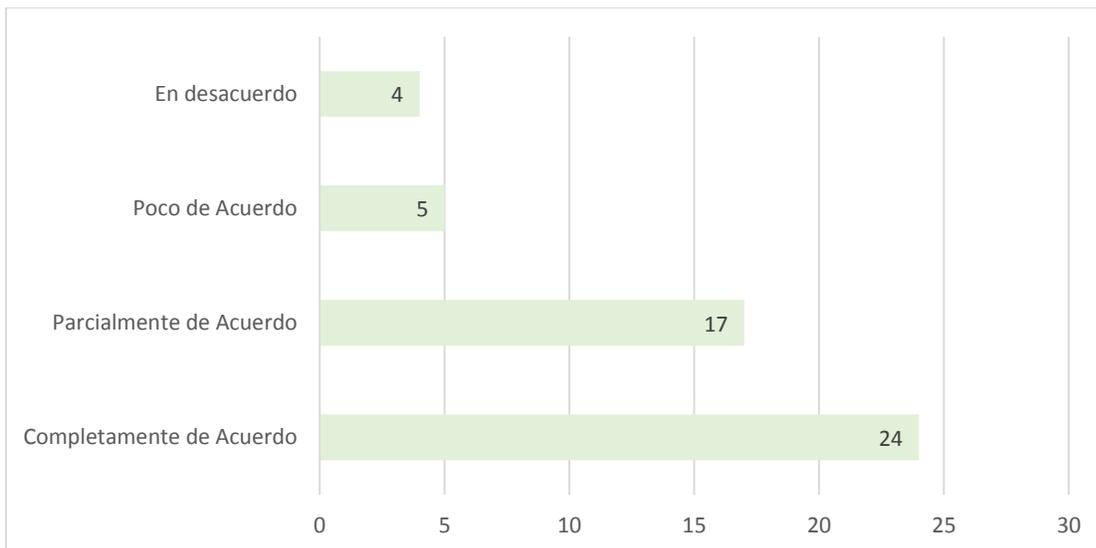
Tabla 44

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje %</b>
Completamente de Acuerdo	24	48,00%
Parcialmente de Acuerdo	17	34,00%
Poco de Acuerdo	5	10,00%
En desacuerdo	4	8,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

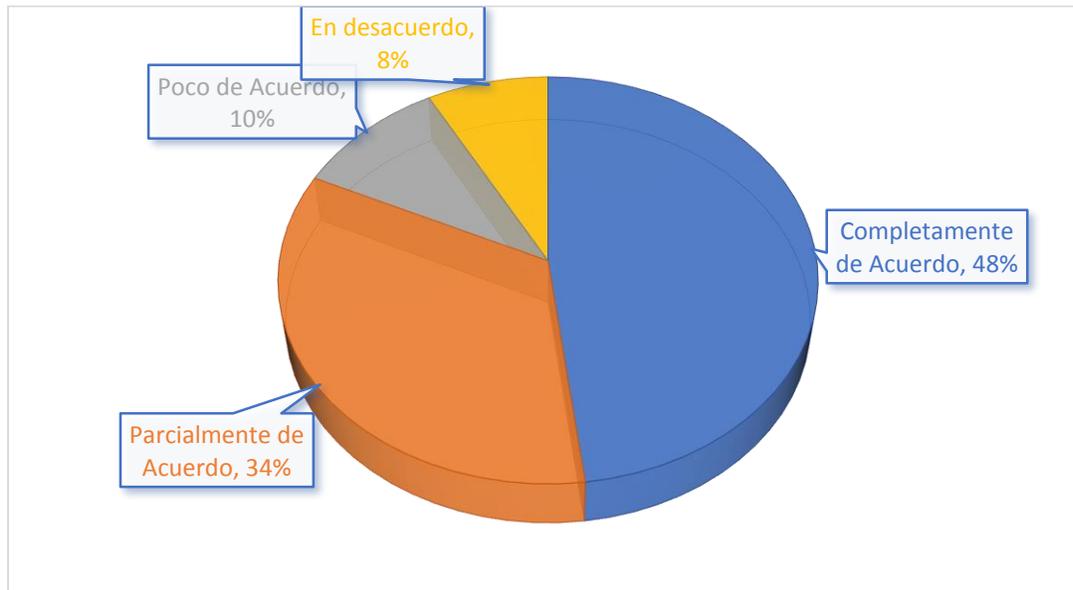
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

22.- En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos

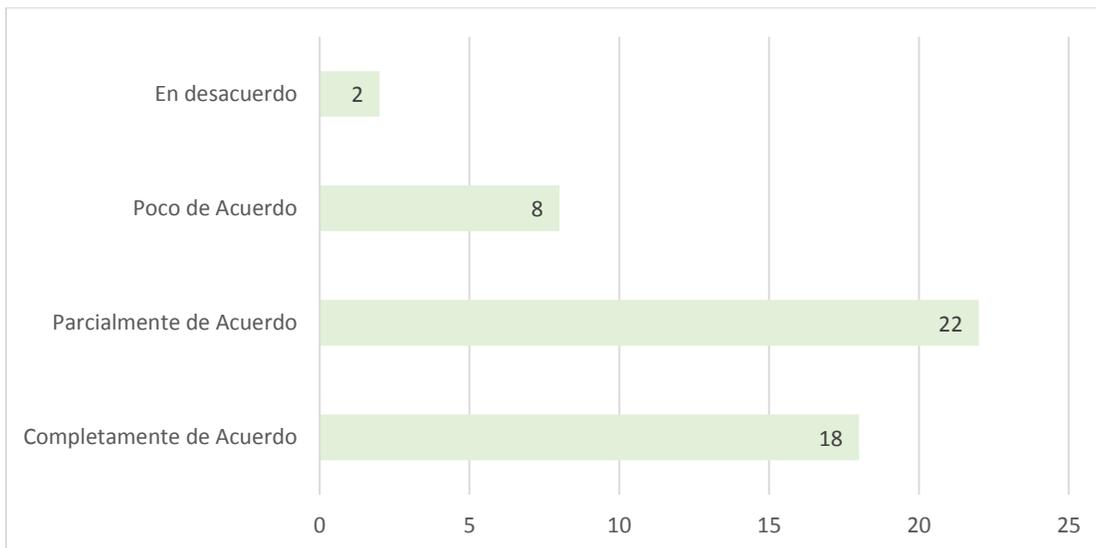
Tabla 45

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje %</b>
Completamente de Acuerdo	18	36,00%
Parcialmente de Acuerdo	22	44,00%
Poco de Acuerdo	8	16,00%
En desacuerdo	2	4,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

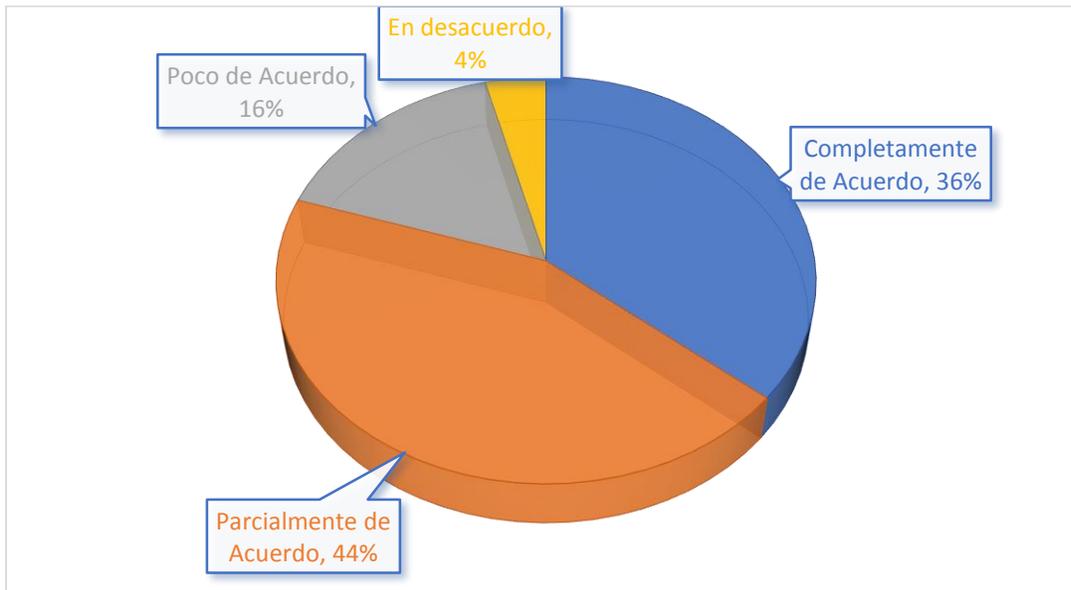
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

23.- Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables

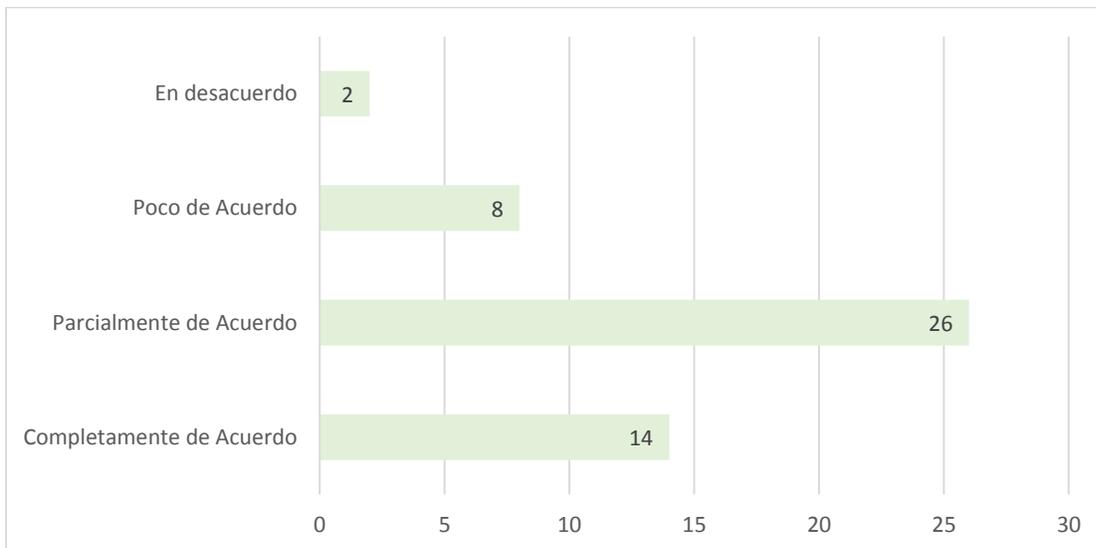
Tabla 46

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	14	28,00%
Parcialmente de Acuerdo	26	52,00%
Poco de Acuerdo	8	16,00%
En desacuerdo	2	4,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

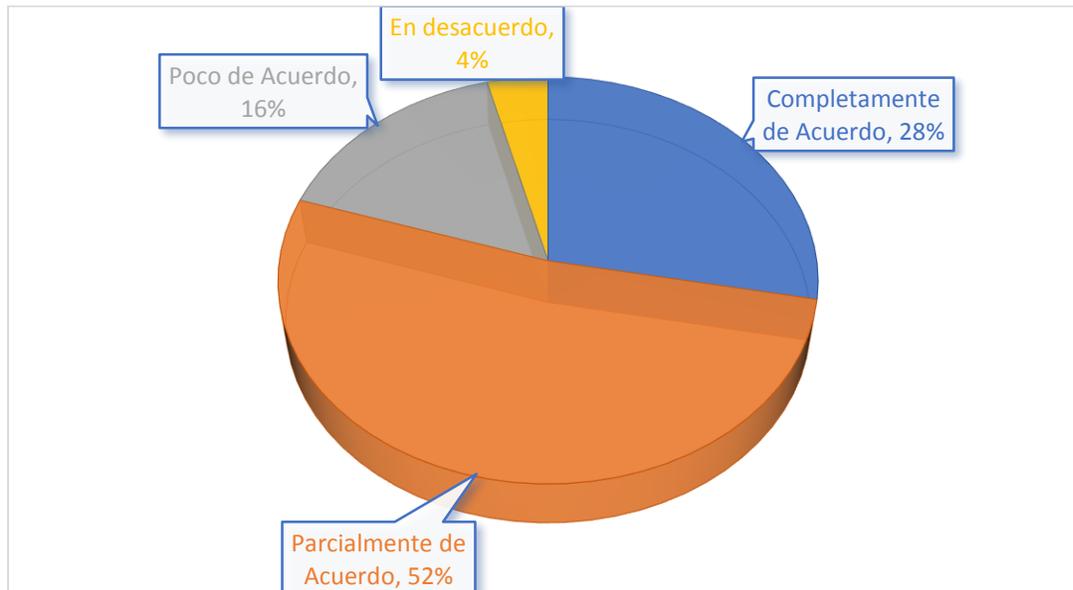
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

24.- Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo

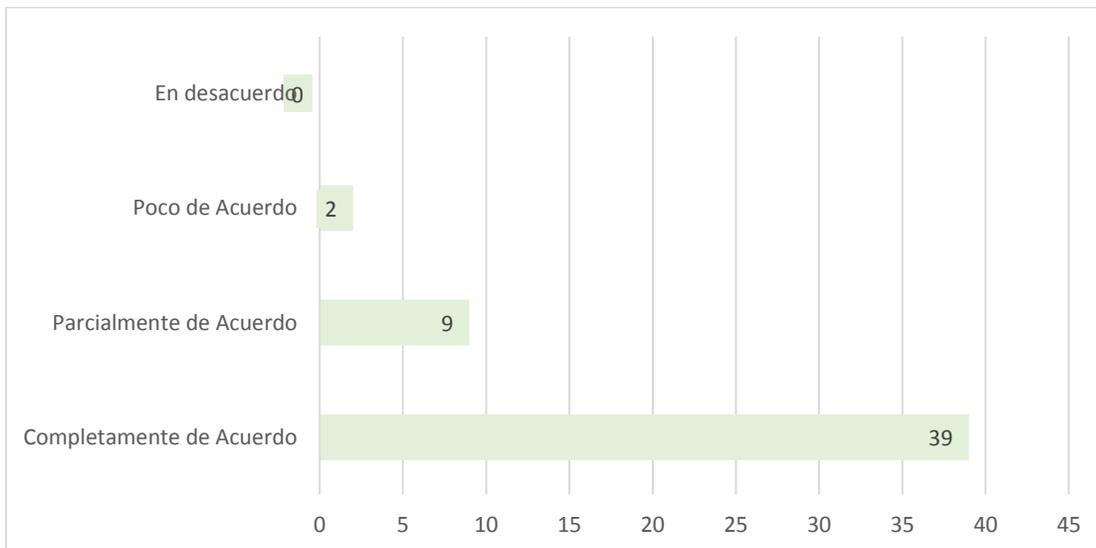
Tabla 46

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	39	78,00%
Parcialmente de Acuerdo	9	18,00%
Poco de Acuerdo	2	4,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

25.- Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades

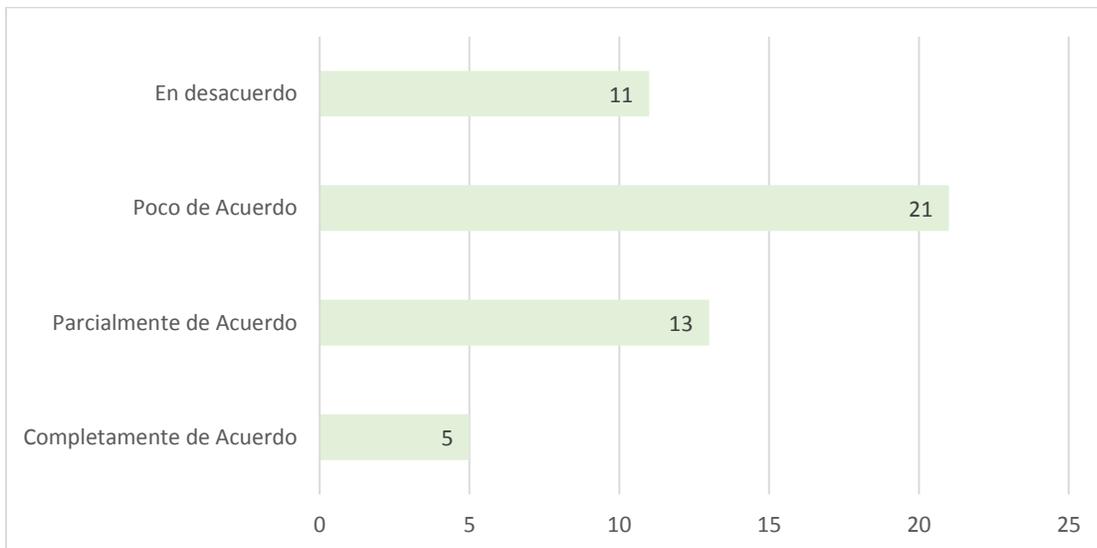
Tabla 47

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	5	10,00%
Parcialmente de Acuerdo	13	26,00%
Poco de Acuerdo	21	42,00%
En desacuerdo	11	22,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

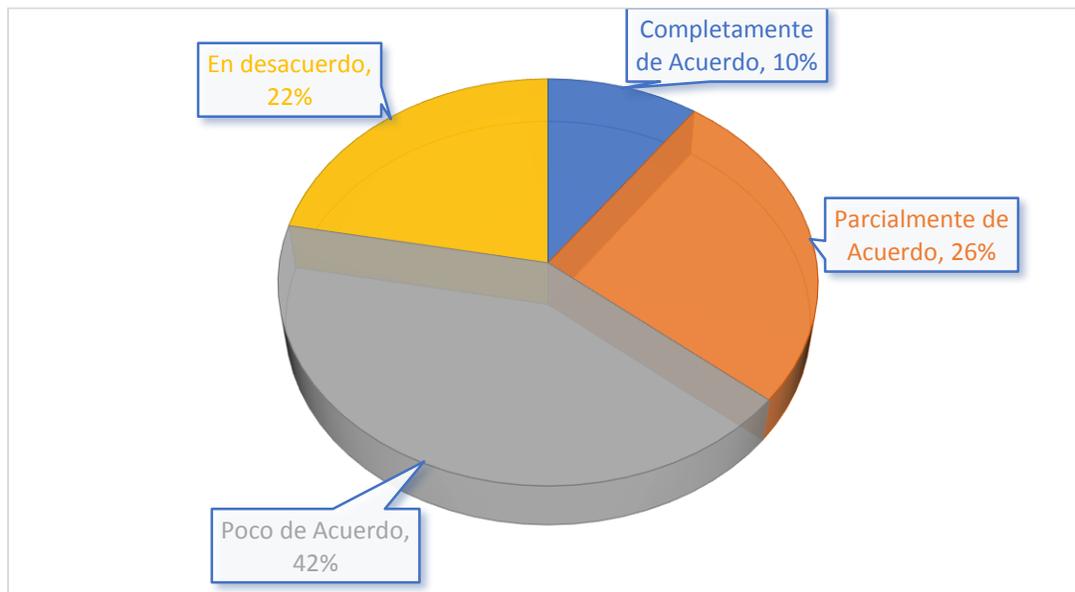
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

26.- En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía

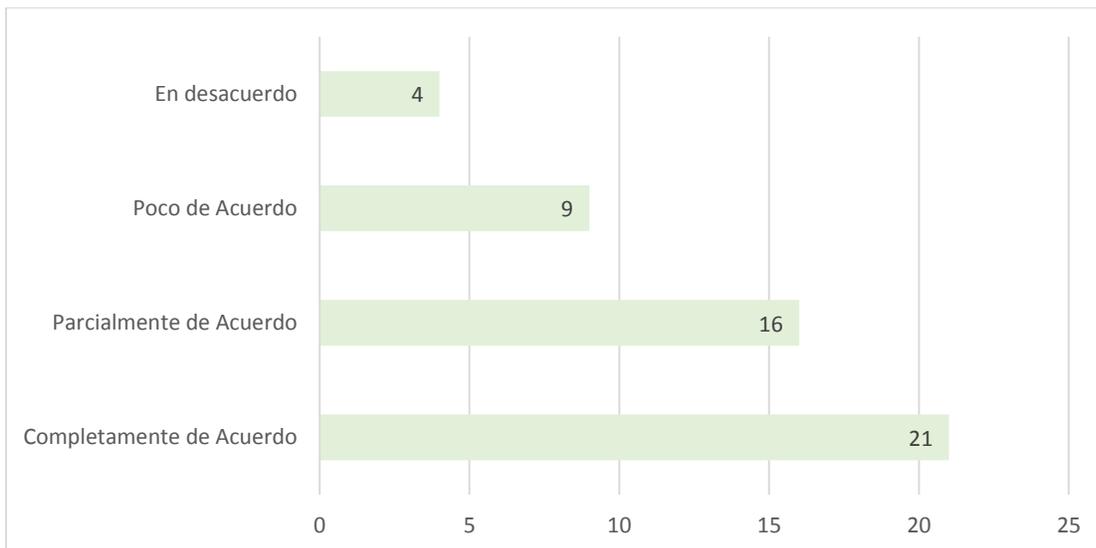
Tabla 48

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje %</b>
Completamente de Acuerdo	21	42,00%
Parcialmente de Acuerdo	16	32,00%
Poco de Acuerdo	9	18,00%
En desacuerdo	4	8,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

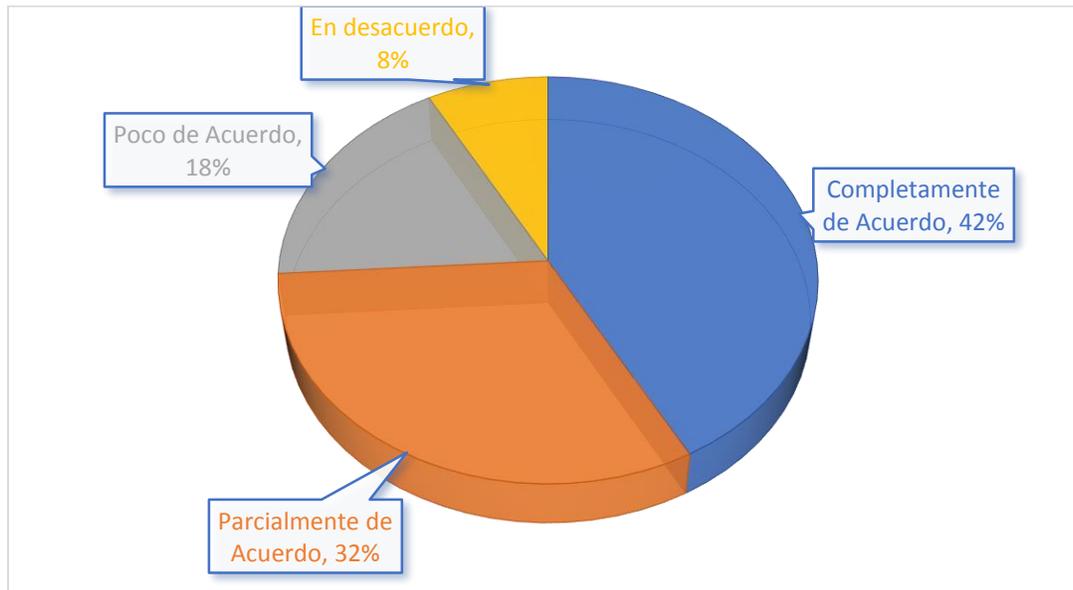
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

27.- En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo

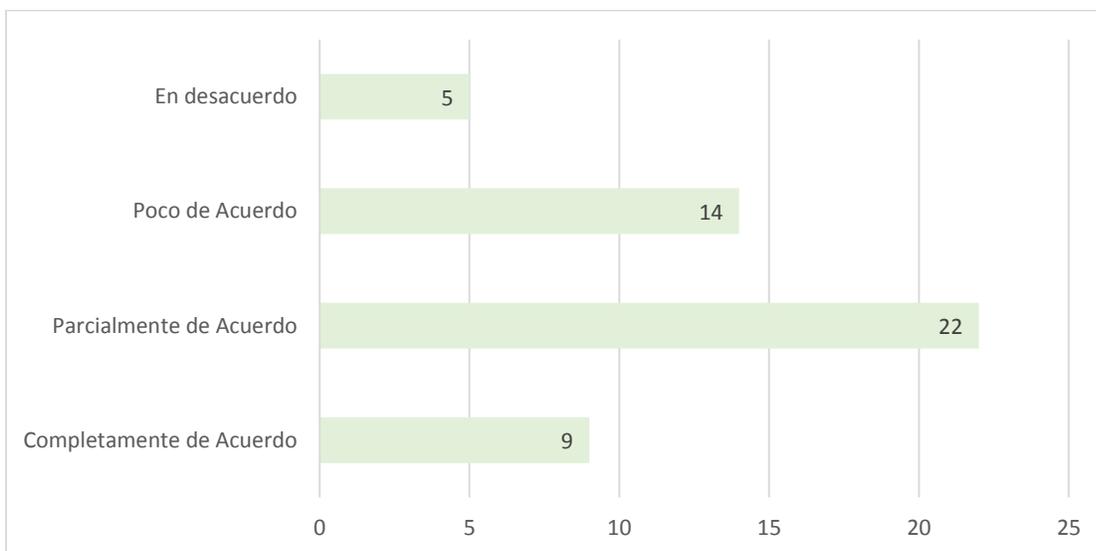
Tabla 48

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	9	18,00%
Parcialmente de Acuerdo	22	44,00%
Poco de Acuerdo	14	28,00%
En desacuerdo	5	10,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

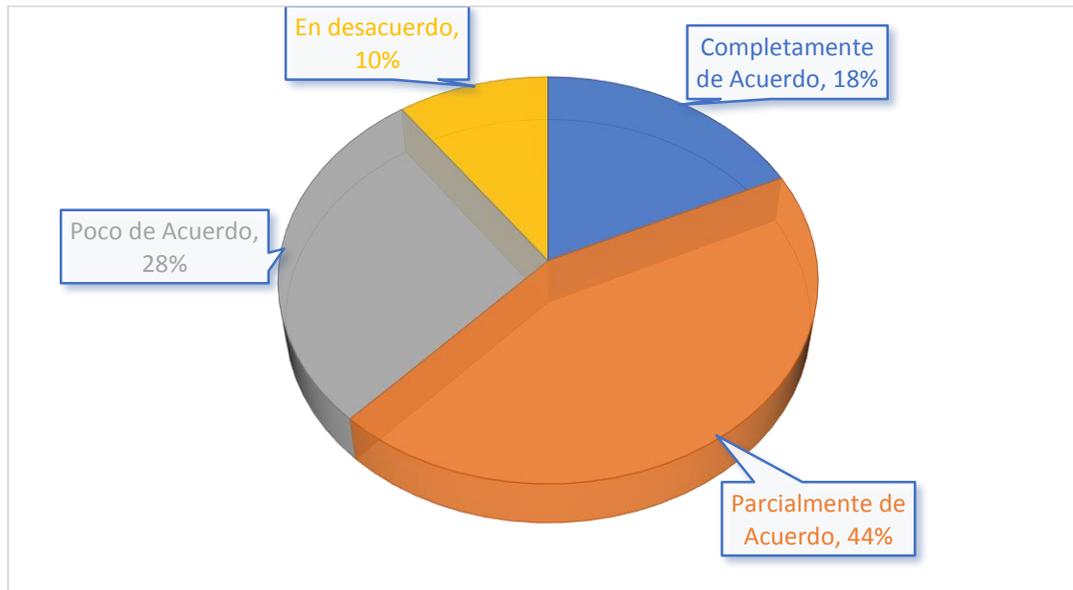
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

28.- Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales

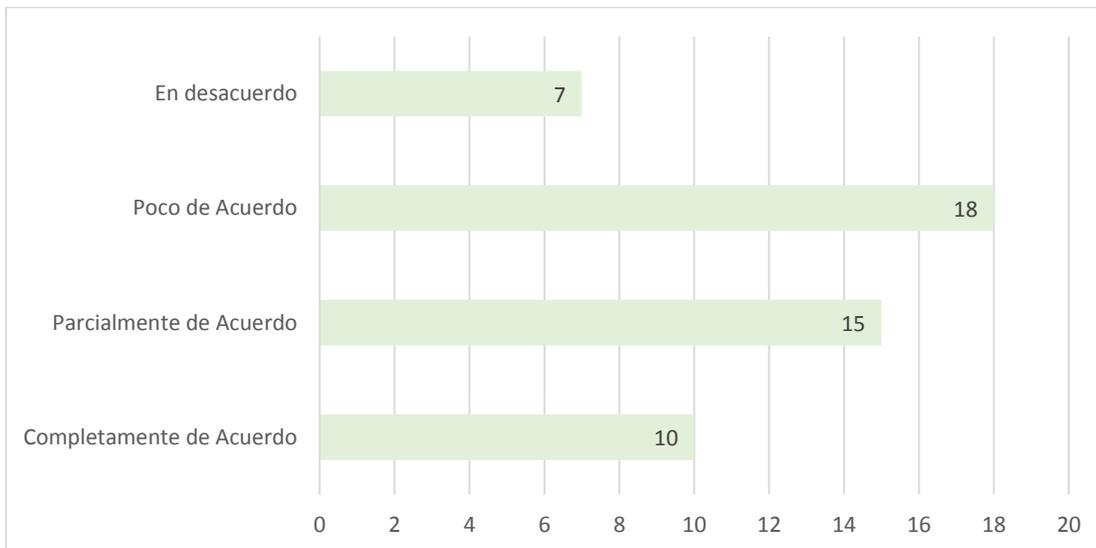
Tabla 50

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	10	20,00%
Parcialmente de Acuerdo	15	30,00%
Poco de Acuerdo	18	36,00%
En desacuerdo	7	14,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

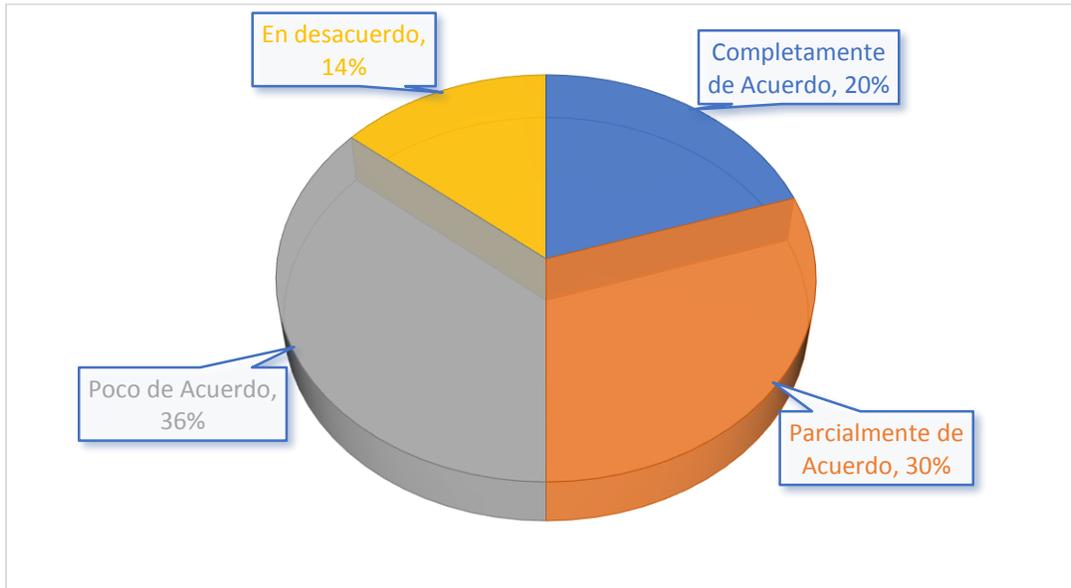
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

29.- Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo

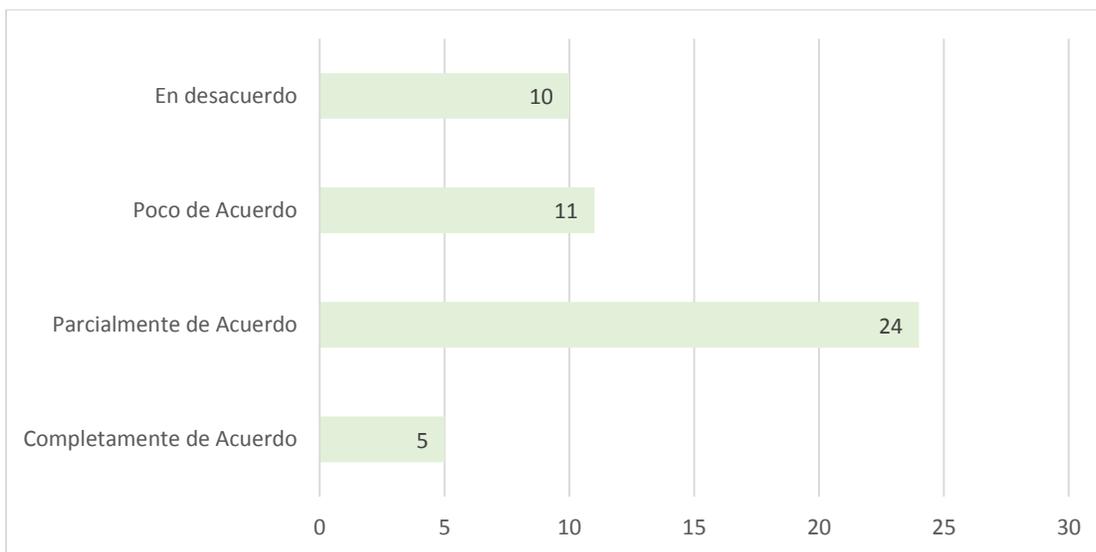
Tabla 51

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	5	10,00%
Parcialmente de Acuerdo	24	48,00%
Poco de Acuerdo	11	22,00%
En desacuerdo	10	20,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

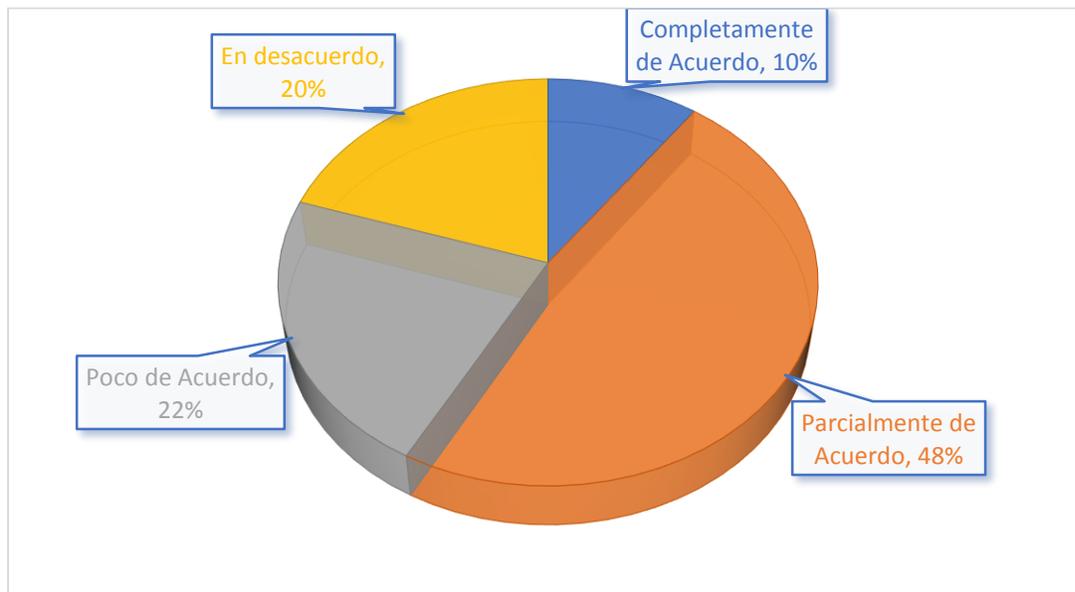
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

30.- El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas

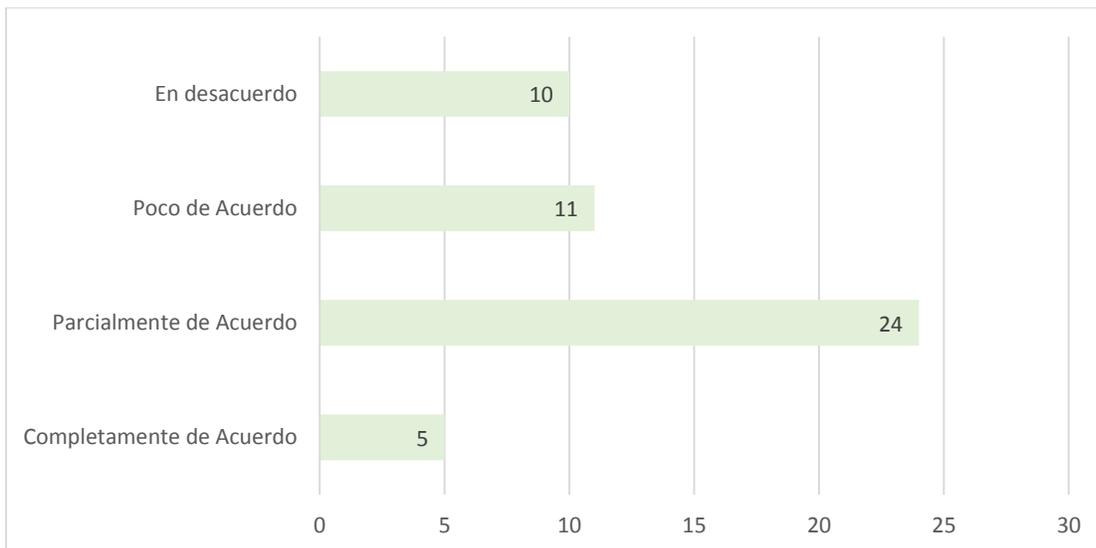
Tabla 52

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	15	30,00%
Parcialmente de Acuerdo	25	50,00%
Poco de Acuerdo	8	16,00%
En desacuerdo	2	4,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

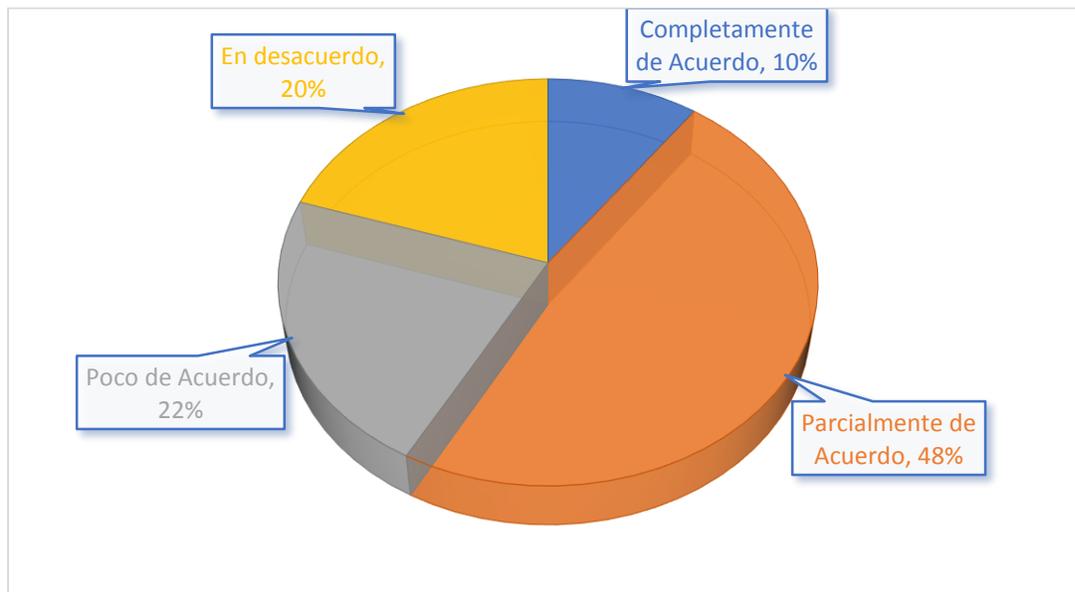
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

31.- En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas

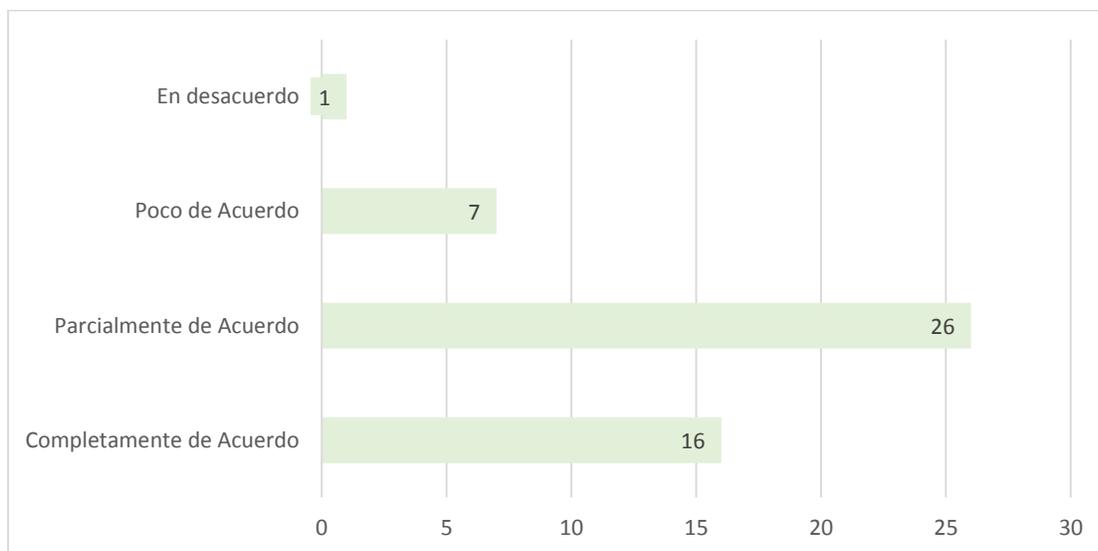
Tabla 53

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	16	32,00%
Parcialmente de Acuerdo	26	52,00%
Poco de Acuerdo	7	14,00%
En desacuerdo	1	2,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

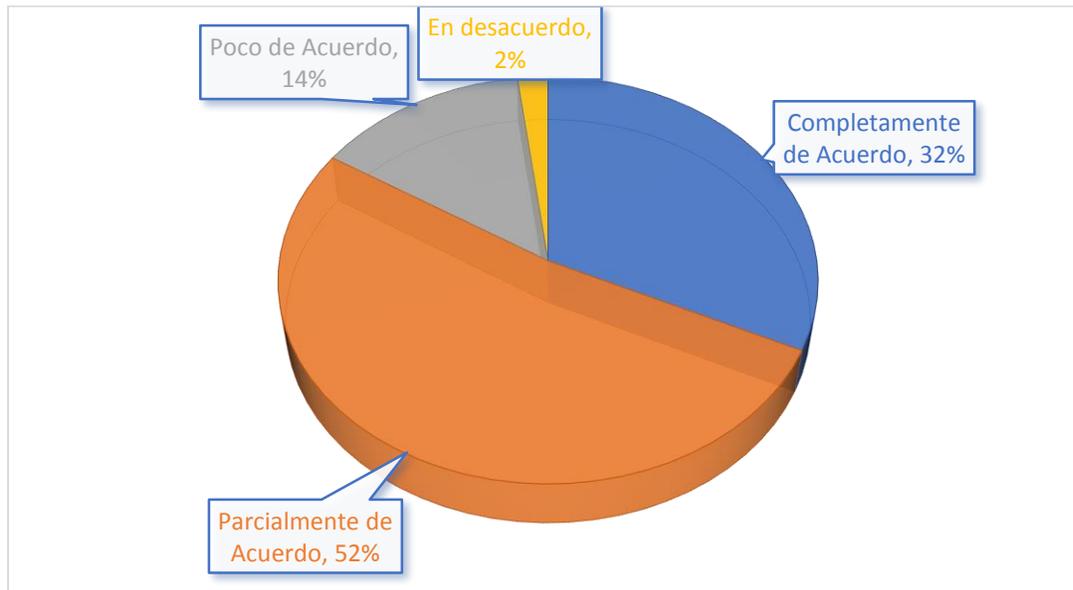
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

32.- En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad

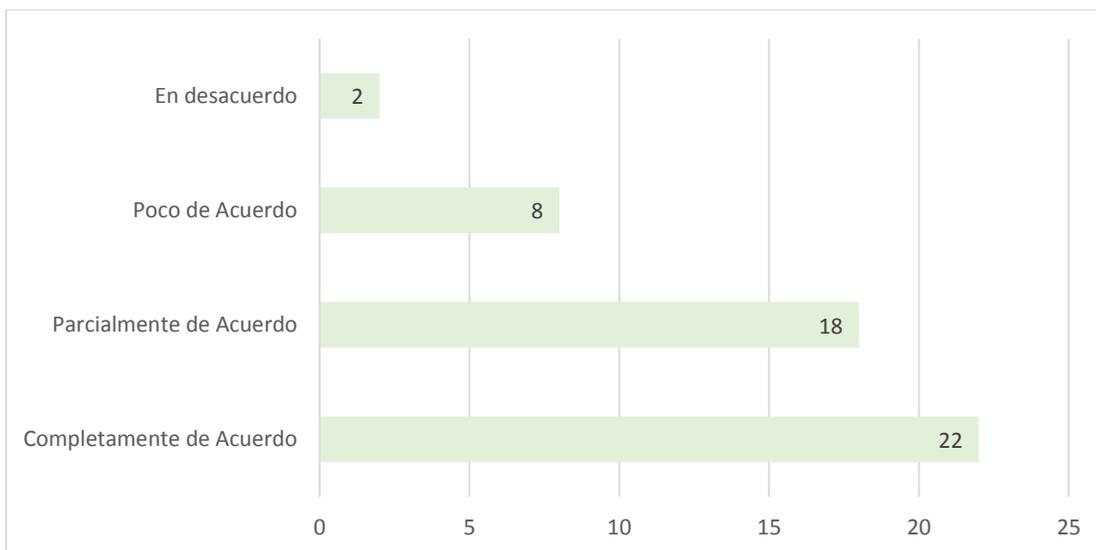
Tabla 54

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	22	44,00%
Parcialmente de Acuerdo	18	36,00%
Poco de Acuerdo	8	16,00%
En desacuerdo	2	4,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

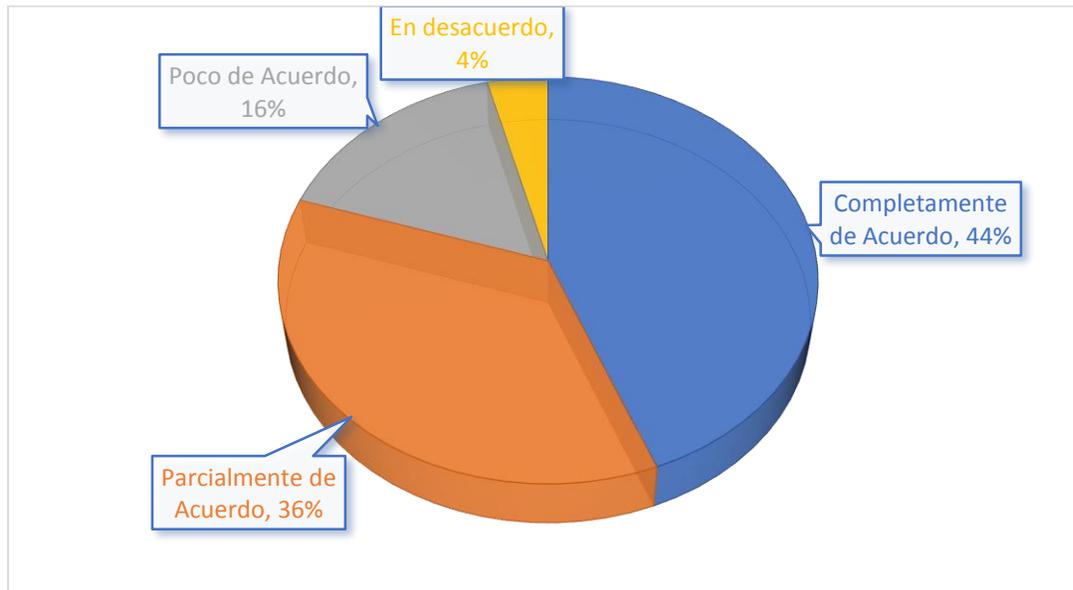
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

33.-En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero

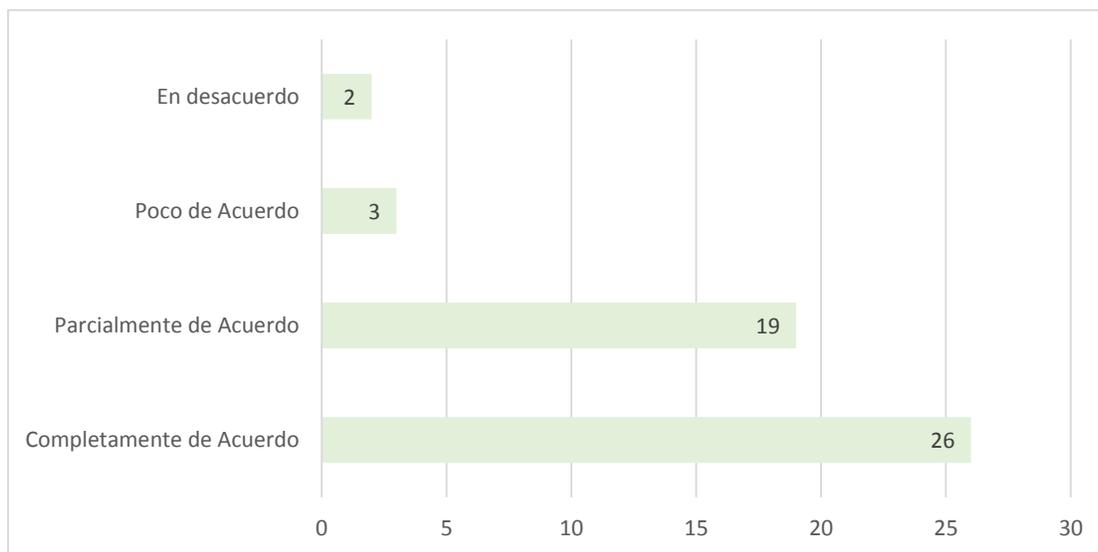
Tabla 55

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	26	52,00%
Parcialmente de Acuerdo	19	38,00%
Poco de Acuerdo	3	6,00%
En desacuerdo	2	4,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

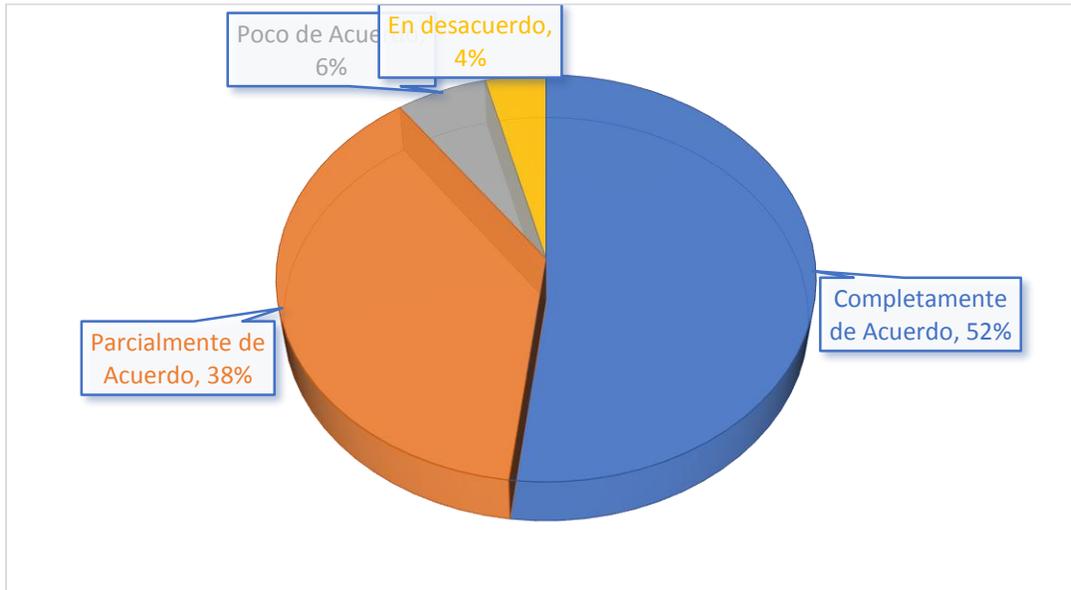
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

34.- En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación

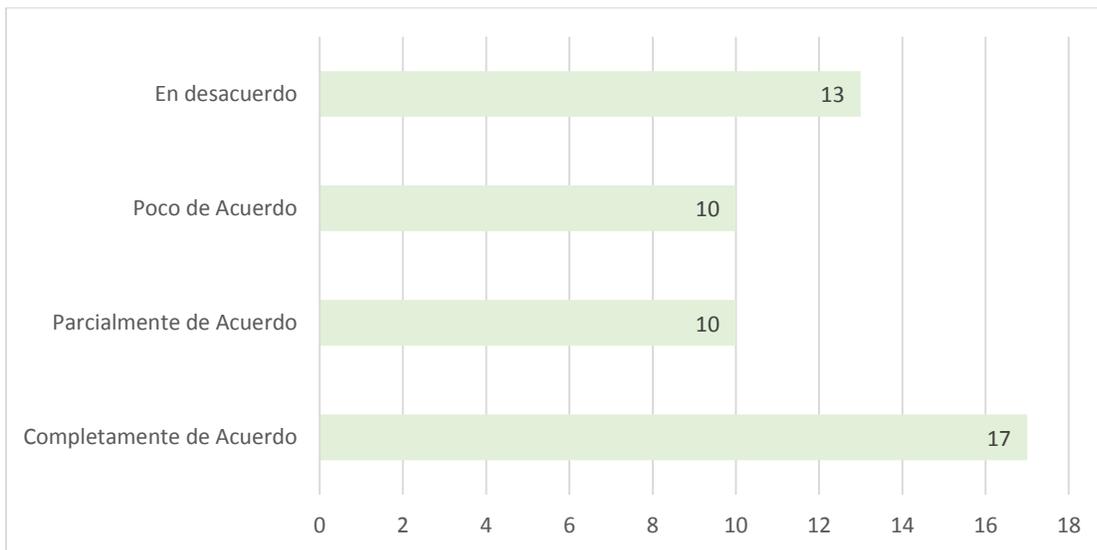
Tabla 56

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	17	34,00%
Parcialmente de Acuerdo	10	20,00%
Poco de Acuerdo	10	20,00%
En desacuerdo	13	26,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

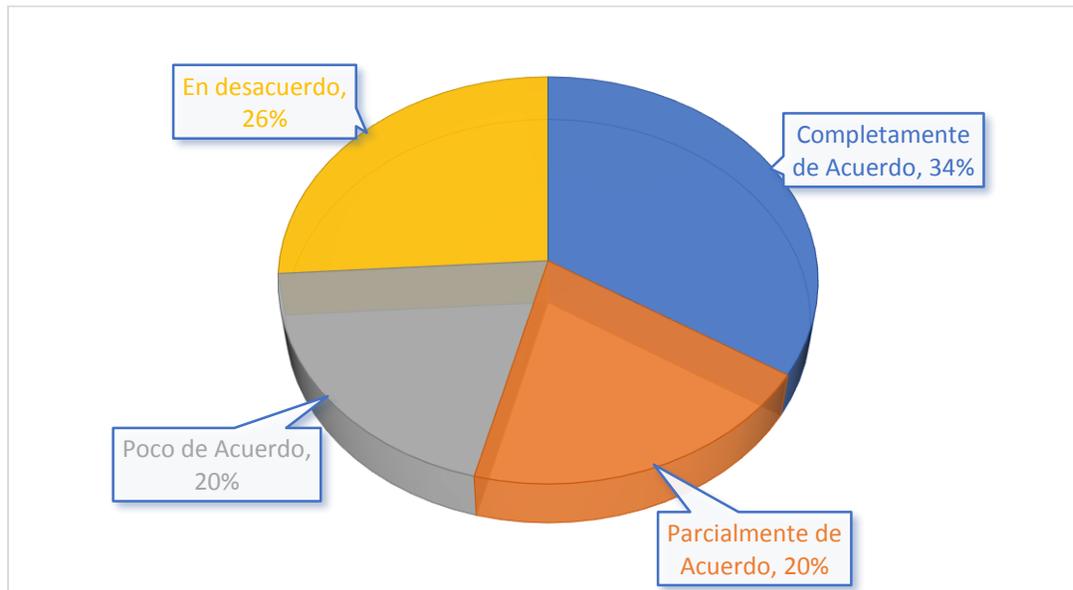
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

35.- En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan

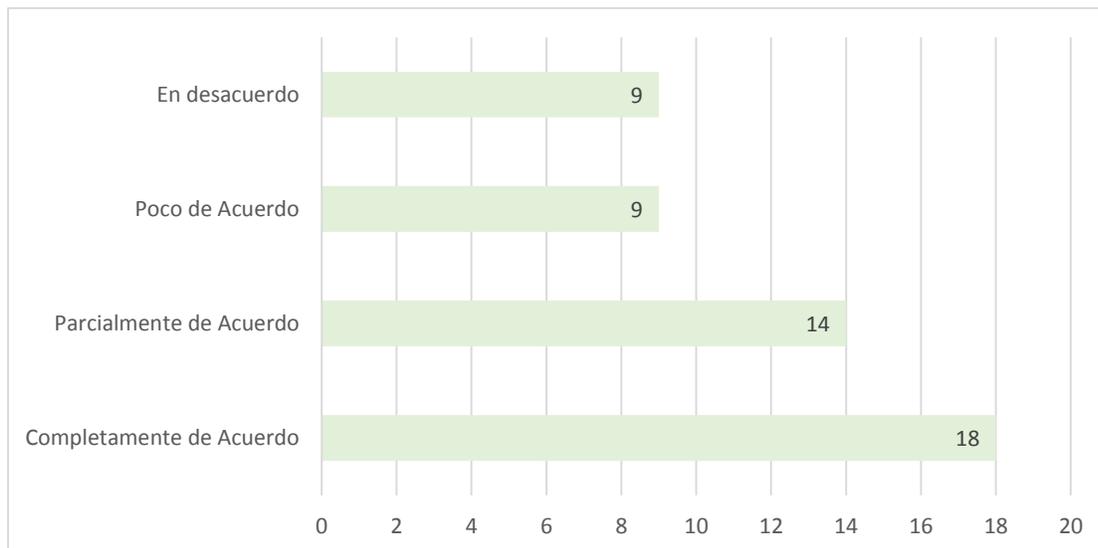
Tabla 57

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	18	36,00%
Parcialmente de Acuerdo	14	28,00%
Poco de Acuerdo	9	18,00%
En desacuerdo	9	18,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

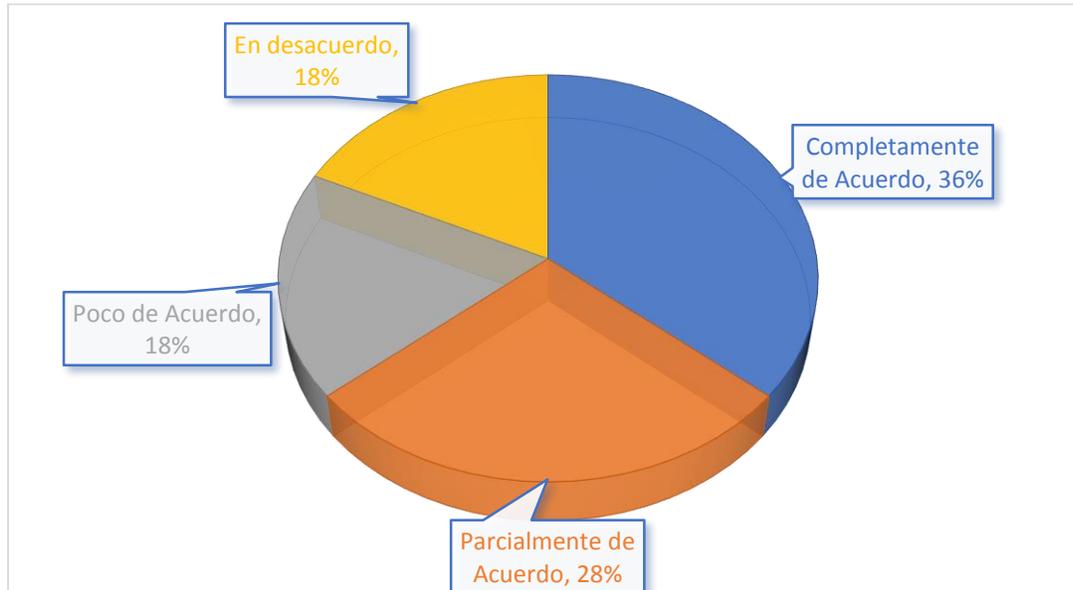
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

36.- Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo

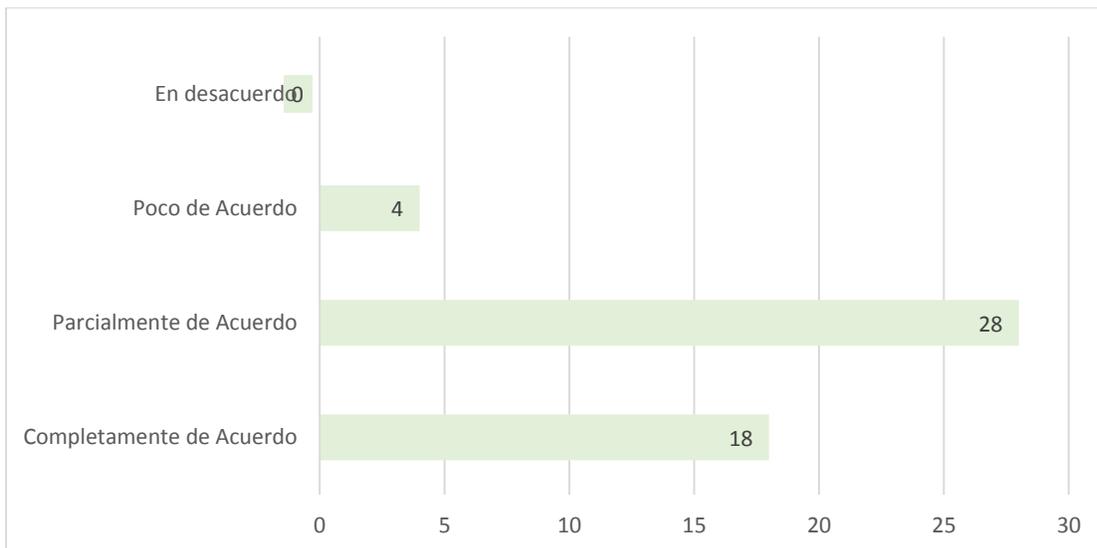
Tabla 58

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	18	36,00%
Parcialmente de Acuerdo	28	56,00%
Poco de Acuerdo	4	8,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

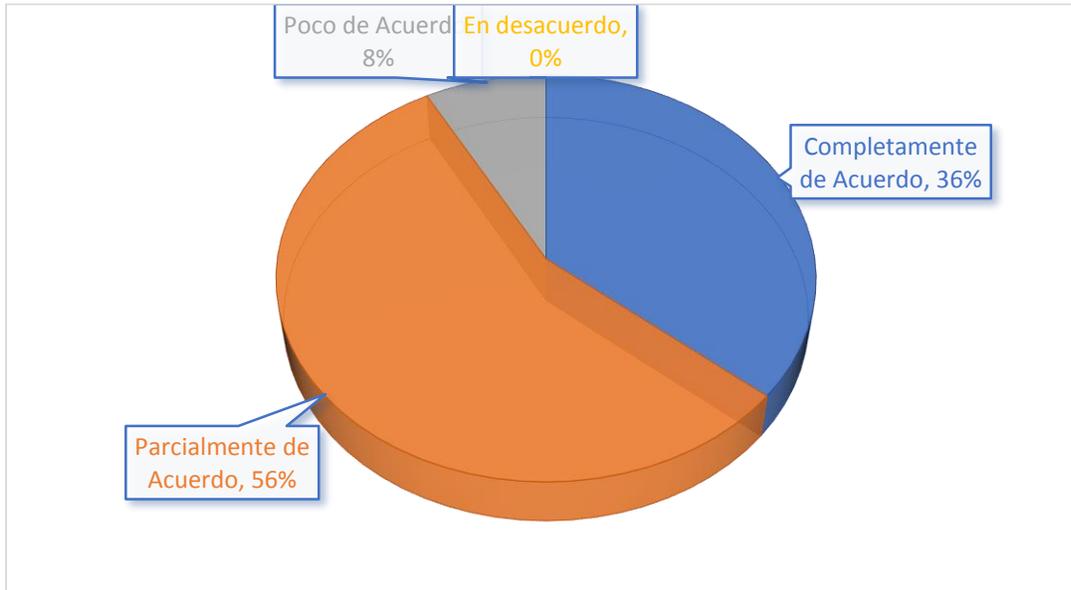
Tabla



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

37.- En mi trabajo existe un buen ambiente laboral

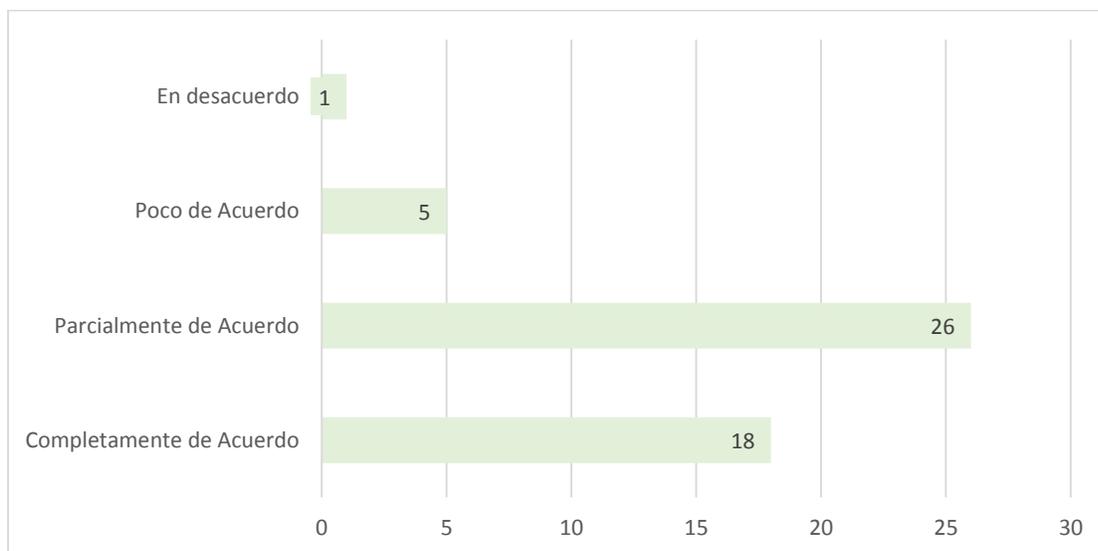
Tabla 59

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	18	36,00%
Parcialmente de Acuerdo	26	52,00%
Poco de Acuerdo	5	10,00%
En desacuerdo	1	2,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

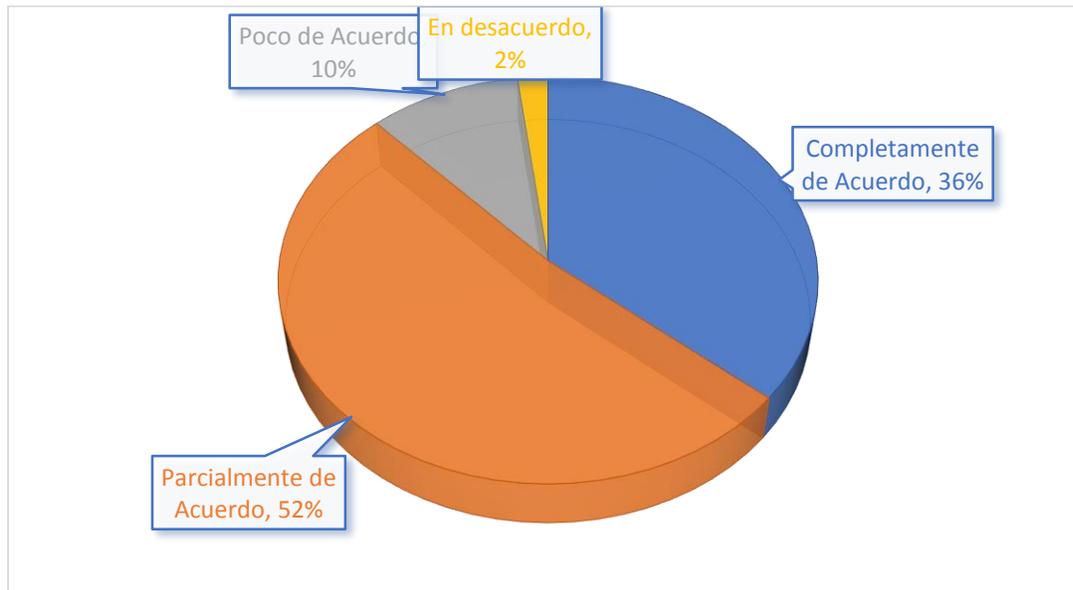
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

38.- Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades

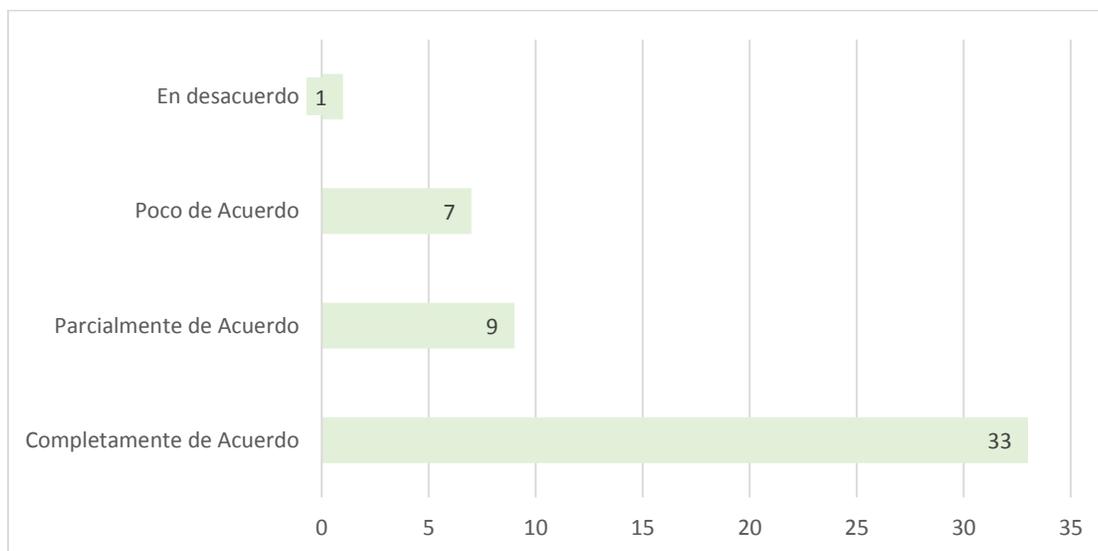
Tabla 60

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	33	66,00%
Parcialmente de Acuerdo	9	18,00%
Poco de Acuerdo	7	14,00%
En desacuerdo	1	2,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

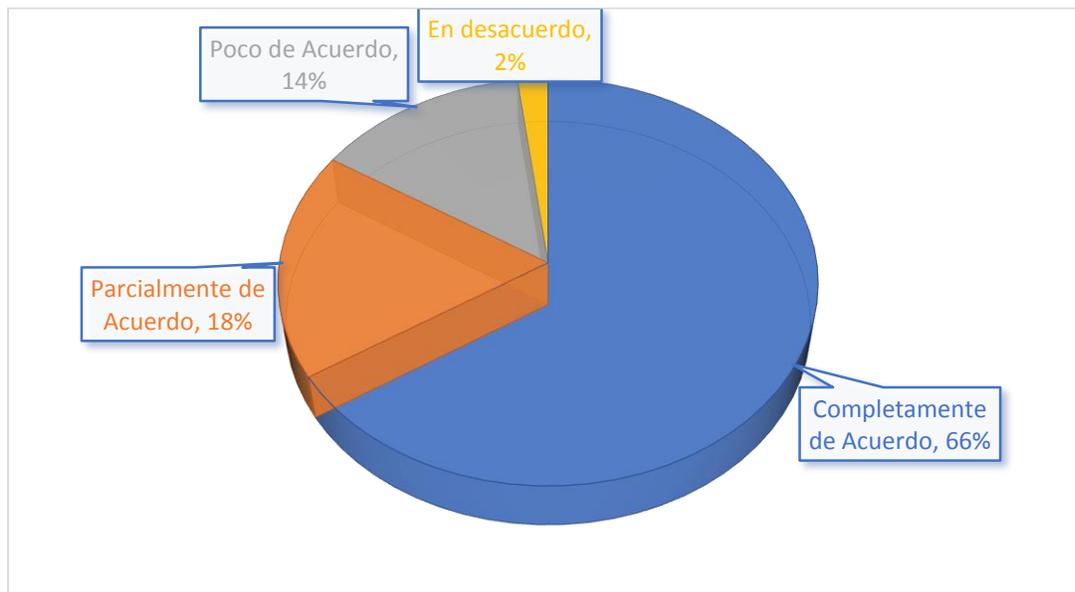
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

39.- En mi trabajo me siento aceptado y valorado

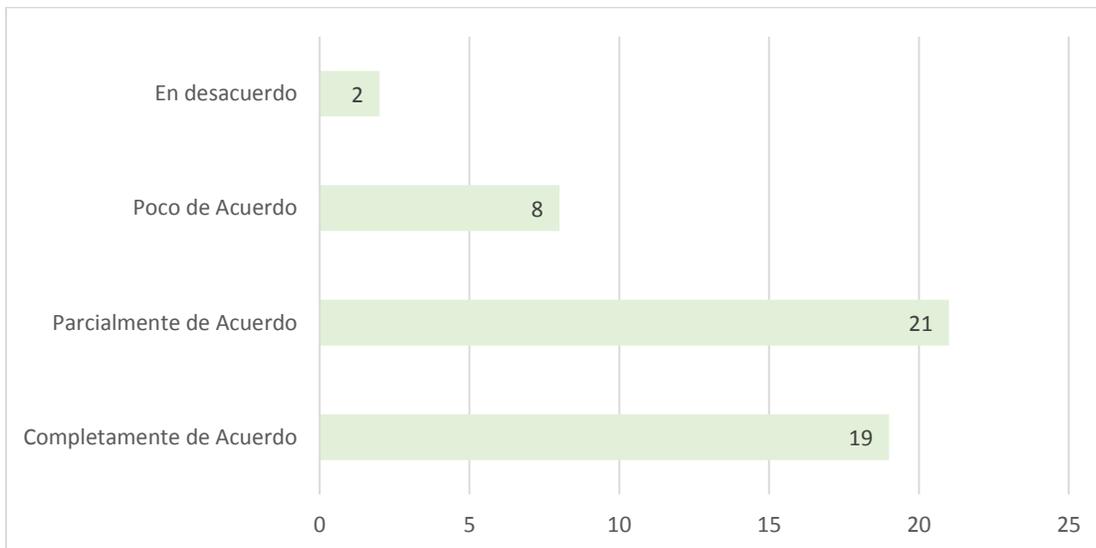
Tabla 61

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	19	38,00%
Parcialmente de Acuerdo	21	42,00%
Poco de Acuerdo	8	16,00%
En desacuerdo	2	4,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

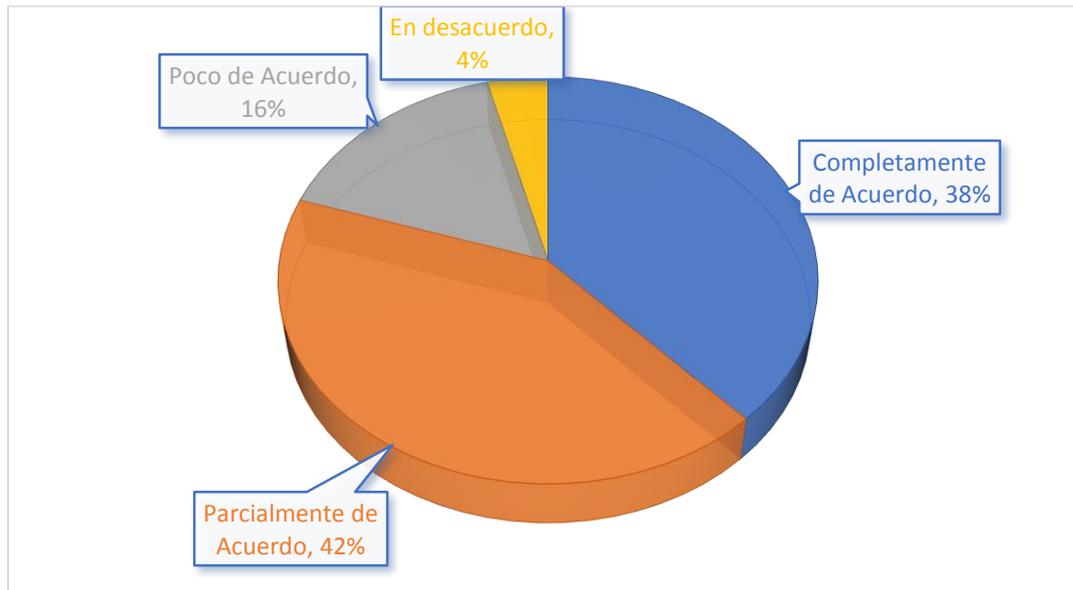
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

40.- Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad

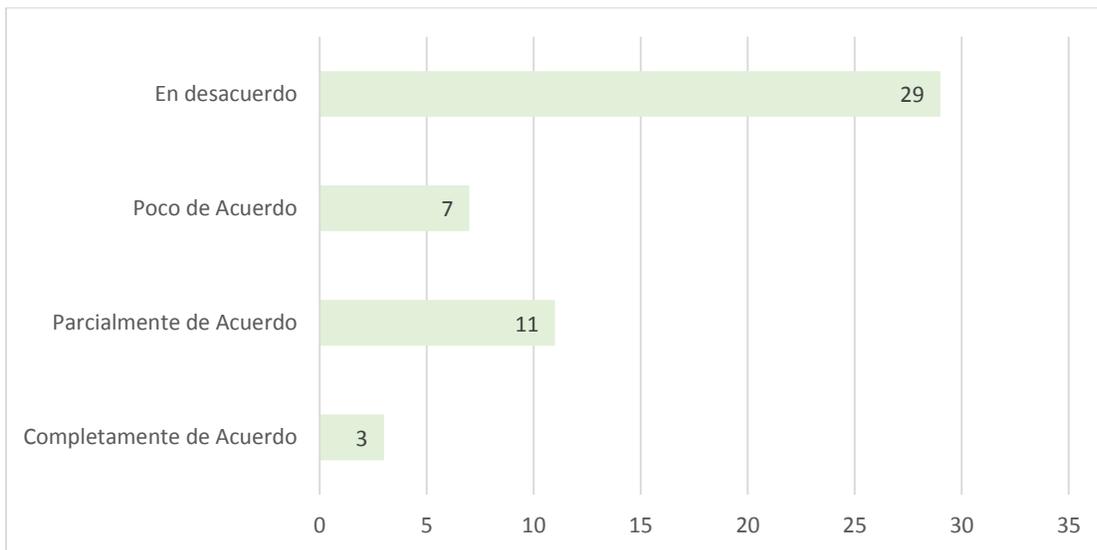
Tabla 62

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	3	6,00%
Parcialmente de Acuerdo	11	22,00%
Poco de Acuerdo	7	14,00%
En desacuerdo	29	56,00%
Total	50	98,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

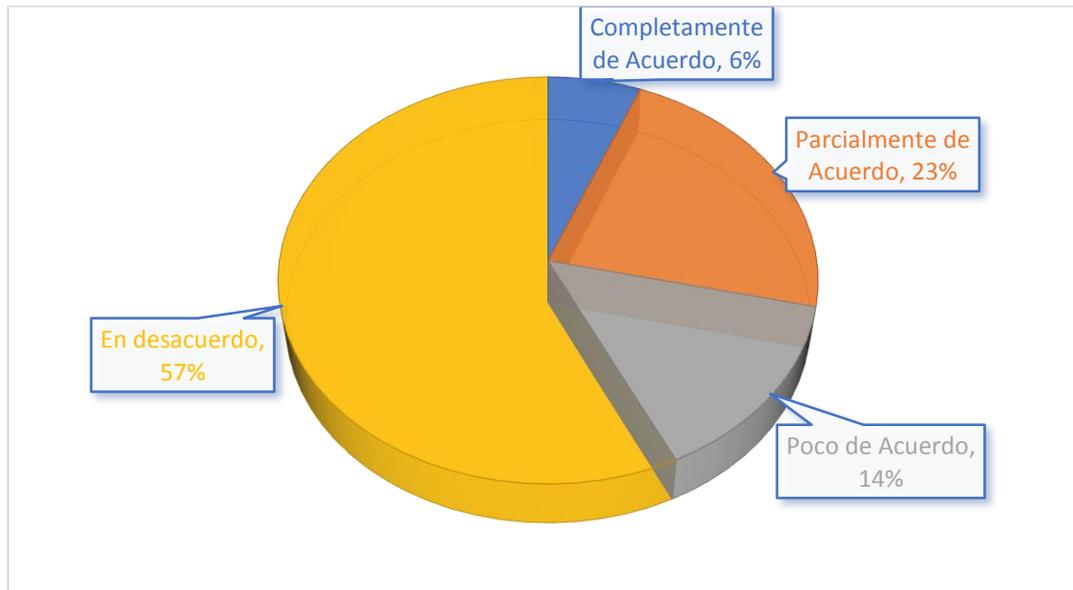
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

41.- Considero que mi trabajo está libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.

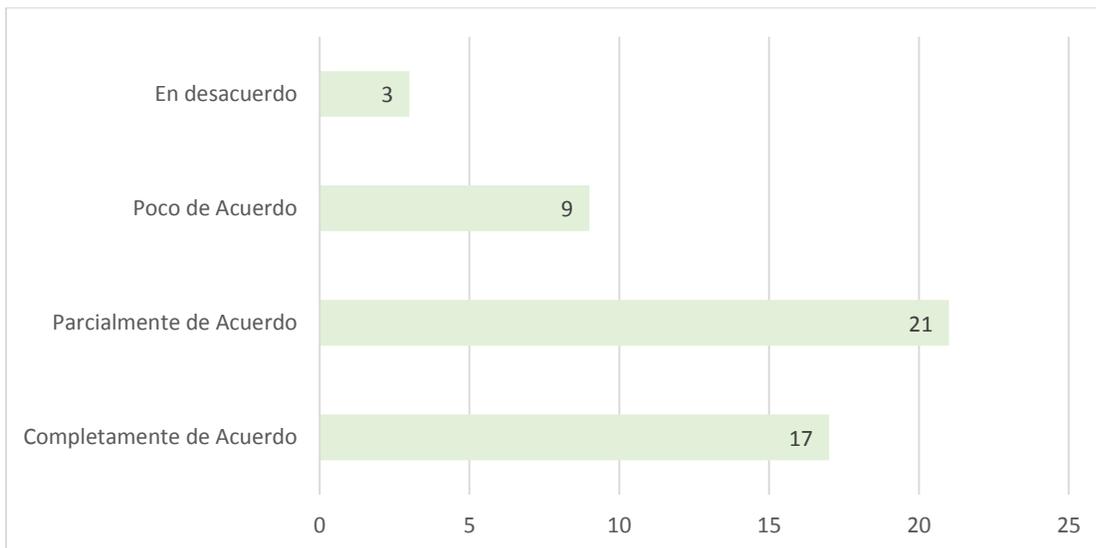
Tabla 63

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	17	34,00%
Parcialmente de Acuerdo	21	42,00%
Poco de Acuerdo	9	18,00%
En desacuerdo	3	6,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

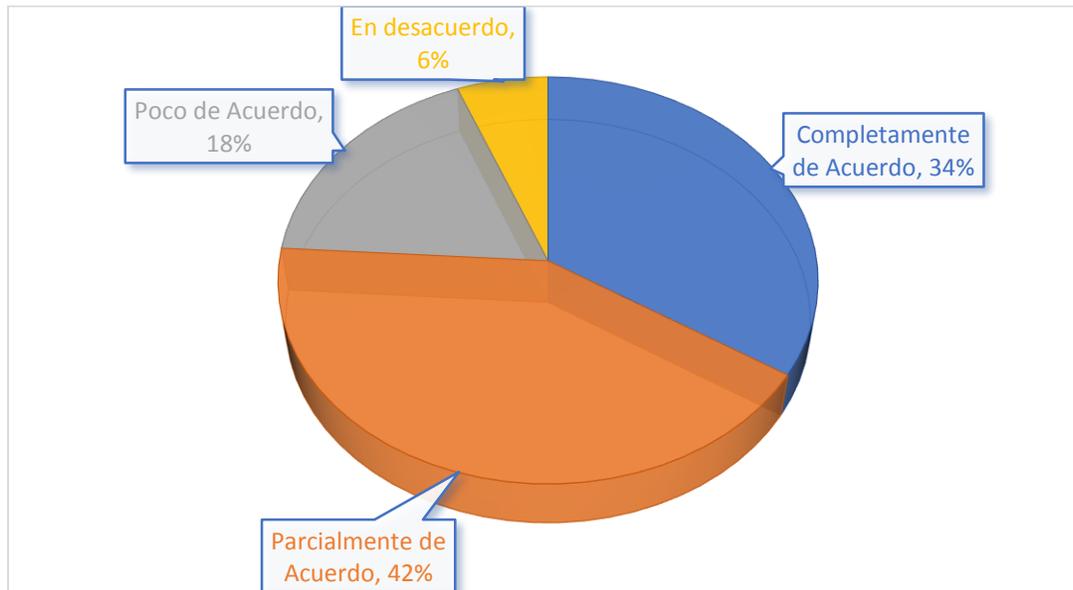
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

42.- Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.

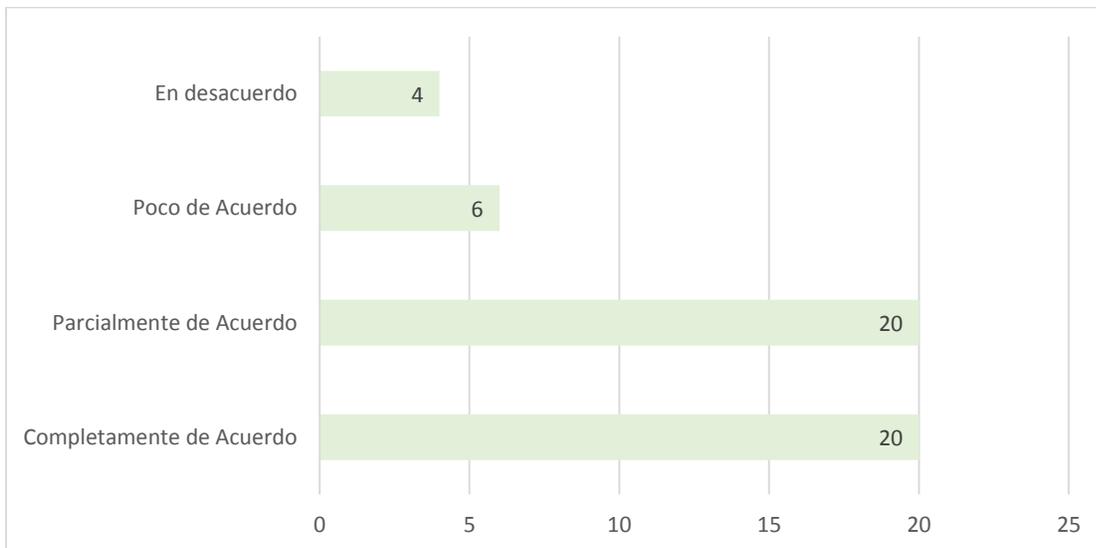
Tabla 64

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	20	40,00%
Parcialmente de Acuerdo	20	40,00%
Poco de Acuerdo	6	12,00%
En desacuerdo	4	8,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

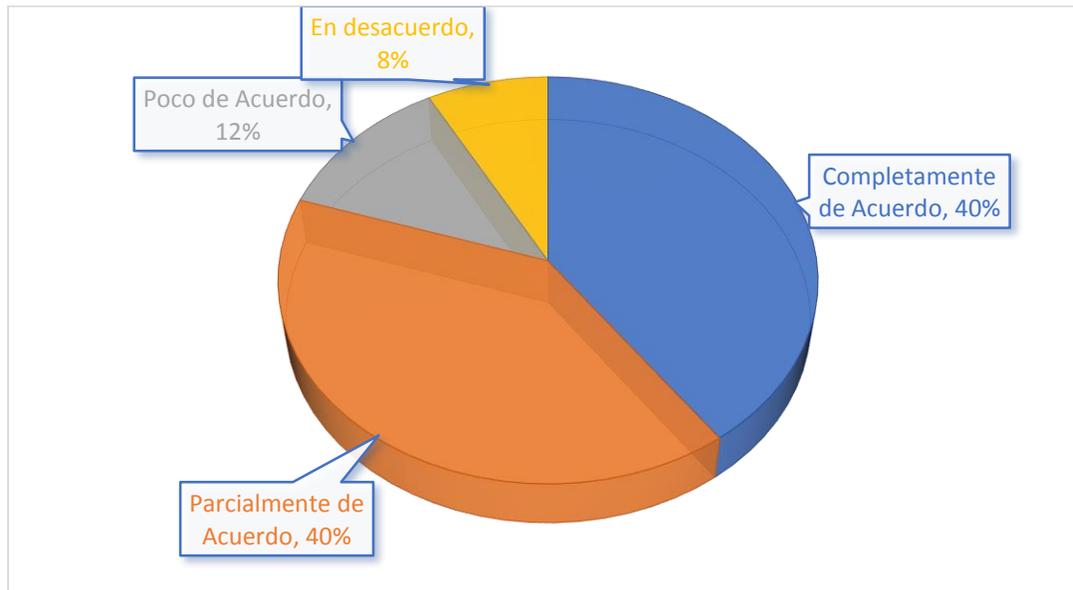
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

43.- En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral

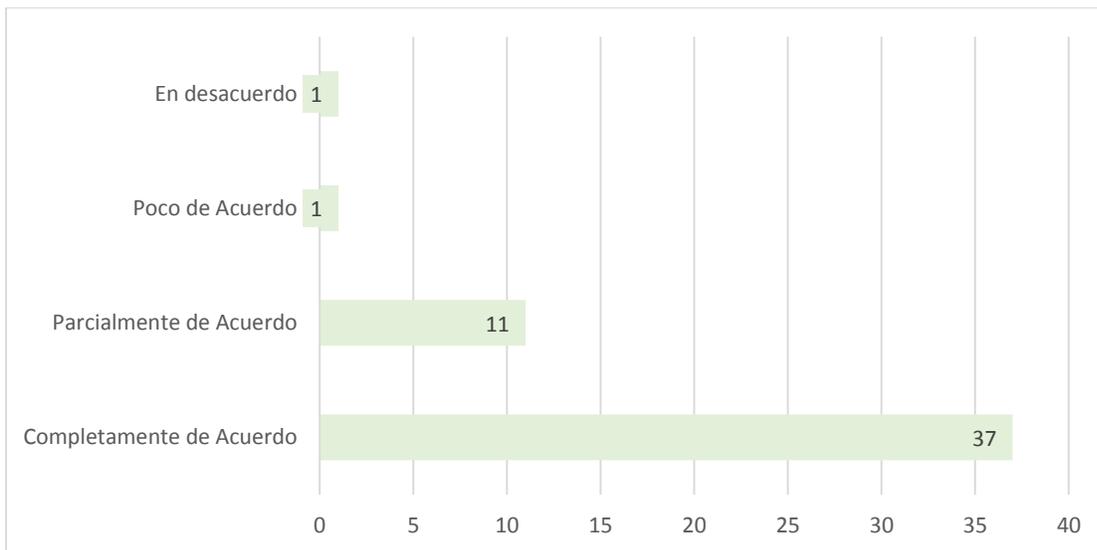
Tabla 65

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje %</b>
Completamente de Acuerdo	37	74,00%
Parcialmente de Acuerdo	11	22,00%
Poco de Acuerdo	1	2,00%
En desacuerdo	1	2,00%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

44.- Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental

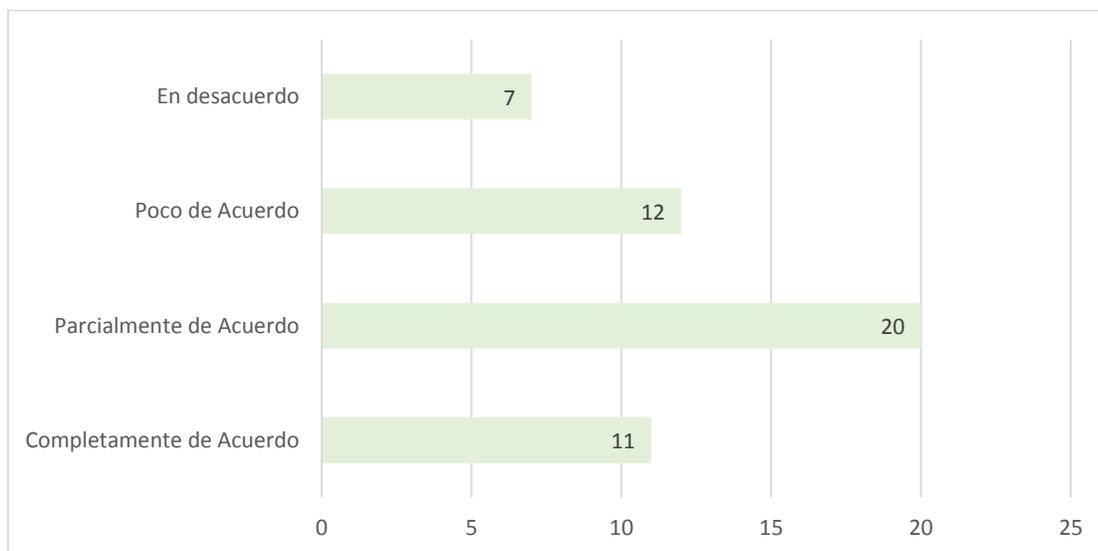
Tabla 66

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	11	22,00%
Parcialmente de Acuerdo	20	40,00%
Poco de Acuerdo	12	24,00%
En desacuerdo	7	14,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

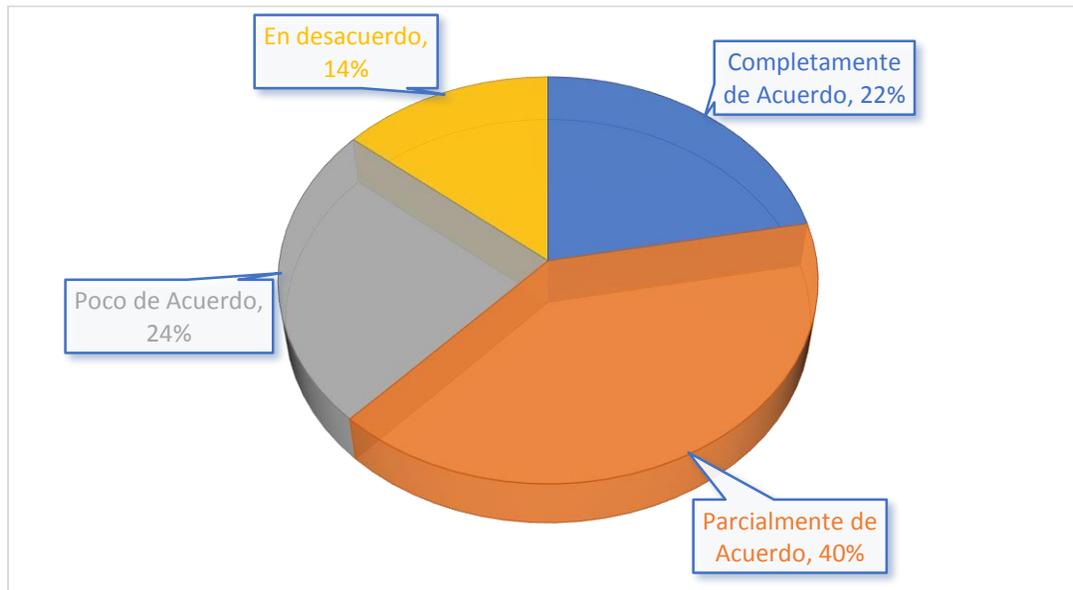
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

45.-Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando

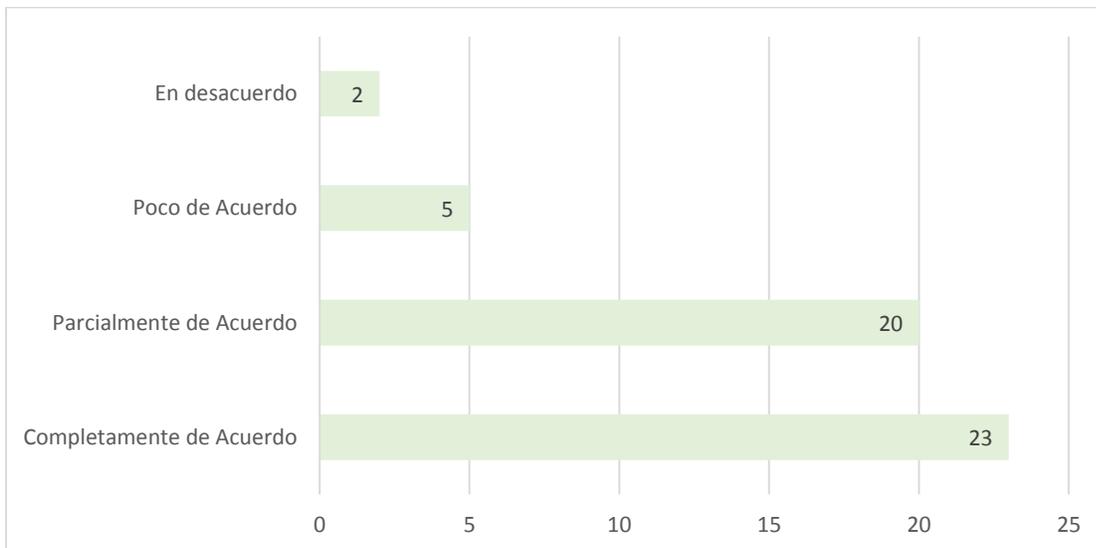
Tabla 67

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	23	46,00%
Parcialmente de Acuerdo	20	40,00%
Poco de Acuerdo	5	10,00%
En desacuerdo	2	4,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

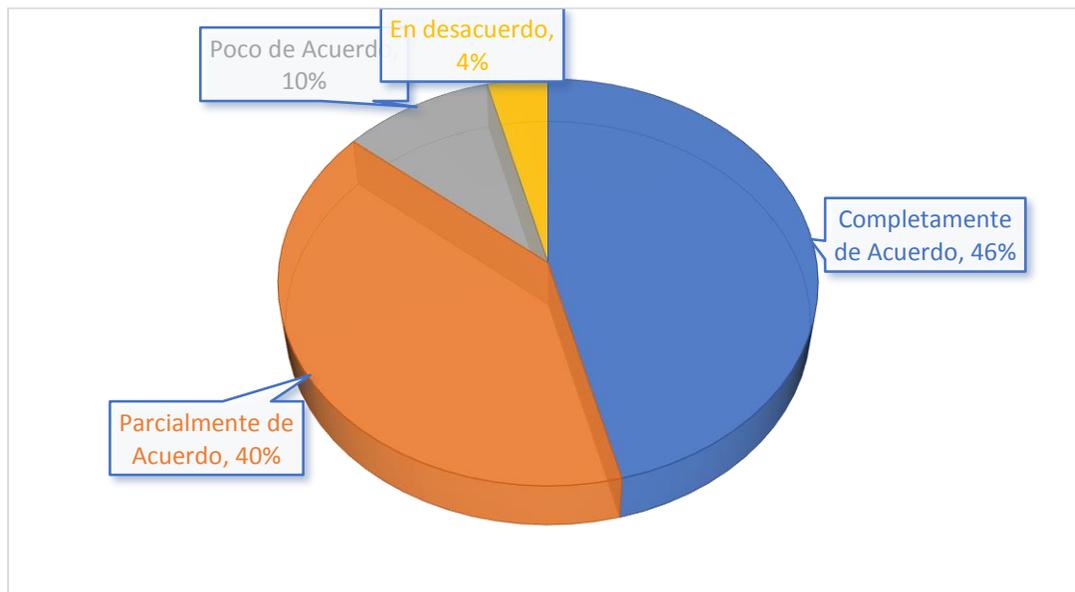
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

46.- Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo

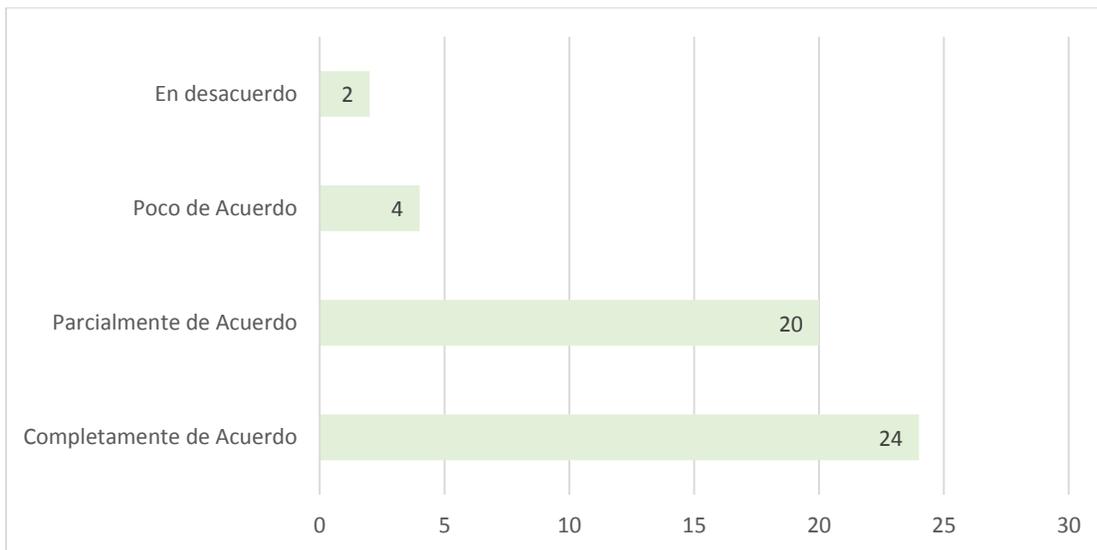
Tabla 68

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	24	48,00%
Parcialmente de Acuerdo	20	40,00%
Poco de Acuerdo	4	8,00%
En desacuerdo	2	4,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

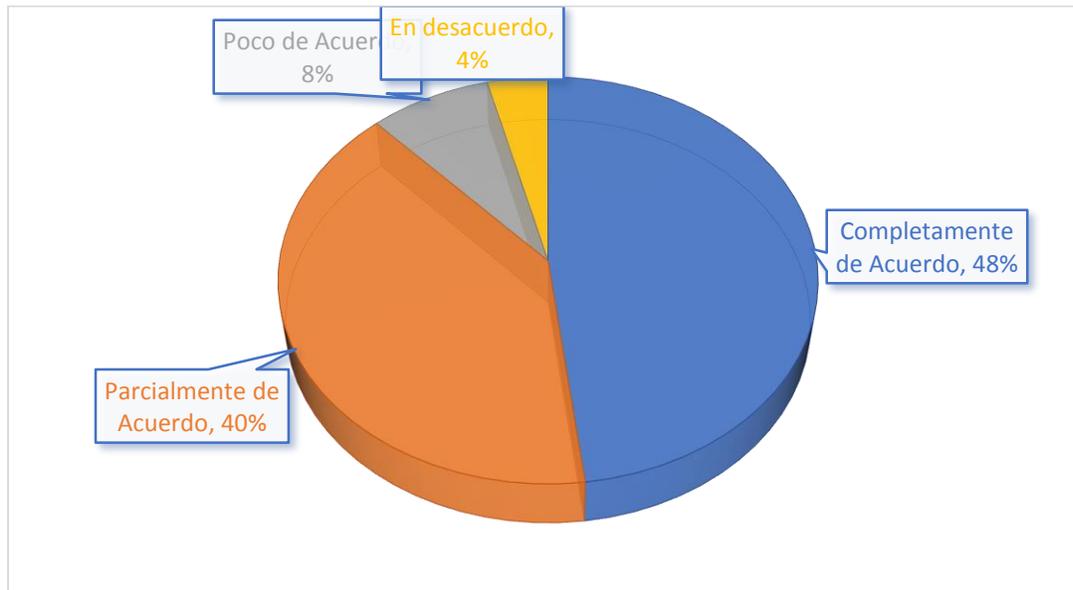
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

47.- Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

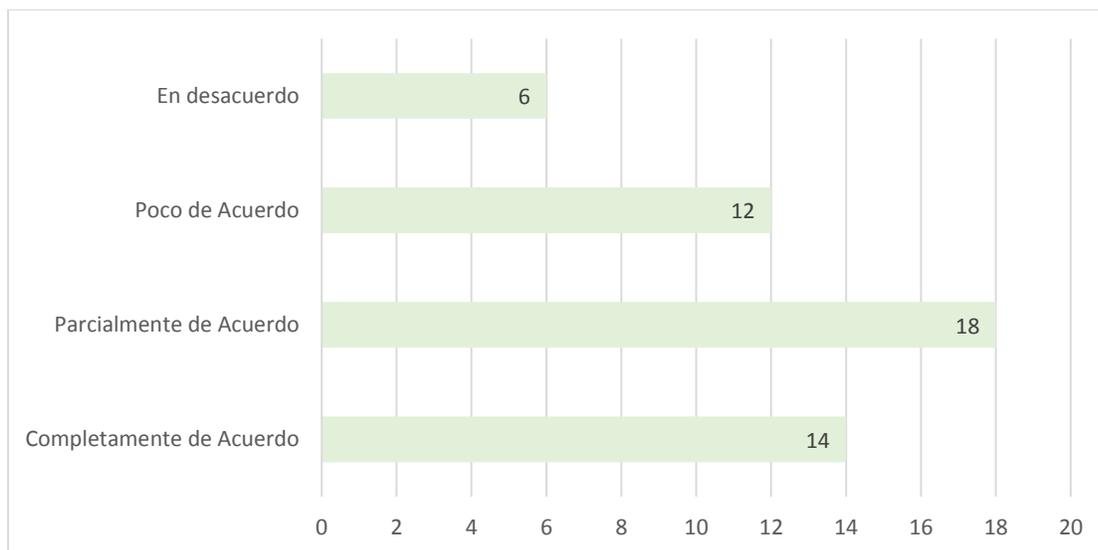
Tabla 69

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	14	28,00%
Parcialmente de Acuerdo	18	36,00%
Poco de Acuerdo	12	24,00%
En desacuerdo	6	12,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

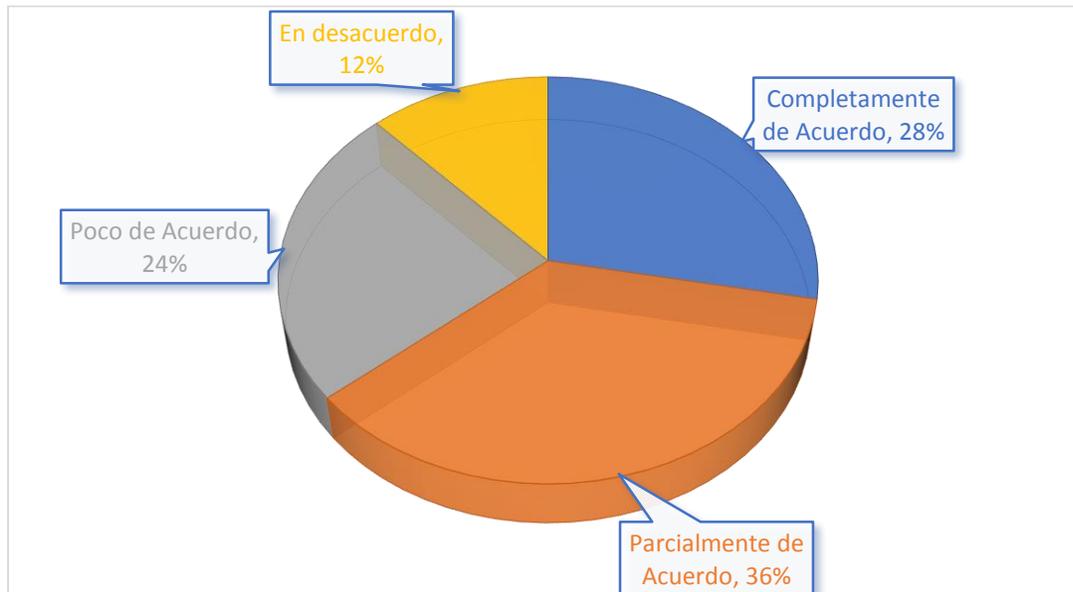
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

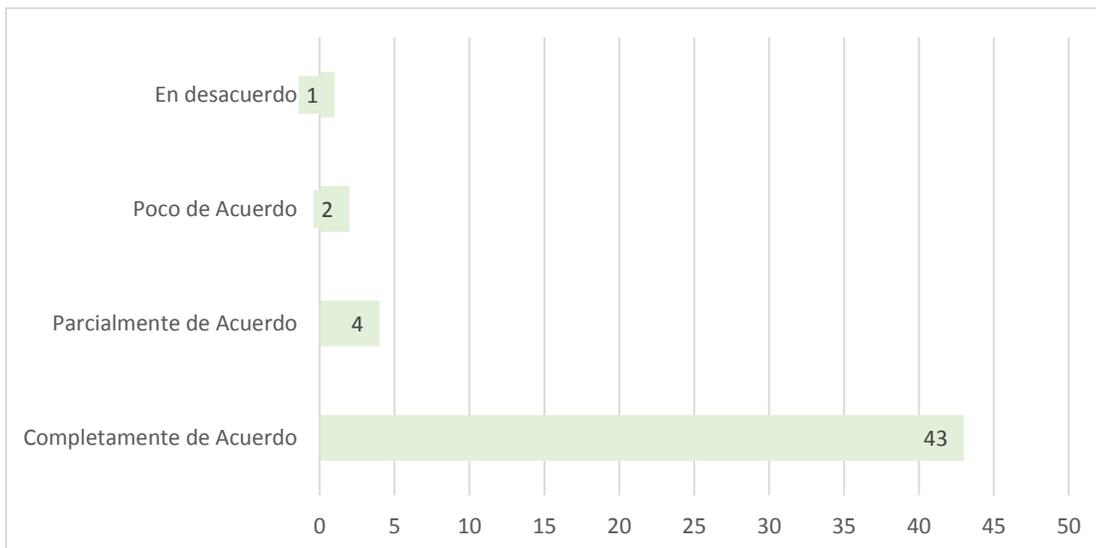
48.- Mi trabajo está libre de acoso sexual

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	43	86,00%
Parcialmente de Acuerdo	4	8,00%
Poco de Acuerdo	2	4,00%
En desacuerdo	1	2,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

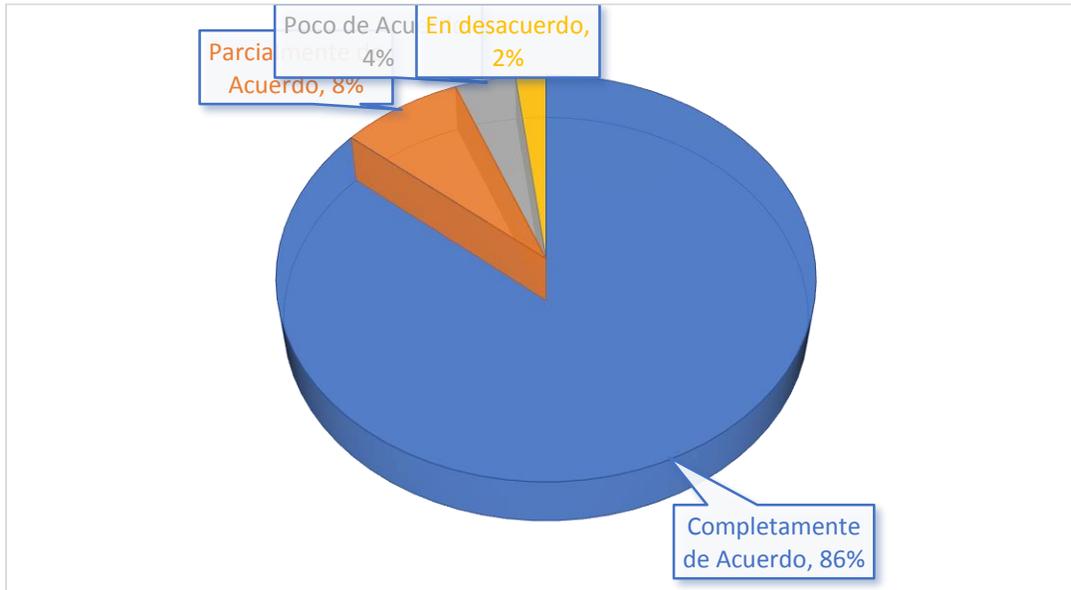
Gráfico 70



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

49.- En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales

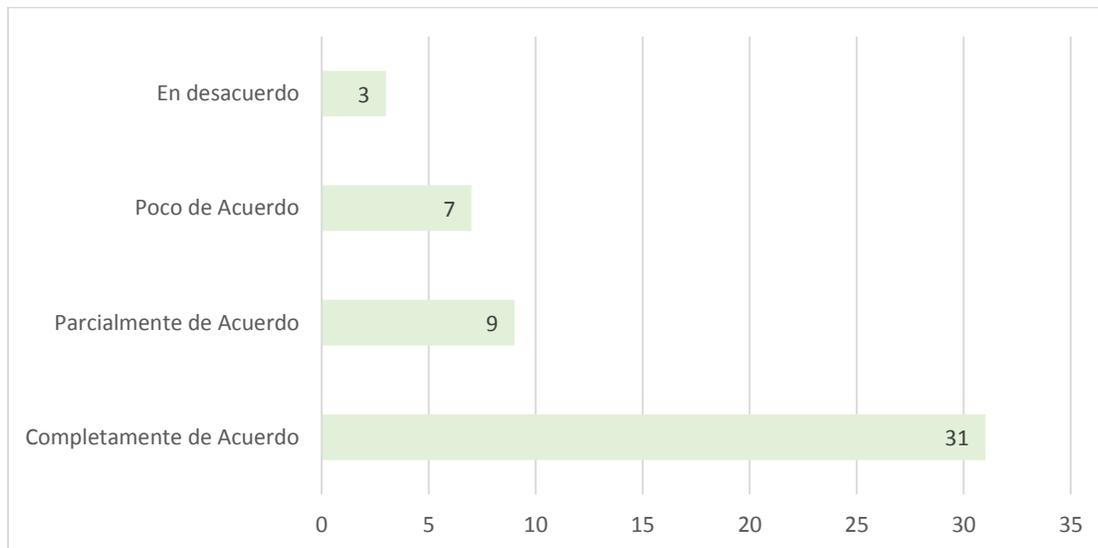
Tabla 71

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	31	62,00%
Parcialmente de Acuerdo	9	18,00%
Poco de Acuerdo	7	14,00%
En desacuerdo	3	6,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

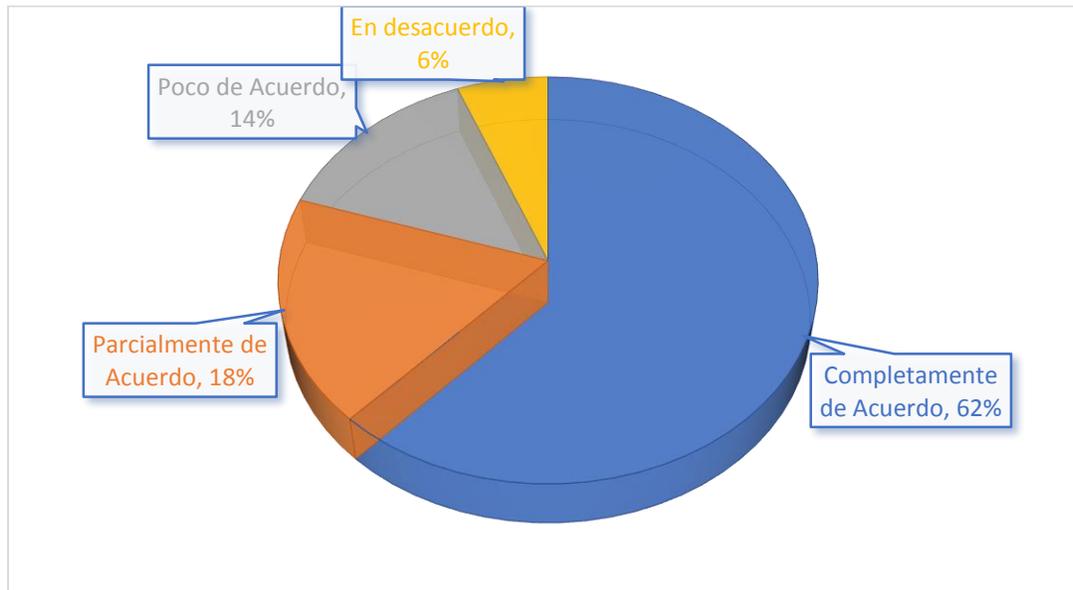
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

50.- Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.

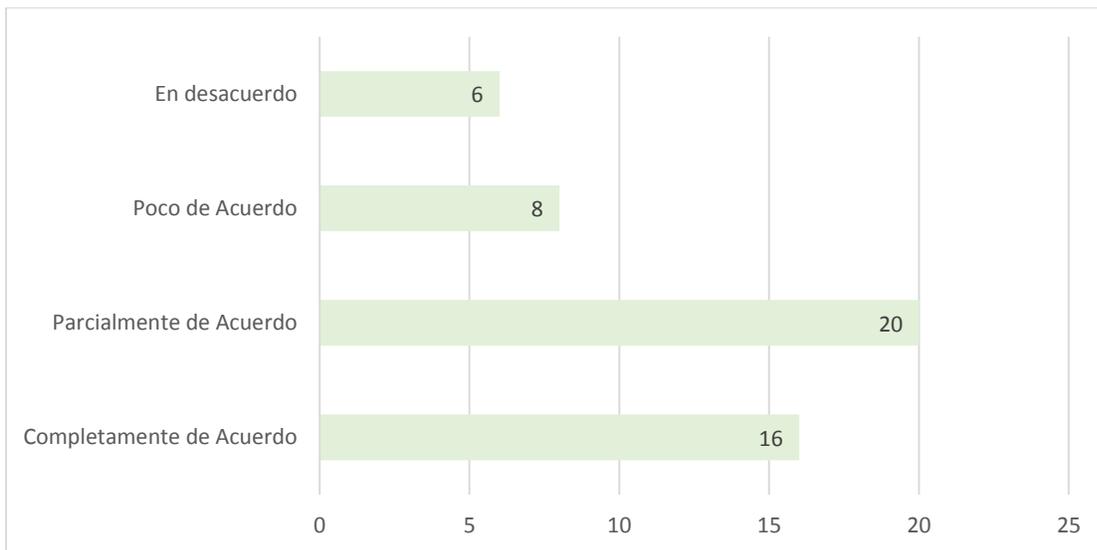
Tabla 72

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	16	32,00%
Parcialmente de Acuerdo	20	40,00%
Poco de Acuerdo	8	16,00%
En desacuerdo	6	12,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

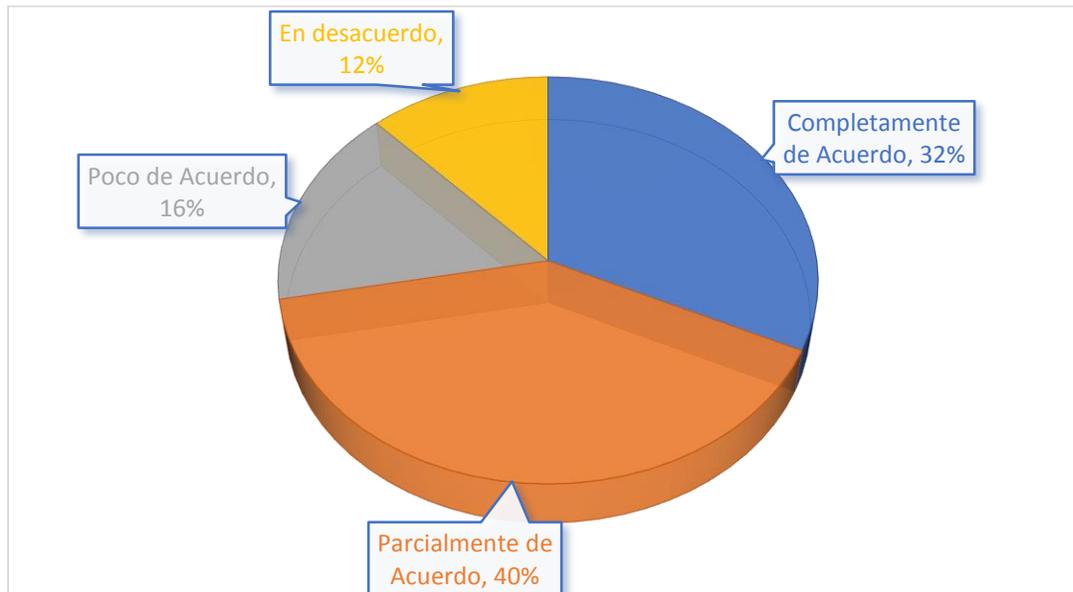
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

51.- Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.

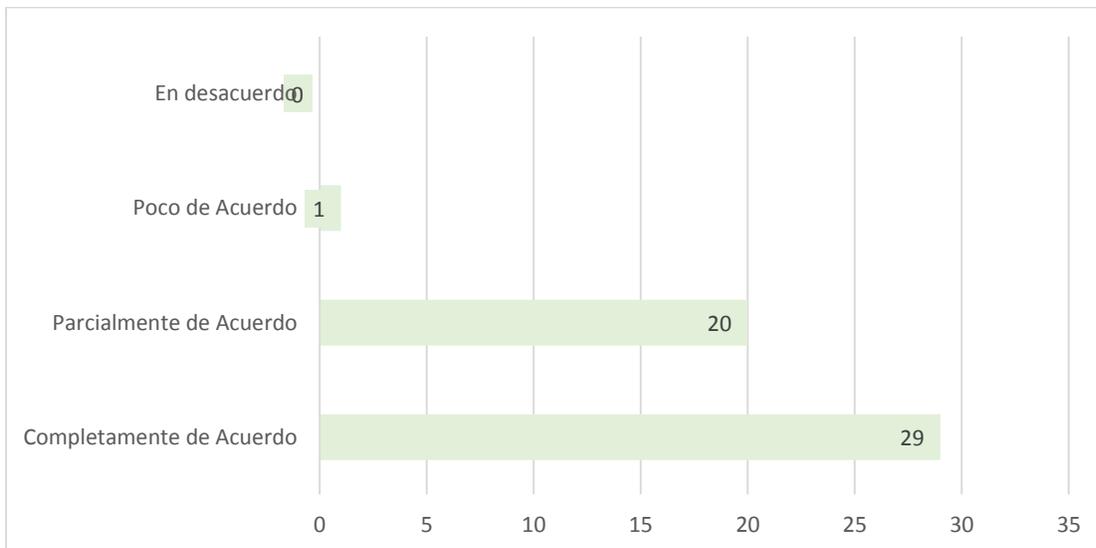
Tabla 73

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	29	58,00%
Parcialmente de Acuerdo	20	40,00%
Poco de Acuerdo	1	2,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

52.- Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución.

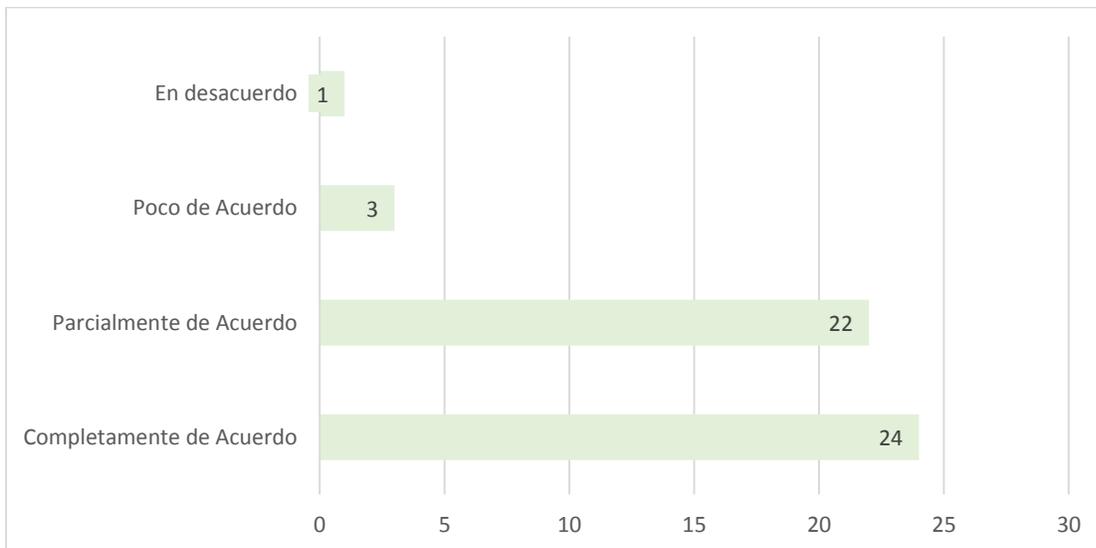
Tabla 74

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	24	48,00%
Parcialmente de Acuerdo	22	44,00%
Poco de Acuerdo	3	6,00%
En desacuerdo	1	2,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

53.- En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.

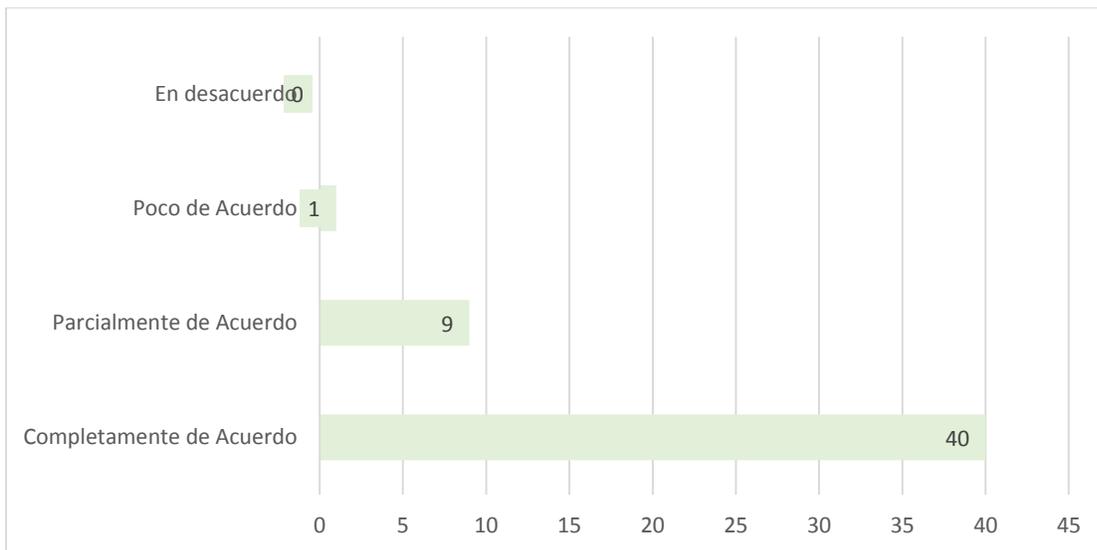
Tabla 75

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	40	80,00%
Parcialmente de Acuerdo	9	18,00%
Poco de Acuerdo	1	2,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

54.- Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.

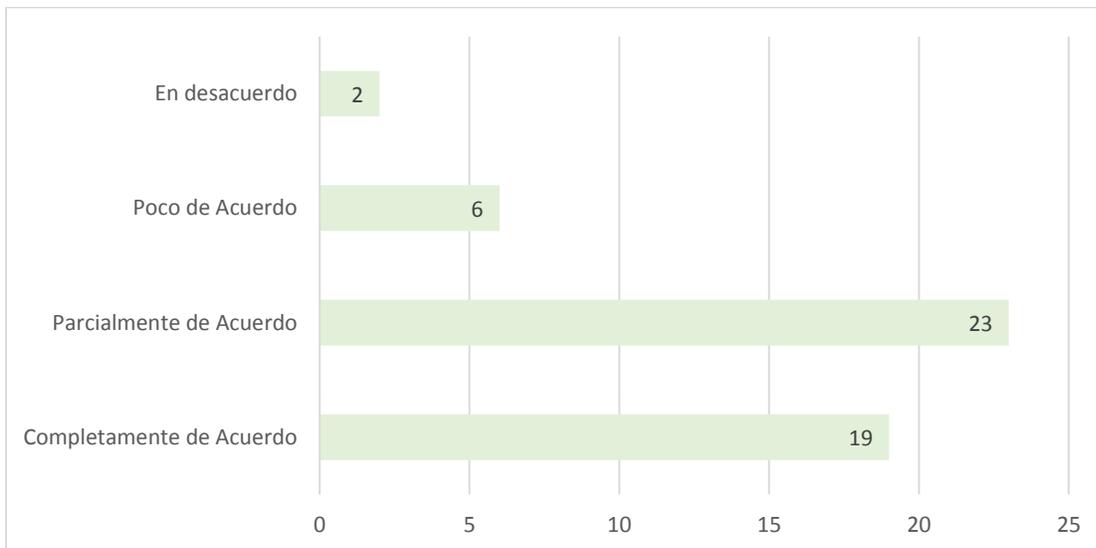
Tabla 76

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	19	38,00%
Parcialmente de Acuerdo	23	46,00%
Poco de Acuerdo	6	12,00%
En desacuerdo	2	4,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

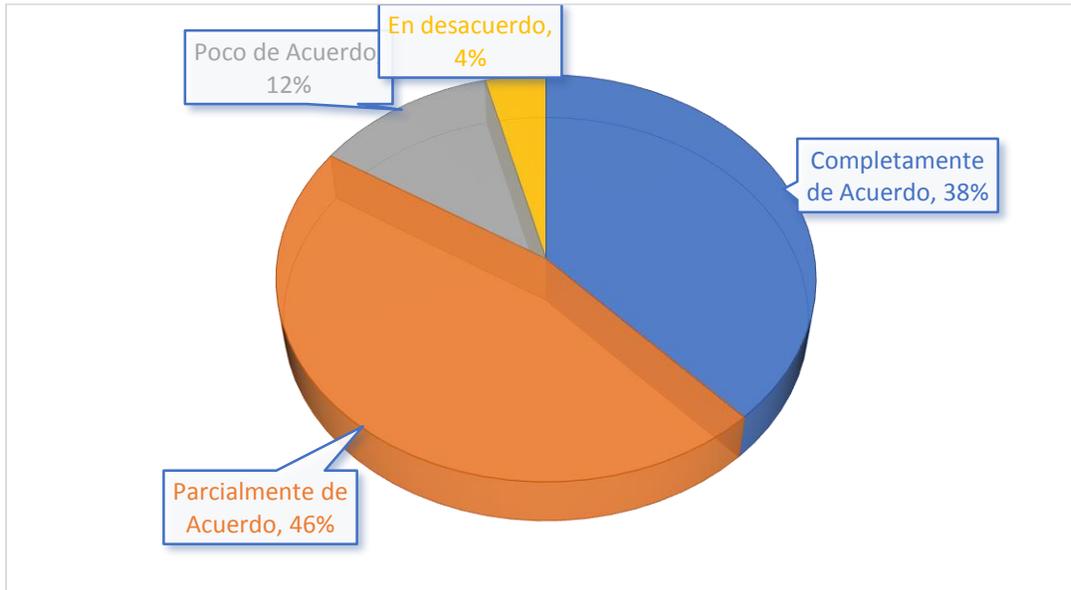
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

55.- Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo

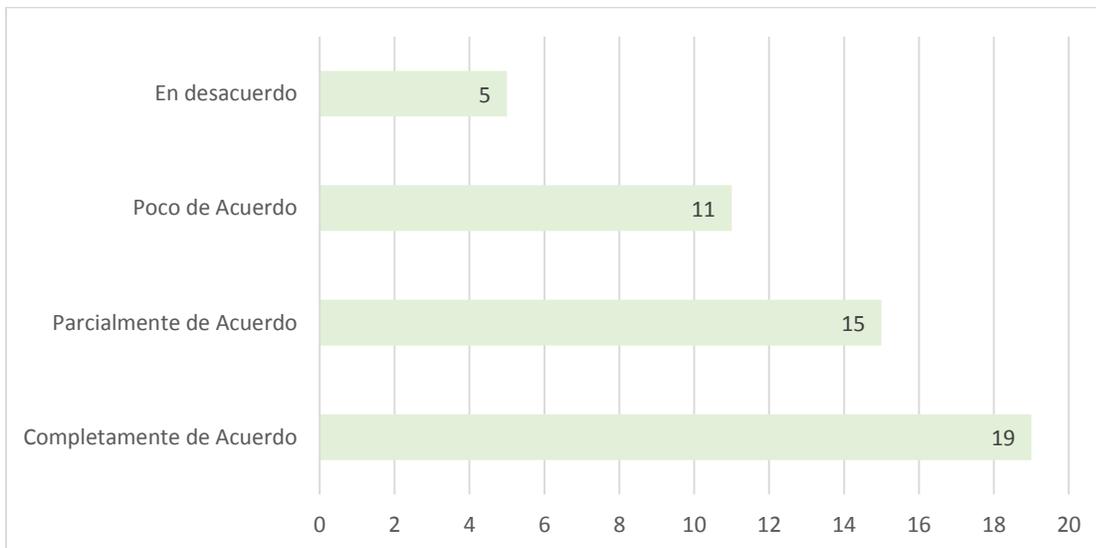
Tabla 77

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	19	38,00%
Parcialmente de Acuerdo	15	30,00%
Poco de Acuerdo	11	22,00%
En desacuerdo	5	10,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

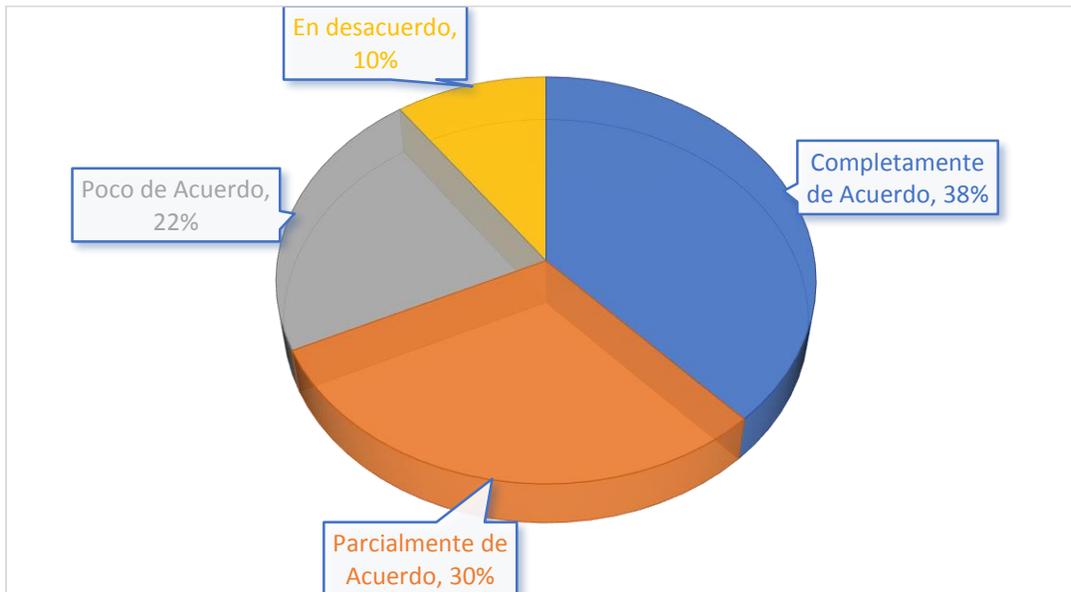
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

56.- En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral

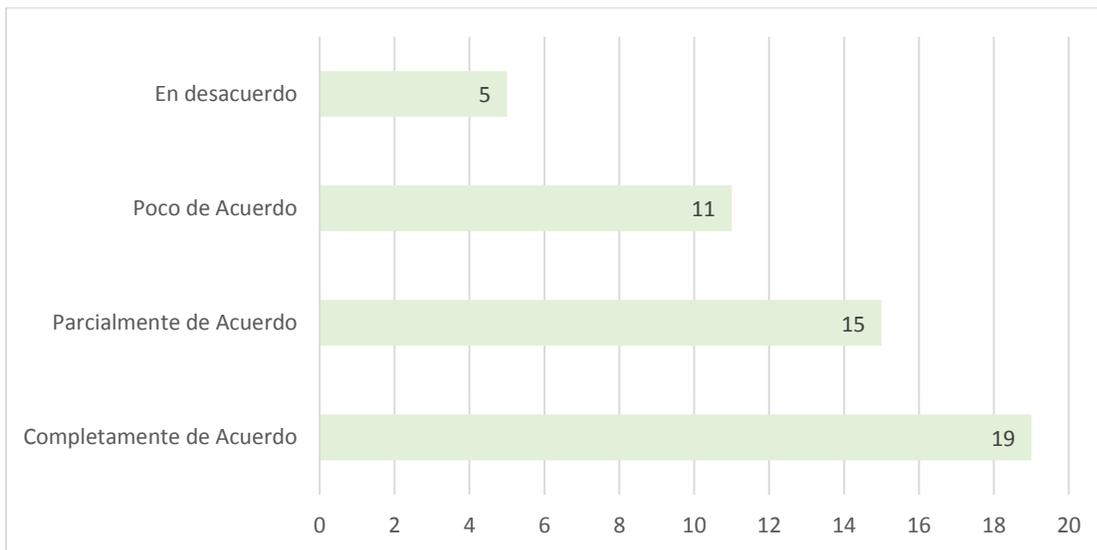
Tabla 78

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	19	38,00%
Parcialmente de Acuerdo	15	30,00%
Poco de Acuerdo	11	22,00%
En desacuerdo	5	10,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

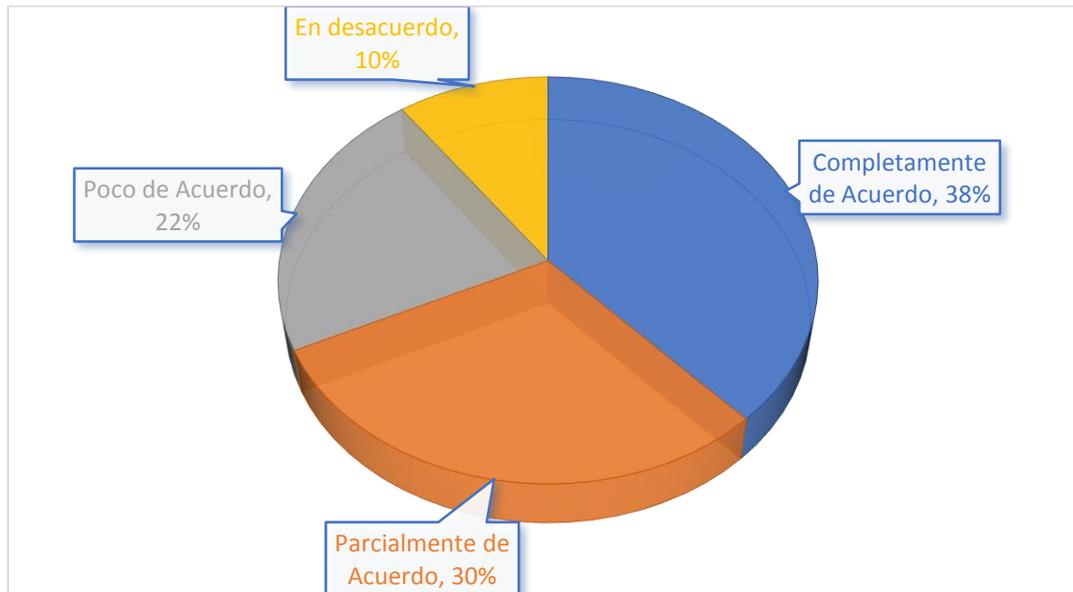
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

57.- Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)

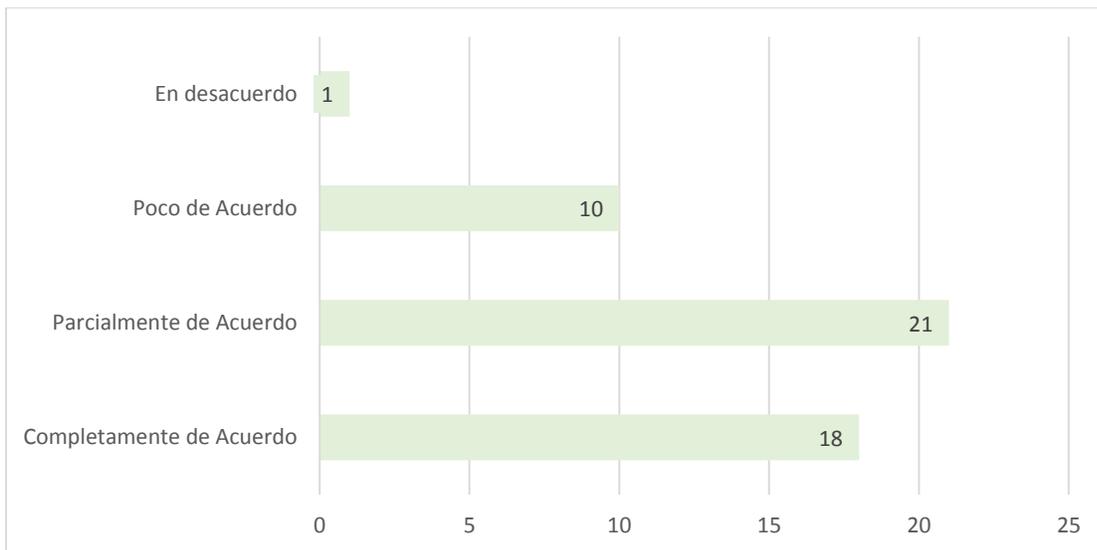
Tabla 79

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	18	36,00%
Parcialmente de Acuerdo	21	42,00%
Poco de Acuerdo	10	20,00%
En desacuerdo	1	2,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

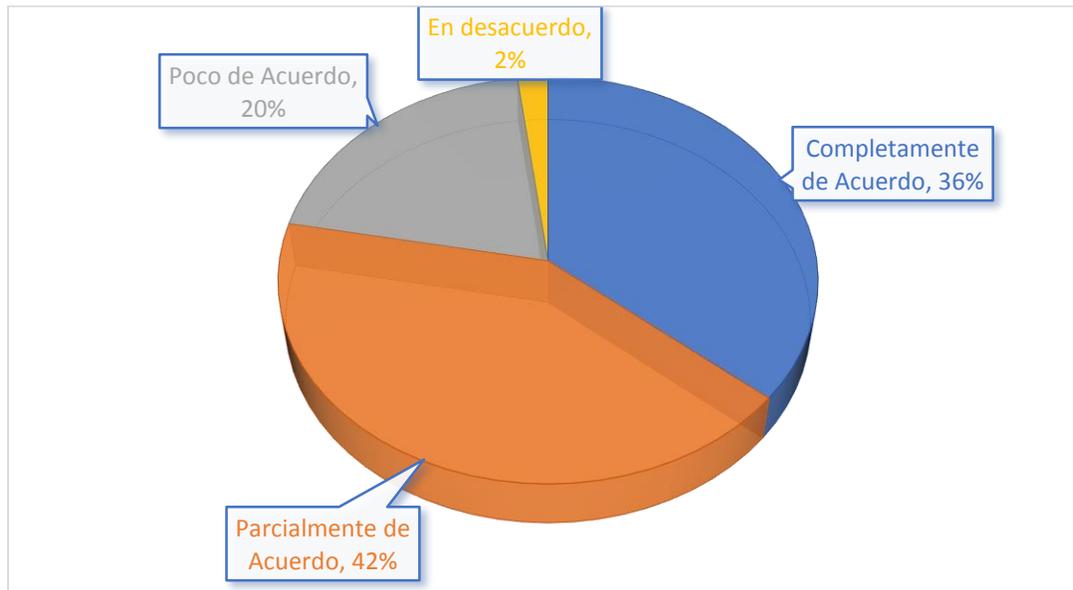
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

58.- Considero que me encuentro física y mentalmente saludable

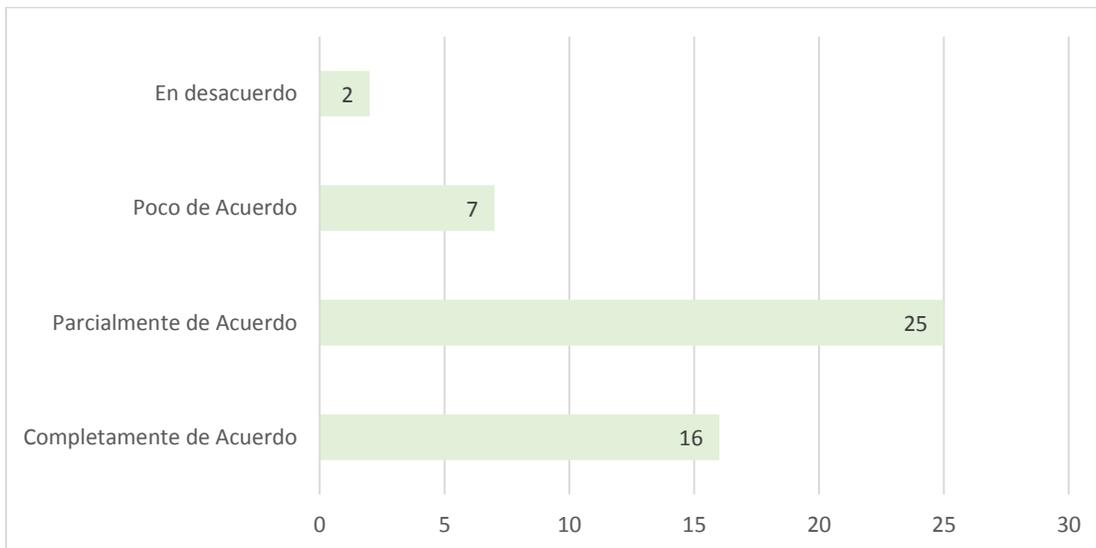
Tabla 80

Respuesta	Cantidad	Porcentaje %
Completamente de Acuerdo	16	32,00%
Parcialmente de Acuerdo	25	50,00%
Poco de Acuerdo	7	14,00%
En desacuerdo	2	4,00%
Total	50	100,00%

Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

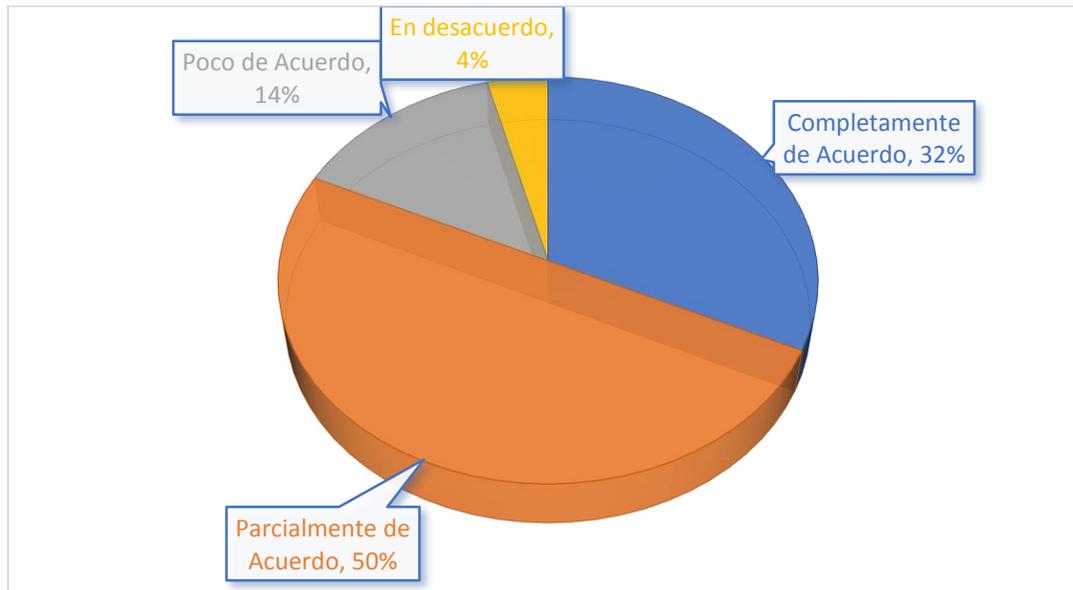
Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor

Gráfico



Fuente: formulario de investigación.

Elaboración: Autor