



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS

CARRERA: INGENIERÍA INDUSTRIAL

TESIS DE GRADO

TEMA:

**IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES  
CON LA APLICACIÓN DEL TEST DE NAVARRA APLICADO A LOS  
TRABAJADORES DE LOSEP Y SINDICALIZADOS DE LA  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.**

TESIS PRESENTADA PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
INGENIERA INDUSTRIAL

**AUTORA:**

BERRONES BAQUE NAILE CAROLINA

**DIRECTOR:**

Dr. MEDARDO ULLOA

LATACUNGA – ECUADOR

2016



Universi  
Técnica  
Cotopax



Trabajo de  
Grado  
CIYA

COORDINACIÓN  
TRABAJO DE GRADO

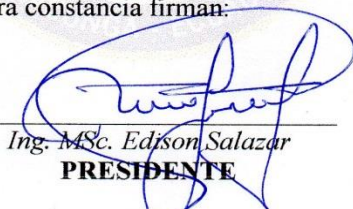
## FORMULARIO DE LA APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi y por la Unidad Académica de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas; por cuanto, la postulante: Berrones Baque Naile Carolina con el título de tesis: "IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES CON LA APLICACIÓN DEL TEST DE NAVARRA APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LOSEP Y SINDICALIZADOS DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI". Ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometidos al **Acto de Defensa de Tesis** en la fecha y hora señalada.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, 01 de febrero del 2016

Para constancia firman:

  
Ing. MSc. Edison Salazar  
**PRESIDENTE**

  
Dr. Raúl Montaluisa  
**MIEMBRO**

  
Ing. MSc. Raúl Andrango  
**OPOSITOR**

  
Dr. Medardo Ulloa  
**DIRECTOR**



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi



Trabajo de  
Grado  
CIYA

COORDINACIÓN  
TRABAJO DE GRADO

## AUTORÍA

Yo **Berrones Baque Naile Carolina** con CI. **050351640-3** estudiante de la **Universidad Técnica de Cotopaxi** de la Unidad Académica Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la especialidad de **Ingeniería Industrial**, declaro expresamente que soy autora y responsable de todas las ideas y resultados presentados en esta investigación y el patrimonio intelectual del tema **“IDENTIFICACIÓN Y EVALUACION DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES CON LA APLICACIÓN DEL TEST DE NAVARRA APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LOSEP Y SINDICALIZADOS DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI.”**

Berrones Baque Naile Carolina  
CI.: 050351640-3



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi



Trabajo de  
Grado  
CIYA

COORDINACIÓN  
TRABAJO DE GRADO

## AVAL DE DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director de trabajo de investigación sobre el tema:  
**“IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES CON LA APLICACIÓN DEL TEST DE NAVARRA APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LOSEP Y SINDICALIZADOS DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI”.**

De la señorita estudiante; Berrones Baque Naile Carolina postulante de la Carrera de Ingeniería Industrial.

### **CERTIFICO QUE:**

Una vez revisado el documento entregado a mi persona, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos - técnicos necesarios para ser sometidos a la **Evaluación del Tribunal de Validación de Tesis** que el Honorable Consejo Académico de la Unidad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, 01 de febrero del 2016

EL DIRECTOR

Dr. Medardo Ulloa  
**DIRECTOR DE TESIS**

iv



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi



Trabajo de  
Grado  
CIYA

COORDINACIÓN  
TRABAJO DE GRADO

## AVAL DE ASESOR METODOLÓGICO

En calidad de Asesor Metodológico del trabajo de investigación sobre el tema:

**“IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES CON LA APLICACIÓN DEL TEST DE NAVARRA APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LOSEP Y SINDICALIZADOS DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI.”**

De la señorita estudiante; Berrones Baque Naile Carolina postulante de la Carrera de Ingeniería Industrial,

### **CERTIFICO QUE:**

Una vez revisado el documento entregado a mi persona, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos - técnicos necesarios para ser sometidos a la **Evaluación del Tribunal de Validación de Tesis** que el Honorable Consejo Académico de la Unidad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, 01 de febrero del 2016

Dr. Medardo Ulloa  
**ASESOR METODOLÓGICO**

v



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi



Ingeniería  
Industrial

COORDINACIÓN

### CERTIFICO:

En calidad de Coordinador de la Carrera de Ingeniería Industrial de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal que: la señorita **Berrones Baque Naile Carolina** con CI. 0503516403 realizó su tesis en la Universidad Técnica de Cotopaxi con el tema: **“IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES CON LA APLICACIÓN DEL TEST DE NAVARRA APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LOSEP Y SINDICALIZADOS DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI”**.

Es todo en cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a la señorita hacer uso del presente certificado de la manera ética que estime conveniente.

Latacunga, enero 26 del 2016



.....  
Ing. MSc. Edison Salazar Cueva  
**COORDINADOR DE LA CARRERA  
INGENIERIA INDUSTRIAL**

vi

## AGRADECIMIENTO

*Le agradezco a **Dios** por su fidelidad y amor hacia mi vida, por ser mi fuerza, mi alto refugio en momentos de dificultad y alegría, por su sabiduría e inteligencia para que fuera posible alcanzar este triunfo por que todo es posible si Él está delante y junto a nosotros.*

*A mis padres **Marco Berrones Rivera** y **Mercy Baque Merchán** por ser ejemplo de superación, humildad y sacrificio enseñándome a amar a Dios, a valorar todo lo que tengo y sobre todo por su amor, bondad, apoyo que me han brindado cada día lo que ha contribuido con la culminación de este proyecto.*

*A mis hermanos **Lissett** y **Alejandro Berrones Baque** por estar siempre junto a mí, brindándome su apoyo y sobre todo compartir buenos y malos momentos.*

*A mis abuelitos **Digna Rivera** y **Teodoro Baque** por sus consejos y palabras que muchas veces me levantaron y me ayudaron a seguir adelante por ese amor único que saben dar, por esas sonrisas y abrazos compartidos que llenan mi vida.*

*A mis pastores **Jaime Tito** y **Fanny Coello** por ese cariño incondicional, consejos y palabras que me han motivado y ayudado a seguir adelante.*

*A mí tutor de tesis **Dr. Medardo Ulloa** quien gracias a su dirección y guía he podido culminar con este proyecto.*

*Y a todos mis familiares y mejor amiga **Salome Alarcón** a quienes aprecio y admiro mucho.*

*Naile*

## **DEDICATORIA**

*La presente tesis dedico a Dios porque Él es la razón por la cual vivo y quien me ha ayudado y permitido llegar a este momento especial de mi vida*

*A mis padres **Marco y Mercy** los cuales amo y admiro mucho por su amor y apoyo incondicional en todo momento sin importar la circunstancia siempre han estado junto a mi enseñándome que la familia es lo más importante y que el amor sobrepasa toda barrera.*

*A mis hermanos **Lisette y Alejandro Berrones** los cuales me han brindado siempre su apoyo y cariño siempre.*

*También a mis tíos en quienes he visto esfuerzo, perseverancia, entrega y dedicación para cumplir los objetivos que se les han presentado en la vida, también con quienes he pasado momentos únicos e inolvidables los cuales aún recuerdo y forman parte de mí existir.*

**Naile**



<b>INDICE</b>		
<b>CONTENIDO</b>		<b>PÁG.</b>
PORTADA		i
AVAL TRIBUNAL DE TESIS		ii
AUTORÍA		iii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS		iv
AVAL DEL ASESOR DE TESIS		v
CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN		vi
AGRADECIMIENTO		vii
DEDICATORIA		viii
ÍNDICE GENERAL		ix
ÍNDICE DE TABLAS		xiii
ÍNDICE DE CUADROS		xvii
ÍNDICE DE GRÁFICOS		xvii
ÍNDICE DE ANEXOS		xxi
RESUMEN		xxii
ABSTRACT		xxiii
AVAL ABSTRACT		xxiv
INTRODUCCIÓN		xxv

## **CAPITULO I**

<b>1</b>	<b>MARCO TEÓRICO SOBRE EL OBJETO DE ESTUDIO</b>	<b>1</b>
1.1	Antecedentes de la Investigación	1
1.2	Marco Teórico	2
1.2.1	Factor de riesgo	2
1.2.2	Riesgo	2
1.2.3	Riesgos Laborales	3
1.2.4	Riesgos Profesionales	3
1.2.5	Normativa Legal	4
1.2.6	Métodos para la Evaluación de Riesgos Psicosociales	5
1.2.7	Riesgos psicosociales	8

1.2.7.1	Causas y Conductas de los Riesgos Psicosociales	9
1.2.7.2	Consecuencias y Efectos de los Riesgos Psicosociales	10
1.2.7.3	Principales riesgos psicosociales	10
1.2.7.3.1	Estrés	10
1.2.7.3.2	Violencia	11
1.2.7.3.3	Acoso Laboral	11
1.2.7.3.4	El Burnout o Desgaste profesional	12
1.2.8	Riesgos Psicosociales por Ocupaciones	13
1.2.8.1	Riesgos Psicosociales por Actividades Económica	14
1.2.9	Factores Psicosociales	15
1.2.9.1	Factores Organizacionales y Laborales	17
1.2.9.2	Factores de Naturaleza Psicosocial	19
1.2.9.3	Factores de la tarea	19
1.2.10	Condiciones de trabajo	20
1.2.11	Definición de rotación de puestos	20
1.2.12	Definición de absentismos	21
1.2.13	Mobbing	22
1.2.13.1	Diferencia entre Mobbing y conflicto interpersonal	22
1.2.14	Tipología Mobbing	22
1.2.14.1	Acoso laboral descendente	23
1.2.14.2	Acoso laboral ascendente	23
1.2.14.3	Acoso laboral horizontal	23
1.2.15	Orden de trabajo	23

## **CAPITULO II**

<b>2</b>	<b>METODOS Y RESULTADOS</b>	<b>25</b>
2.1	Caracterización de la Institución	25
2.1.1	Reseña Histórica De la Universidad Técnica de Cotopaxi	25
2.1.2	Misión de la Universidad Técnica de Cotopaxi	26
2.1.4	Objetivos de la Universidad Técnica de Cotopaxi	26

2.1.5	Análisis de la infraestructura tecnológica de la institución	27
2.1.5.1	Ubicación geográfica	27
2.1.5.1.2	Croquis de la Institución	28
2.1.5.2	Análisis Organizacional	29
2.1.5.3	Distribución de las unidades Académicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi	31
2.1.5.4	Distribución de los trabajadores bajo LOSEP y Sindicalizados	32
2.2	Metodología y Análisis e Interpretación de Resultados	32
2.2.1	Diseño de la investigación	32
2.2.2	Metodología	33
2.2.2.1	Método Inductivo	33
2.2.3	Tipos de investigación	33
2.2.3.1	Investigación Exploratoria	33
2.2.3.2	Investigación de Campo	33
2.2.4	Técnicas de Investigación para la recolección de datos	33
2.2.4.1	Observación	34
2.2.4.2	Registro de datos	34
2.2.4.3	Test de Navarra	34
2.2.5	Hipótesis	34
2.2.6	Operacionalización de las variables	35
2.2.7	Población y Muestra	36
2.2.7.1	Población	36
2.2.7.2	Muestra	36
2.2.8	Análisis e Interpretación de Resultados del Test de Navarra por puestos de Trabajo realizados a los trabajadores LOSEP y Sindicalizados de Universidad Técnica de Cotopaxi campus (San Felipe; Salache y La Mana )	36
2.3	Cálculo de Chi Cuadrado	110
2.4	Comprobación de la hipótesis	113

2.4.1	Enunciado	113
2.4.2	Decisión	113
<b>CAPITULO III</b>		
<b>3</b>	<b>DESARROLLO DE LA PROPUESTA</b>	<b>114</b>
3.1	Tema	114
3.2	Objetivos	114
3.2.1	Objetivo General	114
3.2.2	Objetivo Específicos	114
3.3	Justificación	115
3.4	Determinación de los factores de riesgo que influyen en los servidores administrativos y sindicalizados de la Universidad Técnica de Cotopaxi	115
3.4.1	Cuadro comparativo de las variables que afectan a los servidores administrativos y trabajadores Sindicalizados de la Universidad Técnica de Cotopaxi	116
3.4.2	Porcentaje de los trabajadores calificado según la frecuencia	117
3.5	Introducción	118
3.5.1	Desarrollo de la propuesta	118
3.5.2	Procedimiento para consecución del primer objetivo	118
3.5.2	Propuesta de medidas de control y mitigación de los riesgos psicosociales para el mejoramiento de la salud de los servidores administrativos bajo LOSEP y Sindicalizados	119
3.5.2.1	Organización	119
3.5.2.1.1	Medidas de control y mitigación	119
3.5.2.2	Medio Ambiente de Trabajo	122
3.5.2.2.1	Medidas de control y mitigación	122
3.5.2.3	Individuo	124
3.6	Propuesta del sistema de implantación adecuados en función de los riesgos psicosociales encontrados	125
3.6.1	Propuesta del sistema de implantación adecuado en función de los riesgos psicosociales encontrados	125
3.7	Presupuesto	128
3.8	Conclusiones relacionadas con los datos obtenidos	129
3.9	Conclusiones Generales	129

3.10	Recomendaciones	131
3.11	Glosario de Términos y Siglas	132
3.11.1	Siglas	135
3.12	Bibliografía	136
3.12.1	Bibliografía Citada	136
3.12.2	Bibliografía Consultada	137
3.12.3	Bibliografía Virtual	138

## ÍNDICE DE TABLAS

### CONTENIDO

Tabla 2.1	Trabajadores Bajo Losep	31
Tabla 2.2	Trabajadores Sindicalizados	32
Tabla 2.3	Población y Muestra	36
Tabla 2.4	Primer Factor a Evaluar Participación, Implicación y Responsabilidad (Secretarias)	37
Tabla 2.5	Segundo Factor a Evaluar Formación, Información y Comunicación	38
Tabla 2.6	Tercer Factor a Evaluar Gestión de Tiempo (Secretarias)	39
Tabla 2.7	Cuarto Factor a Evaluar Cohesión de Grupo (Secretarias)	40
Tabla 2.8	Quinto Factor a Evaluar Mobbing (Secretarias)	41
Tabla 2.9	Primer Factor a Evaluar Participación, Implicación y Responsabilidad (Abogados)	42
Tabla 2.10	Segundo Factor a Evaluar Formación, Información y Comunicación (Abogados)	43
Tabla 2.11	Tercer Factor a Evaluar Gestión de Tiempo (Abogados)	44
Tabla 2.12	Cuarto Factor a Evaluar Cohesión de Grupo (Abogados)	45
Tabla 2.13	Quinto Factor a Evaluar Mobbing (Abogados)	46
Tabla 2.14	Primer Factor a Evaluar Participación, Implicación y Responsabilidad (Asistentes)	47
Tabla 2.15	Segundo Factor a Evaluar Formación, Información y Comunicación (Asistentes)	48
Tabla 2.16	Tercer Factor a Evaluar Gestión de Tiempo (Asistentes)	49
Tabla 2.17	Cuarto Factor a Evaluar Cohesión de Grupo (Asistentes)	50

Tabla 2.18	Quinto Factor a Evaluar Mobbing (Asistentes)	51
Tabla 2.19	Primer Factor a Evaluar Participación, Implicación y Responsabilidad (Auxiliares)	52
Tabla 2.20	Segundo Factor a Evaluar Formación, Información y Comunicación (Auxiliares)	53
Tabla 2.21	Tercer Factor a Evaluar Gestión de Tiempo (Auxiliares)	54
Tabla 2.22	Cuarto Factor a Evaluar Cohesión de Grupo	55
Tabla 2.23	Quinto Factor a Evaluar Mobbing	56
Tabla 2.24	Primer Factor a Evaluar Participación, Implicación y Responsabilidad (Directores)	57
Tabla 2.25	Segundo Factor a Evaluar Formación, Información y Comunicación	58
Tabla 2.26	Tercer Factor a Evaluar Gestión de Tiempo (Directores)	59
Tabla 2.27	Cuarto Factor a Evaluar Cohesión de Grupo (Directores)	60
Tabla 2.28	Quinto Factor a Evaluar Mobbing (Directores)	61
Tabla 2.29	Primer Factor a Evaluar Participación, Implicación y Responsabilidad (Jefes de Departamento)	62
Tabla 2.30	Segundo Factor a Evaluar Formación, Información y Comunicación (Jefes de Departamento)	63
Tabla 2.31	Tercer Factor a Evaluar Gestión de Tiempo (Jefes de Departamento)	64
Tabla 2.32	Cuarto Factor a Evaluar Cohesión de Grupo (Jefes de Departamento)	65
Tabla 2.33	Quinto Factor a Evaluar Mobbing (Jefes de Departamento)	66
Tabla 2.34	Primer Factor a Evaluar Participación, Implicación y Responsabilidad (Trabajadores de Salud)	67
Tabla 2.35	Segundo Factor a Evaluar Formación, Información y Comunicación	68
Tabla 2.36	Tercer Factor a Evaluar Gestión de Tiempo (Trabajadores de Salud)	69
Tabla 2.37	Cuarto Factor a Evaluar Cohesión de Grupo (Trabajadores de Salud)	70
Tabla 2.38	Quinto Factor a Evaluar Mobbing (Trabajadores de Salud)	71
Tabla 2.39	Primer Factor a Evaluar Participación, Implicación y Responsabilidad (Oficinista)	72
Tabla 2.40	Segundo Factor a Evaluar Formación, Información y	

	Comunicación (Oficinista)	73
Tabla 2.41	Tercer Factor a Evaluar Gestión de Tiempo (Oficinista)	74
Tabla 2.42	Cuarto Factor a Evaluar Cohesión de Grupo (Oficinista)	75
Tabla 2.43	Quinto Factor a Evaluar Mobbing (Oficinista)	76
Tabla 2.44	Primer Factor a Evaluar Participación, Implicación y Responsabilidad (Analistas)	77
Tabla 2.45	Segundo Factor a Evaluar Formación, Información Comunicación (Analistas)	78
Tabla 2.46	Tercer Factor a Evaluar Gestión de Tiempo (Analistas)	79
Tabla 2.47	Cuarto Factor a Evaluar Cohesión de Grupo (Analistas)	80
Tabla 2.48	Quinto Factor a Evaluar Mobbing (Analistas)	81
Tabla 2.49	Primer Factor a Evaluar Participación, Implicación y Responsabilidad (Otros)	82
Tabla 2.50	Segundo Factor a Evaluar Formación, Información y Comunicación (Otros)	83
Tabla 2.51	Tercer Factor a Evaluar Gestión de Tiempo (Otros)	84
Tabla 2.52	Cuarto Factor a Evaluar Cohesión de Grupo (Otros)	85
Tabla 2.53	Quinto Factor a Evaluar Mobbing (Otros)	86
Tabla 2.54	Primer Factor a Evaluar Participación, Implicación y Responsabilidad (Choferes)	87
Tabla 2.55	Segundo Factor a Evaluar Formación, Información, Comunicación (Choferes)	88
Tabla 2.56	Tercer Factor a Evaluar Gestión de Tiempo (Choferes)	89
Tabla 2.57	Cuarto Factor a Evaluar Cohesión de Grupo (Choferes)	90
Tabla 2.58	Quinto Factor a Evaluar Mobbing (Choferes)	91
Tabla 2.59	Primer Factor a Evaluar Participación, Implicación y Responsabilidad (Mantenimiento)	92
Tabla 2.60	Segundo Factor a Evaluar Formación, Información, Comunicación (Mantenimiento)	93
Tabla 2.61	Tercer Factor a Evaluar Gestión de Tiempo (Mantenimiento)	94
Tabla 2.62	Cuarto Factor a Evaluar Cohesión de Grupo (Mantenimiento)	95
Tabla 2.63	Quinto Factor a Evaluar Mobbing (Mantenimiento)	96

Tabla 2.64	Primer Factor a Evaluar Participación, Implicación y Responsabilidad (Guardias de Seguridad)	97
Tabla 2.65	Segundo Factor a Evaluar Formación, Información, Comunicación (Guardias de Seguridad)	98
Tabla 2.66	Tercer Factor a Evaluar Gestión de Tiempo (Guardias de Seguridad)	99
Tabla 2.67	Cuarto Factor a Evaluar Cohesión De Grupo (Guardias de Seguridad)	100
Tabla 2.68	Quinto Factor a Evaluar Mobbing (Guardias de Seguridad)	101
Tabla 2.69	Primer Factor a Evaluar Participación, Implicación y Responsabilidad (Auxiliares de Servicio)	102
Tabla 2.70	Segundo Factor a Evaluar Formación, Información, Comunicación (Auxiliares de Servicio)	103
Tabla 2.71	Tercer Factor a Evaluar Gestión de Tiempo (Auxiliares De Servicio)	104
Tabla 2.72	Cuarto Factor a Evaluar Cohesión de Grupo (Auxiliares De Servicio)	105
Tabla 2.73	Quinto Factor a Evaluar Mobbing (Auxiliares De Servicio)	106
Tabla 2.74	Porcentaje Según la Frecuencia de Cada Variable del Test de Navarra (Sindicalizados)	107
Tabla 2.75	Porcentaje Según la Frecuencia de Cada Variable del Test de Navarra (Losep)	108
Tabla 2.76	Frecuencias observadas (Calculo Chi cuadrado)	110
Tabla 2.77	Frecuencias esperadas (Calculo Cuadrado)	111
Tabla 2.78	Calculo Chi cuadrado	112
Tabla 3.1	Porcentaje de las Variables de riesgo psicosociales según su frecuencia	117
Tabla 3.2	Valores Límite de Ruido a Locales Colindantes por Actividades para Una Fase De Funcionamiento.	124
Tabla 3.3	Gastos Personales	128
Tabla 3.4	Presupuesto de Materiales	128

## ÍNDICE DE CUADROS CONTENIDO

Cuadro 1.1	Método Prevenlab Psicosocial	5
Cuadro 1.2	Método Red (Recursos, Emociones y Demandas)	5

xvi



Cuadro 1.3	Método de Identificación de Situaciones de Riesgo (Instituto Navarro Laboral)	6
Cuadro 1.4	Método del Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSTH)	7
Cuadro 1.5	Método ISTAS 21	7
Cuadro 1.6	Método de la Batería De Factores Psicosociales de Salud Laboral	8
Cuadro 1.7	Clasificación de las Causas y Conductas del Riesgo Psicosocial	9
Cuadro 1.8	Clasificación de las Consecuencias y Efectos	10
Cuadro 1.9	Riesgos Psicosociales por Ocupaciones	13
Cuadro 1.10	Riesgos Psicosociales por Actividades Económicas	14
Cuadro 1.11	Factores de Riesgo Psicosocial en los Procedimientos de Análisis de las Condiciones de Trabajo	16
Cuadro 1.12	Factores Organizacionales y Laborales	17
Cuadro 1.13	Factores de Riesgo o Estrés	18
Cuadro 1.14	Modelo Explicativo del Absentismo	21
Cuadro 1.15	Diferencias entre el Mobbing y conflicto interpersonal	22
Cuadro 2.1	Operacionalización de variables	35
Cuadro 3.1	Niveles del Test de Navarra	116
Cuadro 3.2	Cuadro del Sistema de Implantación en Función de los Riesgos Psicosociales Encontrados	126

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

### **CONTENIDO**

Gráfico 1.1	Representación de Riesgos Profesionales	3
Gráfico 1.2	Proceso del Estrés	11
Gráfico 1.3	Factores De Naturaleza Psicosocial	19
Gráfico 1.4	Factores de Naturaleza Psicosocial	21
Gráfico 2.1	Croquis de la Institución Sector San Felipe (Matriz)	28
Gráfico 2.2	Croquis de la Institución Sector Salache	28
Gráfico 2.3	Croquis de la Institución Sector La Mana	29

Gráfico 2.4	Estructura Organizacional	30
Gráfico 2.5	Primer Factor a Evaluar Participación, Implicación y Responsabilidad (Secretarias)	37
Gráfico 2.6	Segundo Factor a Evaluar Formación, Información y Comunicación (Secretarias)	38
Gráfico 2.7	Tercer Factor a Evaluar Gestión de Tiempo (Secretarias)	39
Gráfico 2.8	Cuarto Factor a Evaluar Cohesión de Grupo (Secretarias)	40
Gráfico 2.9	Quinto Factor a Evaluar Mobbing (Secretarias)	41
Gráfico 2.10	Primer Factor a Evaluar Participación, Implicación y Responsabilidad (Abogados)	42
Gráfico 2.11	Segundo Factor a Evaluar Formación, Información y Comunicación (Abogados)	43
Gráfico 2.12	Tercer Factor a Evaluar Gestión de Tiempo (Abogados)	44
Gráfico 2.13	Cuarto Factor a Evaluar Cohesión de Grupo (Abogados)	45
Gráfico 2.14	Quinto Factor a Evaluar Mobbing (Abogado)	46
Gráfico 2.15	Primer Factor a Evaluar Participación, Implicación y Responsabilidad (Asistentes)	47
Gráfico 2.16	Segundo Factor a Evaluar Formación, Información y Comunicación (Asistentes)	48
Gráfico 2.17	Tercer Factor a Evaluar Gestión de Tiempo (Asistentes)	49
Gráfico 2.18	Cuarto Factor a Evaluar Cohesión de Grupo (Asistentes)	50
Gráfico 2.19	Quinto Factor a Evaluar Mobbing (Asistentes)	51
Gráfico 2.20	Primer Factor a Evaluar Participación, Implicación y Responsabilidad (Auxiliares)	52
Gráfico 2.21	Segundo Factor a Evaluar Formación, Información y Comunicación (Auxiliares)	53
Gráfico 2.22	Tercer Factor a Evaluar Gestión de Tiempo (Auxiliares)	54
Gráfico 2.23	Cuarto Factor a Evaluar Cohesión de Grupo (Auxiliares)	55
Gráfico 2.24	Quinto Factor a Evaluar Mobbing (Auxiliares)	56
Gráfico 2.25	Primer Factor a Evaluar Participación, Implicación y Responsabilidad (Directores)	57
Gráfico 2.26	Segundo Factor a Evaluar Formación, Información y Comunicación (Directores)	58
Gráfico 2.27	Tercer Factor a Evaluar Gestión de Tiempo (Directores)	59

Gráfico 2.28	Cuarto Factor A Evaluar Cohesión De Grupo (Directores)	60
Gráfico 2.29	Quinto Factor a Evaluar Mobbing (Directores)	61
Gráfico 2.30	Primer Factor a Evaluar Participación, Implicación y Responsabilidad (Jefes de Departamentos)	62
Gráfico 2.31	Segundo Factor a Evaluar Formación, Información y Comunicación	63
Gráfico 2.32	Tercer Factor a Evaluar Gestión de Tiempo (Jefes de Departamentos)	64
Gráfico 2.33	Cuarto Factor a Evaluar Cohesión de Grupo (Jefes de Departamentos)	65
Gráfico 2.34	Quinto Factor a Evaluar Mobbing (Jefes de Departamentos)	66
Gráfico 2.35	Primer Factor a Evaluar Participación, Implicación y Responsabilidad (Trabajadores de Salud)	67
Gráfico 2.36	Segundo Factor y Evaluar Formación, Información Comunicación (Trabajadores de Salud)	68
Gráfico 2.37	Tercer Factor a Evaluar Gestión de Tiempo (Salud)	69
Gráfico 2.38	Cuarto Factor a Evaluar Cohesión de Grupo (Trabajadores de Salud)	70
Gráfico 2.39	Quinto Factor a Evaluar Mobbing (Trabajadores de Salud)	71
Gráfico 2.40	Primer Factor a Evaluar Participación, Implicación y Responsabilidad (Oficinista)	72
Gráfico 2.41	Segundo Factor a Evaluar Formación, Información y Comunicación (Oficinista)	73
Gráfico 2.42	Tercer Factor a Evaluar Gestión de Tiempo (Oficinista)	74
Gráfico 2.43	Cuarto Factor a Evaluar Cohesión de Grupo (Oficinista)	75
Gráfico 2.44	Quinto Factor a Evaluar Mobbing (Oficinista)	76
Gráfico 2.45	Primer Factor a Evaluar Participación, Implicación y Responsabilidad (Analista)	77
Gráfico 2.46	Segundo Factor a Evaluar Formación, Información y Comunicación (Analista)	78
Gráfico 2.47	Tercer Factor a Evaluar Gestión de Tiempo (Analista)	79
Gráfico 2.48	Cuarto Factor a Evaluar Cohesión de Grupo (Analista)	80
Gráfico 2.49	Quinto Factor a Evaluar Mobbing (Analista)	81
Gráfico 2.50	Primer Factor a Evaluar Participación, Implicación y Responsabilidad (Otros)	82

Gráfico 2.51	Segundo Factor a Evaluar Formación, Información y Comunicación (Otros)	83
Gráfico 2.52	Tercer Factor a Evaluar Gestión de Tiempo (Otros)	84
Gráfico 2.53	Cuarto Factor a Evaluar Cohesión de Grupo (Otros)	85
Gráfico 2.54	Quinto Factor a Evaluar Mobbing (Otros)	86
Gráfico 2.55	Primer Factor a Evaluar Participación, Implicación y Responsabilidad (Choferes)	87
Gráfico 2.56	Segundo Factor a Evaluar Formación, Información, Comunicación (Choferes)	88
Gráfico 2.57	Tercer Factor a Evaluar Gestión de Tiempo (Choferes)	89
Gráfico 2.58	Cuarto Factor a Evaluar Cohesión de Grupo (Choferes)	90
Gráfico 2.59	Quinto Factor a Evaluar Mobbing (Choferes)	91
Gráfico 2.60	Primer Factor a Evaluar Participación, Implicación y Responsabilidad (Mantenimiento)	92
Gráfico 2.61	Segundo Factor A Evaluar Formación, Información, Comunicación (Mantenimiento)	93
Gráfico 2.62	Tercer Factor a Evaluar Gestión de Tiempo (Mantenimiento)	94
Gráfico 2.63	Cuarto Factor a Evaluar Cohesión de Grupo (Mantenimiento)	95
Gráfico 2.64	Quinto Factor a Evaluar Mobbing (Mantenimiento)	96
Gráfico 2.65	Primer Factor a Evaluar Participación, Implicación y Responsabilidad (Guardias de Seguridad)	97
Gráfico 2.66	Segundo Factor a Evaluar Formación, Información, Comunicación (Guardias de Seguridad)	98
Gráfico 2.67	Tercer Factor a Evaluar Gestión de Tiempo (Guardias de Seguridad)	99
Gráfico 2.68	Cuarto Factor a Evaluar Cohesión de Grupo (Guardias de Seguridad)	100
Gráfico 2.69	Quinto Factor a Evaluar Mobbing (Guardias de Seguridad)	101
Gráfico 2.70	Primer Factor a Evaluar Participación, Implicación y Responsabilidad (Auxiliares de Servicio)	102
Gráfico 2.71	Segundo Factor A Evaluar Formación, Información, Comunicación (Auxiliares de Servicio)	103
Gráfico 2.72	Tercer Factor a Evaluar Gestión de Tiempo (Auxiliares de Servicio)	104

Gráfico 2.73	Cuarto Factor a Evaluar Cohesión de Grupo (Auxiliares de Servicio)	105
Gráfico 2.74	Quinto Factor a Evaluar Mobbing (Auxiliares de Servicio)	106
Gráfico 2.75	Porcentaje según la frecuencia de cada variable del Test de Navarra (Sindicalizados)	107
Gráfico 2.76	Porcentaje según la frecuencia de cada variable del Test de Navarra. (Losep)	109
Gráfico 3.1	Factores que influyen según su porcentaje	117
Gráfico 3.2	Fases para la consecución del Primer Objetivo	118
Gráfico 3.3	Procedimiento para la consecución del Segundo Objetivo	125

## **ÍNDICE DE ANEXOS CONTENIDO**

Anexo 1.1	Bloques académicos
Anexo 1.2	Layout de la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión Salache
Anexo 1.3	Layout de la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Mana
Anexo 1.4	Test aplicado a Trabajadores bajo LOSEP y sindicalizados



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

### UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS

Latacunga – Ecuador

**TEMA:** “Identificación y Evaluación de los Riesgos Psicosociales con la aplicación del Test de Navarra Aplicado a los Trabajadores de LOSEP y Sindicalizados de la Universidad Técnica de Cotopaxi”.

**Autora:**

Berrones Baque Naile Carolina

### RESUMEN

Las instituciones de Educación Superior y la Sociedad, actualmente está viviendo un proceso de transformación del trabajo y de las empresas. Esta transformación conlleva a nuevas exigencias del trabajo que se convierten en factores de riesgo psicosocial es así que se elaboró como un medio para identificar, conocer, sobre los factores psicosociales que más influyen dentro de la institución afectando la salud del trabajador. El presente trabajo se realizó en la Universidad Técnica de Cotopaxi por medio de la identificación y evaluación de riesgos psicosociales en la institución a través de Test de Navarra se logró conocer cuáles son los factores que más influyen en la organización, medio físico-ambiente de trabajo y sobre el individuo es servidor administrativo bajo LOSEP y Sindicalizados de Institución. La investigación demuestra y determina la cualificación, estimación del riesgo psicosocial para luego proponer medidas de control y mitigación de los factores que más influyen en el bienestar y salud de los trabajadores de la institución.

**DESCRIPTORES.-** Riesgos Laborales, desempeño Laboral, Test de Navarra, Factores Psicosociales, Trabajadores Bajo LOSEP, Trabajadores Sindicalizados, Identificación y Evaluación de Riesgo.



**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI**  
**ACADEMIC UNIT ENGINEER SCIENCIES APPLIED**

**Latacunga – Ecuador**

**TOPIC:** “Identification and Assesment of Psychosocial risk Test with the implementation of Navarra applied to Workers code and members of the Technical University of Cotopaxi”.

**Author:**

Berrones Baque Naile Carolina

**ABSTRACT**

The institutions of Higher Education and Society, is currently undergoing a process of transformation of labor and business. This transformation leads to new job demands that become psychosocial factors risks so that the proposed project was developed as a means to identify, understand, and know the psychosocial issues that most influence within the institution, that affect the health of workers. The present researching work was developed at Technical University of Cotopaxi by means of the identification and evaluation of psychosocial risks in the institution through a Navarra Test, we achieved to know what are the factors with more influence in the average physical-friendly organization. The research shows and determines the qualification, psychosocial risks and estimate the measures propose to control and mitigate the factors which affect the healthy life in the workers of the institution.

**Key words:** Labor Risk, job performance, Test Navarra, Psychosocial Factors, Workers Under LOSEP, Unionized Workers and Risk Identification.



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

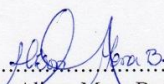
### *AVAL DE TRADUCCIÓN*

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por la señorita Egresada de la Carrera de Industrial de la Unidad Académica de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas: **BERRONES BAQUE NAILE CAROLINA**, cuyo título versa "**IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES CON LA APLICACIÓN DEL TEST DE NAVARRA APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LOSEP Y SINDICALIZADOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.**", lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, 17 de diciembre del 2015

Atentamente,

  
.....  
MSc. Alison Mena Barthelotty  
**DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS**  
**CI. 0501801252**



## INTRODUCCIÓN

El trabajo se ha desarrollado a través de los años conforme el ser humano ha ido evolucionando en la tecnología, cambiando sus hábitos y costumbres con el objetivo de satisfacer sus necesidades, es así como se ha transformado y cada vez fue exigiendo mayores y mejores conocimientos físicos e intelectuales que motivan y exigen al ser humano estar preparados para desarrollar sus actividades de la mejor manera para prevenir algún accidente laboral.

La constante transformación del mundo laboral ha sido ocasionado por la sistematización y globalización en los procesos dentro de la industria generando riesgos físicos, químicos, biológicos y psicosociales por lo cual la sociedad se ha visto en la necesidad de crear leyes y normas que se encarguen de cuidar la seguridad de los trabajadores en el momento de realizar su labor.

Los riesgos psicosociales y el estrés laboral se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo.

En los últimos años en nuestro país se ha centrado históricamente en los riesgos físicos y ambientales, pero se ha producido una atención creciente en los riesgos psicosociales perjudicando la salud de los trabajadores, causando estrés, a largo plazo provocando enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, y gastrointestinales, dermatológicas, musculoesqueléticas y mentales, siendo la mayor fuente de daño en la salud, en el bienestar y en la productividad empresarial.

Cuando estos factores son percibidos negativamente por las personas, se convierten en factores de riesgo, y pueden producir bajo desempeño o rendimiento laboral que potencialmente pueden causar daño psicológico, fisiológico y social.

En la ciudad de Latacunga el riesgo psicosocial es un problema que ha suscitado en las instituciones e industrias, es preocupante que los trabajadores de las mismas se sientan presionados por alguno de estos problemas. El hablar de riesgos psicosociales no es el estrés o fatiga laboral, son peligros que se encuentran en la vida diaria de los trabajadores. La salud ocupacional en muchas ocasiones se encarga en reducir los accidentes de trabajo y ausentismo, dejando de lado la prevención de factores de riesgos como los es el psicosocial, físico y locativo.

Es por eso que se realizó este proyecto de evaluar e identificar los factores de riesgo psicosocial que están afectando la salud, integridad y equilibrio de los trabajadores bajo LOSEP y Sindicalizados de la Universidad Técnica de Cotopaxi, los cuales si no son abordados afectan al equilibrio de la institución impactando la dinámica laboral, reflejándose en renuncias de trabajadores competentes, rotación, incapacidades por enfermedad profesional, bajo rendimiento, suicidio e insatisfacción.

Para realizar este proyecto se utilizó como herramienta principal el Test de Navarra para identificar cuáles son los factores psicosociales que influyen en los trabajadores de la institución, luego según los resultados proponer medidas de control y mitigación que beneficien la salud física y psicosocial del personal de la Universidad Técnica de Cotopaxi.