

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO TEÓRICO SOBRE EL OBJETO DE ESTUDIO

### *1.1 Antecedentes de la investigación*

Considerando 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. Afectan de manera notable a la salud de las personas, organizaciones, economías e instituciones, se ha podido localizar una investigación similar al tema propuesto, por tal razón para realizar el presente trabajo se acudió a BELTRÁN Álvaro Peralta (2008) en su tesis titulada "Identificación, Medición y Evaluación del Riesgo Psicosocial en la empresa Halliburton Latin America S.A. Sucursal Ecuador", cuyas conclusiones dicen que es muy importante la capacitación sobre nivel de riesgo a que está expuesto cada empleado; conjuntamente con el manejo de habilidades cognitivas, la oportunidad de nuevos conocimientos que permiten aumentar las competencias del trabajador; en vista de que esta clase de temas ha pasado por desapercibido en muchas Instituciones me permití realizar como tema una "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". Es muy importante ya que con este estudio nos permitirá conocer cómo se siente cada trabajador en el desempeño de su actividad.

Existen diferentes definiciones de riesgos psicosociales las cuales al final se definió como: Aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones

neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía), cognitivo (restricción de la percepción, habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

## ***1.2 Marco Teórico***

### ***1.2.1 Factor de riesgo***

SÁNCHEZ, Manuel; MÁRQUEZ, Teresa (2006) manifiestan que “Factor de riesgo como aquellas situaciones o condiciones de trabajo que puedan perjudicar la salud de las personas, rompiendo el equilibrio físico, mental y social” (pág. 41).

MAESTRE, Diego González (2006) manifiesta que: “Los factores de riesgo son los elementos que hay que analizar para controlar que las condiciones de trabajo sean las adecuadas para mantener la salud de los trabajadores, entenderemos como factor de riesgo aquella condición de trabajo que puede provocar un riesgo para la seguridad y salud de los trabajadores” (pág. 30)

El factor de riesgo dice que es una situación la cual encierra una capacidad potencial de producir una alteración en las personas, equipo, material, o al ambiente.

### ***1.2.2 Riesgo***

LARA, Alfonso (2009) expresa que “Riesgo proviene de Latín *risicare*, que significa atreverse o transitar por un sendero peligroso. En realidad tiene un significado negativo, relacionado con peligro, daño, siniestro o pérdida” (pág. 13).

MARTINEZ, Jesús (2001) afirma que “Riesgo es la combinación de la probabilidad y la frecuencia de que ocurra un acontecimiento específico,

generalmente de características, consecuencias o impactos desagradables en cualquier campo del que se trate” (pág. 14).

Riesgo se puede definir como la probabilidad de que se produzca una situación peligrosa que afecte o dañe.

### ***1.2.3 Riesgos Laborales***

MENÉNDEZ, Faustino (2008) expresa que “Riesgos Laborales se puede entender como toda situación de la que puede derivarse un daño para una persona. Desde el punto de vista laboral son múltiples y de muy diverso origen los riesgos existentes en todas las actividades” (pág. 42).

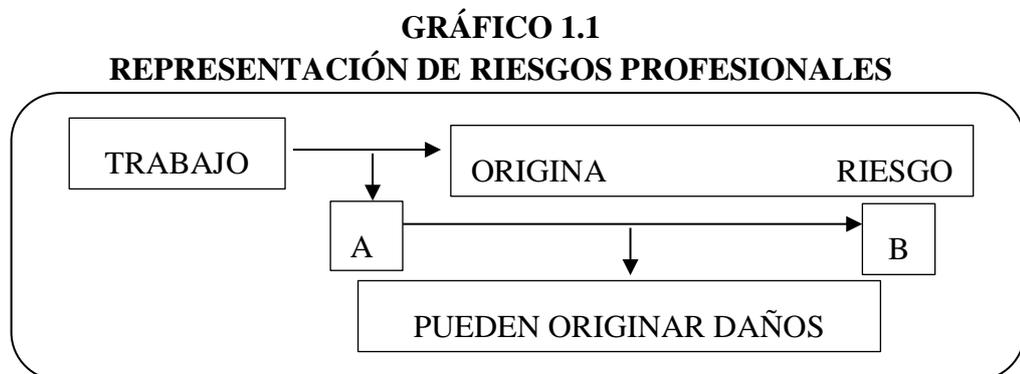
VIÑAS, José dice que “Riesgo Laboral es la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo” (pág. 26).

Se puede decir que riesgo laboral es la posibilidad y situación que cause daño al trabajador al momento de realizar su labor.

### ***1.2.4 Riesgos Profesionales***

MENÉNDEZ, Faustino (2008) dice que Riesgos Profesionales “Son las situaciones por exposición de los trabajadores ligados, directa o indirectamente, al trabajo que se pueden materializar causando daños concretos” (pág. 46).

Esquemáticamente se podría representar:



**FUENTE:** LLANEZA LLANEZA Javier libro de ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación de especialistas pág. 46

Los daños profesionales pueden clasificarse de la siguiente forma:

- Accidente
- Enfermedad
- Insatisfacción
- Envejecimiento prematuro

Se define riesgo profesional como la situación individual a la que se encuentra expuesto el trabajador por la actividad que desarrolla en relación al trabajo.

#### ***1.2.5 Normativa Legal***

- Decreto 2393 Reglamento de Seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo. Art 15 Numeral 2 literal a) y b)
- Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Capítulo II- Art. 11- Literal a) y b)
- Resolución 957 Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Art. 1 literal b).
- Resolución CD333 Reglamento para el sistema de Auditoria de Riesgos de Trabajo SART. *Capítulo II, Art. 09, Gestión Técnica Numeral 2.*

### 1.2.6 Métodos para la Evaluación de Riesgos Psicosociales

**CUADRO 1.1  
MÉTODO PREVENLAB PSICOSOCIAL**

MÉTODO	VARIABLES A EVALUAR
Metodología Preventab Psicosocial	En el módulo central: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de trabajo</li> <li>• Tecnología que se utiliza en el trabajo</li> <li>• Aspectos estructurales de la organización</li> <li>• Infraestructura y recursos económicos disponibles</li> <li>• Clima social y comunicación</li> <li>• Políticas y prácticas de gestión de RRHH</li> <li>• Misión y cultura de la empresa</li> <li>• Estrategia de empresa</li> </ul>
<p>La metodología Preventab-psicosocial es un sistema de análisis, evaluación, gestión e intervención respecto de los factores psicosociales relevantes para la prevención de riesgos laborales. Se basa en la concepción teórica del modelo AMIGO y pretende proporcionar un sistema de actuación profesional que permita el análisis y evaluación de riesgos como base para una intervención profesional especializada, desde un modelo de estrés laboral.</p>	

**FUENTE:**GRUPO DE TRABAJO DE LA COMISION SOBRE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Libro de Procedimiento General de Evaluación de Riesgos Psicosociales pág. 17

**CUADRO 1.2  
MÉTODO RED (RECURSOS, EMOCIONES Y DEMANDAS)**

MÉTODO	Nº ÍTEMS	VARIABLES A EVALUAR
RED (Recursos, Emociones y Demandas)	195	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgos o peligros psicosociales</li> <li>• Demandas Laborales               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de Recursos Laborales</li> <li>- Falta de Recursos Sociales</li> <li>- Falta de Recursos personales</li> </ul> </li> <li>• Consecuencias               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Daños Psicosociales</li> <li>- Daños Organizacionales</li> <li>- Bienestar Psicosocial</li> </ul> </li> </ul>
<p>Listas de elección con las que puede detectar riesgos psicosociales. Están dirigidas a PYMES: Pueden utilizarse tanto en empresas de menor tamaño como en departamentos o puestos de empresas mayores.</p>		

**FUENTE:**GRUPO DE TRABAJO DE LA COMISION SOBRE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Libro de Procedimiento General de Evaluacion de Riesgos Psicosociales pág. 13

**CUADRO 1.3**  
**MÉTODO DE IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGOS**  
**(INSTITUTO NAVARRO SALUD LABORAL)**

<b>MÉTODO</b>	<b>Nº ÍTEMS</b>	<b>VARIABLES A EVALUAR</b>
Método evaluación de factores psicosociales del INSHT	30	Participación, implicación, responsabilidad. Formación, información, comunicación Gestión de tiempo. Cohesión de grupo.
<p>Instrumento de evaluación elaborado por INSL que permite obtener una visión general de la empresa en los factores arriba indicados. Se obtiene una valoración grupal de trabajadores en condiciones de trabajo homogéneas. Se recomienda una valoración general de los datos obtenidos en colectivos pequeños, de cara a garantizar la confidencialidad de la información recogida. La presentación de resultados se ofrece en cuatro niveles de riesgo para cada uno de los cuatro factores. El tiempo estimado para su cumplimiento es de 10 minutos.</p>		

**FUENTE:**GRUPO DE TRABAJO DE LA COMISION SOBRE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Libro de Procedimiento General de Evaluación de Riesgos Psicosociales pág. 12

**CUADRO 1.4**  
**MÉTODO DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL**  
**TRABAJO (INSHT)**

<b>MÉTODO</b>	<b>Nº ÍTEMS</b>	<b>VARIABLES A EVALUAR</b>
Método evaluación de factores psicosociales del INSHT	75	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carga mental</li> <li>• Autonomía temporal</li> <li>• Contenido de trabajo</li> <li>• Supervisión participación</li> <li>• Definición de rol</li> <li>• Interés por el trabajar</li> </ul>
<p>Método de evaluación elaborado por INSHT que permite obtener una evaluación para cada uno de los siete factores mencionados anteriormente. Se obtiene evaluaciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas. La presentación de resultados se ofrece en dos diferentes formatos: Perfil Valorativo (media de las puntuaciones del colectivo analizado en cada uno de los factores) y Perfil Descriptivo (porcentaje de elección de cada opción de respuesta).</p> <p>El tiempo para su realización es de 20-30 minutos.</p> <p>Disponible en aplicación informática.</p>		

**FUENTE:** GRUPO DE TRABAJO DE LA COMISION SOBRE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Libro de Procedimiento General de Evaluacion de Riesgos Psicosociales pág. 11

**CUADRO 1.5  
MÉTODO ISTAS 21**

<b>MÉTODO</b>	<b>Nº ITEMS</b>	<b>VARIABLES A EVALUAR</b>
ISTAS	38	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigencias</li> <li>• Trabajo activo y posibilidades</li> <li>• Apoyo social y calidad de liderazgo</li> <li>• Inseguridad</li> <li>• Doble presencia</li> <li>• Estima</li> </ul>
Traducción y adaptación al Estado Español del Cuestionario psicosocial del Copenhague. Versión destinada a empresas de menos de 25 trabajadores, que permite además un uso individual del cuestionario con el objetivo de identificar la exposición psicosocial en el propio puesto de trabajo.		
ISTAS 21 Versión media	124 (6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigencias psicológicas</li> <li>• Trabajo de equipos y posibilidades de desarrollo</li> <li>• Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo</li> <li>• Compensaciones</li> </ul>
La evaluación de los factores anteriores se hace en base a su influencia sobre la salud de los trabajadores. Existe aplicación informática.		

**FUENTE:** GRUPO DE TRABAJO DE LA COMISION SOBRE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Libro de Procedimiento General de Evaluación de Riesgos Psicosociales pág. 13

**CUADRO 1.6  
MÉTODO DE LA BATERÍA DE FACTORES PSICOSOCIALES DE SALUD LABORAL**

<b>MÉTODO</b>	<b>VARIABLES A EVALUAR</b>
Baterías Factores Psicosociales de Salud Laboral.	Aspectos descriptivos de la persona, el puesto y la organización. Indicadores de Estrés en el Trabajo. Indicadores de Satisfacción Laboral. Indicadores de Disfunciones relativas a la Calidad, Productiva y Supervisión. Indicadores de Disfunciones Psicosociales.
Batería Valencia Prevacc 2003	Aspectos descriptivos de las personas, puesto y la organización. Indicadores de accidentes. Indicadores de riesgos. Indicadores Psicosociales relacionados con los accidentes.
Ofrece una estimación del impacto de cada factor psicosocial y de cada factor de riesgo en los accidentes laborales.	

**FUENTE:**GRUPO DE TRABAJO DE LA COMISION SOBRE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Libro de Procedimiento General de Evaluación de Riesgos Psicosociales pág. 15

En la actualidad existen diferentes métodos para identificar y evaluar los riesgos psicosociales en las organizaciones, instituciones, industrias, entre otras, los cuales demandan a los trabajadores mediante cuestionarios, escalas y listas de comprobación, su exposición, experiencia respecto a los diferentes factores que existen en el lugar de trabajo. Para la evaluación se debe tomar en cuenta también

### ***1.27 Riesgos psicosociales***

FERNANDEZ, Ricardo (2010) define a “Riesgo Psicosocial a cualquier posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño en su salud física o psíquica derivado, bien de la inadaptación de los puesto de trabajo, métodos y procesos de trabajo” (pág. 21).

Son aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización, contenido y realización de la tarea en el lugar de trabajo, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador.

### 1.2.7.1 Causas y conductas de los riesgos psicosociales

**CUADRO 1.7**  
**CLASIFICACIÓN DE LAS CAUSAS Y CONDUCTAS DEL RIESGO**  
**PSICOSOCIAL**

<b>Causas</b>	<b>Conductas que pueden favorecer el riesgo psicosocial</b>
1) Exceso de exigencias psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajar rápidamente o de forma irregular.</li> <li>• Esconder nuestros sentimientos</li> <li>• Tomar decisiones difíciles de forma rápida y con alta responsabilidad.</li> </ul>
2) Falta de influencia y de desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas.</li> <li>• No hay posibilidades para aplicar nuestras competencias y conocimientos.</li> <li>• El trabajo carece de sentido y no es significativo.</li> <li>• Dificultades de adaptar el horario a las necesidades familiares.</li> </ul>
3) Falta de apoyo y de calidad de liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajar aislado</li> <li>• No tener apoyo de los superiores y/o compañeros en la realización del trabajo. Tareas insuficientemente definidas.</li> <li>• Información inadecuada y a destiempo.</li> </ul>
4) Escasa compensaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta al respeto personal</li> <li>• Inseguridad contractual</li> <li>• Cambios de puesto o servicio</li> <li>• Trato inequitativo</li> <li>• No se reconoce el trabajo bien hecho</li> <li>• Insuficiente retribución fija y variable.</li> <li>• Asegurar los procesos de derecho.</li> </ul>
5) Doble presencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultades de conciliar el trabajo doméstico y familiar con la actividad laboral remunerada.</li> </ul>

**FUENTE:** GRAU Joan libro Salud y Trabajo Los Nuevos y Emergentes Riesgos Psicosociales pág. 54

### 1.2.7.2 Consecuencias y efectos de los riesgos psicosociales

**CUADRO 1.8**  
**CLASIFICACIÓN DE LAS CONSECUENCIAS Y EFECTOS**

<b>CONSECUENCIAS/EFECTOS</b>	
<b>Problemas relacionados con la salud</b>	Salud física Salud mental Consumo de sustancias Trastornos psicomáticos
<b>Actitudes ante la empresa</b>	Satisfacción laboral Implicación laboral Conductas contrapрудentes
<b>Tiempos de trabajo</b>	Rotación de personal Presentismo Bajas laborales Duración de las bajas
<b>Costos económicos</b>	Accidentes de trabajo Pérdida de materiales Rendimiento productividad

**FUENTE:** MORENO JIMÉNEZ Bernardo libro de Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas pág. 55

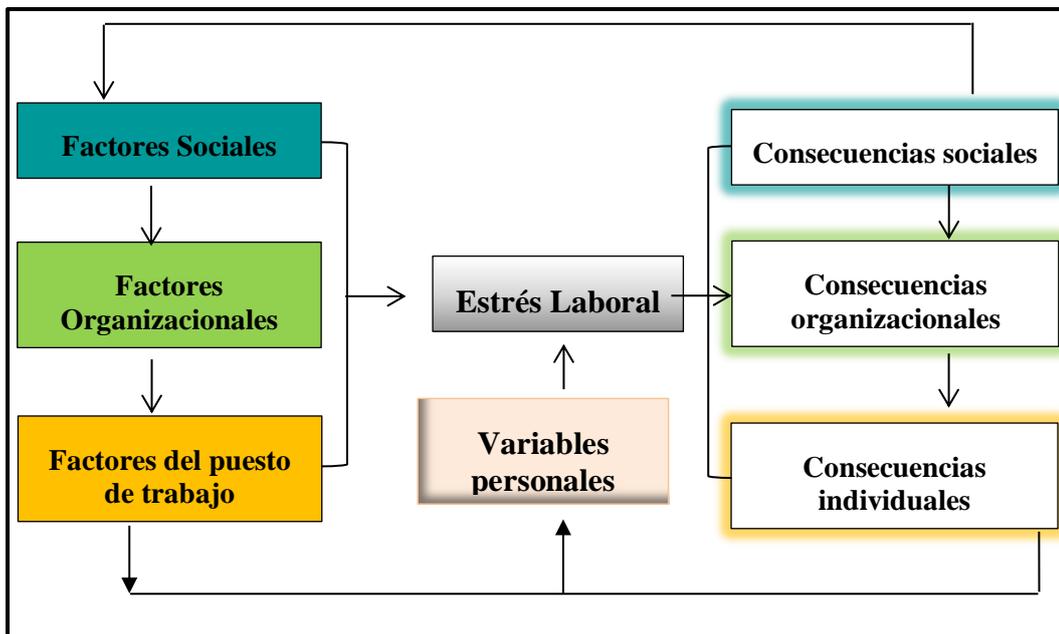
### 1.2.7.3 Principales riesgos psicosociales

#### 1.2.7.3.1 El estrés

FERNADEZ, Ricardo (2007) define a “Estrés como las reacciones físicas y emocionales negativas que se generan cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador” (pág. 103).

MORENO JIMENEZ, Benardo (2010) define a estrés como “Un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo” (pág. 22).

**GRÁFICO 1.2  
PROCESO DEL ESTRÉS**



**FUENTE:** MORENO JIMENEZ Bernardo Libro de Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas pág. 25

Se puede definir al estrés como un conjunto de alteraciones físicas y psicológicas ocasionadas por el ambiente en el que el individuo se encuentra.

### 1.2.7.3.2 Violencia

MORENO JIMENEZ, Bernardo (2010) manifiesta que “Violencia es toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa en su trabajo” (pág. 27).

### 1.2.7.3.3 Acoso laboral

MORENO JIMENEZ, Bernardo (2010) dice que el acoso laboral “es una de las formas de violencia en el trabajo, pero por sus características y por algunas de sus consecuencias propias, parece que debe ser tenido en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral, los efectos

del acoso laboral en la salud de los trabajadores son de clara importancia”.  
(pag.31)

#### **1.2.7.3.4 El burnout o Desgaste profesional**

MORENO JIMENEZ, Benardo (2010) manifiesta que “Burnout o desgaste profesional, consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales”. (pag. 31)

BOSQUED, Mariza (2008) manifiesta que “burnout es un problema de salud y calidad de vida laboral, un tipo de estrés crónico que podríamos definir como la respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencias de un esfuerzo frecuente cuyos resultados lo consideran ineficaces e insuficientes” (pág. 25).

Se concluye que burnout es un padecimiento de estrés crónico que afecta al organismo ante los factores emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo que incluye fatiga crónica, ineficiencia y negación de lo ocurrido.

*1.2.8. Riesgos Psicosociales por Ocupaciones*

**CUADRO 1.9  
RIESGOS PSICOSOCIALES POR OCUPACIONES**

<b>Times</b>	<b>Factores de riesgo</b>
<b>Directivos</b>	Ritmo elevado Falta de tiempo para el trabajo Trabajo a plazo fijo
<b>Técnicos Profesionales</b>	Trabajo a plazo fijo Falta de tiempo para el trabajo Violencia en el trabajo
<b>Trabajadores de Servicio</b>	Pocas exigencias en relación con la capacidad Violencia en el trabajo
<b>Trabajadores Cualificados de Agricultura y Pesca</b>	Ritmo de trabajo elevado Trabajo monótono Tareas repetitivas Trabajo que no aporta nuevos conocimientos
<b>Trabajadores Cualificados de la Industria, Construcción y Minería</b>	Ritmo de trabajo elevado Trabajo a plazo fijo Falta de autonomía Trabajo monótono Trabajo que no aporta nuevos conocimientos
<b>Operadores de Instalaciones, Maquinaria, Montadores</b>	Ritmo de trabajo elevado Trabajo a plazo fijo Falta de autonomía Trabajo monótono Tareas repetitivas Pocas exigencias en relación con la capacidad
<b>Trabajo no Cualificados</b>	Falta de autonomía Trabajo monótono Tareas repetitivas Pocas exigencias en relación con la capacidad Trabajo que no aporta nuevos conocimientos Falta de participación y consulta

**FUENTE:** II Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, Doblin, 1996.

### 1.2.8.1 Riesgos Psicosociales por Actividades Económicas

**CUADRO 1.10**  
**RIESGOS PSICOSOCIALES POR ACTIVIDADES ECONÓMICAS**

<b>SECTORES</b>	<b>FACTORES DE RIESGO</b>
<b>Agricultura y Pesca</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ritmo de trabajo elevado</li><li>• Trabajo a destajo</li><li>• Trabajo monótono</li><li>• Tareas repetitivas</li><li>• Trabajo que no aporta nuevos conocimientos</li><li>• Salario por pieza/productividad</li><li>• Falta de participación y consulta</li></ul>
<b>Minas y Canteras</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ritmo de trabajo elevado</li><li>• Trabajo a plazo fijo</li><li>• Trabajo a destajo</li><li>• Falta de autonomía</li><li>• Trabajo monótono</li><li>• Tareas repetitivas</li><li>• Salario por pieza/productividad</li></ul>
<b>Agua, Gas y Electricidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trabajo a plazo fijo</li><li>• Falta de tiempo para el trabajo</li></ul>
<b>Construcción</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ritmo de trabajo elevado</li><li>• Trabajo a plazo fijo</li><li>• Trabajo a destajo</li><li>• Salario por pieza/productividad</li><li>• Falta de participación y consulta</li></ul>

<b>Hoteles y Restaurantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ritmo de trabajo elevado</li> <li>• Falta de autonomía</li> <li>• Tareas repetitivas</li> <li>• Pocas exigencias en relación con la capacidad</li> </ul>
<b>Transportes y Comunicaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo a plazo fijo</li> <li>• Falta de participación y consulta</li> <li>• Violencia en trabajo</li> <li>• Falta de autonomía</li> <li>• Trabajo monótono</li> <li>• Pocas exigencias en relación con la capacidad</li> </ul>

**FUENTE:** II Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, Doblin, 1996.

### ***1.2.9 Factores Psicosociales***

FERNANDEZ, Ricardo (2010) define a los “Factores Psicosociales como todo aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores” (pag. 12).

También se define como las condiciones que afectan la salud física y psicológica de los trabajadores, estas condiciones pueden ser: inadaptación de los puestos y métodos de trabajo.

**CUADRO 1.11**  
**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS PROCEDIMIENTOS**  
**DE ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO**

<i>Factores</i> <i>Exigencias del puesto</i>	<i>LEST</i> <i>Desarrollado por el laboratorio de Economía y Sociología del Trabajo</i>	<i>RNUR</i> <i>Desarrollado por la Régie National des Usines Renault</i>	<i>EWA</i> <i>Desarrollado por el Instituto Finés de Salud Ocupacional</i>	<i>ERGOS</i> <i>Desarrollado por ENSIDESA</i>
CARGA MENTAL	Exigencias de tiempos	Operaciones mentales	Contenido del trabajo	Presión de tiempos
	Complejidad-velocidad		Autonomía	Atención Complejidad
	Atención	Nivel de atención	Comunicación del trabajador y contactos personales	Monotonía
				Iniciativa
	Minuciosidad		Toma de decisiones	Aislamiento
				Horario de Trabajo
				Relaciones dependientes del trabajo
				Procesos centrales
		Repetitividad	Demandas generales	
ASPECTOS PSICOSOCIOLOGICOS	Iniciativa	Autonomía individual	Atención	Incluidos en carga mental
		Autonomía de grupo		
	Estatus social	Responsabilidad		
		Potencial Relaciones independientes del trabajo		
	Comunicación	Repetitividad del ciclo	Espacios y grupos de trabajo	
	Cooperación			
<b>HORARIOS</b>	Horarios	Horarios	Horarios	<i>Incluidos en carga mental</i>

**FUENTE:** II Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, Doblin, 1996.

### 1.2.9.1 Factores Organizacionales y Laborales

MORENO JIMENEZ, Benardo (2010) manifiesta que “factores organizacionales y laborales son condiciones de trabajo como desarrollo de competencias personales-laborales, niveles altos de satisfacción en el trabajo, productividad empresarial, también tiene relación con las formas acertadas cultura empresarial, liderazgo y clima laboral” (pág 7).

**CUADRO 1.12  
FACTORES ORGANIZACIONALES Y LABORALES**

Política y Filosofía de la Organización	Relación Trabajo-Familia Gestión de los Recursos Humanos Políticas de seguridad y salud Responsabilidad Social Cooperativa Estrategia empresarial
Cultura de la Organización	Política de Relaciones Laborales Información Organizacional Comunicación Organizacional Justicia Organizacional Supervisión Liderazgo
Relaciones Industriales	Clima laboral Representación Sindical Convenios Colectivos
<b>FACTORES LABORALES</b>	
Condiciones de empleo	Tipo de contrato Salario Diseño de Carreras
Diseño del puesto	Rotación de puestos Trabajo grupal
Calidad en el trabajo	Uso de habilidades personales Demandas Laborales Autonomía y capacidad de rol Seguridad física en el trabajo Apoyo social Horas de trabajo Teletrabajo

**FUENTE:** MORENO JIMÉNEZ Bernardo libro de Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas pág. 7

**CUADRO 1.13**  
**FACTORES DE RIESGO O ESTRÉS**

<b>FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO O ESTRÉS</b>	
Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades. Alta incertidumbre, relación intensa.
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
Horarios	Cambios de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.
Ambiente y equipos	Malas condiciones de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales.
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social.
Rol de la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual
Relación Trabajo-Familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia bajo apoyo familiar, problemas duales de carrera.
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración.

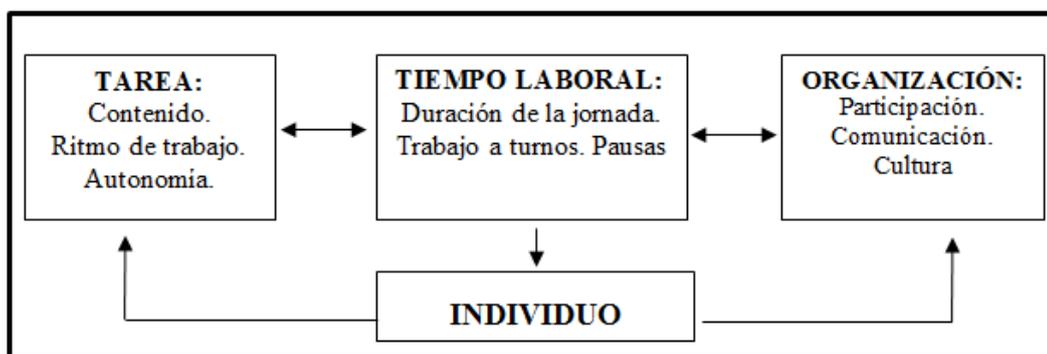
**FUENTE:** MORENO JIMÉNEZ Bernardo libro de Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas pág. 55

### 1.2.9.2 Factores de Naturaleza Psicosocial

LLANEZA, Javier (2007) expresa que “Los Factores de Riesgos Psicosociales se centran en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción entre el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación fuera del trabajo” (pág. 397).

De acuerdo con esta definición, son muchos y variados los factores de riesgo de carácter psicosocial y de organización que pueden estar presentes en la institución.

**GRÁFICO 1.3**  
**FACTORES DE NATURALEZA PSICOSOCIAL**



**FUENTE:** LLANEZA LLANEZA Javier libro de ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación de especialistas pág. 397

### 1.2.9.3 Factores de la tarea

LLANEZA, Javier (2007) enuncia que los “Factores de las tareas realizadas por el trabajador comprenden un conjunto de factores que pueden tener una potencialidad motivadora real y tienen que ver con el trabajo en sí mismo y con las posibilidades de desarrollo que este ofrece al individuo, o por el contrario pueden ser factores de riesgo que originan daño a la salud” (pág. 399).

Los factores referidos a la propia tarea están relacionados con el contenido y el significado que la tarea tiene para la persona que lo realiza, la monotonía y

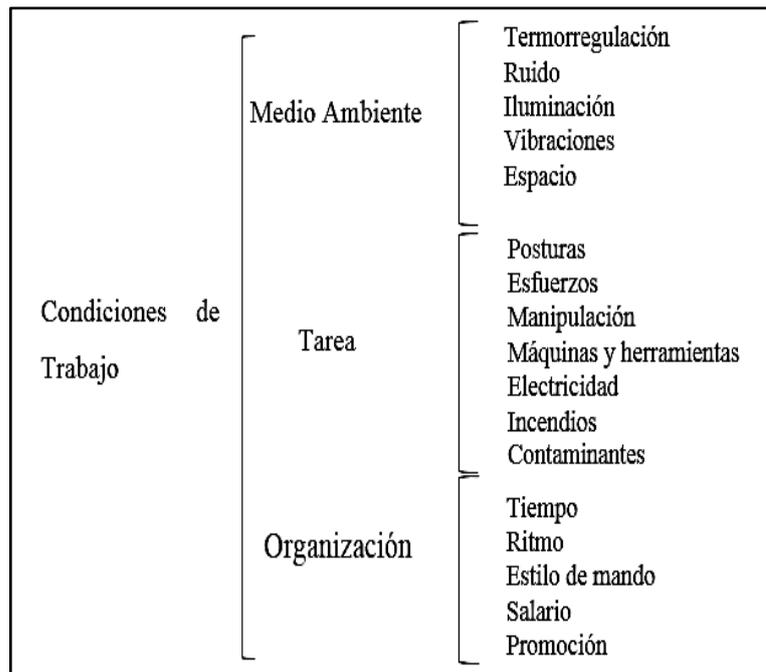
repetitividad, el ritmo de trabajo, la autonomía (temporal, operacional), el nivel de responsabilidad y más.

### 1.2.10 Condiciones de trabajo

FERNÁNDEZ, Ricardo (2010) enuncia que “Condiciones de trabajo es cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo” (pág. 25).

Se definen como el conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno, determinando la salud del operario en función de tres variables: física, psíquica y social, a las que hace referencia de la Organización Mundial de la Salud sobre el concepto de Salud.

**GRÁFICO 1.4**  
**FACTORES DE NATURALEZA PSICOSOCIAL**



**FUENTE:** FERNÁNDEZ GRACIA Ricardo libro de La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo.

### 1.2.11 Definición de rotación de puestos

LLANEZA, Javier (2008) afirma que la “rotación de puestos de trabajo es la técnica de intervención más elemental y más difundida, aunque sea de manera informal y no programáticamente; no implica cambios en el contenido y los métodos de trabajo, sino solamente en la forma de organizar el trabajo” (pág. 410).

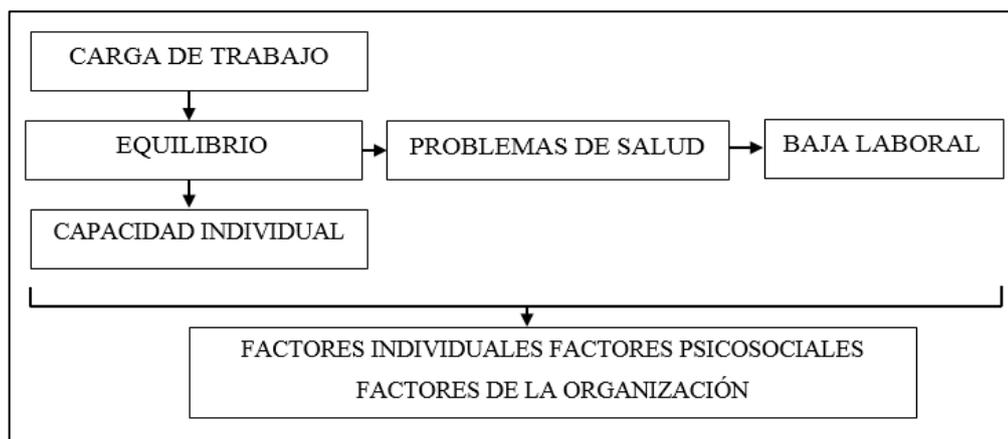
La rotación de puestos es una forma de organización del trabajo cada vez más extendida entre las empresas manufactureras y de servicios, la rotación implica que los trabajadores de un grupo o línea de producción intercambian sus puestos un número determinado de veces durante la jornada, de manera que el operario varía la actividad que desarrolla.

### 1.2.12 Definición de absentismos

LLANEZA, Javier (2009) manifiesta que se entiende por absentismo: “toda ausencia del trabajo, sea justificado o no, computable por la diferencia cronológica existente entre los tiempos de trabajo contratados y efectivamente realizados” o, dicho de otro modo, la no presencia del trabajador en el puesto de trabajo. (pág. 407).

Según el modelo explicativo del absentismo, se pueden distinguir tres tipos de intervenciones:

**CUADRO 1.14**  
**MODELO EXPLICATIVO DEL ABSENTISMO**



**FUENTE:** LLANEZA LLANEZA Javier libro de ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación de especialistas pág. 40

### **1.2.13 Mobbing**

MANZILLA, Fernando (2009) manifiesta que “Mobbing es una serie de comportamientos negativos repetidos y persistentes hacia uno o más individuos, que implica un desequilibrio de poder y crea un ambiente de trabajo hostil” (pág. 93).

Es decir Mobbing son acciones o conductas como humillaciones, no ofrecer tareas a realizar, aislamiento social, amenazas verbales, maltrato físico, difundir rumores o hacer chistes de la vida privada e interferir negativamente en sus tareas.

#### **1.12.13.1 Diferencia entre Mobbing y conflicto interpersonal**

**CUADRO 1.15**

**DIFERENCIAS ENTRE MOBBING Y CONFLICTO INTERPERSONAL**

<b>Conflicto interpersonal en el trabajo</b>	<b>Mobbing</b>
Las conductas no son frecuentes ni sistemáticas, son ocasionales.	Las conductas son frecuentes, sistemáticas, repetidas y prolongadas en el tiempo.
No hay finalidad premeditada.	El acosador tiene una finalidad de carácter instrumental o finalista.
Los comportamientos acosantes van dirigidos a todo el grupo de trabajadores.	Suele haber una relación asimétrica entre los protagonistas.
Los roles y tareas están claramente definidas.	Se da ambigüedad de rol.
Las relaciones son de colaboración.	Las relaciones son de competencia y boicot
Las confrontaciones son ocasionales	Las confrontaciones son frecuentes.
El estilo de comunicación es sincero y eficiente.	El estilo de comunicación es evasivo.
Los objetivos son comunes y compartidos	Los objetivos no son comunes ni compartidos.

FUENTE: MANZILLA, Fernando en su Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica pág. 96.

### **1.2.14 Tipología del Mobbing**

MANZILLA, Fernando (2009) manifiesta que “el Mobbing puede manifestarse de muy diversas formas y en ambientes de trabajo muy distintos” (pág. 98).

#### **1.2.14.1 Acoso laboral descendente**

MANZILLA, Fernando (2009) dice que existe “Acoso Laboral Descendente cuando un trabajador de nivel jerárquico superior es atacado por uno o varios de sus subordinados. Es decir, el mobbing ascendente se produce cuando un superior es víctima de sus subordinados” (pág. 98).

#### **1.2.14.2 Acoso laboral ascendente**

MANZILLA, Fernando (2009) dice que “Acoso laboral descendente existe cuando un trabajador de nivel jerárquico inferior es atacado por uno o varios trabajadores que ocupan posiciones superiores en la jerarquía de la empresa, este tipo de acoso laboral puede tratarse de una estrategia para con seguir que el empleado acosado abandone la empresa” (pág. 99).

#### **1.2.14.3 Acoso laboral horizontal**

MANZILLA, Fernando (2009) dice que “Acoso laboral horizontal existe cuando un trabajador es acosado por uno o varios compañeros que ocupan su mismo nivel jerárquico este tipo de acoso se da para forzar a un trabajador a conformarse con determinadas normas, por enemistad personal, para atacar a la persona más débil o con defectos físicos” (pág. 99).

#### ***1.2.15 Orden de trabajo.***

PLAZA, Alejandro (2010) enuncia que las “Ordenes de Trabajo (OT) son específicas para cada empresa, en función de la actividad, organización, cantidad, tipos de mano de obra y equipos que posee etc., sin embargo, existe una serie de datos comunes en cualquier ramo industrial o de servicios” (pág. 130).

En los antiguos modelos de OT usadas en el sistema manual, eran presentados en la parte superior: los datos de identificación del equipo y el problema, en la parte media: los datos de planificación, y en la parte inferior: los de ejecución del mantenimiento, subdivididos en dos partes: datos para "Gestión del Equipo"

(sumario del servicio ejecutado y comentarios sobre el problema) y para "Gestión de Mano de Obra" (horas -hombre consideradas y utilizadas).

En las Órdenes de trabajo se puede exponer:

- Número de orden
- Equipo o instalación en el que debe intervenir
- El trabajo que se debe realizar
- Las herramientas y materiales que se necesitan
- Los riesgos de trabajo las precauciones que deben tomarse y los equipos de protección necesarios.
- La prioridad del trabajo
- La fecha y hora de emisión de la orden

## **CAPITULO II**

### **METODOS Y RESULTADOS**

#### ***2.1 Caracterización de la Institución***

##### ***2.1.1 Reseña Histórica De la Universidad Técnica de Cotopaxi***

La Universidad Técnica de Cotopaxi fue creada el 24 de enero de 1995 en la provincia de Cotopaxi, entidad que por principio defiende la autodeterminación de los pueblos, respetuosos de la equidad de género y que en la actualidad cuenta con el compromiso constante de sus autoridades hacia la calidad y excelencia educativa.

En la actualidad la universidad desarrolla sus actividades en un moderno campus de cinco hectáreas en San Felipe, donde funcionan las carreras humanísticas y las carreras técnicas; en las 82 hectáreas del Centro Académico, Experimental y de Producción Salache acoge las carreras de ciencias de la vida; y finalmente la sede de la Maná se despliega sus actividades en instalaciones propias en las que cuenta con campus académico y centro experimental agrícola.

##### ***2.1.2 Misión de la Universidad Técnica de Cotopaxi***

La Universidad "Técnica de Cotopaxi", es pionera en desarrollar una educación para la emancipación; forma profesionales humanistas y de calidad; con elevado nivel académico, científico y tecnológico; sobre la base de principios de solidaridad, justicia, equidad y libertad, genera y difunde el conocimiento, la ciencia, el arte y la cultura a través de la investigación científica; y se vincula con la sociedad para contribuir a la transformación social-económica del país.

### ***2.1.3 Visión de la Universidad Técnica de Cotopaxi***

En el año 2016 seremos una universidad acreditada y líder a nivel nacional en la formación integral de profesionales críticos, solidarios y comprometido en campo social; en la ejecución de proyectos de investigación que aporten a la solución de los problemas de la región y del país, en un marco de alianzas estrategias nacionales e internacionales dotada de infraestructura física y tecnología moderna, de una planta docente y administrativa de excelencia; que mediante un sistema integral de gestión le permite garantizar la calidad de sus proyectos y alcanzar reconocimiento social

### ***2.1.4 Objetivos de la Universidad Técnica de Cotopaxi***

La Universidad Técnica de Cotopaxi dentro de su Estatuto Orgánico se encuentra establecidos los siguientes objetivos:

- a) Ofrecer enseñanza libre, sin restricciones de carácter político, racial, regional o de cualquier otro orden amparada en la Constitución y leyes conexas;
- b) Formar profesionales capacitados en el plano de las ciencias, la cultura nacional y universal, con pleno conocimiento de la realidad, y dotados de una conciencia crítica y humanística, promoviendo el conocimiento, la afirmación y la defensa de los valores de la nación ecuatoriana, como un país multinacional, multiétnico y pluricultural.
- c) Promover el conocimiento, la afirmación y la defensa de los valores de la nacionalidad, la expansión de las áreas de creación y goce de la cultura, la incorporación integral de los estudiantes a los beneficios del desarrollo que de ella se deriven y la defensa, protección y aprovechamiento racional de los recursos naturales para adecuarlos a la satisfacción de las necesidades humanas;
- d) Defender y mantener abierta la Universidad a todas las corrientes del pensamiento humano que serán expuestas al estudio científico, a fin de que constituyen al desarrollo del país con justicia, equidad e identidad social.

f) Establecer relaciones académicas, políticas, culturales con otras universidades y centros superiores nacionales y extranjeros interesados en el intercambio de conocimientos entre profesores, estudiantes, empleados y trabajadores.

### ***2.1.5 Análisis de la infraestructura tecnológica de la institución***

#### **2.1.5.1 Ubicación geográfica**

La universidad está ubicada en la ciudad de Latacunga, cuenta con tres Unidades Académicas: Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas - Ciencias Administrativas Humanísticas - Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales ubicadas en los sectores San Felipe (Avenida Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido), sector Salache y sector la Maná.

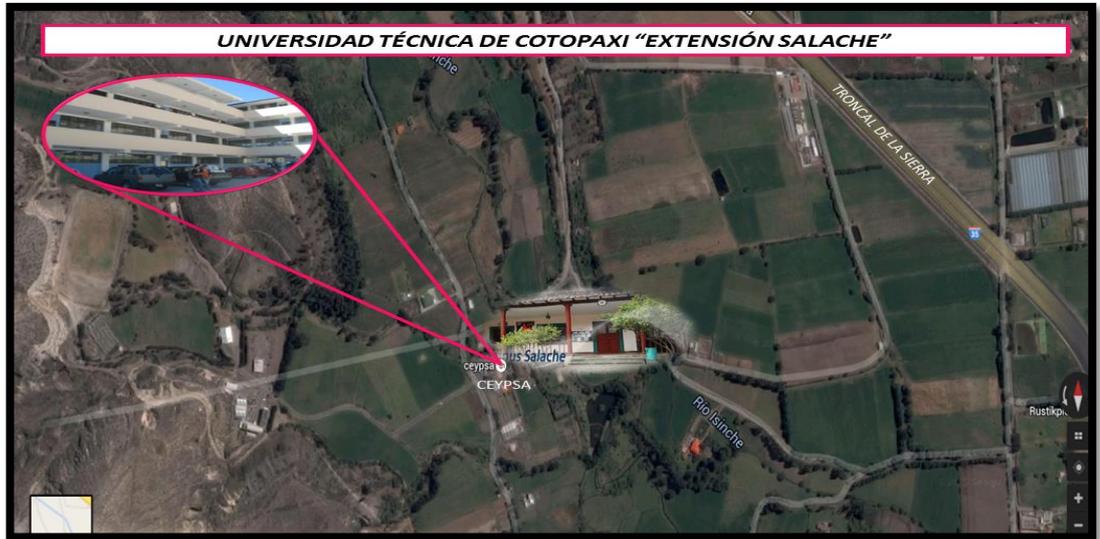
### 2.1.5.1.2 Croquis de la Institución

**GRÁFICO N° 2.1**  
**CROQUIS DE LA INSTITUCIÓN SECTOR SAN FELIPE (MATRIZ)**



REALIZADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO N° 2.2**  
**CROQUIS DE LA INSTITUCIÓN SECTOR SALACHE**



REALIZADO POR: Berrones Naile

### GRÁFICO N° 2.3 CROQUIS DE LA INSTITUCIÓN SECTOR LA MANA

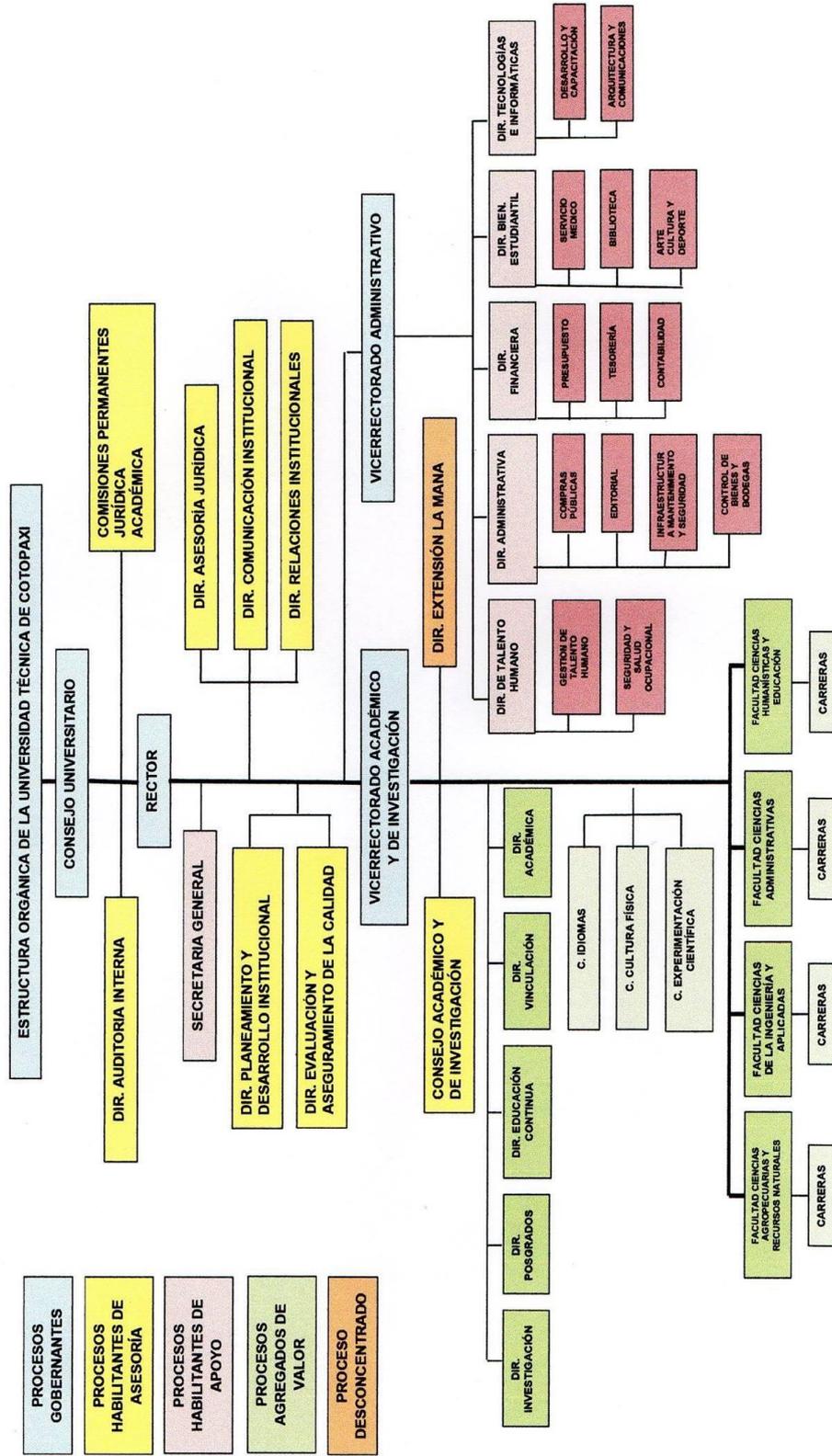


REALIZADO POR: Berrones Naile

#### 2.1.5.2 Análisis Organizacional

La Universidad Técnica de Cotopaxi consta de tres campos universitarios los cuales se encuentran en los sectores de San Felipe, Salache, La Mana, poseen una estructura organizacional del tipo jerárquico lineal es decir siempre existe un supervisor que con autoridad dirige a un empleado y continúa el mando mediante escalas.

**GRAFICO 2.4**  
**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**



FUENTE: Universidad Técnica de Cotopaxi

### **2.1.5.3. Distribución de las unidades Académicas de la Universidad Técnica de Cotopaxi**

La distribución de la institución está ordenada según sus diferentes carreras, especialidades y según las actividades que realizan: la Universidad Técnica de Cotopaxi consta de un campo educativo muy amplio tiene diferentes Unidades Académicas las cuales son Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas, (CIYA) Ciencias Administrativas y Humanísticas (CAH), Centro Cultural de Idiomas (CCI) Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales (CAREN) ubicadas en la provincia de Cotopaxi sectores San Felipe, Salache y La Mana. (**Anexo1.1, 1.2, 1.3**)

### **2.1.5.4. Distribución de los trabajadores bajo LOSEP y Sindicalizados**

El distributivo de los trabajadores bajo LOSEP y Sindicalizados pertenecientes a la Universidad Técnica de Cotopaxi según la nueva resolución de la institución está ordenada según las actividades que se realizan estas constan de:

**TABLA N° 2.1  
TRABAJADORES BAJO LOSEP**

<b>TRABAJADORES</b>	<b>N°</b>
Directores	7
Jefes de Departamentos	6
Asistentes	10
Analistas	58
Auxiliares	3
Oficinistas	7
Abogados	3
Trabajadores de Salud (médicos,	8

enfermeras, psicólogos, laboratorista)	
Secretarias	7
Otros (administrador, ingeniero, técnico docente, procurador, eléctrico, operador, guarda almacén, entrenador)	9
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>

**REALIZADO POR:** Berrones Naile

**TABLA N° 2.2**  
**TRABAJADORES SINDICALIZADOS**

<b>Trabajadores</b>	<b>N°</b>
Seguridad	25
Mantenimiento	20
Choferes	7
Servidor de servicios	20
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>

**REALIZADO POR:** Berrones Naile

## ***2.2 Metodología y Análisis e Interpretación de Resultados***

### ***2.2.1 Diseño de la investigación***

La presente investigación se realizó en Universidad Técnica de Cotopaxi con la aplicación del Test de Navarra a los trabajadores Sindicalizados y administrativos para evaluar e identificar los factores psicosociales que influyen en la salud y bienestar de los mismos, de esta manera plantear una propuesta para el control y mitigación de los riesgos psicosociales, cuya verificación será revisada al final.

Para su formulación se apoyó en dos tipos de investigación de tipo exploratoria y de campo.

Se aplicó el test a toda la población del personal administrativo y del sindicato de la Institución, utilizando la plantilla de 30 preguntas que ayudan a facilitar el desarrollo del proyecto en el área psicosocial.

## ***2.2.2 Metodología***

### **2.2.2.1 Método Inductivo**

Permitió conocer el proceso que parte de los hechos hacia las afirmaciones. Esto implica pasar de los resultados obtenidos, al planteamiento de la hipótesis que es el grado de riesgo psicosocial que existe en la Institución, también por medio de este método generalizar los resultados.

### ***2.2.3 Tipos de investigación***

#### **2.2.3.1 Investigación Exploratoria**

Se utilizó este tipo de investigación porque permitió observar de forma directa el contexto natural de los hechos, para que se determine la tendencia del comportamiento y sus resultados no sean manipulados.

#### **2.2.3.2 Investigación de Campo**

Este tipo de investigación se basó en resultados de la aplicación Test Navarra y observaciones, por lo que se realizó en el lugar donde se produjeron los acontecimientos siendo así la Universidad Técnica de Cotopaxi, obteniendo la información de acuerdo al proyecto, teniendo contacto directo con los trabajadores de la institución de esta manera se estudió los factores de riesgo que influyen en la institución.

### ***2.2.4 Técnicas de Investigación para la recolección de datos***

Para esta investigación se utilizó las siguientes técnicas:

#### **2.2.4.1 Observación**

Visualización y análisis de entorno es decir se observó el comportamiento de los trabajadores además los fenómenos y situaciones en el ambiente laboral.

#### **2.2.4.2 Registro de datos**

El registro se utilizó para identificar y evaluar los factores psicosociales que afectan a los trabajadores de la institución, en este caso trabajadores de LOSEP y Sindicalizados.

#### **2.2.4.3 Test de Navarra**

Es un instrumento experimental que tuvo por objeto medir y evaluar una característica psicológica específica, los rasgos generales de la personalidad de los individuos.

Se escogió este instrumento porque evalúa las condiciones de trabajo. A su vez, el Test de Navarra recoge varios métodos que incluyen factores psicosociales.

Con la aplicación del Test de Navarra a los trabajadores sindicalizados y servidores administrativos se obtuvo información de los factores que influyen en su salud y bienestar de los trabajadores de la institución.

#### **2.2.5 Hipótesis**

Con la aplicación del Test de Navarra se podrá evaluar el grado de riesgo psicosocial de los trabajadores que se encuentran bajo LOSEP y Sindicalizados de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

2.2.6 Operacionalización de las variables

**CUADRO 2.1  
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>INDICADORES</b>
Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadores bajo LOSEP</li> <li>• Sindicalizados</li> </ul>	Registro de personal de la Institución
Tarea y organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación de tarea</li> <li>• Tipo de trabajo</li> </ul>	Manual de Actividades
Métodos de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de trabajo</li> <li>• Áreas de trabajo</li> </ul>	Base de datos administrativo y sindicalizados
Equipos e Instrumentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos de protección</li> <li>• Manuales de riesgo</li> </ul>	Manuales utilizados por el personal de la Universidad

**ELABORADO POR:** Berrones Naile

## 2.2.7 Población y Muestra

### 2.2.7.1 Población:

Para desarrollo el proyecto me enfoque de manera directa a la siguiente población:

**TABLA 2.3**  
**POBLACIÓN Y MUESTRA**

<b>TRABAJADORES LOSEP Y SINDICALIZADOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI CAMPUS (SAN FELIPE; SALACHE Y LA MANA).</b>	
<b>TRABAJADORES</b>	<b>NUMERO</b>
TRABAJADORES LOSEP	118
TRABAJADORES SINDICALIZADOS	72
<b>Total</b>	<b>190</b>

ELABORADO POR: Berrones Naile

### 2.2.7.2 Muestra

En la Universidad Técnica de Cotopaxi no existe una población extensa por tanto no amerito el cálculo respectivo para la muestra.

***2.2.8 Análisis e Interpretación de Resultados del Test de Navarra por puesto de trabajo realizados a los trabajadores LOSEP y Sindicalizados de la Universidad Técnica de Cotopaxi campus (San Felipe; Salache y La Mana).***

**TABLA 2.4**  
**PRIMER FACTOR A EVALUAR PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y**  
**RESPONSABILIDAD**

<b>PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD</b>					
<b>SECRETARIAS</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	6	1	0	0	7
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	86%	14%	0	0	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.5**  
**PRIMER FACTOR A EVALUAR PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y**  
**RESPONSABILIDAD**



ELABORADO POR: Berrones Naile

### **Interpretación**

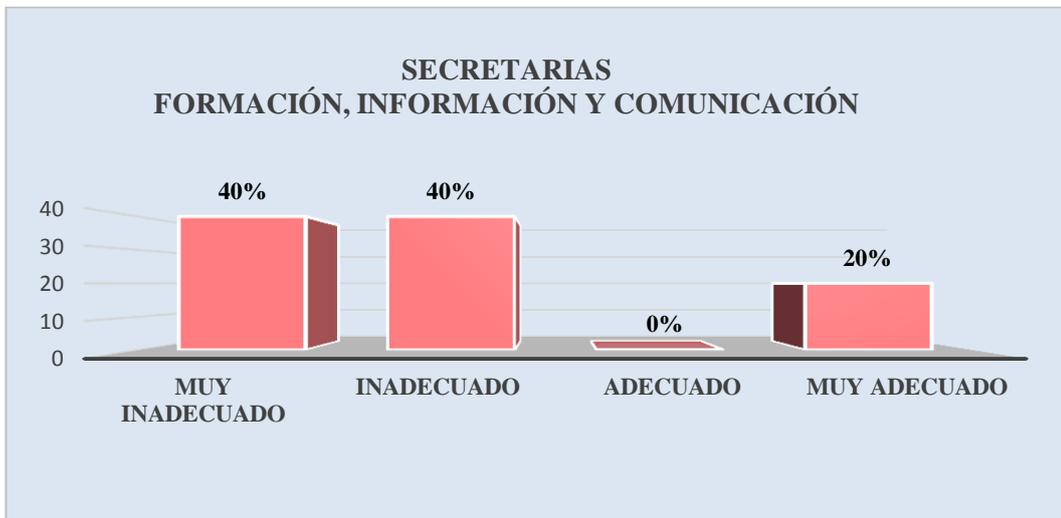
El gráfico nos muestra que el 86% de investigadores califica negativamente al factor de Participación, Implicación y Responsabilidad, ya que lo ubican en los niveles de inadecuado y muy inadecuado.

**TABLA 2.5**  
**SEGUNDO FACTOR A EVALUAR FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

<b>FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
<b>SECRETARIAS</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	3	3	0	1	<b>7</b>
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	40%	40%	0	20%	<b>100%</b>

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.6**  
**SEGUNDO FACTOR A EVALUAR FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación:**

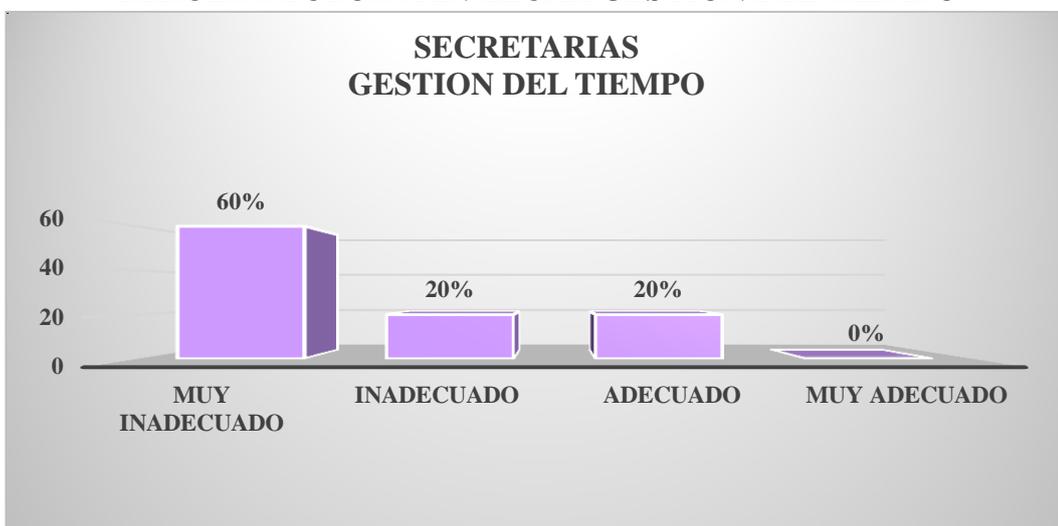
De los datos conseguidos se observó que el 80% lo califica como muy inadecuado e inadecuado es decir que hay influencia negativa del factor Formación, Información y Comunicación.

**TABLA 2.6**  
**TERCER FACTOR A EVALUAR GESTIÓN DEL TIEMPO**

GESTIÓN DEL TIEMPO					
SECRETARIAS					
ESCALA DE VALORES	MUY INADECUADO	INADECUADO	ADECUADO	MUY ADECUADO	TOTAL
FRECUENCIA	5	1	1	0	7
FRECUENCIA PORCENTUAL	60%	20%	20%	0%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.7**  
**TERCER FACTOR A EVALUAR GESTIÓN DEL TIEMPO**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación:**

De los resultados obtenidos se evidencia que el 60% del personal, no está de acuerdo con la distribución de tiempo que establece la institución es decir existe un nivel negativo muy inadecuado del factor de Gestión de tiempo, esto se debe a la cantidad de trabajo que realizan día a día, a los plazos ajustados e impuestos para el cumplimiento de la producción, lo que provoca un desequilibrio con el individuo y su entorno de trabajo.

**TABLA 2.7**  
**CUARTO FACTOR A EVALUAR COHESIÓN DE GRUPO**

<b>COHESIÓN DE GRUPO</b>					
<b>SECRETARIAS</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	2	3	1	1	7
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	29%	43%	14%	14%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.8**  
**CUARTO FACTOR A EVALUAR COHESIÓN DE GRUPO**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación**

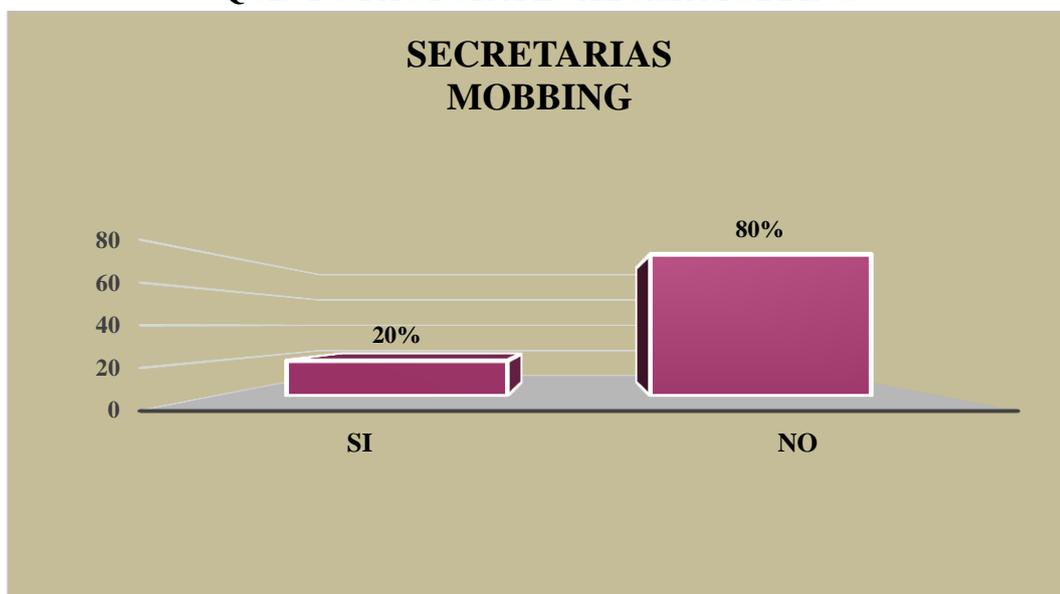
En este gráfico manifiestan los funcionarios que se sienten afectados negativamente al factor de Cohesión de Grupo, es decir el 40% lo califica como inadecuado y el 20% muy inadecuado, provocando de esta manera malas relaciones laborales, trabajo en equipo insatisfacción, empoderamiento con sus tareas y con los objetivos institucionales.

**TABLA 2.8**  
**QUINTO FACTOR A EVALUAR MOBBING**

<b>SECRETARIAS</b>			
<b>MOBBING</b>			
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	1	6	7
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	20%	80%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.9**  
**QUINTO FACTOR A EVALUAR MOBBING**



ELABORADO POR: Naile Berrones

**Interpretación:**

En este gráfico las secretarias manifiestan que el 20% se sienten afectados negativamente por el factor de Mobbing y el 80% no; es decir que no existe en mayor escala violencia psicológica extrema y de forma sistemática.

**TABLA 2.9**  
**PRIMER FACTOR A EVALUAR PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y**  
**RESPONSABILIDAD**

<b>PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD</b>					
<b>ABOGADOS</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	0	3	0	0	3
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	0%	100%	0	0	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.10**  
**PRIMER FACTOR A EVALUAR PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y**  
**RESPONSABILIDAD**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación**

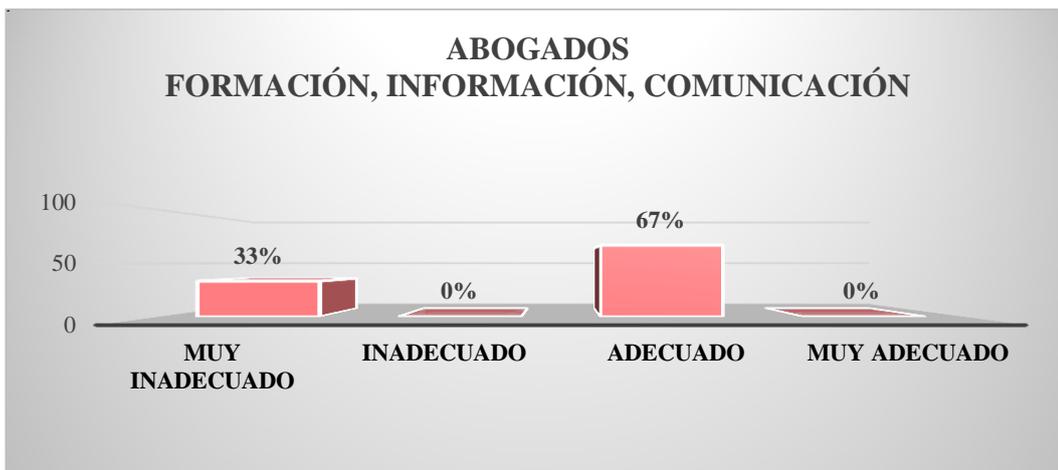
El gráfico nos muestra que el 100% de los investigados lo califica negativamente al factor de Participación, Implicación y Responsabilidad, ya que lo ubican en el nivel inadecuado provocando de esta manera mala autonomía, administración de las tareas, iniciativa y por lo tanto no tiene control sobre su tarea esto resulta muy inconveniente para el rendimiento de los servidores administrativos de la institución.

**TABLA 2.10**  
**SEGUNDO FACTOR A EVALUAR FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

<b>FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
<b>ABOGADOS</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	1	0	0	2	<b>3</b>
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	33%	0%	0	67%	<b>100%</b>

**ELABORADO POR:** Naile Berrones

**GRÁFICO 2.11**  
**SEGUNDO FACTOR A EVALUAR FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**



**ELABORADO POR:** Naile Berrones

**Interpretación**

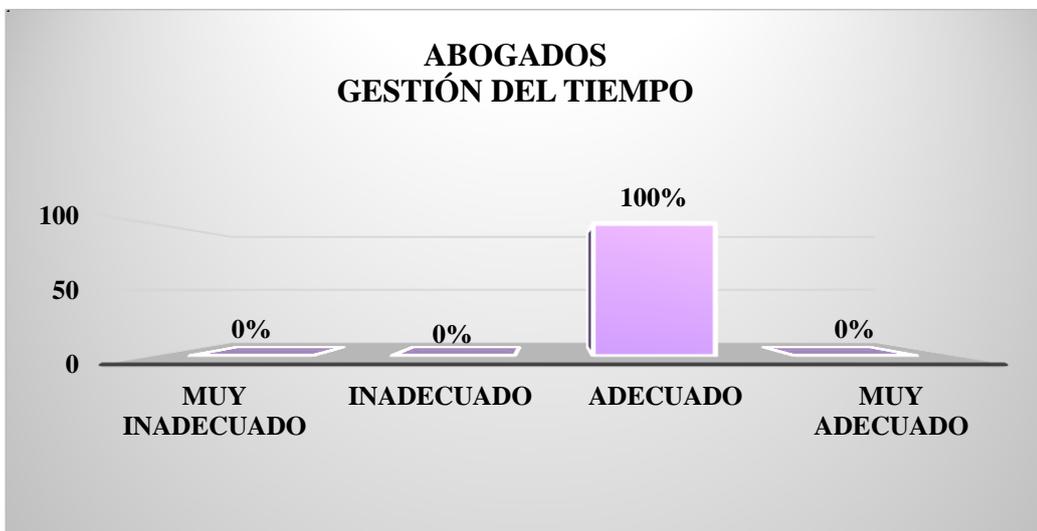
De los resultados conseguidos se observa que el 33% de los investigados califica negativamente y el 67% de los evaluados lo califica como adecuado, por parte de la institución estableciéndole en un nivel adecuado.

**TABLA 2.11  
TERCER FACTOR A EVALUAR GESTIÓN DEL TIEMPO**

<b>GESTIÓN DEL TIEMPO</b>					
<b>ABOGADOS</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	0	0	3	0	3
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	0%	0%	100%	0%	100%

ELABORADO POR: Naile Berrones

**GRÁFICO 2.12  
TERCER FACTOR A EVALUAR GESTIÓN DEL TIEMPO**



ELABORADO POR: Naile Berrones

**Interpretación:**

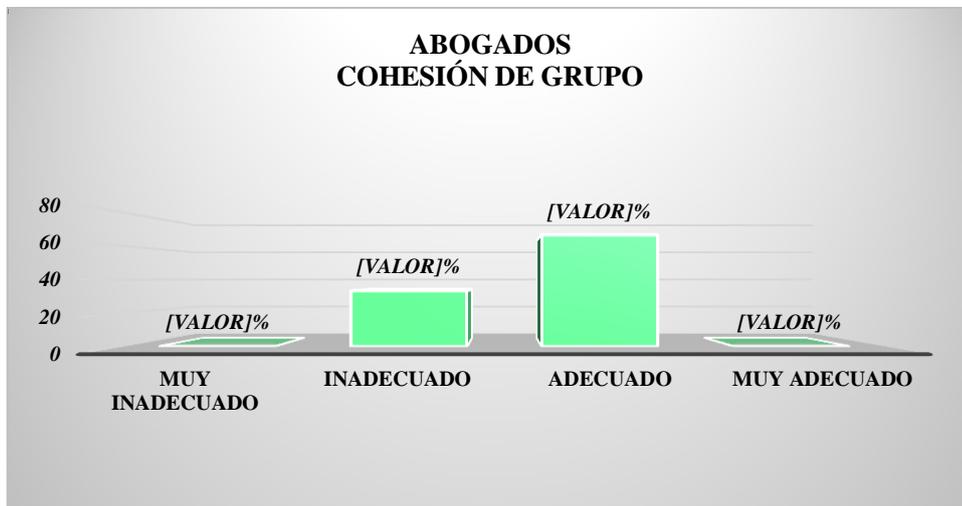
El gráfico nos demuestra que el factor Gestión del Tiempo, el 100% los servidores administrativos de la institución lo califican como adecuado, lo que nos da entender que hay equilibrio con el trabajador y el entorno del trabajo.

**TABLA 2.12**  
**CUARTO FACTOR A EVALUAR COHESIÓN DE GRUPO**

COHESIÓN DE GRUPO					
ABOGADOS					
ESCALA DE VALORES	MUY INADECUADO	INADECUADO	ADECUADO	MUY ADECUADO	TOTAL
FRECUENCIA	0	1	2	0	3
FRECUENCIA PORCENTUAL	0%	33%	67%	0%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.13**  
**CUARTO FACTOR A EVALUAR COHESIÓN DE GRUPO**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación:**

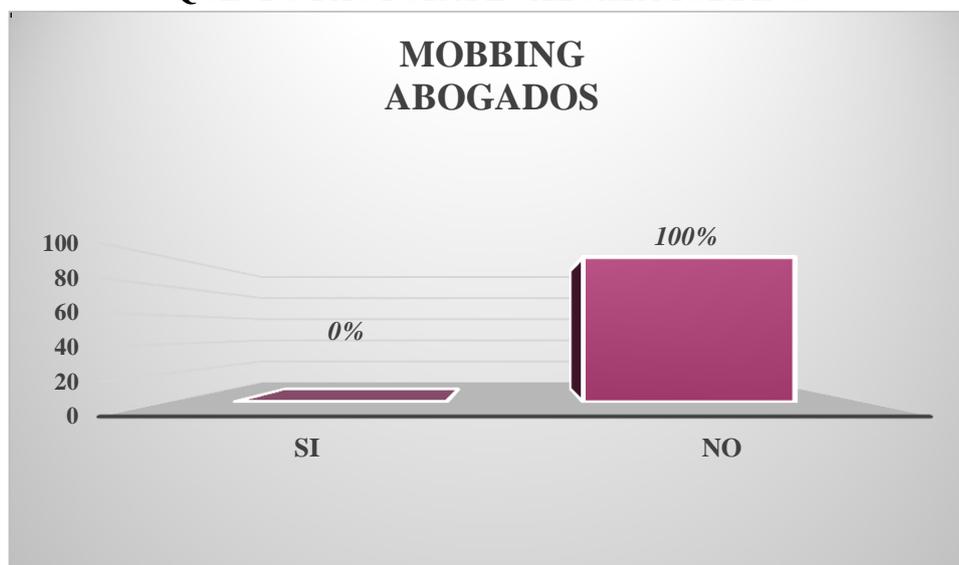
En este gráfico el 33% del personal administrativo manifiesta que si se siente afectado negativamente por el factor de Cohesión de Grupo y el 67% lo califica adecuado es decir que hay un mínimo del personal que se siente afectado por malas relaciones laborales, trabajo en equipo insatisfacción, empoderamiento con sus tareas y con los objetivos institucionales.

**TABLA 2.13**  
**QUINTO FACTOR A EVALUAR MOBBING**

<b>ABOGADOS</b>			
<b>MOBBING</b>			
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	0	3	<b>3</b>
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	0%	100%	<b>100%</b>

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.14**  
**QUINTO FACTOR A EVALUAR MOBBING**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación:**

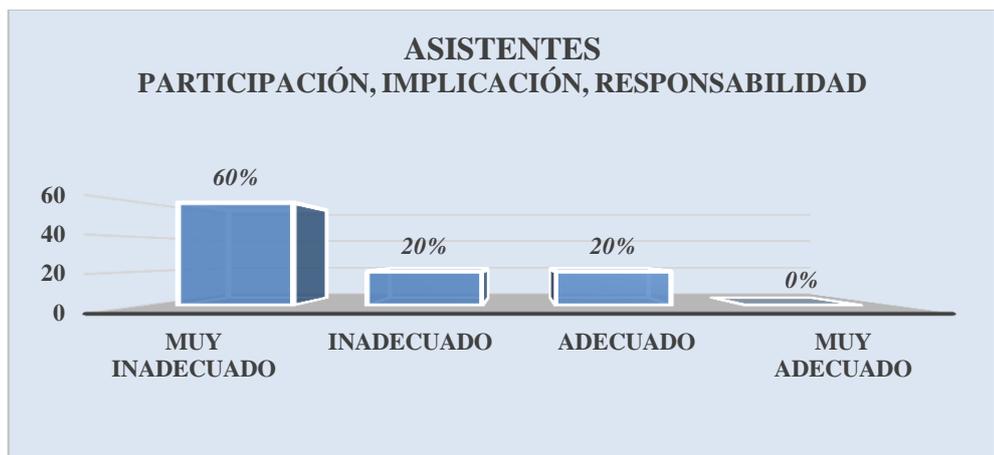
En este gráfico las secretarias manifiestan que el 100% no se sienten afectados negativamente por el factor de Mobbing, es decir que no existe en mayor escala violencia psicológica extrema y de forma sistemática.

**TABLA 2.14**  
**PRIMER FACTOR A EVALUAR PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y**  
**RESPONSABILIDAD**

PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD					
ASISTENTES					
ESCALA DE VALORES	MUY INADECUADO	INADECUADO	ADECUADO	MUY ADECUADO	TOTAL
FRECUENCIA	6	2	2	0	10
FRECUENCIA PORCENTUAL	66%	20%	20%	0	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.15**  
**PRIMER FACTOR A EVALUAR PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y**  
**RESPONSABILIDAD**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación**

El gráfico nos muestra que la mayoría de investigados califica negativamente al factor de Participación, Implicación y Responsabilidad, ya que el 60% de los investigados lo ubican en el nivel inadecuado provocando de esta manera mala autonomía, administración de las tareas e iniciativa.

**TABLA 2.15**  
**SEGUNDO FACTOR A EVALUAR FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

<b>FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
<b>ASISTENTES</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	2	5	3	0	<b>10</b>
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	20%	40%	0	20%	<b>100%</b>

**ELABORADO POR:** Berrones Naile

**GRÁFICO 2.16**  
**SEGUNDO FACTOR A EVALUAR FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**



**ELABORADO POR:** Berrones Naile

### **Interpretación**

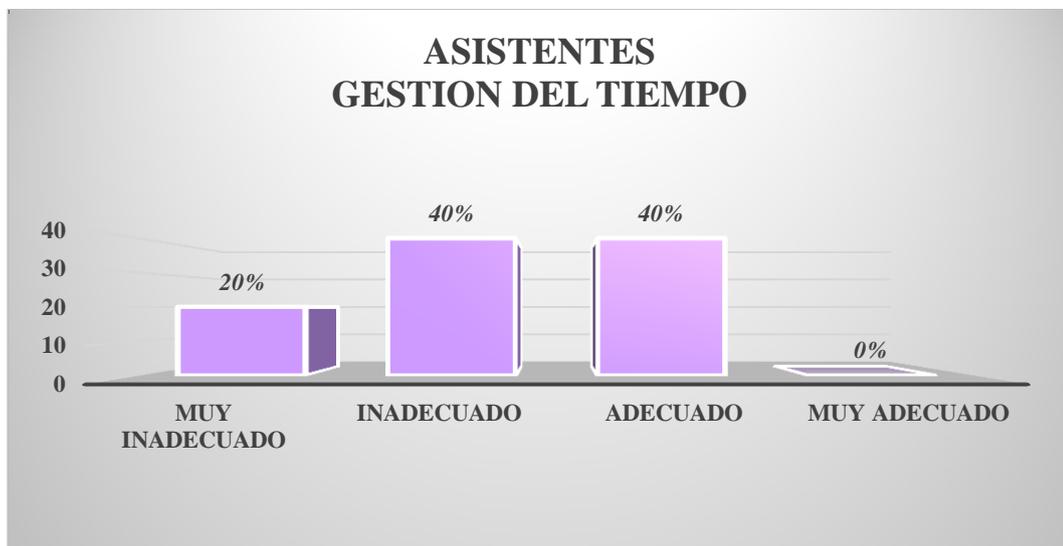
De los resultados conseguidos se observa que el 20% y el 50% de los investigados lo califican negativamente y el 30% de los evaluados lo califica como adecuado, por parte de la institución estableciéndole en un nivel muy inadecuado y también más del 50% lo califica en un nivel adecuado.

**TABLA 2.16**  
**TERCER FACTOR A EVALUAR GESTIÓN DEL TIEMPO**

<b>GESTIÓN DEL TIEMPO</b>					
<b>ASISTENTES</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	2	4	4	0	<b>10</b>
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	20%	40%	40%	0%	<b>100%</b>

**ELABORADO POR:** Berrones Naile

**GRÁFICO 2.17**  
**TERCER FACTOR A EVALUAR GESTIÓN DEL TIEMPO**



**ELABORADO POR:** Berrones Naile

**Interpretación:**

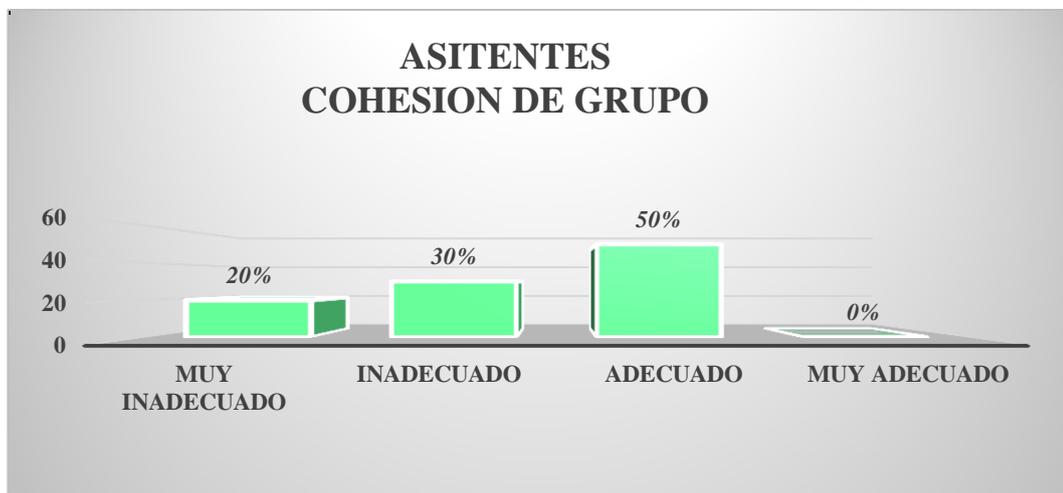
El gráfico nos demuestra que en el factor Gestión del Tiempo el 20% y el 40% de los servidores administrativos de la institución lo califican como inadecuado y muy inadecuado, lo que nos da a entender que no hay equilibrio con el trabajador y el entorno del trabajo.

**TABLA 2.17**  
**CUARTO FACTOR A EVALUAR COHESIÓN DE GRUPO**

COHESIÓN DE GRUPO					
ASISTENTES					
ESCALA DE VALORES	MUY INADECUADO	INADECUADO	ADECUADO	MUY ADECUADO	TOTAL
FRECUENCIA	2	3	5	0	10
FRECUENCIA PORCENTUAL	20%	30%	50%	0%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.18**  
**CUARTO FACTOR A EVALUAR COHESIÓN DE GRUPO**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación:**

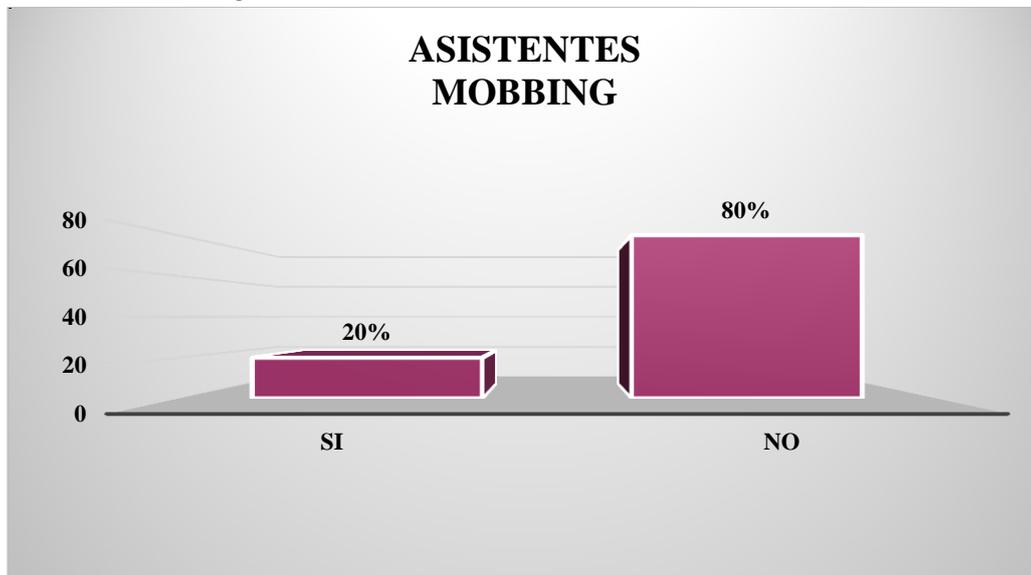
En este gráfico el 20% y el 30% del personal administrativo manifiestan que si se siente afectado negativamente por el factor de Cohesión de Grupo y el 50% lo califica adecuado es decir que hay un mínimo del personal que se siente afectado por malas relaciones laborales, trabajo en equipo insatisfacción, empoderamiento con sus tareas y con los objetivos institucionales.

**TABLA 2.18**  
**QUINTO FACTOR A EVALUAR MOBBING**

<b>MOBBING</b>			
<b>ASISTENTES</b>			
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	2	8	<b>10</b>
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	20%	100%	<b>100%</b>

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.19**  
**QUINTO FACTOR A EVALUAR MOBBING**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación:**

En este gráfico el personal de asistentes manifiesta que el 80% no se siente afectado negativamente por el factor de Mobbing, es decir que no existe en mayor escala violencia psicológica.

**TABLA 2.19**  
**PRIMER FACTOR A EVALUAR PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y**  
**RESPONSABILIDAD**

<b>PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD</b>					
<b>AUXILIARES</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	3	0	0	0	3
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	100%	0%	0%	0	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.20**  
**PRIMER FACTOR A EVALUAR PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y**  
**RESPONSABILIDAD**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación**

Según el gráfico el 100% del personal de auxiliares los califica como muy inadecuado el factor de participación, implicación y responsabilidad es decir que ellos no ejercen control sobre su tarea.

**TABLA 2.20**  
**SEGUNDO FACTOR A EVALUAR FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

<b>FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
<b>ASISTENTES</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	0	3	0	0	3
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	0%	100%	0%	0%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.21**  
**SEGUNDO FACTOR A EVALUAR FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**



ELABORADO POR: Naile Berrones

**Interpretación**

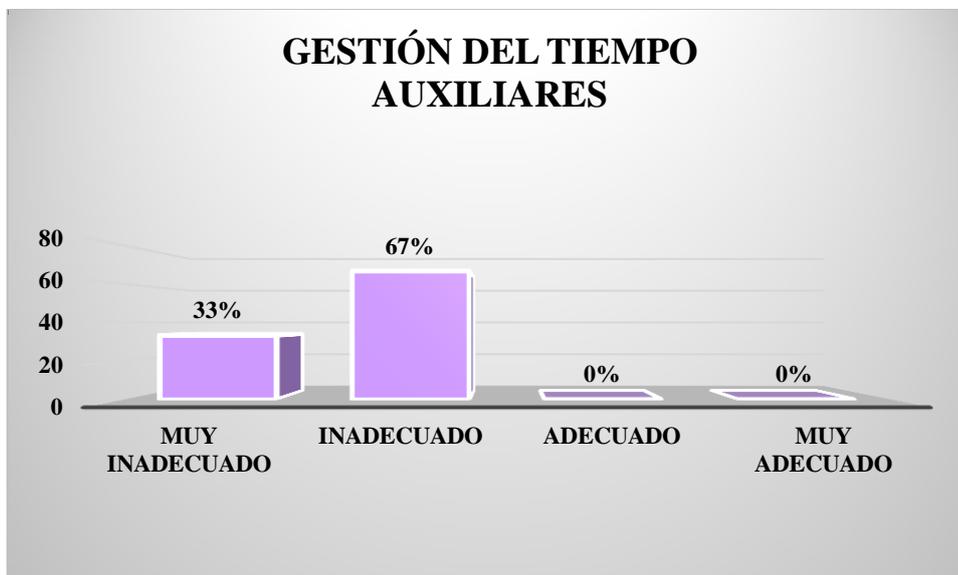
Esto significa que el 100% del personal se siente afectado por aspectos como los flujos de comunicación, adecuación, persona-trabajo y aislamiento.

**TABLA 2.21**  
**TERCER FACTOR A EVALUAR GESTIÓN DEL TIEMPO**

<b>GESTIÓN DEL TIEMPO</b>					
<b>AUXILIARES</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	1	2	0	0	3
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	33%	67%	0%	0%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.22**  
**TERCER FACTOR A EVALUAR GESTIÓN DEL TIEMPO**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación:**

En el gráfico se observa que el 33% y 67% de los colaboradores entrevistados califican esta variable como inadecuado y muy inadecuado es decir que se sienten afectados por los factores como el ritmo de trabajo, carga de trabajo, y fatiga laboral.

**TABLA 2.22**  
**CUARTO FACTOR A EVALUAR COHESIÓN DE GRUPO**

<b>COHESIÓN DE GRUPO</b>					
<b>AUXILIARES</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	0	0	2	1	3
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	0%	0%	67%	33%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.23**  
**CUARTO FACTOR A EVALUAR COHESIÓN DE GRUPO**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos de los entrevistados el 67% y el 33% indican que las condiciones a las que están expuestos los trabajadores como el clima social, manejo de conflictos, cooperación y el ambiente de trabajo son adecuadas y muy adecuadas.

**TABLA 2.23**  
**QUINTO FACTOR A EVALUAR MOBBING**

<b>AUXILIARES</b>			
<b>MOBBING</b>			
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	2	1	<b>3</b>
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	67%	33%	<b>100%</b>

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.24**  
**QUINTO FACTOR A EVALUAR MOBBING**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación:**

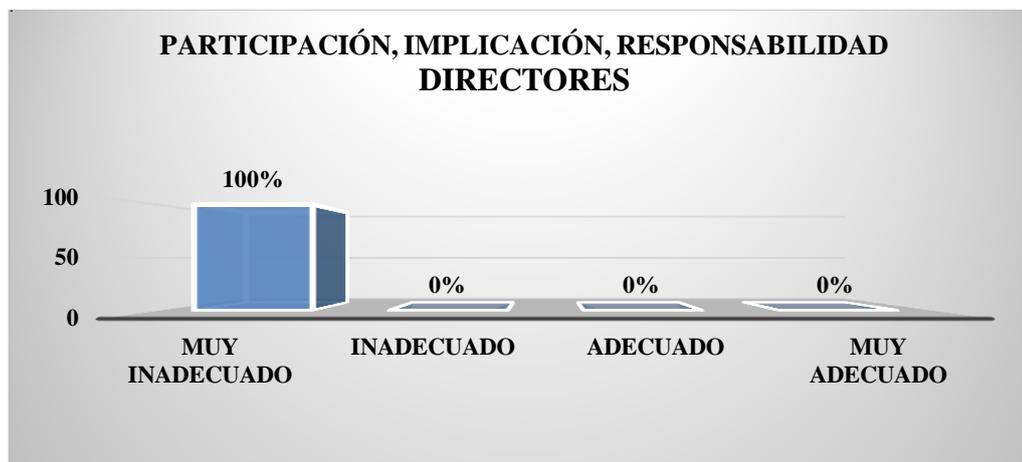
En este gráfico las secretarias manifiestan que el 67% del personal está siendo afectado por el factor de hostigamiento psicológico y siendo apartado por el sus compañeros es decir que no hay buena relación entre el personal administrativo.

**TABLA 2.24**  
**PRIMER FACTOR A EVALUAR PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y**  
**RESPONSABILIDAD**

<b>PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD</b>					
<b>DIRECTORES</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	7	0	0	0	7
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	100%	0%	0%	0	<b>100%</b>

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.25**  
**PRIMER FACTOR A EVALUAR PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y**  
**RESPONSABILIDAD**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación**

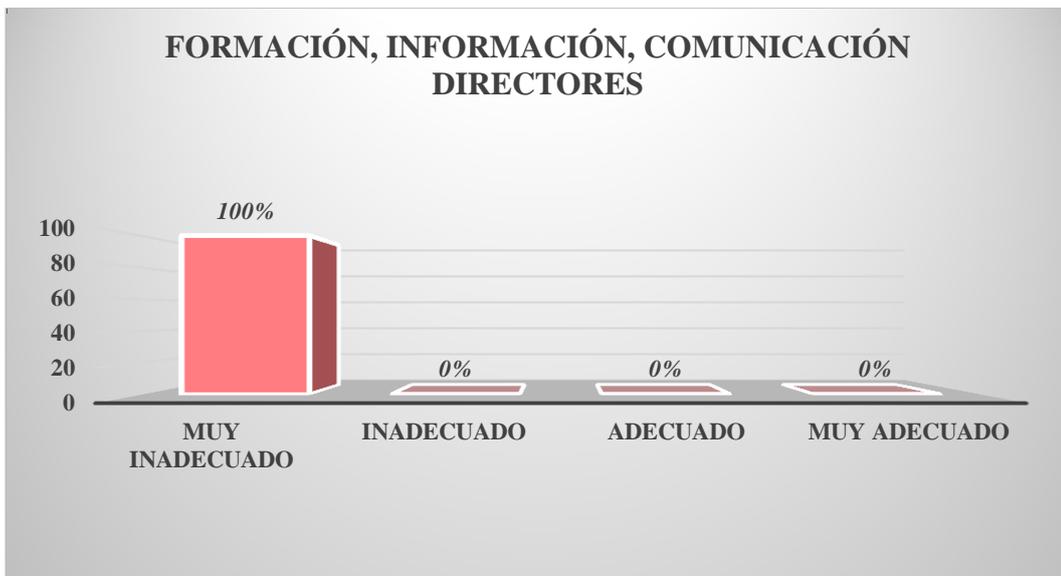
Según el gráfico el 100% del personal de auxiliares los califica como muy inadecuado el factor de participación, implicación y responsabilidad es decir que ellos no ejercen control sobre su tarea.

**TABLA 2.25**  
**SEGUNDO FACTOR A EVALUAR FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

<b>FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
<b>DIRECTORES</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	7	0	0	0	7
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	100%	0%	0%	0%	<b>100%</b>

**ELABORADO POR:** Berrones Naile

**GRÁFICO 2.26**  
**SEGUNDO FACTOR A EVALUAR FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**



**ELABORADO POR:** Berrones Naile

**Interpretación:**

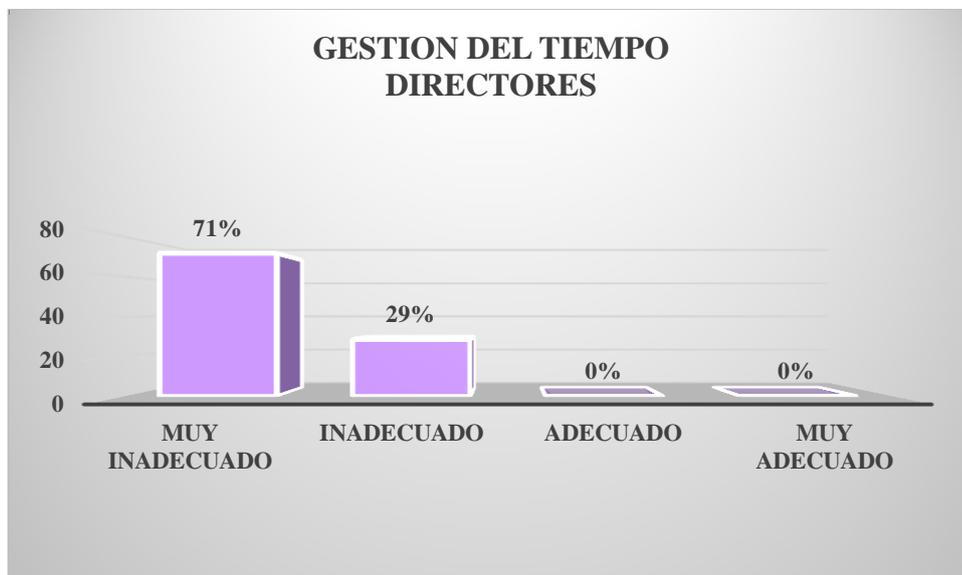
Esto significa que el 100% del personal se siente afectado por aspectos como los flujos de comunicación, adecuación, persona-trabajo y aislamiento.

**TABLA 2.26**  
**TERCER FACTOR A EVALUAR GESTIÓN DE TIEMPO**

<b>GESTIÓN DE TIEMPO</b>					
<b>DIRECTORES</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	5	2	0	0	7
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	71%	29%	0%	0%	100%

**ELABORADO POR:** Berrones Naile

**GRÁFICO 2.27**  
**TERCER FACTOR A EVALUAR GESTIÓN DE TIEMPO**



**ELABORADO POR:** Berrones Naile

**Interpretación:**

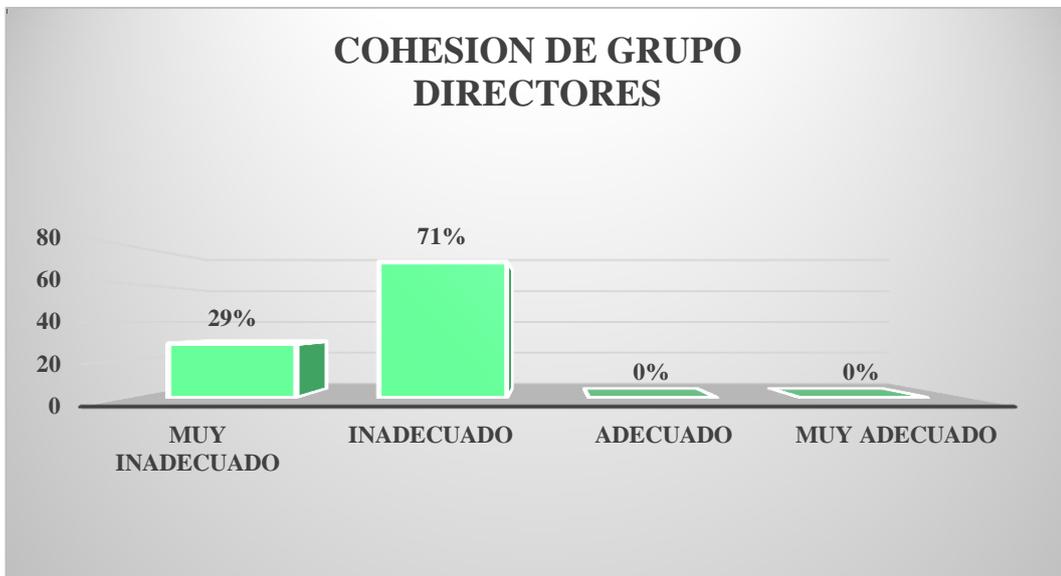
En el gráfico se observa que el 71% y el 29% de los colaboradores entrevistados califican esta variable como inadecuado y muy inadecuado es decir que se sienten afectados por los factores como el ritmo de trabajo, carga de trabajo, y fatiga laboral.

**TABLA 2.27**  
**CUARTO FACTOR A EVALUAR COHESIÓN DE GRUPO**

COHESIÓN DE GRUPO					
DIRECTORES					
ESCALA DE VALORES	MUY INADECUADO	INADECUADO	ADECUADO	MUY ADECUADO	TOTAL
FRECUENCIA	2	5	0	0	7
FRECUENCIA PORCENTUAL	29%	71%	0%	0%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.28**  
**CUARTO FACTOR A EVALUAR COHESIÓN DE GRUPO**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación:**

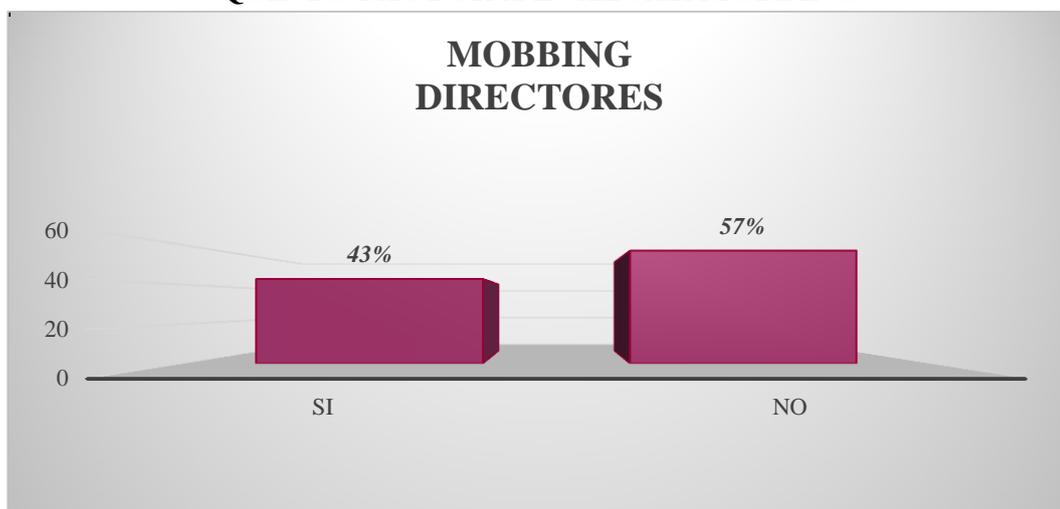
De acuerdo con los datos obtenidos de los entrevistados dice que el 29% y el 71% indican que las condiciones a las que están expuesto los trabajadores como el clima social, manejo de conflictos, cooperación y el ambiente de trabajo son adecuadas y muy adecuadas.

**TABLA 2.28**  
**QUINTO FACTOR A EVALUAR MOBBING**

<b>DIRECTORES</b>			
<b>MOBBING</b>			
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	3	4	7
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	43%	57%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.29**  
**QUINTO FACTOR A EVALUAR MOBBING**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación:**

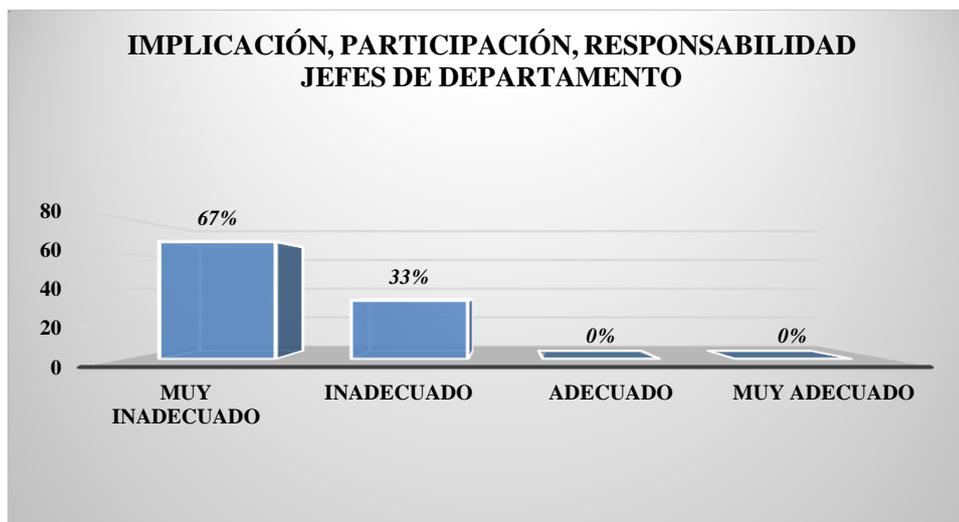
En este gráfico las secretarias manifiestan que el 43% del personal está siendo afectado por el factor de hostigamiento psicológico y siendo apartado por el sus compañeros, es decir que no hay buena relación entre el personal administrativos.

**TABLA 2.29**  
**PRIMER FACTOR A EVALUAR PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y**  
**RESPONSABILIDAD**

<b>PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD</b>					
<b>JEFES DE DEPARTAMENTO</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	4	2	0	0	6
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	67%	33%	0%	0	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.30**  
**PRIMER FACTOR A EVALUAR PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y**  
**RESPONSABILIDAD**



ELABORADO POR: Berrones Naile

### **Interpretación**

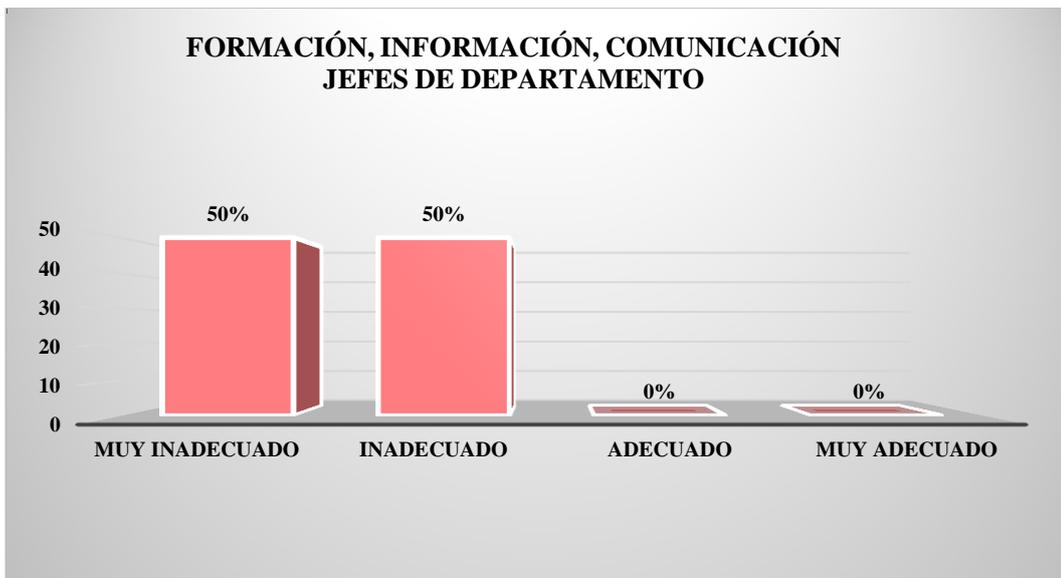
Según el gráfico el 67% de los jefes de departamento lo califican como muy inadecuado y el 33% restante como inadecuado es decir que ellos no ejercen control sobre su tarea, trabajadores o que no hay autonomía en el área o trabajo que desempeñan.

**TABLA 2.30**  
**SEGUNDO FACTOR A EVALUAR FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

<b>FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
<b>JEFE DE DEPARTAMENTO</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	3	3	0	0	<b>6</b>
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	50%	50%	0%	0%	<b>100%</b>

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.31**  
**SEGUNDO FACTOR A EVALUAR FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación:**

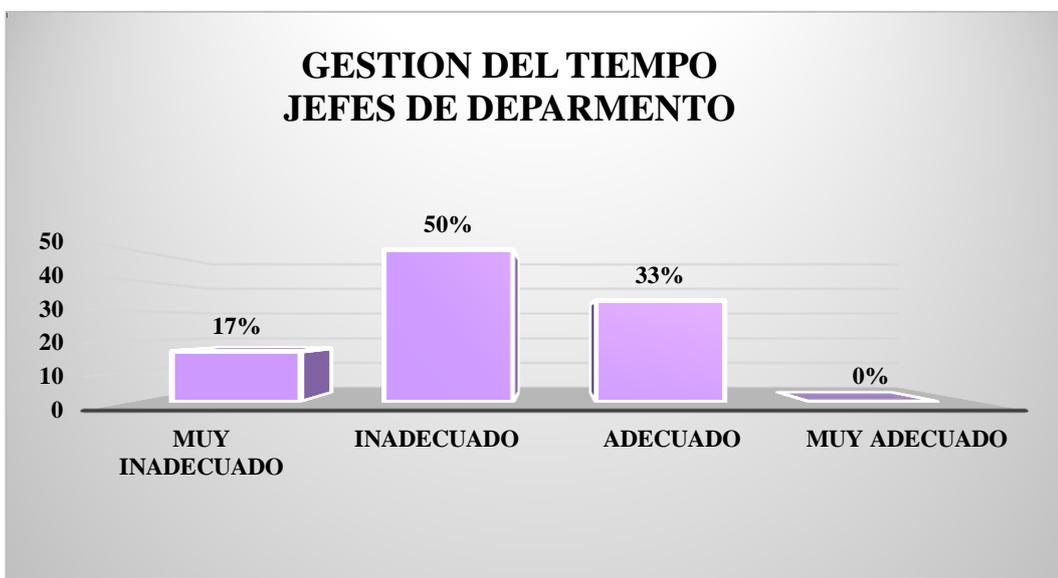
Esto significa que el 100% del personal se siente afectado por aspectos como los flujos de comunicación, adecuación, persona-trabajo y aislamiento.

**TABLA 2.31**  
**TERCER FACTOR A EVALUAR GESTIÓN DEL TIEMPO**

<b>GESTIÓN DEL TIEMPO</b>					
<b>JEFES DE DEPARTAMENTO</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	1	3	2	0	6
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	17%	50%	33%	0%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.32**  
**TERCER FACTOR A EVALUAR GESTIÓN DEL TIEMPO**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación:**

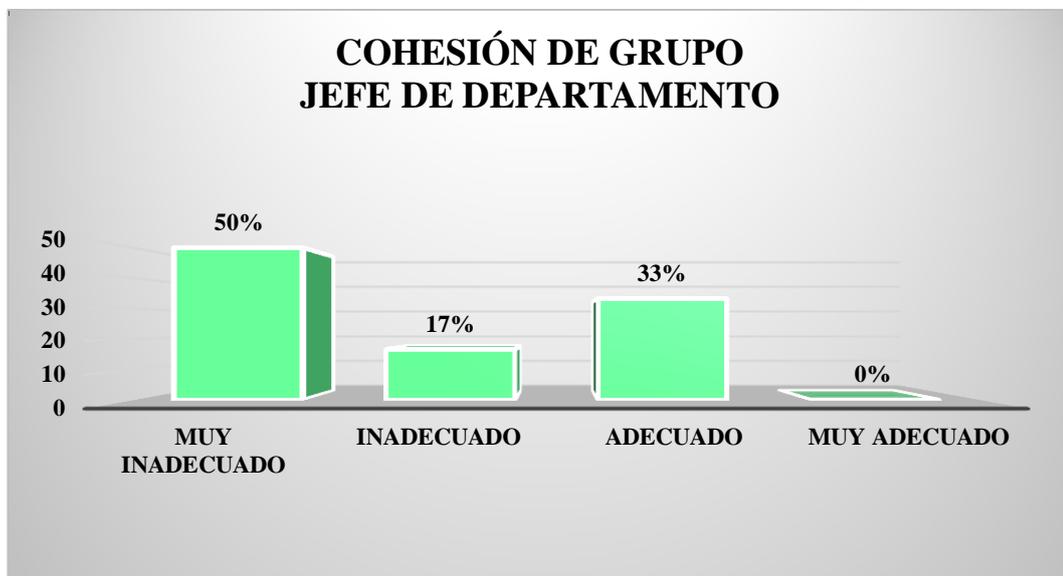
En el gráfico se observa que el 50% y 17% de colaboradores entrevistados califican esta variable como inadecuado y muy inadecuado es decir que se sienten afectados por los factores como el ritmo de trabajo, carga de trabajo, y fatiga laboral, mientras que el 33% lo califica como adecuado.

**TABLA 2.32**  
**CUARTO FACTOR A EVALUAR COHESIÓN DE GRUPO**

<b>COHESIÓN DE GRUPO</b>					
<b>JEFES DE DEPARTAMENTO</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	3	1	2	0	6
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	50%	17%	33%	0%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.33**  
**CUARTO FACTOR A EVALUAR COHESIÓN DE GRUPO**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación:**

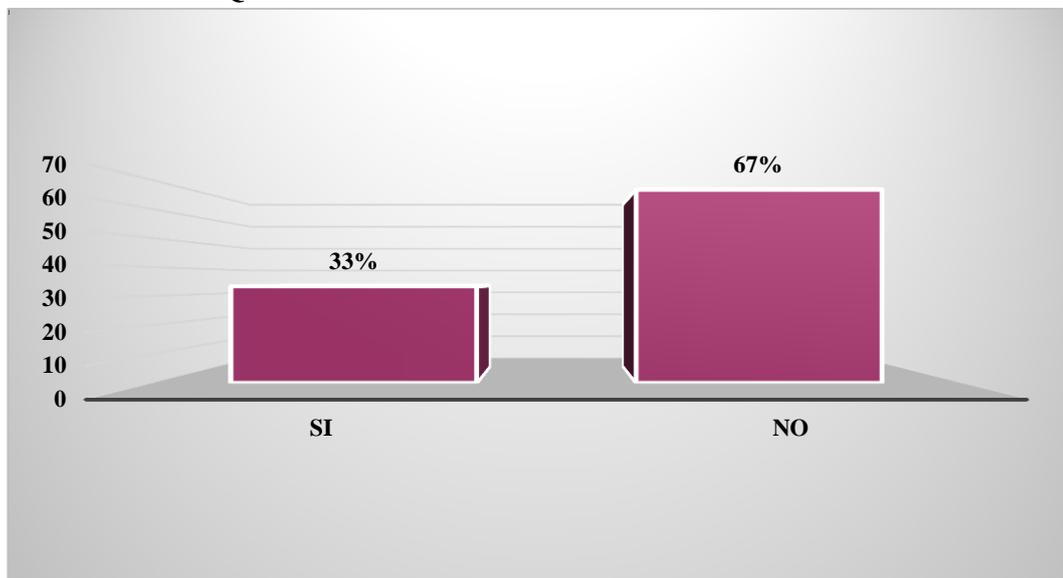
De acuerdo con los datos obtenidos de los entrevistados el 50% y 17% inadecuado indican que las condiciones a las que están expuesto los trabajadores como el clima social, manejo de conflictos, cooperación y el ambiente de trabajo son adecuadas y muy adecuadas mientras que el 33% lo califica como adecuado.

**TABLA 2.33**  
**QUINTO FACTOR A EVALUAR MOBBING**

<b>JEFES DE DEPARTAMENTO</b>			
<b>MOBBING</b>			
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	4	2	6
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	33%	67%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.34**  
**QUINTO FACTOR A EVALUAR MOBBING**



ELABORADO POR: Naile Berrones

**Interpretación:**

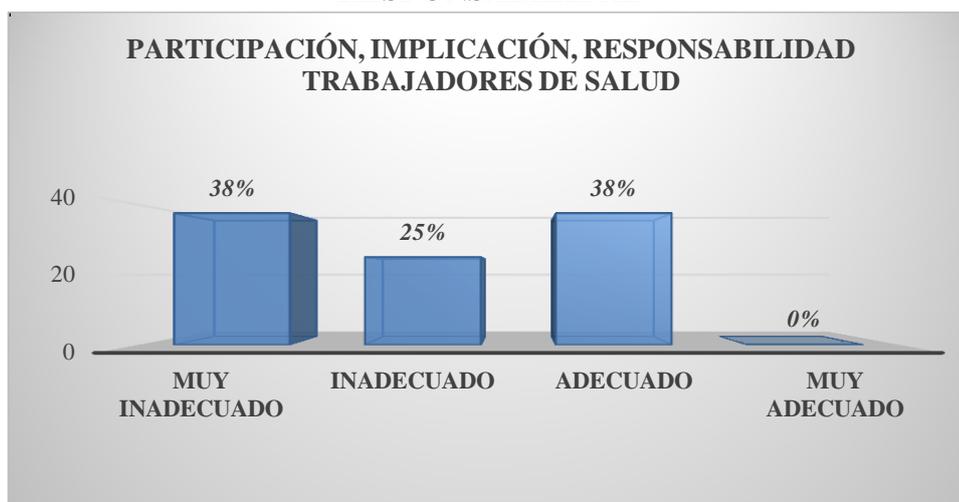
En este gráfico las secretarias manifiestan que el 33% del personal está siendo afectado por el factor de hostigamiento psicológico y siendo apartado por el sus compañeros, es decir que no hay buena relación entre el personal administrativos.

**TABLA 2.34**  
**PRIMER FACTOR A EVALUAR PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y**  
**RESPONSABILIDAD**

<b>PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD</b>					
<b>TRABAJADORES DE SALUD</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	3	2	3	0	<b>8</b>
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	38%	25%	38%	0	<b>100%</b>

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.35**  
**PRIMER FACTOR A EVALUAR PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y**  
**RESPONSABILIDAD**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación**

Según el gráfico el 38% el 25% de los trabajadores de salud lo califican como muy inadecuado e inadecuado mientras que el 38% restante como adecuado es decir que más del 50% del personal no ejercen control sobre su tarea y que no hay autonomía en el área o trabajo que desempeñan.

**TABLA 2.35**  
**SEGUNDO FACTOR A EVALUAR FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

<b>FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
<b>TRABAJADORES DE SALUD</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	1	4	3	0	<b>8</b>
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	13%	50%	37%	0%	<b>100%</b>

**ELABORADO POR:** Berrones Naile

**GRÁFICO 2.36**  
**SEGUNDO FACTOR A EVALUAR FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**



**ELABORADO POR:** Naile Berrones

**Interpretación**

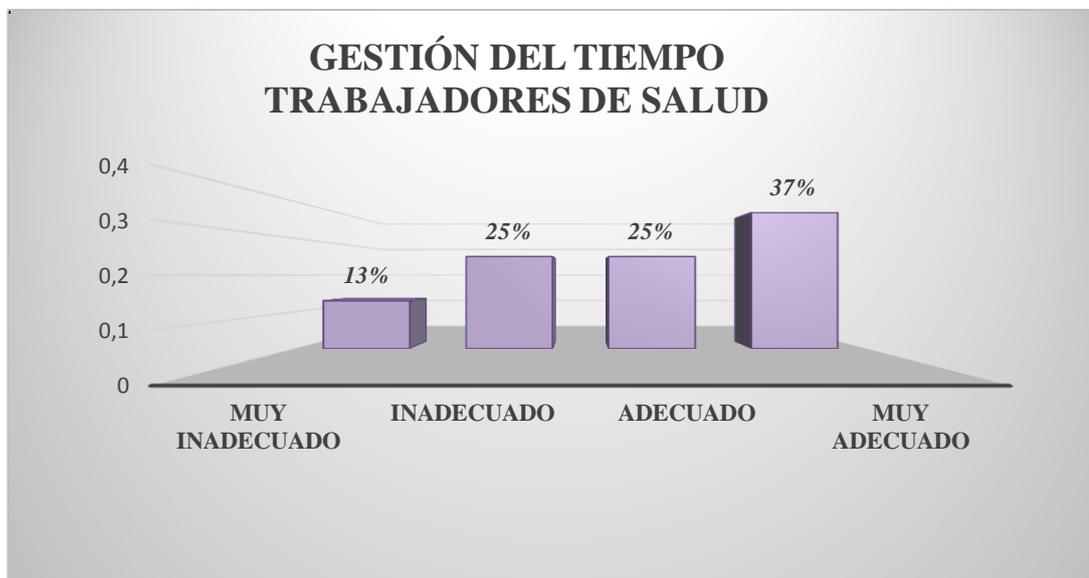
Esto significa que el 13% y el 50% del personal se sienten afectados por aspectos como los flujos de comunicación, formación y adecuación de persona-trabajo mientras que el 37% la califica como adecuado.

**TABLA 2.36**  
**TERCER FACTOR A EVALUAR GESTIÓN DEL TIEMPO**

<b>GESTIÓN DEL TIEMPO</b>					
<b>TRABAJADORES DE SALUD</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	1	2	2	3	8
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	13%	25%	25%	37%	100%

**ELABORADO POR:** Berrones Naile

**GRÁFICO 2.37**  
**TERCER FACTOR A EVALUAR GESTIÓN DEL TIEMPO**



**ELABORADO POR:** Berrones Naile

**Interpretación**

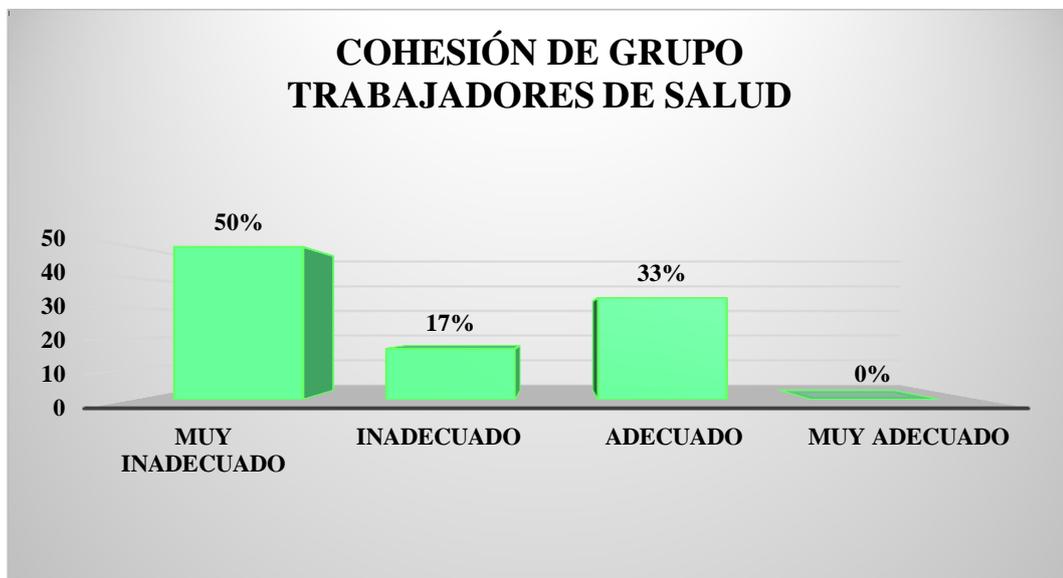
En el gráfico se observa que el 13% y 25% de colaboradores entrevistados califican esta variable como inadecuado y muy inadecuado es decir que se sienten afectados por los factores como el ritmo de trabajo, carga de trabajo, y fatiga laboral, mientras que el otro 50% lo califica como adecuado y muy adecuado según la tarea que desempeñan.

**TABLA 2.37**  
**CUARTO FACTOR A EVALUAR COHESIÓN DE GRUPO**

<b>COHESIÓN DE GRUPO</b>					
<b>TRABAJADORES DE SALUD</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	4	1	3	0	8
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	50%	17%	33%	33%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.38**  
**CUARTO FACTOR A EVALUAR COHESIÓN DE GRUPO**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación**

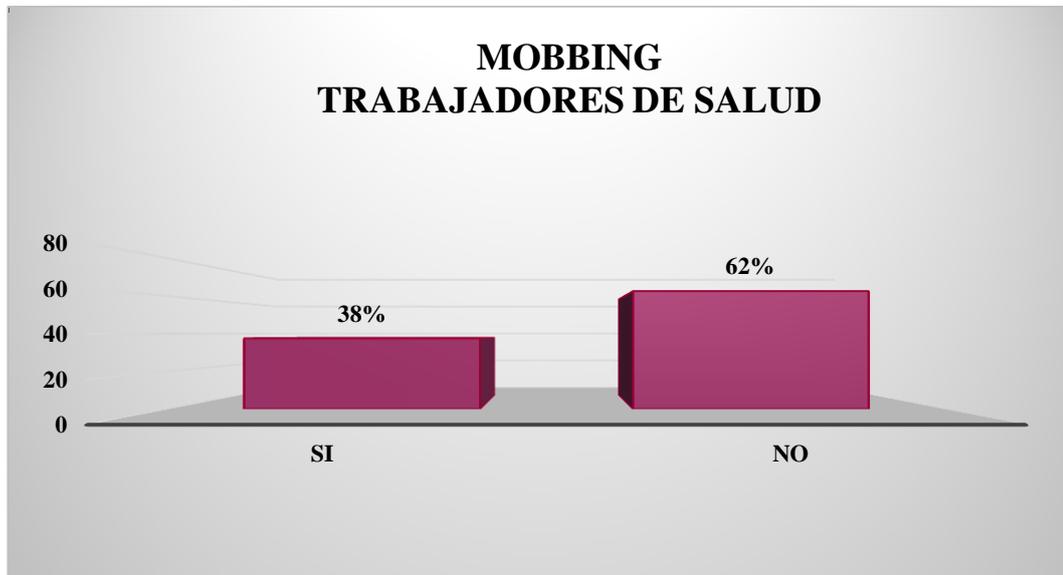
De acuerdo con los datos obtenidos de los entrevistados el 50% y 17% inadecuado indican que las condiciones a las que están expuesto a los trabajadores como el clima social, manejo de conflictos, cooperación y el ambiente de trabajo son adecuados y muy adecuados mientras que el 33% lo califica como adecuado.

**TABLA 2.38**  
**QUINTO FACTOR A EVALUAR MOBBING**

<b>MOBBING</b>			
<b>TRABAJADORES DE SALUD</b>			
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	3	5	8
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	38%	62%	100%

**ELABORADO POR:** Berrones Naile

**GRÁFICO 2.39**  
**QUINTO FACTOR A EVALUAR MOBBING**



**ELABORADO POR:** Berrones Naile

**Interpretación:**

En este gráfico las secretarias manifiestan que el 38% del personal está siendo afectado por el factor de hostigamiento psicológico y siendo apartado por el sus compañeros, es decir que no hay buena relación entre el personal administrativo.

**TABLA 2.39**  
**PRIMER FACTOR A EVALUAR PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y**  
**RESPONSABILIDAD**

<b>PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD</b>					
<b>OFICINISTAS</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	5	1	1	0	7
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	72%	14%	14%	0	<b>100%</b>

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.40**  
**PRIMER FACTOR A EVALUAR PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y**  
**RESPONSABILIDAD**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación:**

Según el gráfico el 71% y 14% de los trabajadores de salud lo califican como muy inadecuado e inadecuado mientras que el 14% restante como adecuado es decir que más de 50% del personal no ejercen control sobre su tarea y que no hay autonomía en el área o trabajo que desempeñan.

**TABLA 2.40**  
**SEGUNDO FACTOR A EVALUAR FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

<b>FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
<b>OFICINISTAS</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	3	4	0	0	7
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	43%	57%	0%	0%	100%

**ELABORADO POR:** Berrones Naile

**GRÁFICO 2.41**  
**SEGUNDO FACTOR A EVALUAR FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**



**ELABORADO POR:** Berrones Naile

**Interpretación**

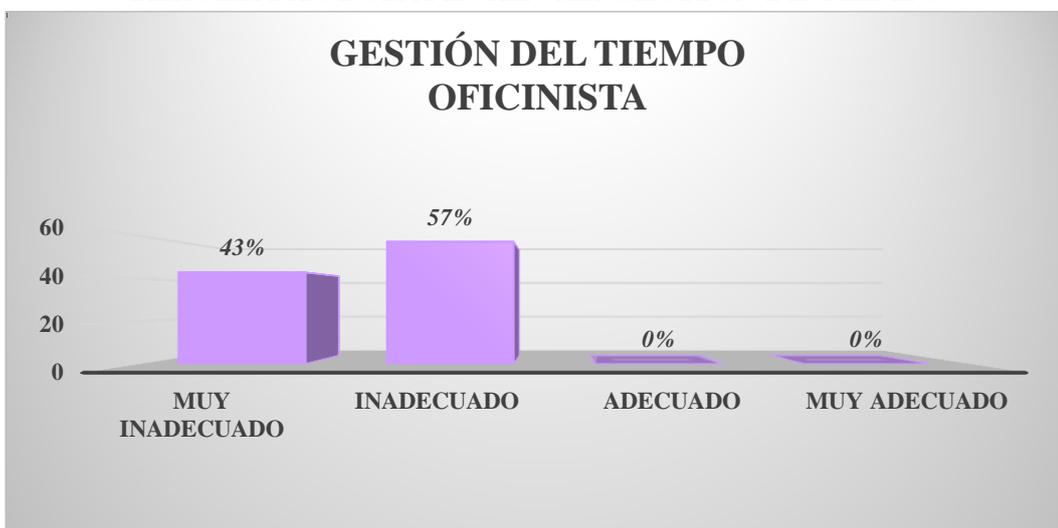
Esto significa que el 43% y el 57% del personal se sienten afectados por aspectos como los flujos de comunicación, formación y adecuación de persona-trabajo.

**TABLA 2.41**  
**TERCER FACTOR A EVALUAR GESTIÓN DEL TIEMPO**

<b>GESTIÓN DEL TIEMPO</b>					
<b>OFICINISTA</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	3	4	0	0	7
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	43%	57%	0%	0%	100%

**ELABORADO POR:** Berrones Naile

**GRÁFICO 2.42**  
**TERCER FACTOR A EVALUAR GESTIÓN DE TIEMPO**



**ELABORADO POR:** Berrones Naile

**Interpretación**

En el gráfico se observa que el 43% y 57% colaboradores entrevistados califican esta variable como inadecuado y muy inadecuado es decir que se sienten afectados por los factores como el ritmo de trabajo, carga de trabajo, y fatiga laboral.

**TABLA 2.42**  
**CUARTO FACTOR A EVALUAR COHESIÓN DE GRUPO**

<b>COHESIÓN DE GRUPO</b>					
<b>OFICINISTAS</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	3	1	3	0	7
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	43%	14%	43%	0%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.43**  
**CUARTO FACTOR A EVALUAR COHESIÓN DE GRUPO**



ELABORADO POR: Berrones Naile

### **Interpretación**

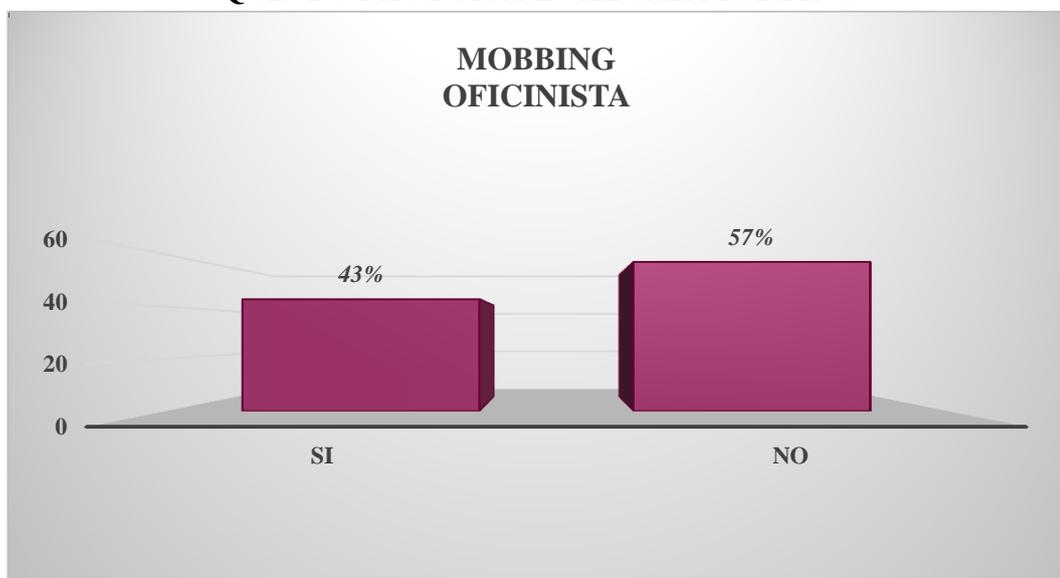
De acuerdo con los datos obtenidos de los entrevistados el 43% y 14% indican que las condiciones a las que están expuesto a los trabajadores como el clima social, manejo de conflictos, cooperación y el ambiente de trabajo son adecuadas y muy adecuadas mientras que el 43% lo califica como adecuado.

**TABLA 2.43**  
**QUINTO FACTOR A EVALUAR MOBBING**

<b>MOBBING</b>			
<b>OFICINISTAS</b>			
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	3	4	7
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	43%	57%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.44**  
**QUINTO FACTOR A EVALUAR MOBBING**



ELABORADO POR: Naile Berrones

### **Interpretación**

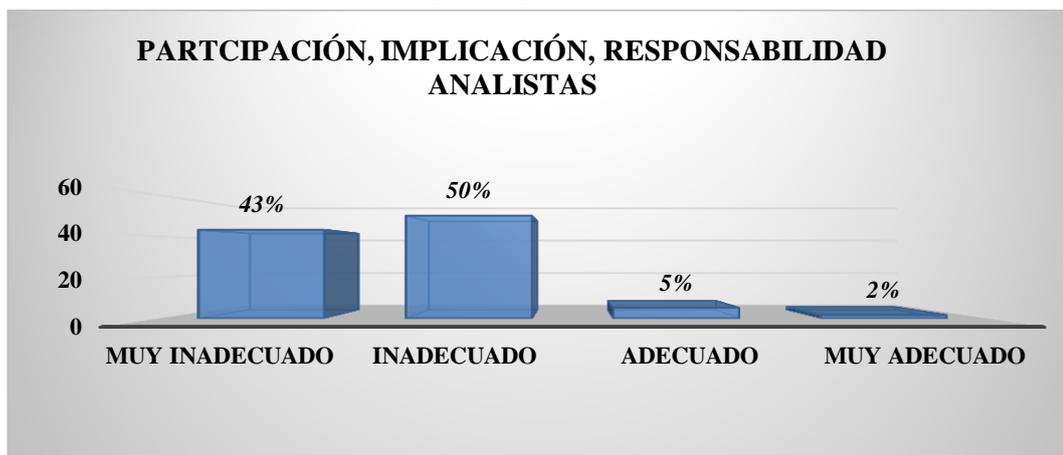
En este gráfico las secretarias manifiestan que el 43% del personal está siendo afectado por el factor de hostigamiento psicológico y apartado por sus compañeros es decir que no hay buena relación entre el personal administrativos.

**TABLA 2.44**  
**PRIMER FACTOR A EVALUAR PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y**  
**RESPONSABILIDAD**

<b>PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD</b>					
<b>ANALISTAS</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	25	29	3	1	<b>58</b>
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	43%	50%	5%	2%	<b>100%</b>

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.45**  
**PRIMER FACTOR A EVALUAR PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y**  
**RESPONSABILIDAD**



ELABORADO POR: Berrones Naile

### **Interpretación**

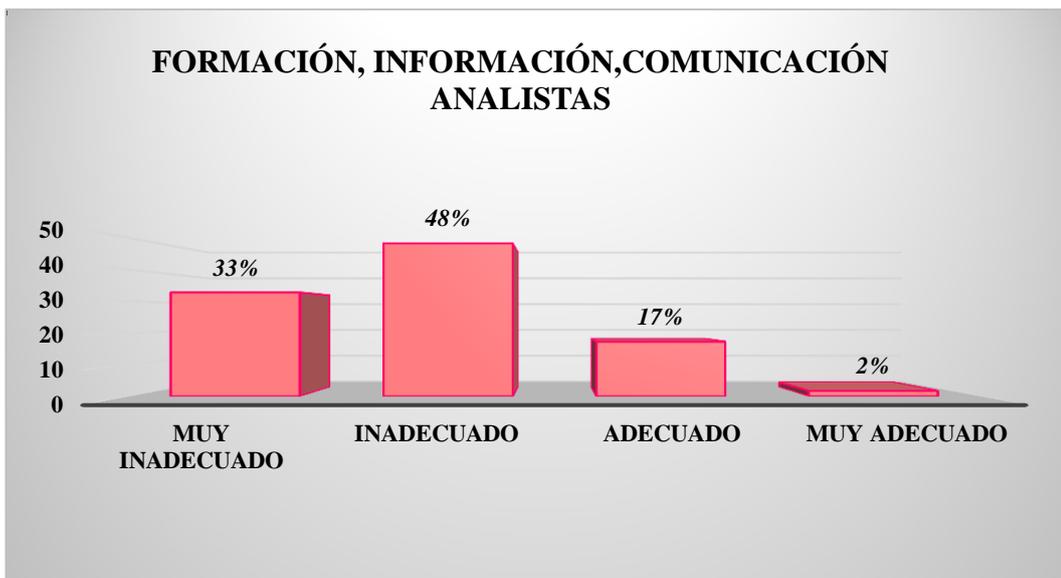
Según el gráfico el 43% y 50% de los trabajadores de salud lo califican como muy inadecuado e inadecuado mientras que el 5% y el 2% restante como adecuado y muy adecuado es decir que la mayoría del personal no ejerce control sobre su tarea, trabajadores o que no hay autonomía en el área o trabajo que desempeñan.

**TABLA 2.45**  
**SEGUNDO FACTOR A EVALUAR FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

<b>FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
<b>ANALISTAS</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	19	28	10	1	<b>58</b>
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	33%	48%	17%	2%	<b>100%</b>

ELABORADO POR: Naile Berrones

**GRÁFICO 2.46**  
**SEGUNDO FACTOR A EVALUAR FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**



ELABORADO POR: Naile Berrones

**Interpretación**

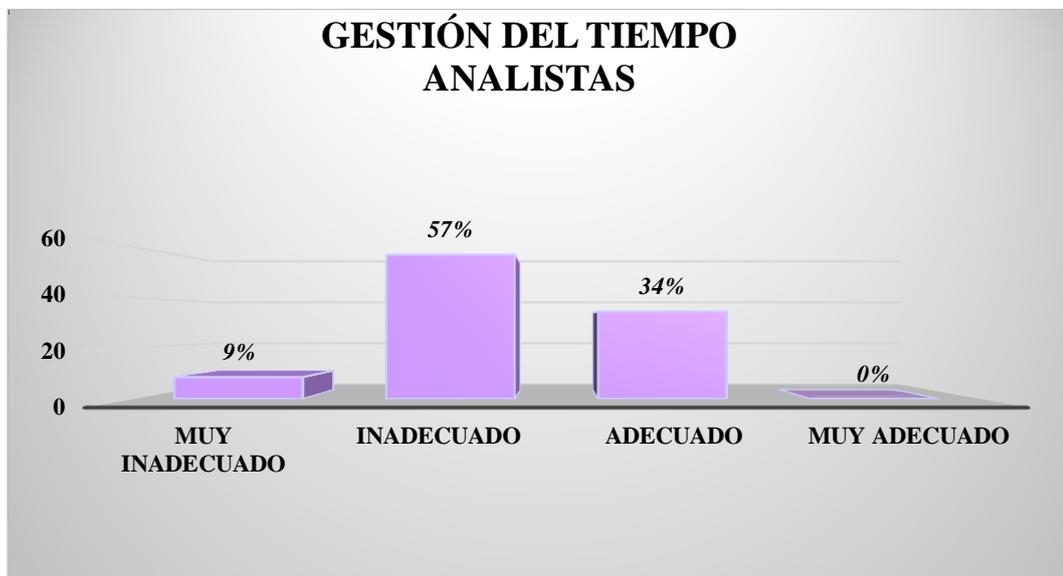
Según los evaluados afirman que el 33% y el 48% del personal se sienten afectados por aspectos como los flujos de comunicación, formación y adecuación de persona-trabajo.

**TABLA 2.46**  
**TERCER FACTOR A EVALUAR GESTIÓN DEL TIEMPO**

<b>GESTIÓN DEL TIEMPO</b>					
<b>ANALISTAS</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	5	33	20	0	58
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	9%	57%	34%	0%	100%

**ELABORADO POR:** Berrones Naile

**GRÁFICO 2.47**  
**TERCER FACTOR A EVALUAR GESTIÓN DEL TIEMPO**



**ELABORADO POR:** Naile Berrones

### **Interpretación**

En el gráfico se observa que el 43% y 57% colaboradores entrevistados califican esta variable como inadecuado y muy inadecuado es decir que siente afectados por los factores como el ritmo de trabajo, carga de trabajo, y fatiga laboral.

**TABLA 2.47**  
**CUARTO FACTOR A EVALUAR COHESIÓN DE GRUPO**

<b>COHESIÓN DE GRUPO</b>					
<b>ANALISTAS</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	17	13	24	4	<b>58</b>
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	29%	23%	41%	7%	<b>100%</b>

**ELABORADO POR:** Berrones Naile

**GRÁFICO 2.48**  
**CUARTO FACTOR A EVALUAR COHESIÓN DE GRUPO**



**ELABORADO POR:** Berrones Naile

**Interpretación**

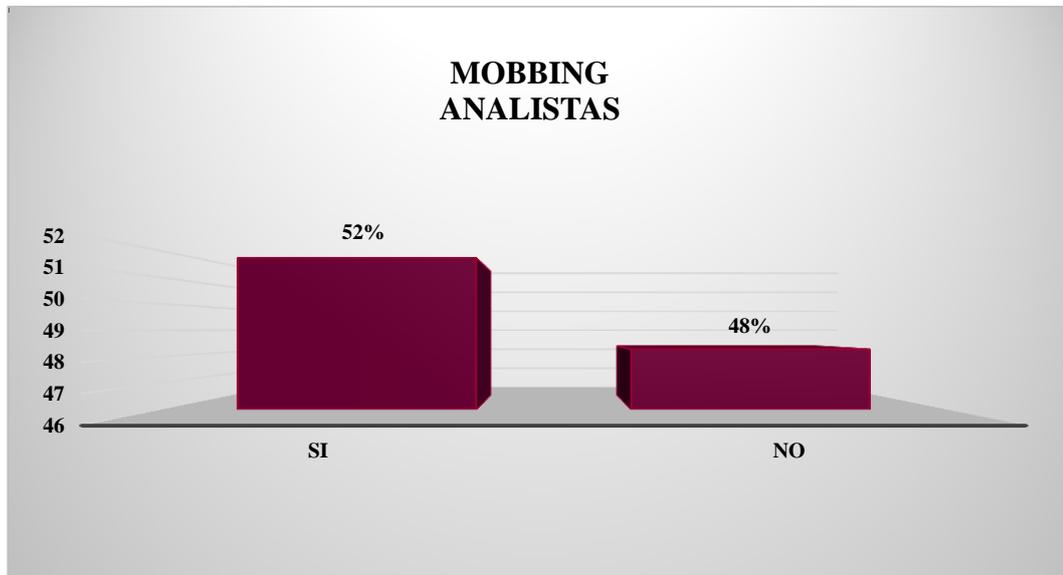
De acuerdo con los datos obtenidos de los entrevistados el 29% y el 23%, esto indica que las condiciones a las que están expuesto los trabajadores como el clima social, manejo de conflictos, cooperación y el ambiente de trabajo son inadecuados y muy inadecuados.

**TABLA 2.48**  
**QUINTO FACTOR A EVALUAR MOBBING**

<b>MOBBING</b>			
<b>ANALISTAS</b>			
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	30	28	7
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	52%	48%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.49**  
**QUINTO FACTOR A EVALUAR MOBBING**



ELABORADO POR: Naile Berrones

**Interpretación:**

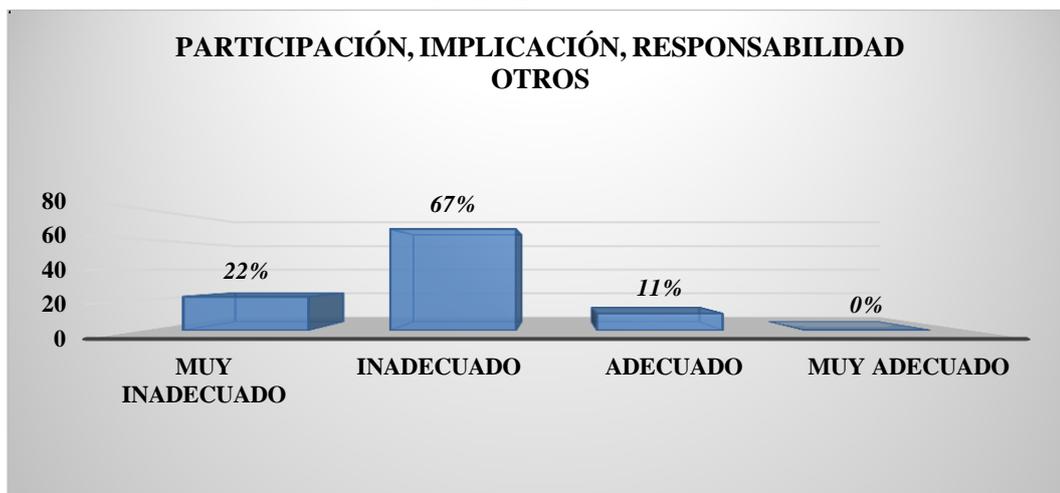
En este gráfico las secretarias manifiestan que el 52% del personal está siendo afectado por el factor de hostigamiento psicológico y siendo apartado por el sus compañeros es decir que no hay buena relación entre el personal administrativos.

**TABLA 2.49**  
**PRIMER FACTOR A EVALUAR PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y**  
**RESPONSABILIDAD**

<b>PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD</b>					
<b>OTROS</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	2	6	1	0	<b>9</b>
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	22%	67%	11%	0%	<b>100%</b>

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.50**  
**PRIMER FACTOR A EVALUAR PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y**  
**RESPONSABILIDAD**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación**

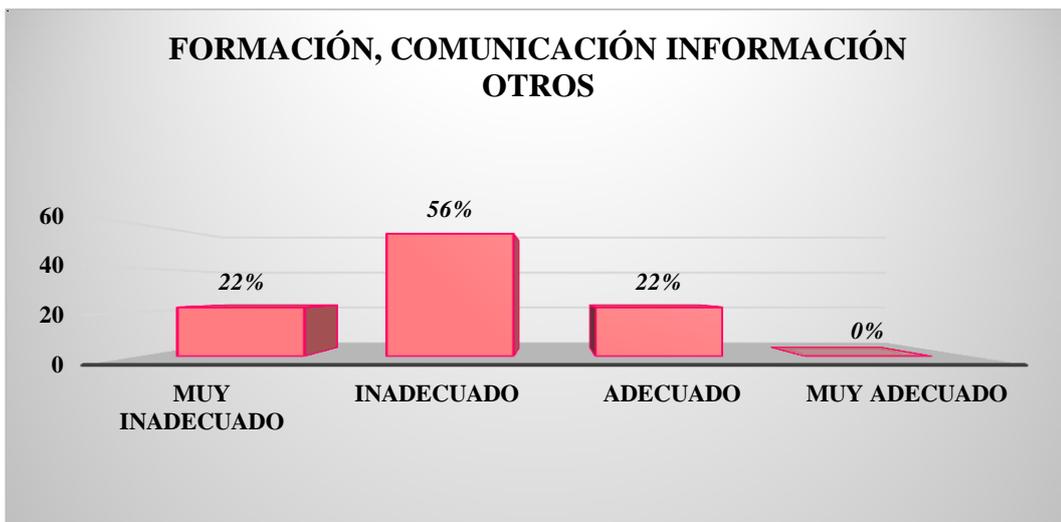
Según el gráfico el 22% y 67% de los trabajadores de salud lo califican como muy inadecuado e inadecuado mientras que el 11% restante como adecuado y muy adecuado es decir que el personal no ejerce control sobre su tarea.

**TABLA 2.50**  
**SEGUNDO FACTOR A EVALUAR FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
OTROS					
ESCALA DE VALORES	MUY INADECUADO	INADECUADO	ADECUADO	MUY ADECUADO	TOTAL
FRECUENCIA	2	5	2	0	9
FRECUENCIA PORCENTUAL	22%	56%	22%	0%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.51**  
**SEGUNDO FACTOR A EVALUAR FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación**

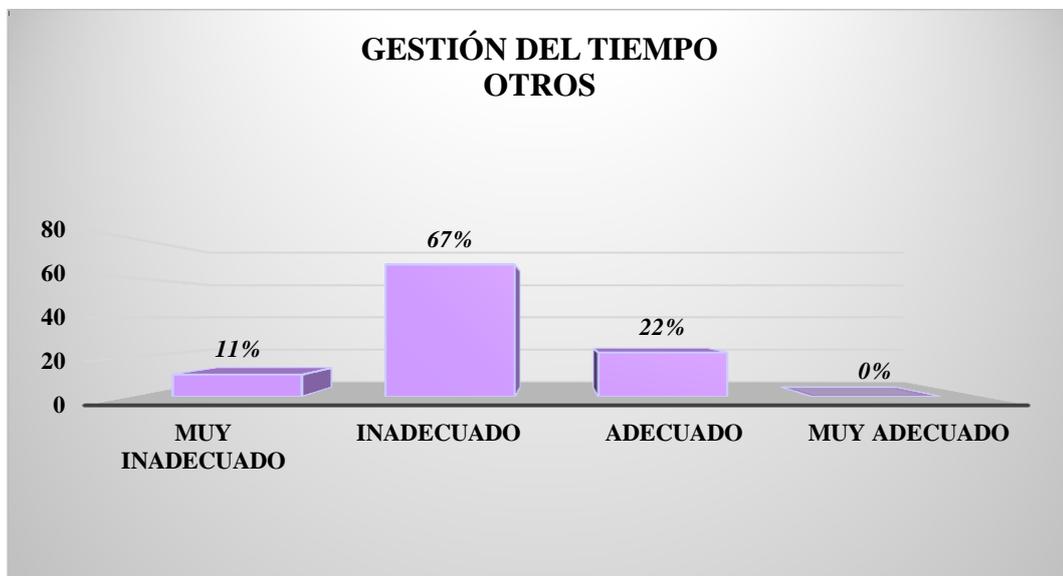
Según los evaluados afirman que el 22% y el 56% del personal se sienten afectados por aspectos como los flujos de comunicación, formación y adecuación de persona-trabajo.

**TABLA 2.51**  
**TERCER FACTOR A EVALUAR GESTIÓN DE TIEMPO**

<b>GESTIÓN DE TIEMPO</b>					
<b>OTROS</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	1	6	2	0	9
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	11%	67%	22%	0%	100%

**ELABORADO POR:** Berrones Naile

**GRÁFICO 2.52**  
**TERCER FACTOR A EVALUAR GESTIÓN DE TIEMPO**



**ELABORADO POR:** Naile Berrones

### **Interpretación**

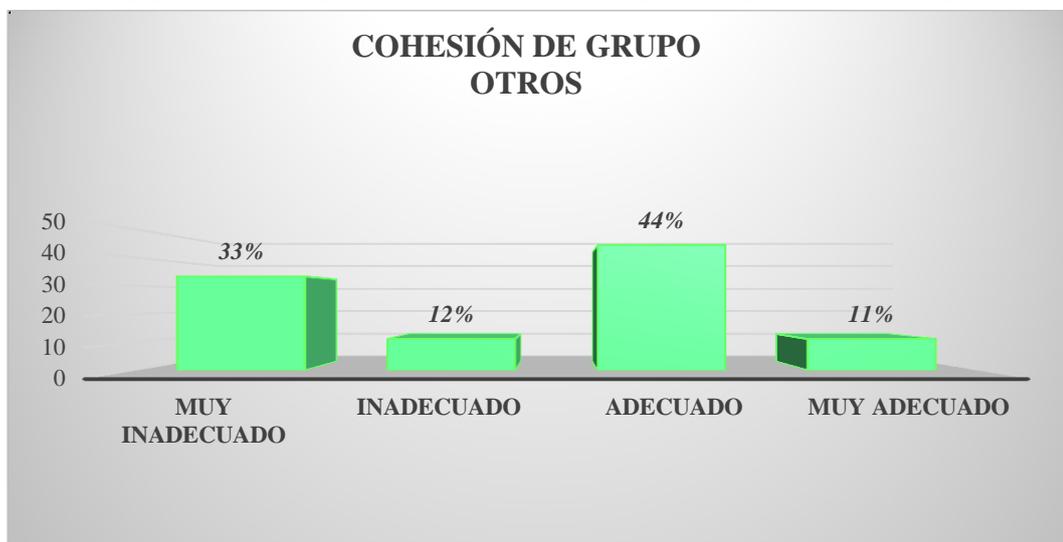
En el gráfico se observa que el 11% y 67% colaboradores entrevistados califican esta variable como inadecuado y muy inadecuado es decir que sienten afectados por los factores como el ritmo de trabajo, carga de trabajo, y fatiga laboral.

**TABLA 2.52**  
**CUARTO FACTOR A EVALUAR COHESIÓN DE GRUPO**

<b>COHESIÓN DE GRUPO</b>					
<b>OTROS</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	3	1	4	1	9
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	33%	12%	44%	11%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.53**  
**CUARTO FACTOR A EVALUAR COHESIÓN DE GRUPO**



ELABORADO POR: Berrones Naile

### **Interpretación**

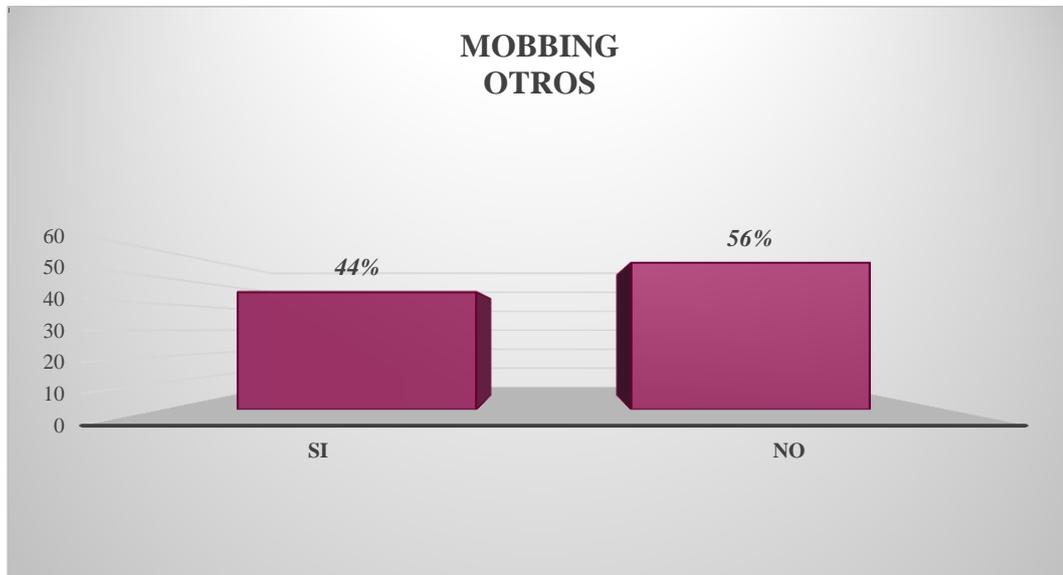
De acuerdo con los datos obtenidos de los entrevistados dice que el 33% y el 11% lo califican como muy inadecuado e inadecuado indican que las condiciones a las que están expuesto a los trabajadores como el clima social, manejo de conflictos, cooperación y el ambiente de trabajo son adecuadas y muy adecuadas mientras que el 44% y el 11% lo califica como adecuado y muy adecuado.

**TABLA 2.53**  
**QUINTO FACTOR A EVALUAR MOBBING**

<b>MOBBING</b>			
<b>OTROS</b>			
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	4	5	9
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	44%	56%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.54**  
**QUINTO FACTOR A EVALUAR MOBBING**



ELABORADO POR: Naile Berrones

### **Interpretación**

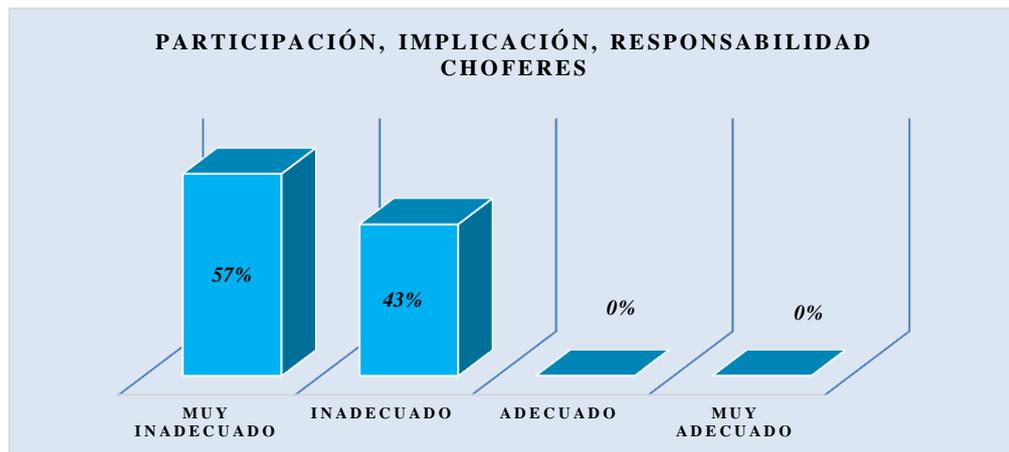
En este grafico las secretarias manifiestan que el 44% del personal está siendo afectado por el factor de hostigamiento psicológico y siendo apartado por el sus compañeros es decir que no hay buena relación entre el personal administrativos.

**TABLA 2.54**  
**PRIMER FACTOR A EVALUAR PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y**  
**RESPONSABILIDAD**

<b>PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD</b>					
<b>SINDICALIZADOS (CHOFERES)</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	4	3	0	0	7
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	57%	43%	0	0	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.55**  
**PRIMER FACTOR A EVALUAR PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y**  
**RESPONSABILIDAD**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación**

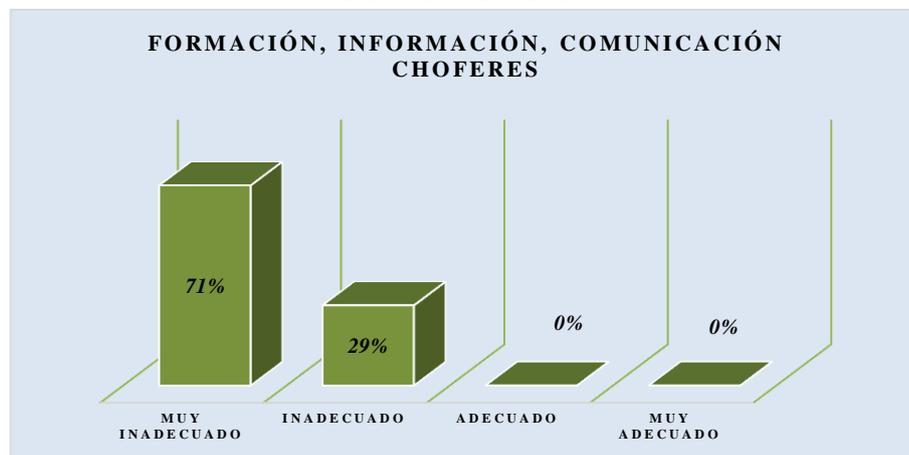
El gráfico nos muestra que el 57% y el 43% de los investigados califica negativamente al factor de Participación, Implicación y Responsabilidad, ya que lo ubican en los niveles de inadecuado y muy inadecuado; esto resulta muy inconveniente para el rendimiento de los trabajadores sindicalizados de la institución,

**TABLA 2.55**  
**SEGUNDO FACTOR A EVALUAR FORMACIÓN, INFORMACIÓN,**  
**COMUNICACIÓN**

FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN					
CHOFERES					
ESCALA DE VALORES	MUY INADECUADO	INADECUADO	ADECUADO	MUY ADECUADO	TOTAL
FRECUENCIA	5	2	0	0	7
FRECUENCIA PORCENTUAL	71%	29%	0	0	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.56**  
**SEGUNDO FACTOR A EVALUAR FORMACIÓN, INFORMACIÓN,**  
**COMUNICACIÓN**



ELABORADO POR: Berrones Naile

### Interpretación

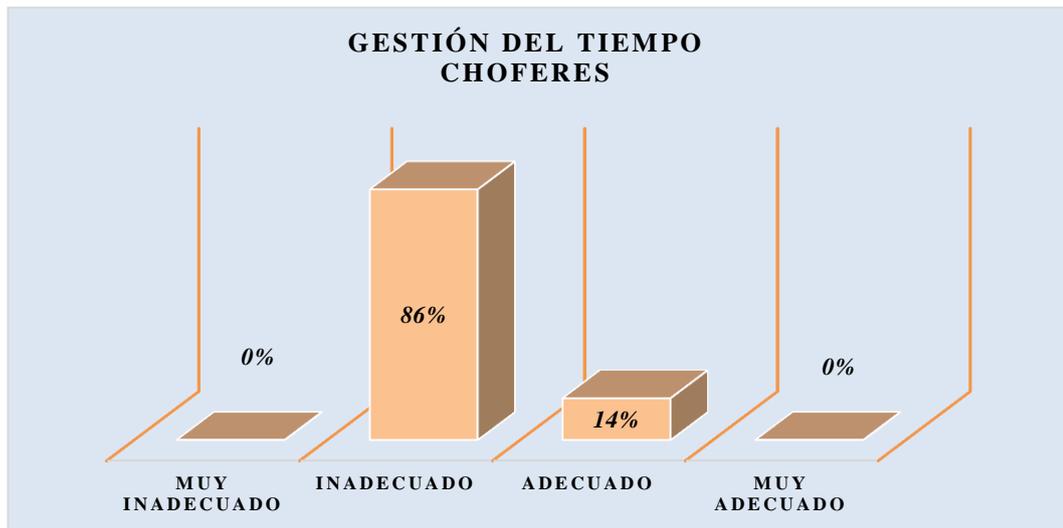
El gráfico nos muestra que el 71% de los investigados califican negativamente al factor de Formación, Implicación, Comunicación ya que lo ubican en los niveles de inadecuado y muy inadecuado; esto resulta muy inconveniente para el rendimiento de los trabajadores sindicalizados de la institución.

**TABLA 2.56**  
**TERCER FACTOR A EVALUAR GESTIÓN DEL TIEMPO**

<b>GESTIÓN DEL TIEMPO</b>					
<b>CHOFERES</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	0	6	1	0	7
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	0%	86%	14%	0%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.57**  
**TERCER FACTOR A EVALUAR GESTIÓN DEL TIEMPO**



ELABORADO POR: Naile Berrones

### **Interpretación**

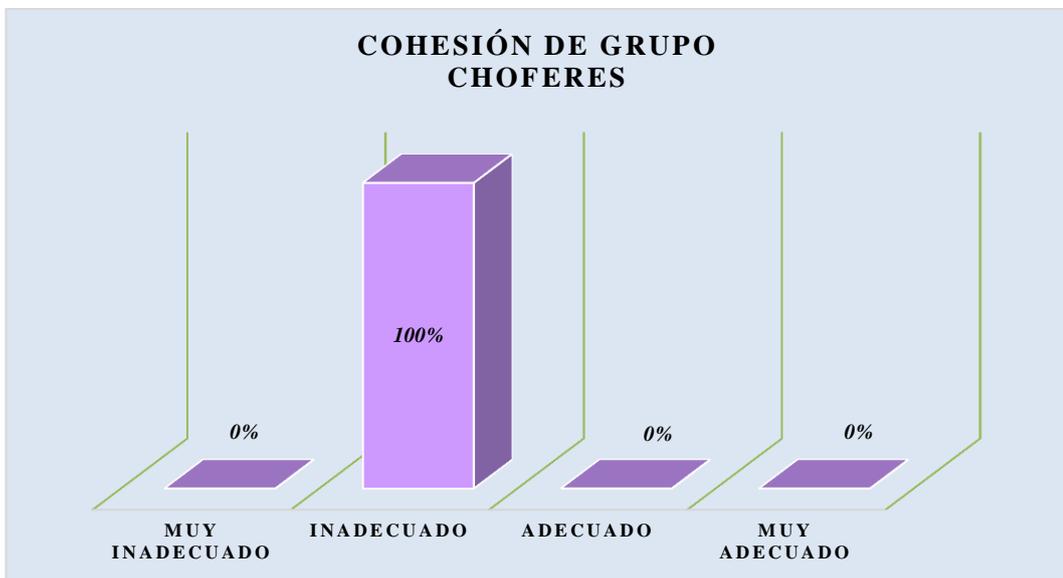
En el gráfico se observa que el 86% de los colaboradores entrevistados califican esta variable como inadecuado es decir que se siente afectados por los factores como el ritmo de trabajo, carga de trabajo, y fatiga laboral.

**TABLA 2.57**  
**CUARTO FACTOR A EVALUAR COHESIÓN DE GRUPO**

<b>COHESIÓN DE GRUPO</b>					
<b>CHOFERES</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	0	7	0	0	7
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	0%	100%	0%	0%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.58**  
**CUARTO FACTOR A EVALUAR COHESIÓN DE GRUPO**



ELABORADO POR: Naile Berrones

**Interpretación**

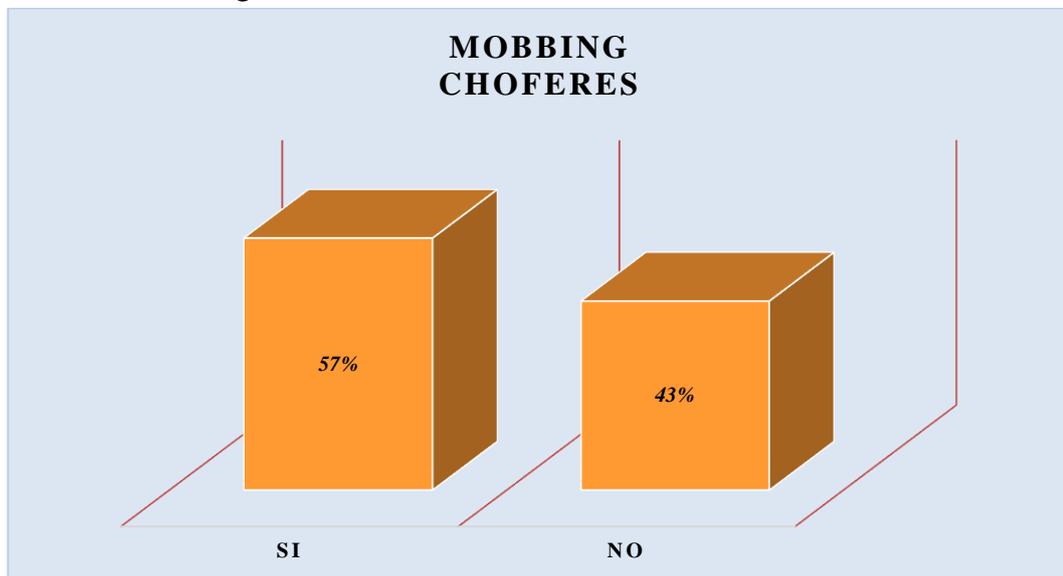
El gráfico nos muestra que el 100% de investigadores califica negativamente al factor de Cohesión de Grupo, esto resulta muy inconveniente para el rendimiento de los trabajadores sindicalizados de la institución.

**TABLA 2.58**  
**QUINTO FACTOR A EVALUAR MOBBING**

<b>MOBBING</b>			
<b>CHOFERES</b>			
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	4	3	7
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	57%	43%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.59**  
**QUINTO FACTOR A EVALUAR MOBBING**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación:**

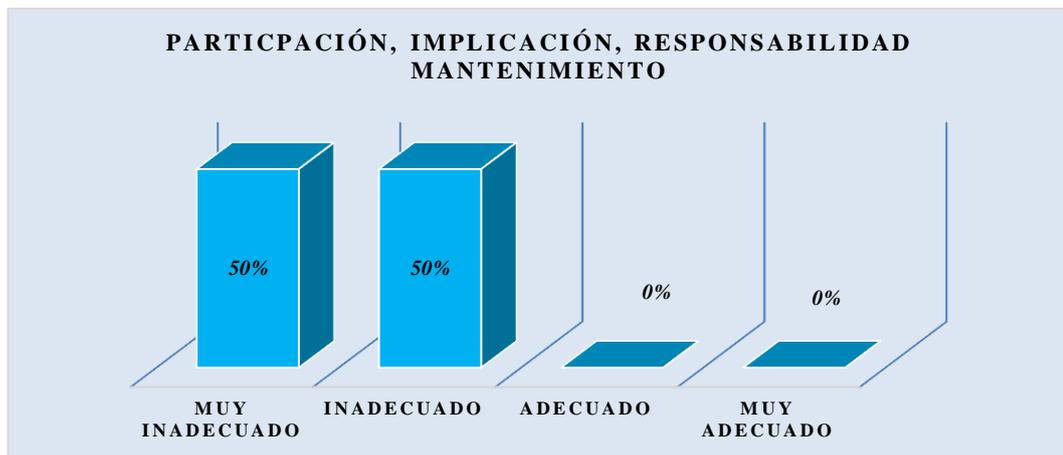
En este gráfico las secretarias manifiestan que el 57% del personal está siendo afectado por el factor de hostigamiento psicológico y siendo apartado por el sus compañeros, es decir que no hay buena relación entre el personal administrativos.

**TABLA 2.59**  
**PRIMER FACTOR A EVALUAR PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y**  
**RESPONSABILIDAD**

<b>PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD</b>					
<b>MANTENIMIENTO</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	10	10	0	0	20
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	50%	50%	0%	0%	100%

**ELABORADO POR:** Berrones Naile

**GRÁFICO 2.60**  
**PRIMER FACTOR A EVALUAR PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y**  
**RESPONSABILIDAD**



**ELABORADO POR:** Berrones Naile

### **Interpretación**

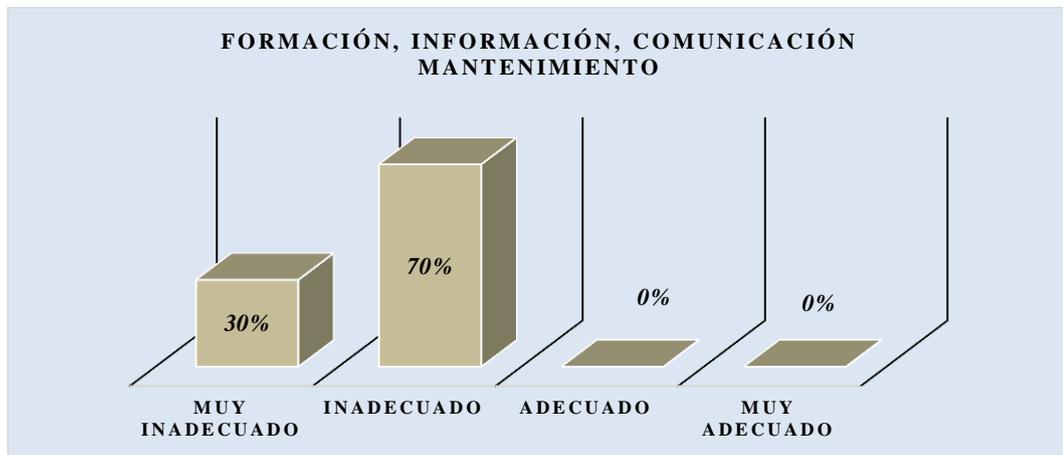
El gráfico nos muestra que el 50% de los investigados califican negativamente al factor de Participación, Implicación y Responsabilidad, ya que lo ubican en los niveles de inadecuado y muy inadecuado; esto resulta muy inconveniente para el rendimiento de los trabajadores sindicalizados de la institución.

**TABLA 2.60**  
**SEGUNDO FACTOR A EVALUAR FORMACIÓN, INFORMACIÓN,**  
**COMUNICACIÓN**

<b>FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>					
<b>MANTENIMIENTO</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	6	14	0	0	<b>20</b>
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	30%	70%	0%	0%	<b>100%</b>

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.61**  
**SEGUNDO FACTOR A EVALUAR FORMACIÓN, INFORMACIÓN,**  
**COMUNICACIÓN**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación**

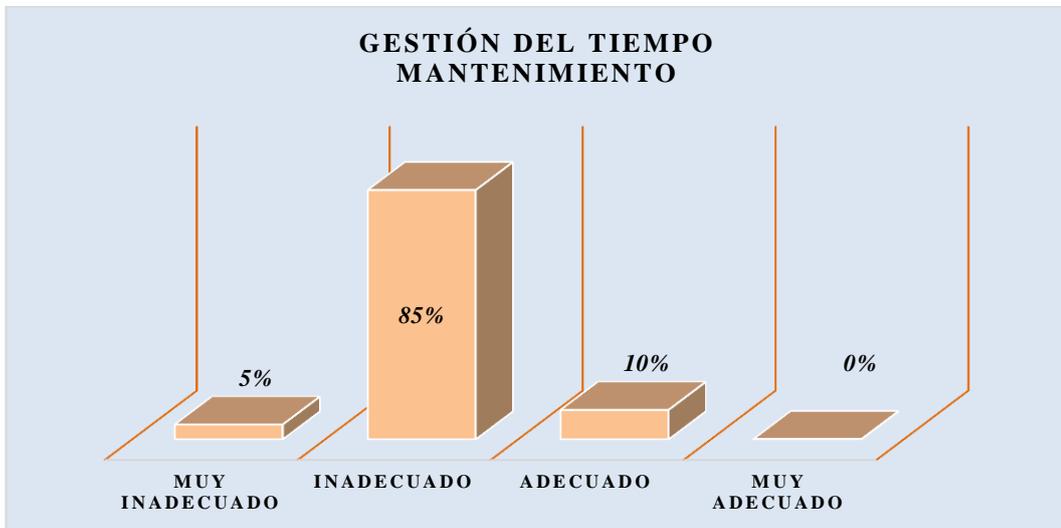
Según el grafico el 30% y el 70% de los evaluados califican negativamente al factor de Formación, Información, Comunicación como muy inadecuado e inadecuado esto resulta inconveniente porque demuestra que no hay un buen flujo de comunicación de parte de los jefes o directores de departamentos hacia el personal que tienen a cargo.

**TABLA 2.61**  
**TERCER FACTOR A EVALUAR GESTIÓN DE TIEMPO**

<b>GESTIÓN DE TIEMPO</b>					
<b>MANTENIMIENTO</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	1	17	2	0	20
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	5%	85%	10%	0%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.62**  
**TERCER FACTOR A EVALUAR GESTIÓN DE TIEMPO**



ELABORADO POR: Naile Berrones

### **Interpretación**

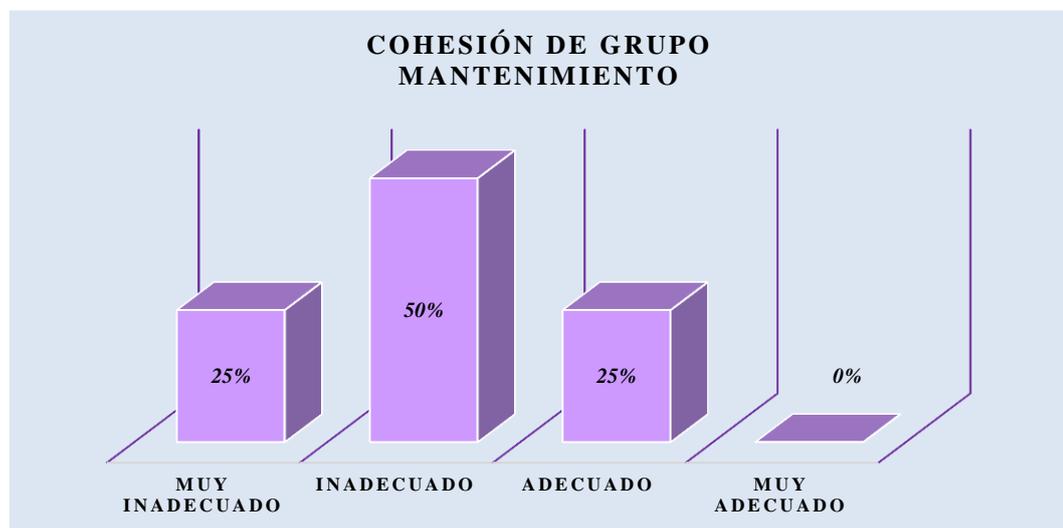
El gráfico nos demuestra el 90% del personal de mantenimiento califican negativamente al factor Gestión del Tiempo, es decir que se siente afectados por los factores de carga de trabajo, y que el ritmo de trabajo.

**TABLA 2.62**  
**CUARTO FACTOR A EVALUAR COHESIÓN DE GRUPO**

<b>COHESIÓN DE GRUPO</b>					
<b>MANTENIMIENTO</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	5	10	5	0	20
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	25%	50%	25%	0%	100%

ELABORADO POR: Naile Berrones

**GRÁFICO 2.63**  
**CUARTO FACTOR A EVALUAR COHESIÓN DE GRUPO**



ELABORADO POR: Berrones Naile

### **Interpretación**

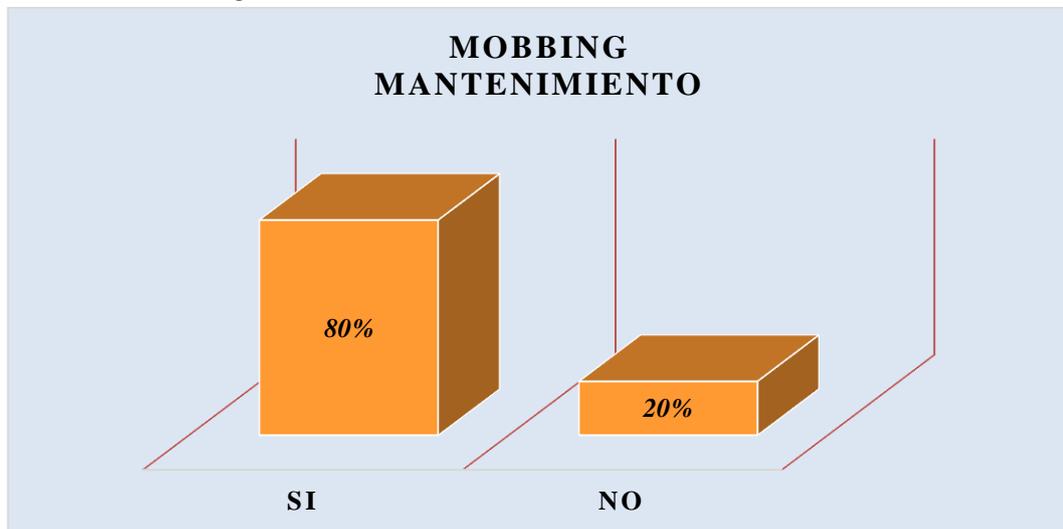
Según el gráfico demuestra el 25% y el 50% de la mayoría de entrevistados califican negativamente a la variable Cohesión de Grupo, es decir que las relaciones entre compañeros, manejo de conflictos, cooperación y ambiente de trabajo son inadecuados para el personal de esta área.

**TABLA 2.63**  
**QUINTO FACTOR A EVALUAR MOBBING**

<b>MOBBING</b>			
<b>MANTENIMIENTO</b>			
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	16	4	20
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	80%	20%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.64**  
**QUINTO FACTOR A EVALUAR MOBBING**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación:**

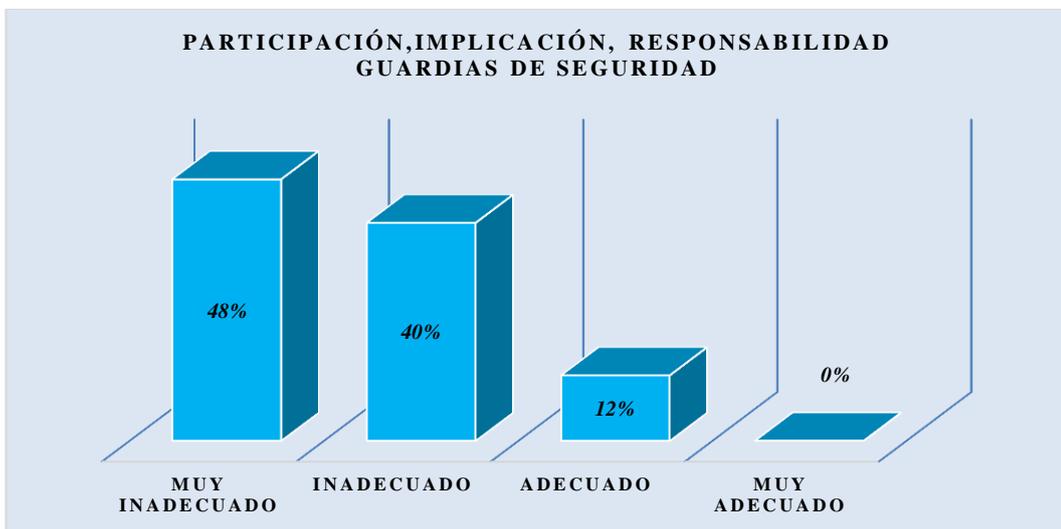
Este gráfico manifiestan que el 80% del personal está siendo afectado por el factor de hostigamiento psicológico y siendo apartado por el sus compañeros es decir que no hay buena relación entre el personal administrativo.

**TABLA 2.64**  
**PRIMER FACTOR A EVALUAR PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y**  
**RESPONSABILIDAD**

<b>PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD</b>					
<b>GUARDIAS DE SEGURIDAD</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	12	10	3	0	25
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	48%	40%	12%	0%	100%

**ELABORADO POR:** Berrones Naile

**GRÁFICO 2.65**  
**PRIMER FACTOR A EVALUAR PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y**  
**RESPONSABILIDAD**



**ELABORADO POR:** Berrones Naile

**Interpretación**

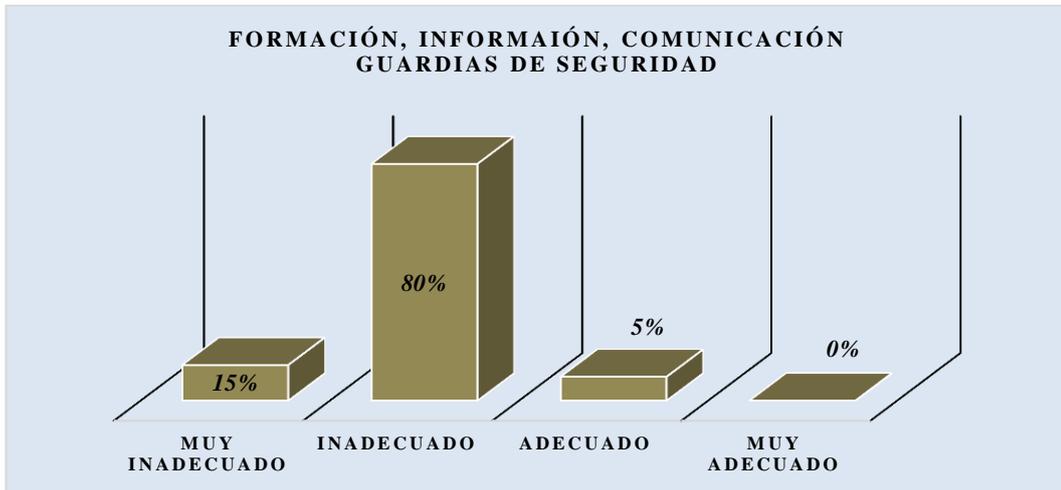
El gráfico nos muestra que la mayoría de investigados calificó negativamente al factor de Participación, Implicación y Responsabilidad, ya que el 48% y el 40% lo ubican en los niveles de inadecuado y muy inadecuado; esto resulta muy inconveniente para el rendimiento de los trabajadores sindicalizados de la institución.

**TABLA 2.65**  
**SEGUNDO FACTOR A EVALUAR FORMACIÓN, INFORMACIÓN,**  
**COMUNICACIÓN**

<b>FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>					
<b>GUARDIAS DE SEGURIDAD</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	3	16	1	0	20
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	15%	80%	5%	0%	100%

**ELABORADO POR:** Berrones Naile

**GRÁFICO 2.66**  
**SEGUNDO FACTOR A EVALUAR FORMACIÓN, INFORMACIÓN,**  
**COMUNICACIÓN**



**ELABORADO POR:** Berrones Naile

**Interpretación**

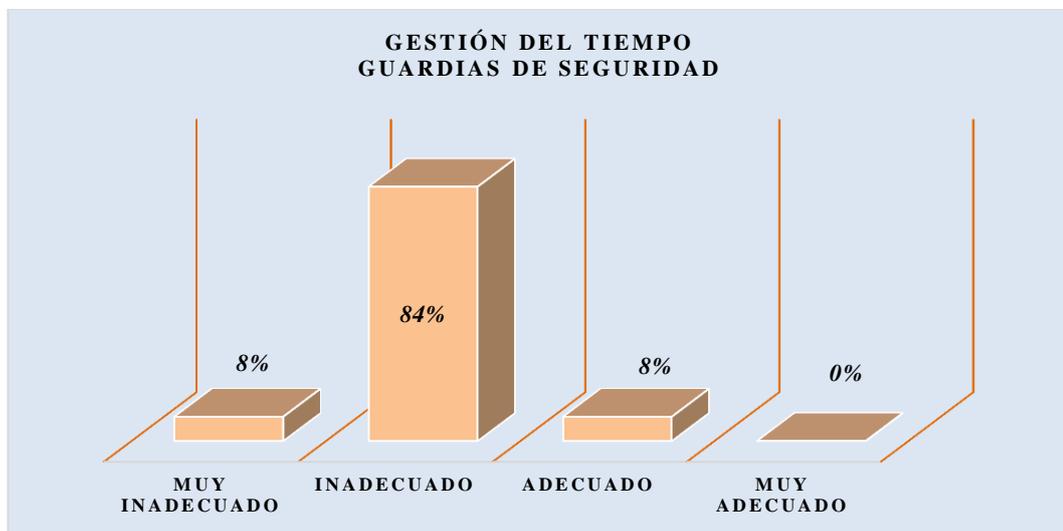
Según el gráfico el 15% y el 80% de los guardias de seguridad califican esta variable como muy inadecuado por lo que nos da a tener como interpretación que los flujos de comunicación, adiestramiento y descripción del puesto de trabajo están en bajo nivel de parte de los directores, jefes de área o supervisores hacia sus trabajadores a cargo.

**TABLA 2.66**  
**TERCER FACTOR A EVALUAR GESTIÓN DEL TIEMPO**

<b>GESTIÓN DEL TIEMPO</b>					
<b>GUARDIAS DE SEGURIDAD</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	2	16	2	0	20
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	8%	84%	8%	0%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.67**  
**TERCER FACTOR A EVALUAR GESTIÓN DEL TIEMPO**



ELABORADO POR: Berrones Naile

### **Interpretación**

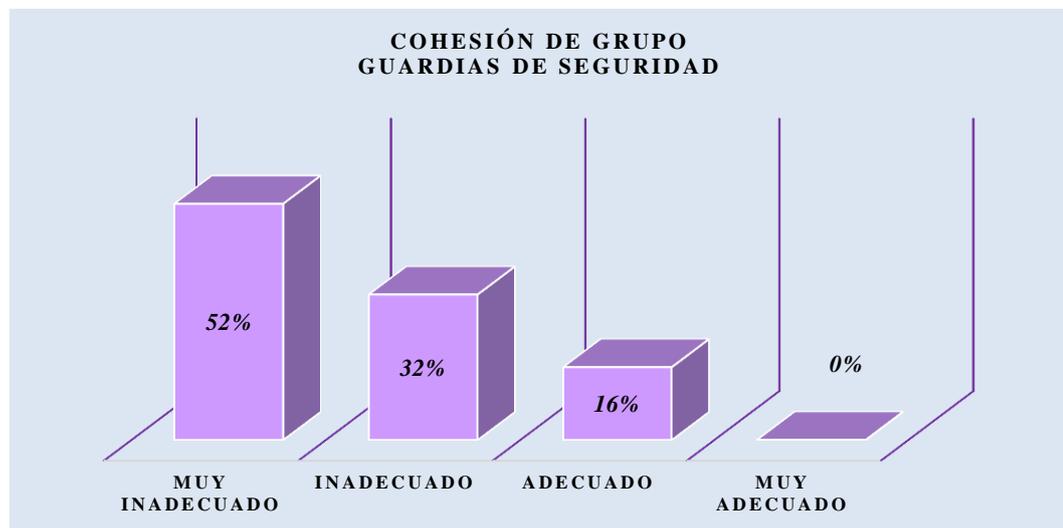
Según el gráfico demuestra que el 8% y 84% de los entrevistados califica negativamente a la variable Cohesión de Grupo es decir que las relaciones entre compañeros, manejo de conflictos, cooperación y ambiente de trabajo son inadecuados para el personal de esta área.

**TABLA 2.67**  
**CUARTO FACTOR A EVALUAR COHESIÓN DE GRUPO**

<b>COHESIÓN DE GRUPO</b>					
<b>GUARDIAS DE SEGURIDAD</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	11	6	3	0	20
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	52%	32%	16%	0%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.68**  
**CUARTO FACTOR A EVALUAR COHESIÓN DE GRUPO**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación**

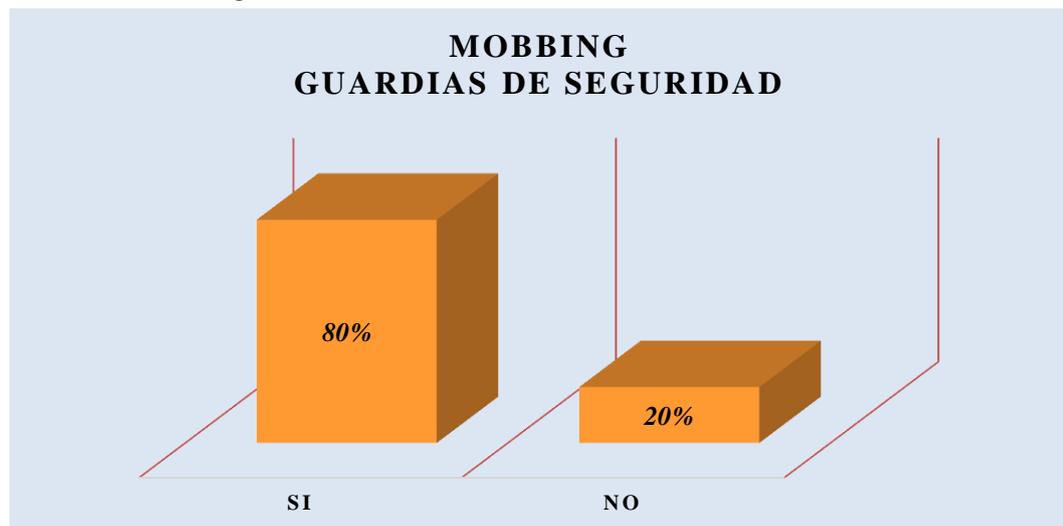
Según el gráfico el 52% y el 32% de los investigados califican esta variable de Cohesión de Grupo como inadecuada y muy inadecuada es decir que la relación entre compañeros no es muy cercana o afectiva y solo se consideran compañeros de trabajo algunos en esta área.

**TABLA 2.68**  
**QUINTO FACTOR A EVALUAR MOBBING**

<b>MOBBING</b>			
<b>GURDIAS DE SEGURIDAD</b>			
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	20	5	20
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	80%	20%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.69**  
**QUINTO FACTOR A EVALUAR MOBBING**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación**

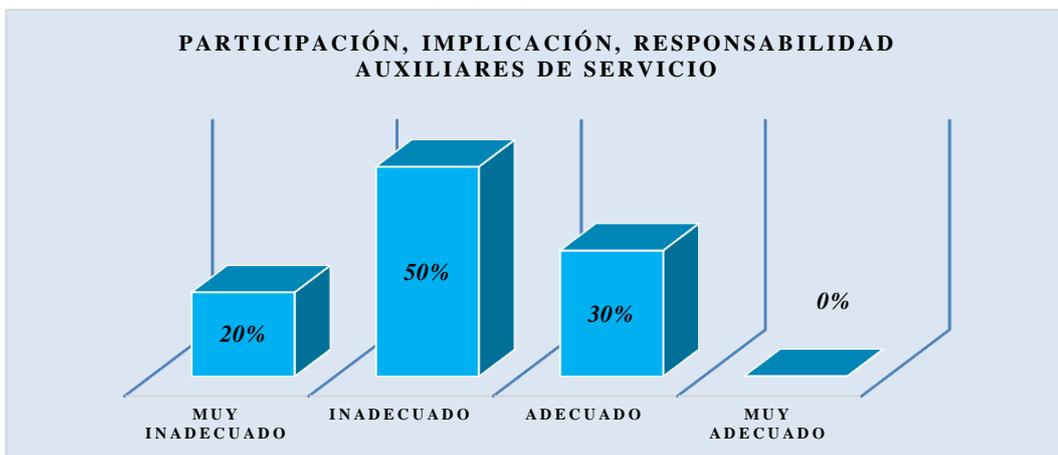
En este gráfico el personal de guardias de seguridad manifiesta que el 80% del personal está siendo afectado por el factor de hostigamiento psicológico y siendo apartado por sus compañeros, es decir que no hay buena relación entre compañeros.

**TABLA 2.69**  
**PRIMER FACTOR A EVALUAR PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y**  
**RESPONSABILIDAD**

<b>PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD</b>					
<b>AUXILIARES DE SERVICIO</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	4	10	6	0	20
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	20%	50%	30%	0	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.70**  
**PRIMER FACTOR A EVALUAR PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y**  
**RESPONSABILIDAD**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación**

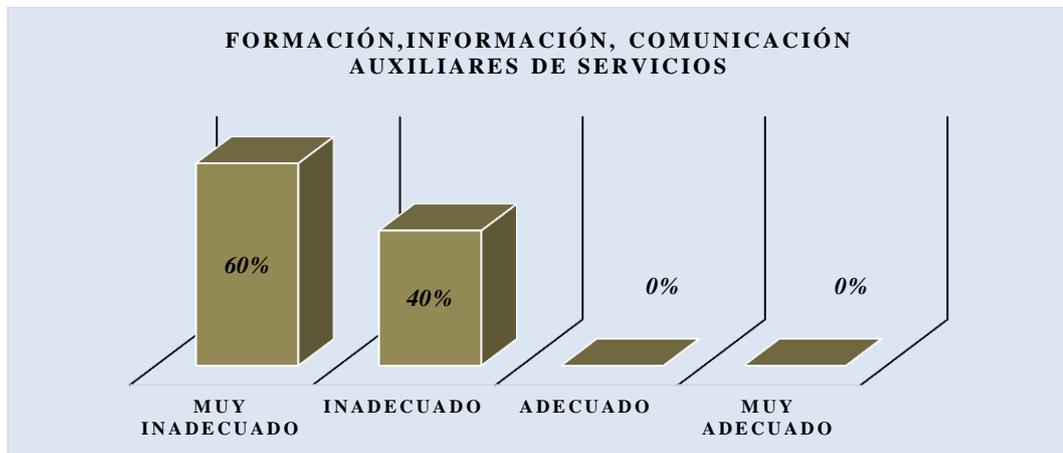
El gráfico nos muestra que el 20% y 50% de los investigados lo califica negativamente al factor de Participación, Implicación y Responsabilidad, ya que lo ubican en los niveles de inadecuado y muy inadecuado pero una cuarta parte lo califica como adecuada; esto resulta muy inconveniente para el rendimiento de los trabajadores sindicalizados de la institución.

**TABLA 2.70**  
**SEGUNDO FACTOR A EVALUAR FORMACIÓN, INFORMACIÓN,**  
**COMUNICACIÓN**

<b>FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>					
<b>AUXILIARES DE SERVICIO</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	12	8	0	0	20
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	60%	40%	0%	0%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.71**  
**SEGUNDO FACTOR A EVALUAR FORMACIÓN, INFORMACIÓN,**  
**COMUNICACIÓN**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación**

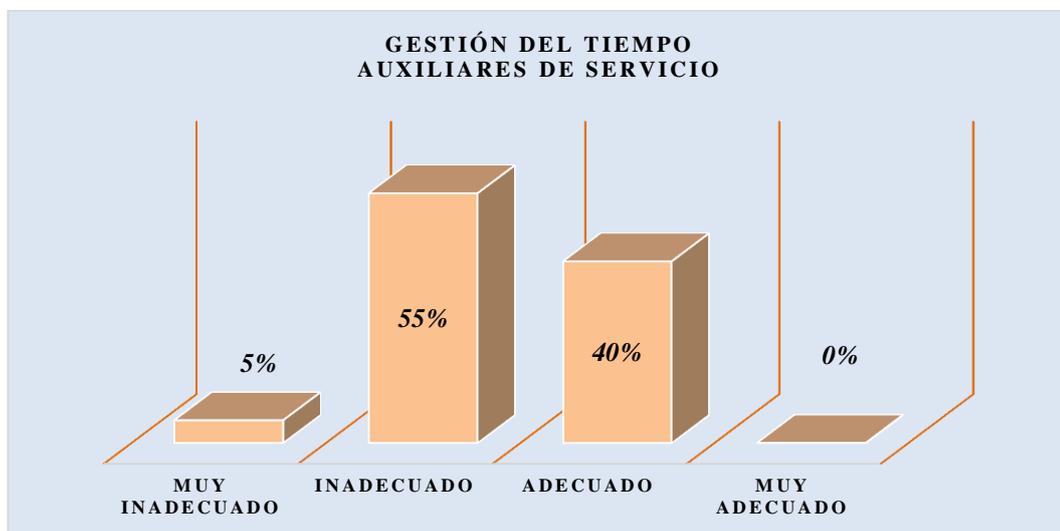
Según el gráfico el 60% y el 40% de los auxiliares de servicio califican esta variable como muy inadecuado e inadecuado por lo que nos da a tener como interpretación que los flujos de comunicación, adiestramiento, descripción del puesto de trabajo están en bajo nivel de parte de los directores, jefes de áreas o supervisores hacia sus trabajadores a cargo.

**TABLA 2.71**  
**TERCER FACTOR A EVALUAR GESTIÓN DEL TIEMPO**

<b>GESTIÓN DEL TIEMPO</b>					
<b>AUXILIARES DE SERVICIO</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	1	11	8	0	20
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	5%	55%	40%	0%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.72**  
**TERCER FACTOR A EVALUAR GESTIÓN DEL TIEMPO**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación**

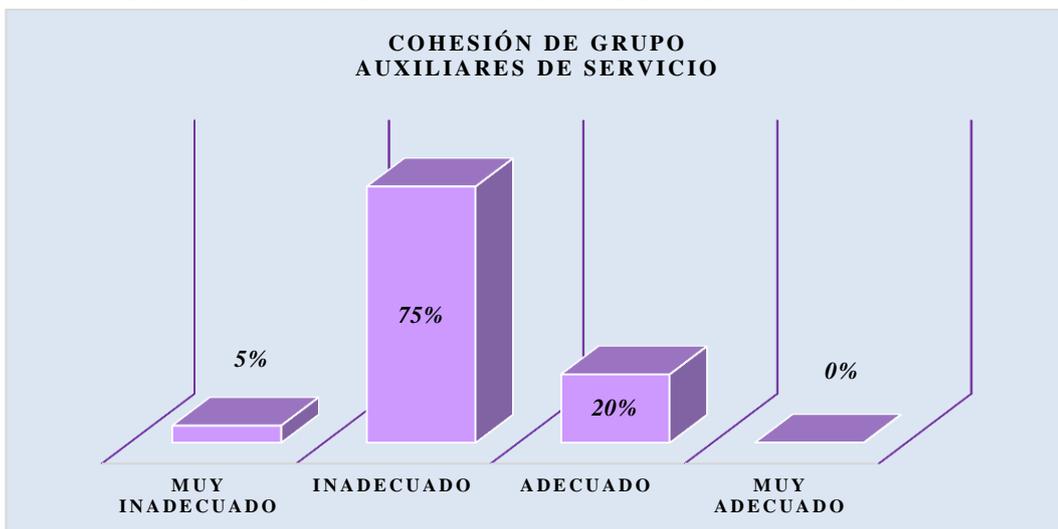
En el gráfico se observa que el 5% y 55% de colaboradores entrevistados califican esta variable como inadecuado y muy inadecuado es decir que se sienten afectados por los factores como el ritmo de trabajo, carga de trabajo, y fatiga laboral, mientras que el otro 40% lo califica como adecuado según la tarea que desempeñan.

**TABLA 2.72**  
**CUARTO FACTOR A EVALUAR COHESIÓN DE GRUPO**

<b>COHESIÓN DE GRUPO</b>					
<b>AUXILIARES DE SERVICIO</b>					
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	1	15	4	0	20
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	5%	75%	20%	0%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.73**  
**CUARTO FACTOR A EVALUAR COHESIÓN DE GRUPO**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación**

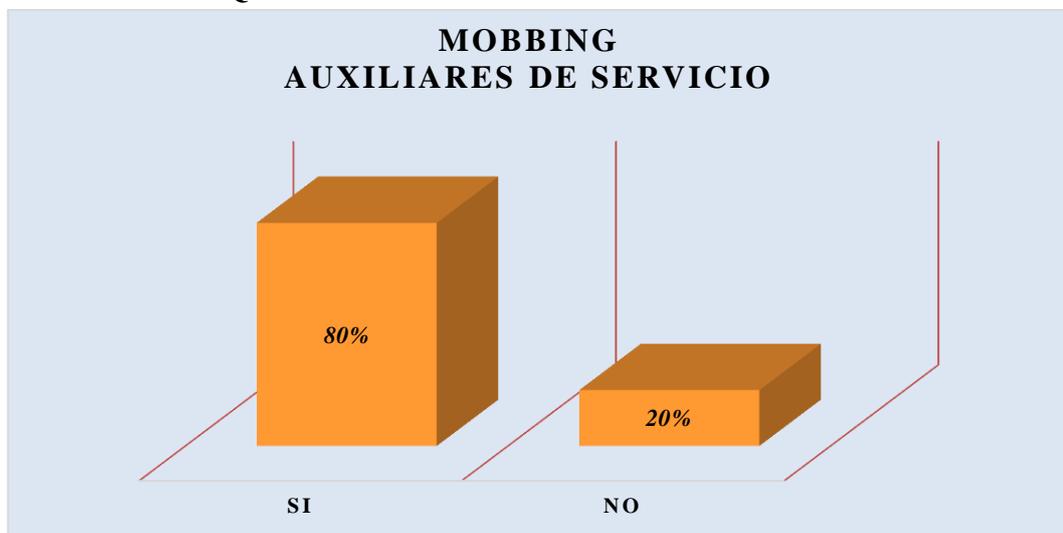
El gráfico demuestra que el 5% y 75% de las personas investigadas califican esta variable de Cohesión de Grupo como inadecuado y muy inadecuado es decir que la relación entre compañeros no es muy cercana o afectiva y solo se consideran compañeros de trabajo en esta área.

**TABLA 2.73**  
**QUINTO FACTOR A EVALUAR MOBBING**

<b>MOBBING</b>			
<b>AUXILIARES DE SERVICIO</b>			
<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>FRECUENCIA</b>	16	4	20
<b>FRECUENCIA PORCENTUAL</b>	80%	20%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.74**  
**QUINTO FACTOR A EVALUAR MOBBING**



ELABORADO POR: Berrones Naile

**Interpretación:**

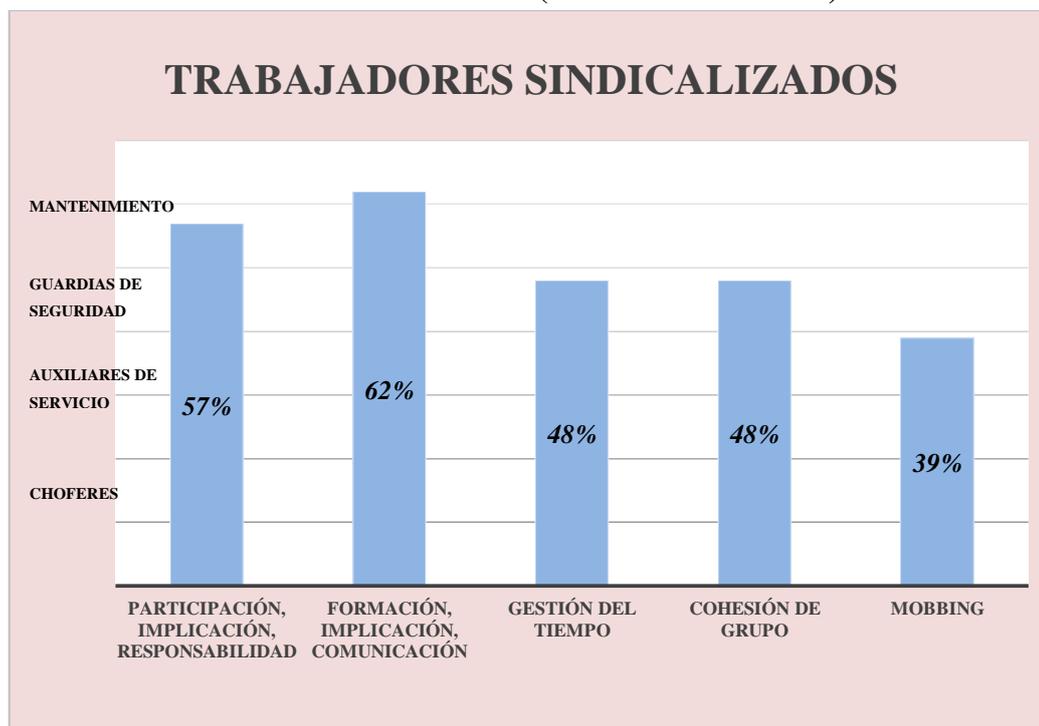
En este grafico el personal manifiesta que el 80% se siente afectado por el factor de hostigamiento psicológico y está siendo apartado por sus compañeros.

**TABLA 2.74**  
**PORCENTAJE SEGÚN LA FRECUENCIA DE CADA VARIABLE DEL**  
**TEST DE NAVARRA (SINDICALIZADOS)**

<b>PORCENTAJES DE LOS TRABAJADORES SINDICALIZADOS GLOBALMENTE</b>					
<b>PUESTOS DE TRABAJO SINDICALIZADOS</b>	<b>PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</b>	<b>FORMACIÓN, IMPLICACIÓN, COMUNICACIÓN</b>	<b>GESTIÓN DEL TIEMPO</b>	<b>COHESIÓN DE GRUPO</b>	<b>MOBBING</b>
<b>MANTENIMIENTO</b>	60,90	61,5	49,4	46	20
<b>GUARDIAS DE SEGURIDAD</b>	55,80	52,9	47,7	56,8	0
<b>AUXILIARES DE SERVICIO</b>	51,10	67,7	39,8	44,4	80
<b>CHOFERES</b>	61,60	63,9	54,1	44,4	57,1
<b>TOTAL</b>	<b>57%</b>	<b>62%</b>	<b>48%</b>	<b>48%</b>	<b>39%</b>

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.75**  
**PORCENTAJE SEGÚN LA FRECUENCIA DE CADA VARIABLE DEL**  
**TEST DE NAVARRA (SINDICALIZADOS)**



ELABORADO POR: Berrones Naile

### Interpretación:

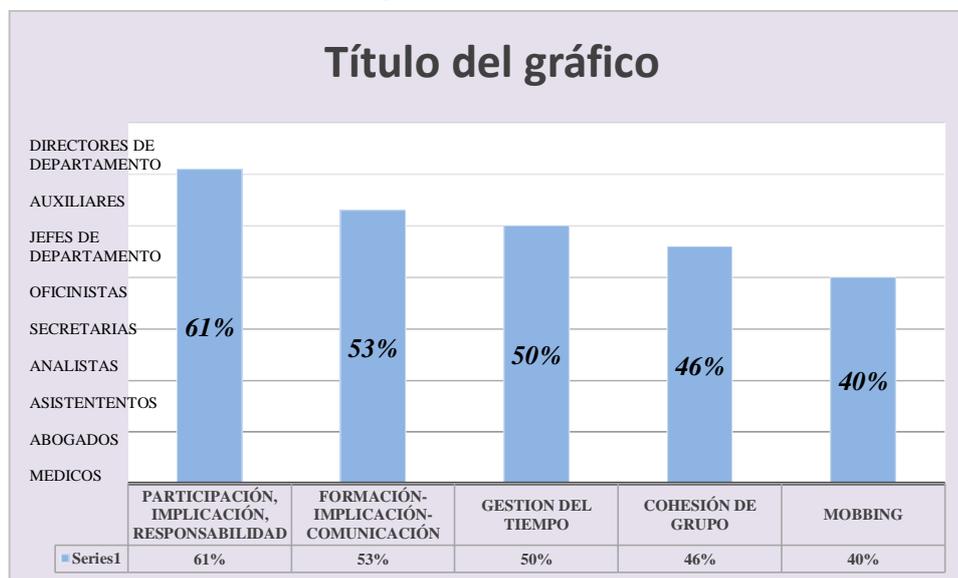
Según el gráfico nos demuestra que el factor que más influye en los trabajadores es Información, Formación, Comunicación con un porcentaje total del 62% en segundo lugar el factor participación, implicación, responsabilidad con un valor total del 57%, con un valor semejante del 48% los factores de Gestión del tiempo y Cohesión de Grupo y 39% el factor Mobbing con porcentaje del 39%.

**TABLA 2.75**  
**PORCENTAJE SEGÚN LA FRECUENCIA DE CADA VARIABLE DEL**  
**TEST DE NAVARRA (LOSEP).**

<b>RESULTADO APLICADO A LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS (LOSEP)</b>					
<b>PUESTOS DE TRABAJO</b>	<b>PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</b>	<b>FORMACIÓN-IMPLICACIÓN-COMUNICACIÓN</b>	<b>GESTION DEL TIEMPO</b>	<b>COHESIÓN DE GRUPO</b>	<b>MOBBING</b>
<b>ABOGADOS</b>	53%	40%	27,30%	35,90%	0%
<b>ANALISTAS</b>	61%	54,80%	44,90%	46,90%	52%
<b>ASISTENTES</b>	58%	44,60%	44,30%	41,90%	20%
<b>AUXILIARES</b>	71%	52,40%	57,30%	39,80%	33%
<b>DIRECTORES</b>	73%	68,40%	63,40%	56,20%	43%
<b>JEFES DE DEP.</b>	70%	60,20%	42,90%	50%	67%
<b>MEDICOS</b>	49%	47,10%	50%	35,80%	38%
<b>OFICINISTA</b>	61%	54,70%	58,30%	58,70%	43%
<b>OTROS</b>	57%	55,30%	49,30%	49,80%	44%
<b>SECRETARIAS</b>	61%	57,10%	59,20%	47,30%	60%
<b>TOTAL</b>	<b>61%</b>	<b>53%</b>	<b>50%</b>	<b>46%</b>	<b>40%</b>

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRÁFICO 2.76**  
**PORCENTAJE SEGÚN LA FRECUENCIA DE CADA VARIABLE DEL**  
**TEST DE NAVARRA.**



**ELABORADO POR:** Berrones Naile

**Interpretación:**

Según el gráfico el factor que más influye en los trabajadores administrativos es Implicación, Participación, Responsabilidad con un porcentaje equivalente al 61% en segundo lugar la variable Formación, Información, Comunicación con un porcentaje del 53% en tercer lugar con un 50% Gestión del Tiempo y por último el factor Mobbing con un 40%.

### 2.3 Cálculo del Chi Cuadrado

Se utiliza para determinar si los datos obtenidos de una sola muestra presentan variaciones estadísticamente significativas respecto de la hipótesis nula.

**TABLA 2.77**  
**FRECUENCIAS OBSERVADAS (CÁLCULO DEL CHI CUADRADO)**

<b>TABLA DE FRECUENCIAS OBSERVADAS</b>					
<b>VARIABLES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>	<b>SUMA</b>
<b>PARTICIPACIÓN IMPLICACIÓN RESPONSABILIDAD</b>	91	19	79	1	190
<b>FORMACIÓN INFORMACIÓN COMUNICACIÓN</b>	67	22	99	2	190
<b>GESTIÓN DEL TIEMPO</b>	28	47	112	3	190
<b>COHESION DE GRUPO</b>	95	64	65	6	230
<b>Subtotal</b>	281	152	355	12	800

ELABORADO POR: Berrones Naile

Tabla de frecuencias esperadas

#### FORMULA APLICADA

$$\text{Frecuencia esperada} = \frac{\text{Sumatoria } fo * \text{subtotal } fo}{\text{Sumatoria total}}$$

**TABLA 2.78**  
**FRECUENCIAS ESPERADAS (CÁLCULO DE CHI CUADRADO)**

<b>TABLA DE FRECUENCIAS ESPERADAS</b>				
<b>VARIABLES</b>	<b>MUY INADECUADO</b>	<b>ADECUADO</b>	<b>INADECUADO</b>	<b>MUY ADECUADO</b>
<b>PARTICIPACIÓN IMPLICACIÓN RESPONSABILIDAD</b>	66,7	36,1	84,3	2,9
<b>FORMACIÓN INFORMACIÓN COMUNICACIÓN</b>	66,7	36,1	84,3	2,9
<b>GESTIÓN DEL TIEMPO</b>	66,7	36,1	84,3	2,9
<b>COHESIÓN DE GRUPO</b>	80,8	43,7	102,1	3,5

ELABORADO POR: Berrones Naile

**FORMULA APLICADA PARA CALCULAR EL CHI2**

$$\text{CHI2} = \frac{\text{Observado} - \text{esperado}}{\text{Sumatoria } f_o * \text{superado}}$$

**TABLA 2.79**  
**CÁLCULO DE CHI CUADRADO**

<b>Frecuencias Observadas</b>	<b>Frecuencias Esperadas</b>	<b>CHI CUADRADO</b>
91	66,7	8,85
67	66,7	0,00
28	66,7	22,45
95	80,8	2,50
19	36,1	8,10
22	36,1	5,51
47	36,1	3,29
64	43,7	9,43
79	84,3	0,33
99	84,3	2,56
112	84,3	9,10
65	102,1	13,48
1	2,9	1,24
2	2,9	0,28
3	2,9	0,00
6	3,5	1,79
		<b>Chi2 88,93</b>
		<b>Calculado</b>

ELABORADO POR: Berrones Naile

**Grados de Libertad**

**GL**= Grados de Libertad

**GL**= Grados de Libertad

$$GL = \#F - 1 * \#C - 1$$

**F**= FILAS

$$GL = 3 * 3$$

**C**= COLUMNAS

$$GL = 9$$

$CHI^2$ TABULAR =	16,92
-------------------	-------

### **Línea de razonamiento**

**Hipótesis:** Con la aplicación del Test de Navarra se podrá evaluar el grado de riesgo psicosocial de los trabajadores que se encuentran bajo LOSEP y Sindicalizados de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

**Conclusión:** El chi cuadrado calculado 88,93 es mayor que el chi cuadrado tabulado 16,92 por tanto se rechaza una hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, la cual expresa con la aplicación del Test de Navarra se podrá evaluar el grado de riesgo psicosocial de los trabajadores que se encuentra bajo LOSEP y Sindicalizados de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

## ***2.4 Comprobación de la hipótesis***

### **2.4.1. Enunciado**

Después de haber aplicado las encuestas a la población involucrada dentro de este estudio, es importante manifestar que una vez analizada todas y cada una de las preguntas y respuestas, la hipótesis planteada para la investigación es afirmativa; es decir la hipótesis ha sido verificada.

### **2.4.2. Decisión**

De acuerdo a las respuestas de las encuestas realizadas por la investigadora a los trabajadores Sindicalizados y servidores administrativos LOSEP de la Universidad Técnica de Cotopaxi se identificó los factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores por lo tanto se tomó la decisión de proponer medidas de control y mitigación para mejora las salud y bienestar de las personas que laboran en la institución.

## **CAPITULO III**

### **3. DESARROLLO DE PROPUESTA**

#### ***3.1 Tema:***

**“MEDIDAS PARA EL CONTROL Y MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS BAJO LOSEP Y SINDICALIZADOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.”**

#### ***3.2 Objetivos***

##### ***3.2.1 Objetivo General***

- Contolar los riesgos psicosociales mediante la propuesta de implantación para la mitigación de los factores que influyen en los trabajadores de LOSEP y Sindicalizados.

##### ***3.2.2 Objetivos Específicos***

- Proponer medidas de mitigación y control de los riesgos psicosociales para mejorar la salud y bienestar de los servidores administrativos (LOSEP) y trabajadores Sindicalizados de la Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Proponer un sistema de implantación en función a los riesgos psicosociales encontrados.

### ***3.3 Justificación***

Los factores psicosociales afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, el estrés es el detonante de las enfermedades, alteraciones de la salud que puede producir este tipo de mecanismos.

El problema radica en determinar los factores de riesgo psicosocial que se originan en la institución los cuales generan respuestas de tipo psicológico y fisiológico es decir en el área emocional, cognitivo y conductual que son conocidos popularmente como estrés y que pueden ser precursores de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

El proyecto pretende proponer medidas de control y mitigación para los factores de riesgo psicosocial que existen en los trabajadores sindicalizados y que se encuentran bajo LOSEP de la Universidad Técnica de Cotopaxi mediante identificación de los factores que influyen en la institución se utilizó como herramienta principal el Test de Navarra.

En cuanto a la factibilidad de la investigación se contó con la disposición de los trabajadores, el apoyo del Jefe de Seguridad y el personal que fue encuestado para determinar los factores de riesgo psicosocial.

### ***3.4 Determinación de los factores de riesgo que influyen en los servidores administrativos y sindicalizados de la Universidad Técnica de Cotopaxi.***

Según la evaluación que se realizó mediante el Test de Navarra se identificó los factores de riesgo psicosocial y cuantifico el porcentaje de influencia en los trabajadores de la institución.

3.4.1 Cuadro comparativo de las variables que afectan a los servidores administrativos y trabajadores Sindicalizados de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

**GRAFICO 3.4**  
**NIVELES DE ESTADO DEL TEST DE NAVARRA**

ESTADO	Participación, Implicación, Responsabilidad				Formación, Información, Comunicación				Gestión del Tiempo				Cohesión de Grupo			
	PORCENTAJE	PORCENTAJE DIRECTO	LOSEP	SINDICALIZADOS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DIRECTO	LOSEP	SINDICALIZADOS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DIRECTO	LOSEP	SINDICALIZADOS	PORCENTAJE	PORCENTAJE DIRECTO	LOSEP	SINDICALIZADOS
mu y adecuado	100%	40			100%	40			100%	40			100%	40		
mu y inadecuado	61%	25	61%		61%	25			61%	25			61%	25		
inadecuado	60%	24		57%	60%	24		52%	60%	24		50%	60%	24		48%
adecuado	40%	16			40%	16			40%	16			40%	16		
	39%	15			39%	15			39%	15			39%	15		
	20%	8			20%	8			20%	8			20%	8		
	19%	7			19%	7			19%	7			19%	7		
mu y adecuado	0%	0			0%	0			0%	0			0%	0		

ELABORADO POR: Bettones Naile

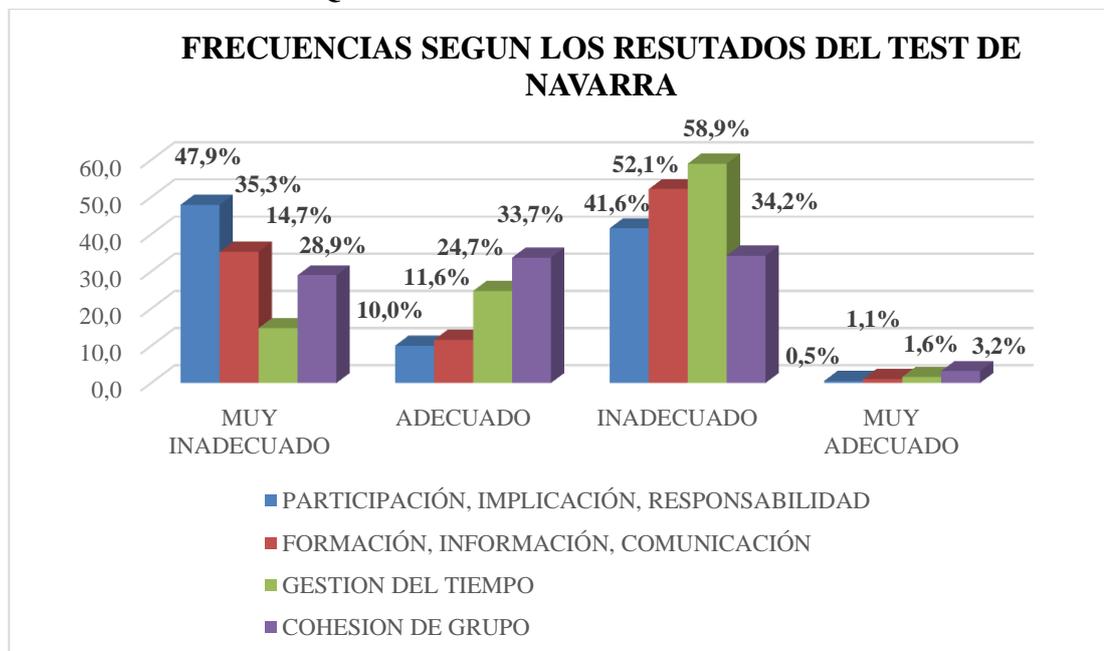
### 3.4.2 Porcentaje de los trabajadores evaluados según la frecuencia

**TABLA 3.1**  
**PORCENTAJE DE LAS VARIABLES DE RIESGO PSICOSOCIAL**  
**SEGÚN SU FRECUENCIA**

VARIABLES	MUY INADECUADO	ADECUADO	INADECUADO	MUY ADECUADO	TOTAL
<b>PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD</b>	47,9%	10%	41,6%	0,5%	100%
<b>FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN</b>	35,3%	11,6%	52,1%	1,1%	100%
<b>GESTIÓN DEL TIEMPO</b>	14,7%	24,7%	58,9%	1,6%	100%
<b>COHESIÓN DE GRUPO</b>	28,9%	33,7%	34,2%	3,2%	100%

ELABORADO POR: Berrones Naile

**GRAFICO 3.1**  
**FACTORES QUE INFLUYEN SEGÚN SU PORCENTAJE**



ELABORADO POR: Berrones Naile

### 3.5 Introducción

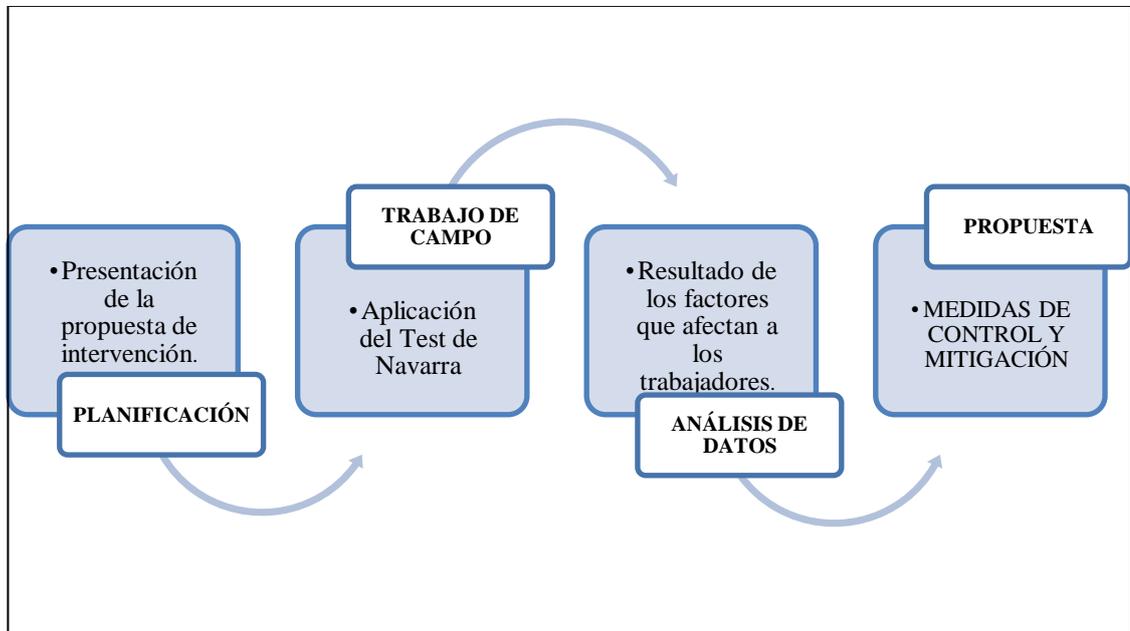
Se consideran factores de riesgo psicosocial a todo factor que influye negativamente en la salud y comportamiento de los trabajadores es por eso necesario la evaluación e identificación de estos para determinar su influencia en el bienestar y conducta de empleados en instituciones, empresas e industrias.

Una vez aplicado el Test de Navarra sobre los factores de riesgo y tabulado para la identificación de los factores psicosociales se establece la propuesta de control y mitigación. Esta propuesta se basa en los resultados más significativos de la investigación.

#### 3.5.1 Desarrollo de la propuesta

##### 3.5.1.1 Procedimiento para la consecución del primer objetivo

**GRAFICO 3.2**  
**FASES PARA LA CONSECUCCIÓN DEL PRIMER OBJETIVO**



ELABORADO POR: Berrones Naile

### **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.**

Se entiende por factores de riesgo psicosocial a las condiciones de organización y a las capacidades del trabajador que afecten o que influyen en la salud, rendimiento y en la satisfacción del trabajador, es por eso que se propone las siguientes medidas de control y mitigación en las siguientes áreas:

- Organización
- Medio ambiente físico de trabajo
- Individuo

#### **3.5.2.1 Organización**

La organización del trabajo forma parte de las condiciones que influyen en la salud y seguridad de los trabajadores, a través de la exposición nociva a los riesgos psicosociales cuando no se toma en cuenta esta área conlleva un bajo rendimiento de los trabajadores y el aumento de la siniestralidad laboral por lo tanto esto tiene consecuencias mayores en la organización como las económicas, sociales y organizativas para la empresa.

En esta variable se propone medidas en las siguientes áreas de la institución:

- Comunicación
- Estilos de mando
- Participación en la toma de decisiones
- Asignación de tareas
- Jornada de trabajo y descanso

##### **3.5.2.1.1 Medidas de control y mitigación**

Para controlar y por lo tanto reducir los factores de riesgo psicosociales en la organización se propone las siguientes medidas las cuales deben ser tomadas por los directores y jefes de departamentos de la Universidad Técnica de Cotopaxi:

- **Cambiar los sistemas de liderazgo por otros en los que primen las habilidades para manejar conflictos de manera adecuada.**

El estilo de mando o liderazgo influye en el clima laboral y en las relaciones entre los trabajadores y jefes se recomienda dirigir de una manera democrática porque favorece la participación de los trabajadores, incentivando la colaboración entre compañeros y contribuyendo a la aparición de una verdadera conciencia de grupo de esta manera se elimina el trabajo en condiciones de aislamiento social o de competitividad entre compañeros.

- **Fomentar cambios en la cultura de la institución que favorezca la correcta resolución.**

En el mundo laboral, los modelos de dirección están basados en la rigidez, falta de códigos éticos y valores, es por eso que se sugiere que en la institución ejecute programas de educación y entrenamiento a directores, jefes, supervisores y demás personal administrativo, sindicalizado de la institución donde se fomente el apoyo social entre compañeros garantizando el respeto y el trato justo entre todos y la participación de los miembros de la organización, se clarifique los roles para evitar conflictos y reducir o eliminar la exposición a la baja autoestima.

- **Buen diseño del trabajo**

Al hablar de buen diseño de trabajo significa establecer cuatro condiciones fundamentales.

- a) El conjunto de tareas y obligaciones que el ocupante debe desempeñar (contenido del puesto).
- b) Como debe desempeñar ese conjunto de tareas u obligaciones (métodos y procedimientos de trabajo).
- c) A quien le debe reportar el ocupante del puesto (responsabilidad), es decir, relación con su jefatura.

- d) A quien debe supervisar o dirigir el ocupante del puesto (autoridad), es decir, relación con sus empleados.

El diseño del puesto de trabajo es la especificación del contenido del puesto, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás puestos con objetivo de satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales y sociales, así como los requisitos personales de su ocupante. En el fondo, el diseño de puestos es la forma en que los administradores protegen los puestos individuales y los combinan para formar unidades departamentales y organizacionales.

Es por eso que un mal diseño de puestos de trabajo afecta a la realización de la tarea y el entorno influyendo en el desarrollo del trabajo y a la salud de las personas despertando tensiones, fatiga mental, estrés, entre otros, se recomienda intervenir sobre las características físicas, y ambientales del trabajo adecuando la tareas durante la jornada, a través de una buena planificación de esta manera se puede reducir o eliminar la exposición a las altas exigencias cuantitativas.

➤ **Evitar conflictos y ambigüedad de rol**

Se refiere a la falta de información claramente formulada acerca de las tareas a realizar y los métodos a usar ocasionando estrés para los trabajadores, mayor tensión y descontento en el trabajo, baja autoestima, ansiedad en síntomas somáticos de depresión.

Para mitigar este factor se sugiere que cada trabajador conozca su rol, cuál es su función, qué objetivos debe asumir, qué debe y qué no debe hacer, qué procedimientos debe seguir.

Para ello es útil un sistema de comunicaciones transparente, fiable, con credibilidad, que reduzca la aparición de falsos rumores y las confusiones a que éstos dan lugar.

### **3.5.2.2 Medio Ambiente físico de trabajo**

Esta variable comprende todo lo que se encuentra en el medio físico donde el trabajador realiza sus tareas, y que produce efecto negativo en la salud.

#### **3.5.2.2.1 Medidas de control y mitigación**

Para reducir o eliminar el riesgo se propone las siguientes medidas:

##### **➤ Buen diseño del puesto de trabajo**

En esta área se toman en cuenta todos los factores que afectan el trabajo y organización, para esto es necesario conocer las principales etapas que componen el proceso de diseño:

1. **Análisis** del sistema esta etapa conlleva a la identificación de las principales operaciones que han de llevarse a cabo para obtener los resultados requeridos y la especificación del sistema de trabajo.
2. **Asignación** de tareas en esta etapa se decide el reparto más adecuado de las diferentes tareas entre el sistema técnico y el operador de acuerdo con diferentes criterios: eficiencia, seguridad, calidad, etc.
3. **Concreción** del sistema, se trata de diseñar la configuración física más adecuada y seleccionar los dispositivos técnicos necesarios: por otra, de definir los procedimientos de trabajo para el operador humano.
4. **Validación** en esta fase se realiza, por un lado, una evaluación del diseño mediante prototipos y simulaciones; también se introducen las mejoras requeridas
5. **Implementación** antes de implantar el nuevo sistema de trabajo, los trabajadores deben ser informados de los objetivos que se pretenden y de los cambios que van a llevar a cabo. En caso necesario. Estos trabajadores deberán ser objeto de formación y entrenamiento.

##### **➤ Características de un buen diseño de trabajo**

Un buen diseño de trabajo acomoda las características físicas y mentales de los empleados poniendo atención a:

- La energía muscular como por ejemplo horarios de trabajo/ descanso o ritmo de trabajo.
- Energía mental como aburrimiento versus tareas extremadamente difíciles.
- Un buen diseño de trabajo permite el aporte del empleado. Los empleados deben tener la opción de variar las actividades de acuerdo a sus necesidades personales, hábitos laborales y las circunstancias en el lugar de trabajo.
- Dar a los empleados un sentido de logro.
- Suministrar buenos horarios de trabajo/ descanso.
- Minimizar el gasto de energía y de los requerimientos de fuerza.
- Equilibrar el trabajo estático y dinámico.

Se recomienda la intervención sobre el diseño del trabajo: para adecuar de esta manera la cantidad y tiempo que dura la jornada a través de la planificación como base de la asignación de tareas, contando con la plantilla necesaria para realizar el trabajo que recae en el centro y con la mejora de servicio, evitando una estructura salarial demasiado centrada en la parte variable, sobre todo cuando el salario base es bajo.

Esto puede reducir la exposición a altas exigencias cuantitativas, repetitividad, turnos de trabajo, entendimiento limitado del proceso de trabajo completo, sobre carga de trabajo, control limitado sobre trabajo, aislamiento, retraso en llenar los puestos vacantes, y excesivas de trabajo.

➤ **Correcta iluminación y nivel adecuado de ruido**

La iluminación del lugar de trabajo debe adecuarse a la tarea a realizar el trabajador, una iluminación inadecuada (reflejos, deficiente o excesiva iluminación) puede hacer la tarea más difícil y dar como resultado un desempeño menor, un bajo rendimiento y frustración.

El ruido no permite la concentración, atención y comunicación de los trabajadores, dificulta la comunicación, enmascara otras señales auditivas del entorno e incide negativamente en el nivel de la satisfacción. Además interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad, dificultad de concentración y baja la tolerancia a la frustración.

Se recomienda para disminuir estos factores que afecta la salud de los trabajadores realizar un estudio sobre las características ambientales con el objetivo de conocer los niveles de ruido e iluminación para trabajos específicos y similares.

**TABLA 3.2**  
**VALORES LÍMITE DE RUIDO A LOCALES COLINDANTES POR**  
**ACTIVIDADES PARA UNA FASE DE FUNCIONAMIENTO.**

USO DEL LOCAL COLINDANTE	TIPO DE RECINTO	VALORES LIMITE		
		Día	Tarde	Noche
Residencial	Zona de Estancia	<45	<45	<35
	Dormitorios	<40	<40	<30
Administrativo y de Oficina	Despachos	<40	<40	<40
	Oficinas	<45	<45	<45
Sanitario	Zona de estancia	<45	<45	<35
	Dormitorios	<40	<40	<30
Educación o cultural	Aulas	<40	<40	<40
	Salas de lectura	<35	<35	<35

**FUENTE:** <http://www.caib.es/sacmicrofront/archivopdf>

### **3.5.2.3 Individuo**

Se refiere a las características del trabajo, en conjunto con la percepción de las mismas que tiene el trabajador, pueden tener la capacidad de construirse en un riesgo psicosocial, capaz de dañar el bienestar y salud de la persona.

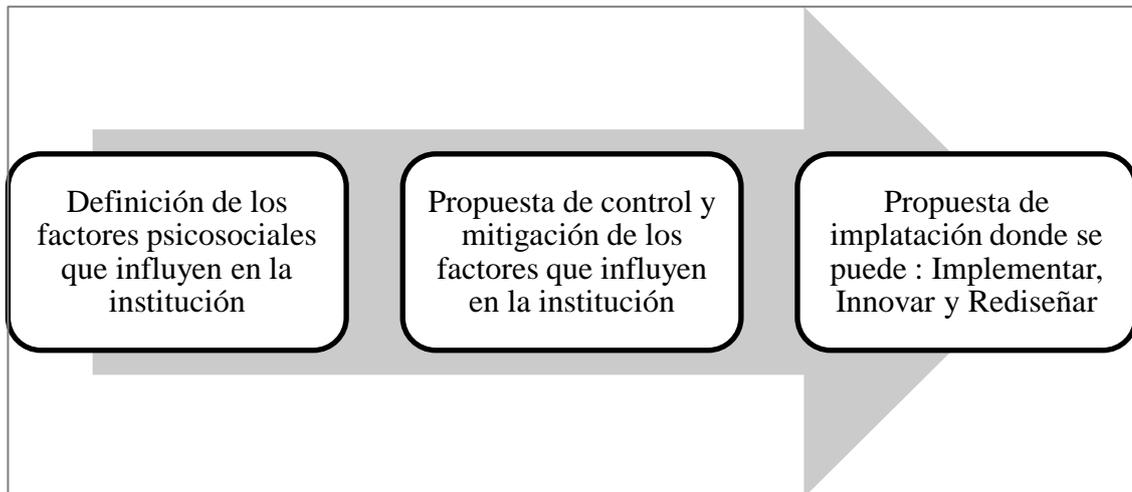
Es por eso que para evitar las consecuencias de los factores de riesgo psicosocial se propone:

- Fomentar el apoyo social por parte de compañeros y supervisores.

- Impartir a los trabajadores técnicas de meditación y relajación para reducir el estrés, ansiedad, tensión de esta manera mejorar los recursos de resistencia y proteger a los trabajadores afrontar situaciones estresantes.
- Implementar recursos o habilidades comunicativas y de negociación consolidando la dinámica grupal para el control sobre el trabajador sobre las demandas psicológicas del trabajo.
- Evitar tareas rutinarias y repetitivas durante largos períodos de tiempo.

### ***3.6 Propuesta del sistema de implantación adecuado en función de los riesgos psicosociales encontrados***

**GRAFICO 3.3  
PROCEDIMIENTO PARA LA CONSECUCCIÓN DEL SEGUNDO  
OBJETIVO**



**ELABORADO POR:** Berrones Baque

#### ***3.6.1 Propuesta del sistema de implantación adecuado en función de los riesgos psicosociales encontrados***

Para el delineamiento de la implantación se propone el siguiente programa que se podría ejecutar en un tiempo prudente de 6 a 12 meses según la decisión de los jefes y directores de los departamentos de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

**CUADRO 3.2**  
**PROPUESTA DEL SISTEMA DE IMPLANTACION DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES**  
**ENCONTRADOS**

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	IMPLANTACION DE MEDIDAS PREVENTIVAS			TIEMPO ESTIMADO
	RESULTADOS DE LA ACTIVIDADES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES	
<b>Plan de capacitacion-concienciación</b>	<b>CAPACITACION, CHARLAS, CONFERENCIAS</b>	1. Jefe de SSO 2. Jefes Departamentales 3. Directores Administrativos y de Talento Humano	1. Pizarron 2. Infocus 3. Material Respectivo de la Capacitacion 4. Computadora	Se realizara estas charlas y conferencias en un periodo de 3 meses  <b>MES 1</b>  <b>MES 2</b>  <b>MES 3</b>
	Donde se impartan temas de: Riesgos Psicosociales a los directores y jefes de departamentos. Programas de educación y entranamiento al personal administrativo y sindicalizado de la institución. Técnicas de relajación y meditación para reducir el estrés y tensión. Mejorar la comunicación interna entres autoridades y empleados.			
<b>Implantacion de medios de comunicación.</b>	Implantar un proceso de ágil contestacion a las quejas o sugerencias de los servidores administrativos y trabajadores sindicalizados de la institución.	1. Jefe de SSO 2. Jefes Departamentales 3. Directores Administrativos y de Talento Humano	1. Computadora 2. Hojas 3. Internet	Se realizara estas charlas y conferencias en un periodo de 3 meses  <b>3 MESES</b>

<b>Incentivos</b>	Implantar un programa de incentivos dentro de todo el personal.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jefe de SSO</li> <li>2. Jefes Departamentales</li> <li>3. Directores Administrativos y de Talento Humano</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Portarretratos para empleados de cada área de la compañía.</li> <li>2. certificado del mejor empleado.</li> <li>3. premio económico de ser necesario.</li> </ol>	Esta implantación se podría realizar durante todo el año para evaluar como responden los trabajadores de la institución
<b>Estudio y Análisis de buen diseño de trabajo</b>	Conocer los factores que influyen en la salud y bienestar de los trabajadores.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Médico Ocupacional</li> <li>2. Trabajadora Social</li> <li>3. Jefe de Seguridad</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Computadora e impresora.</li> <li>2. Tablas y cuadros estadísticos</li> </ol>	<b>3 A 6 MESES</b>
<b>Clima Laboral</b>	Conocer datos importantes sobre el sentir del trabajador dentro de la institución.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jefe de SSO</li> <li>2. Jefes Departamentales</li> <li>3. Directores Administrativos y de Talento Humano</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Computadora e impresora.</li> <li>2. Encuestas de Clima Laboral</li> <li>3. Resultados obtenidos estudio del clima.</li> </ol>	<b>3 MESES</b>
<b>Espacios de esparcimiento para el personal.</b>	Fomentar la participación de los empleados en temas relacionados con el deporte y la vida sana, contando con la participación activa de todos los empleados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jefe de SSO</li> <li>2. Jefes Departamentales</li> <li>3. Directores Administrativos y de Talento Humano</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Premios para los ganadores del campeonato (medallas y trofeos).</li> <li>2. Presupuesto anual</li> </ol>	<b>1 A 2 VECES AL AÑO</b>

**ELABORADO POR:** Berrones Naile

### 3.7 Presupuesto

**TABLA 3.3**  
**GASTOS PERSONALES**

N.-	RECURSOS	CANTIDAD	VALOR
1	Laptop	1	700.00
2	Internet	1	160.00
3	Transporte/mes	6	200.00
4	Refrigerio/mes	6	120.00
		<b>TOTAL</b>	<b>1180.00</b>

ELABORADO POR: Naile Berrones

**TABLA 3.4**  
**PRESUPUESTO DE MATERIALES**

N.-	RECURSOS	CANTIDAD	VALOR
1	CDS	2	1.60
2	Flash memory	1	10.00
3	Resmas de papel bon	4	22.00
4	Lápices y borradores	2	2.40
5	Esferos	24	6.00
6	Perfiles	3	3.60
7	Anillados	4	4.80
8	Internet/mes	6	120.00
9	Copias	1525	76.25
10	Libros	1	15.00
11	Recarga de cartuchos	1	22.00
12	Catálogos y manuales	2	14.00
13	Calculadora	1	9.00
		<b>TOTAL</b>	<b>306.65</b>

ELABORADO POR: Naile Berrones

### ***3.8 Conclusiones relacionadas con los datos obtenidos***

- Se propuso medidas de control y mitigación según los factores psicosociales que más influyen en el bienestar y salud de los trabajadores de la Universidad Técnica de Cotopaxi luego se realizó un sistema de implantación que puede ser usado por los directores administrativos y de talento humano, jefes de los diferentes departamentos y supervisores para controlar y disminuir el riesgo.
- No existen procesos definidos, para eliminar los incidentes, accidentes y enfermedades laborales solo se puede controlar o disminuir el riesgo diseñando planes de acción, basado en la prevención.
- El bienestar de los trabajadores dentro de la institución garantizara una adecuada organización en el trabajo.
- Las actividades propuestas en la implantación contribuirá a mejorar las relaciones interpersonales entre trabajadores.
- Los riesgos psicosociales son enemigos invisibles de las organizaciones que repercute la salud de las personas y familiares de la institución.

### ***3.9 Conclusiones generales***

- Las evaluaciones realizadas a los puestos de trabajo seleccionados dieron como resultado el nivel de influencia de los factores psicosociales en los trabajadores de la institución.
- En el caso de la dimensión Participación, Implicación y Responsabilidad en el área administrativa o bajo Losep, se muestra con una calificación de muy inadecuado; mientras que los Sindicalizados lo califican como inadecuado es decir los trabajadores no tienen el grado de libertad e independencia para controlar y organizar su propio trabajo, es por eso que

para reducir este riesgo en las dos áreas tanto como para los servidores administrativos y sindicalizados se propuso charlas, capacitaciones al personal.

- En cuanto a la Formación, Información y Comunicación los servidores administrativos lo califican como inadecuado y los trabajadores sindicalizados como muy inadecuado, lo cual indica que no hay buenos flujos de comunicación.
- Mientras que la variable Gestión de tiempo las dos áreas de servidores administrativos y sindicalizados los califican inadecuado es por eso que se propuso que se estudie el diseño de los puestos de trabajo en los siguientes aspectos como: rotación de trabajo, ampliación de trabajo, ritmo de tarea/máquina y horas de trabajo para así disminuir y controlar el absentismo, fatiga y estrés en los trabajadores sindicalizados y administrativos.
- La variable Cohesión de Grupo es calificada como inadecuada para los servidores administrativos y sindicalizados de la institución, lo cual indica que las relaciones interpersonales dentro de la institución no son aceptables.
- Es importante mencionar que con este trabajo se pudo obtener datos que no se conocían acerca del nivel de Mobbing que existe en la institución lo que refleja que el 39,5% de los 187 trabajadores sindicalizados y administrativos están siendo afectados por el hostigamiento psicológico.
- Según el trabajo realizado, se evidenció que la institución no cuenta con una herramienta implantada propiamente para el diagnóstico de riesgos psicosociales, por lo que ésta investigación es la primera en efectuarse dentro de esta área, siendo un punto de partida para futuros estudios orientados a garantizar la salud psicológica de los colaboradores de la institución.

### ***3.10 Recomendaciones***

- Brindar una calidad de vida laboral a los trabajadores de la institución debe ser trascendental para quienes estén delante de una institución
- Generar condiciones que aseguren la salud física y psicológica de cada uno de sus colaboradores.
- Considerar estrategias que permitan mantener y elevar el desempeño de los trabajadores de la Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Tomar medidas correctivas que impidan el roce entre compañeros.
- Evaluar las variables de menor puntaje para la prevención y mitigación de los factores que influyen en el bienestar de los trabajadores.
- Fomentar una alianza entre compañeros de trabajo y la organización.
- Generar espacios de esparcimiento donde las relaciones mejoren entre departamentos y trabajo en equipo, con visión al crecimiento de la Universidad.
- Evaluar los puestos de trabajo de la institución para la identificación de riesgos ergonómicos.
- Llevar un control sobre los puestos evaluados con el fin de prevenir los riesgos ergonómicos.

## **3.11 GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS**

### **3.11.1 Términos**

- **Adscribir:** Se define como la acción y efecto de adscribir o de adscribirse, apuntar, anotar, expresar y relatar un dato.
- **Burnout:** es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido.
- **Cognitiva:** es aquello relacionado al conocimiento. Éste, a su vez, es el cúmulo de información que se dispone gracias a un proceso de aprendizaje o a la experiencia.
- **Cohesión de Grupo:** La cohesión grupal está directamente relacionada con la fuerza impositiva de ciertas normas. Los individuos se asocian entre sí basándose en regulaciones o normas sociales, como un medio de evaluar sentimientos e ideas prefiriendo la cooperación a la competencia. El modo en que se organizan los grupos y las normas que rigen su comportamiento produce efectos importantes en el grado de cohesión.
- **Comunicación:** es la actividad consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas. Los pasos básicos de la comunicación son la formación de una intención de comunicar, la composición del mensaje, la codificación del mensaje, la transmisión de la señal, la recepción de la señal, la decodificación del mensaje y, finalmente, la interpretación del mensaje por parte de un receptor.

- **Fisiológica:** es el estudio de los elementos, estructuras, procesos biológicos y fisiológicos relacionados con la vida psíquica y la conducta, tanto normal como patológica.
- **Formación:** se refiere a estar centrada específicamente en el puesto de trabajo o función de cada trabajador, adaptarse a la evolución de los riesgos y a la aparición de otros nuevos y repetirse periódicamente, si fuera necesario.
- **Gestión de Tiempo:** La gestión del tiempo se entiende como el reparto adecuado del tiempo de trabajo de una persona en las distintas tareas que tiene que acometer. La gestión del tiempo permite administrar el tiempo de trabajo de manera que se obtenga la mayor productividad posible.
- **Implicación:** el grado en el que una persona se identifica con su trabajo y se ve influida por éste, y lo que esto conlleva tanto para sí mismo, como para las organizaciones. Podemos decir que la implicación laboral se relaciona con el nivel o grado en el que una persona percibe su trabajo como importante, el cual se posiciona entre los elementos centrales de su vida, hacia el que tiene sentimientos positivos, y que hará que valore y tome más en serio su trabajo.
- **Información:** la información está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento.
- **Mobbing:** es el acoso constante, contra alguien y con intención (regla de las 3C) que sufre una persona al ser atacada con razón o sin razón por alguno o algunos de sus compañeros de trabajo, descalificando sus capacidades, compromiso laboral u honestidad.

- **Participación:** Es la acción y efecto de participar, es decir, podrá implicar la toma o recepción de parte de algo, compartir algo, dar noticia a alguien de algo. (Intervenir, junto con otros, en un suceso o actividad).
- **Presentismo:** se define como la presencia de los trabajadores en sus puestos de trabajo más allá de su horario normal.
- **Psicosocial:** es una rama de la psicología que se ocupa del funcionamiento de los individuos en sus respectivos entornos sociales, es decir como partes integrantes de una sociedad o comunidad, ser humano y entorno en el cual se desarrolla este, contribuyen a determinarse entre sí.
- **Repercusiones:** se utiliza de manera extendida en nuestro idioma para dar cuenta de la importancia, de la trascendencia que ha ostentado u ostenta algo o alguien. La actuación de Leonardo Di Caprio en Titanic ha tenido una repercusión en todo el mundo, sin excepciones.
- **Responsabilidad:** es un valor que está en la conciencia de la persona que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.
- **Segregación:** hace referencia a apartar, separar a alguien de algo o una cosa de otra. De esta manera el segregacionismo es aquella política dirigida a separar, excluir y apartar a grupos tales como las minorías raciales, las mujeres, las minorías religiosas y las personas con discapacidades, entre otros, del resto de la población humana, con base principalmente a planteamientos de tipo racial, sexual, religioso, o ideológico
- **Test:** es un instrumento experimental que tiene por objeto medir o evaluar una característica psicológica específica, o los rasgos generales de la personalidad de un individuo. Como justificación teórica de la validez de una medición mediante el uso de test psicológicos, se argumenta que el comportamiento individual que los reactivos de la prueba provocan puede ser valorado en comparación estadística o cualitativa con el de otros

individuos sometidos a la misma situación experimental, con lo que se da lugar a una determinada clasificación del sujeto.

### ***3.11.2 SIGLAS***

**CAH.** Ciencias Administrativas y Humanísticas

**CAREN.** Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales

**CCI.** Centro Cultural de Idiomas

**CIYA.** Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas

**INSHT.** Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

**ISTAS.** Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud

**LOSEP.** Ley del Servicio Público

**OT.** Orden de trabajo

**SART.** Sistema de Auditorías de Riesgos del Trabajo

### **3.12 Bibliografía**

#### **3.12.1 Bibliografía citada**

- BOSQUED, Mariza en su libro “Quemados El síndrome del Burnout Qué es y cómo superarlo” editorial Castellano (2008)
- DE LARA, Alfonso, en su libro “Medición y Control de Riesgos Financieros” editorial Limusa (2005).
- FERNANDEZ, Ricardo, en su libro “La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo” (2010)
- GRAU, Joan, en su libro “La salud y trabajo los nuevos y emergente riesgos Psicosociales” editorial UOC (2012)
- GRUPO DE TRABAJO DE LA COMISIÓN DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES, en su libro “Procedimiento General de Evaluación de Riesgos Psicosociales” (2005)
- LLANEZA, Francisco en su libro “ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA APLICADA” Manual para la Formación del Especialista (2009)
- MAESTRE, Diego, en su libro “Manual para el Técnico en Prevención de Riesgos Laborales” editorial FC (2006)
- MANZILLA, Fernando en su “Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: TEORÍA y Práctica” (2009)
- MENENDEZ, Faustino; en su libro “Formación Superior en Prevención de Riesgos Laborales” editorial Lemux (2009)
- MORENO JIMENEZ, Bernardo, en su libro “Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas” (2010)
- SANCHEZ, José; MARQUEZ, Teresa; en su libro “EL Coordinador de Seguridad y Salud” editorial Fundación Cofemetal; Madrid (2006)

### **3.12.2 Bibliografía consultada**

- ACOSTA VERA JOSÉ M., Gestión del tiempo y estrés: como entenderlo, como controlarlo, como sacarle provecho, Avda. de Valdenigrales Editorial, 2012
- ALVARO PERALTA, UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO-ECUADOR, TESIS “Identificación, medición y evaluación del riesgo Psicosocial en la empresa Halliburton Latín America S.A. Sucursal Ecuador”.
- GUIA, Buenas practicas Sindicales en evaluación de riesgos psicosociales.edita Secretaria de Salud Laboral de la UGT-CEC.
- LUNA ROSAURO FERNANDO, Prevencion de riesgos laborales Editorial Vértice, 2012.
- REVISTA DE PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y DE LAS ORGANIZACIONES (Volumen 15, nº 2. Págs. 147-171)
- Roberto H. Sampieri. Metodología de la Investigación. Carlos Fernandez Collado(ed.lit) Pilar Bautista Lucio(prol) María de la Luz Casas Peres(trad.) En:Mc.GRAW-HILL-INTERAMERICANA DE MÉXICO,SA. de C.V.Atlacomulto499-501,518pag. Fracc Ind.San Andrés Atoto,53500 Naucalpan de Juarez, Edo. De México.Reg.1890. ISBN 968-422-931-3,3456789012.

### **3.12.3 Bibliografía virtual**

- Buen diseño de trabajo como se realiza: <http://www.informacion.com/blog/corporativo/prl/el-diseno-del-puesto-de-trabajo-y-la-importancia-de-la-ergonomia/> (06/10/2015 a las 23:00pm)
- Diseño de puestos de trabajo: [http://www.ceip.edu.uy/documentos/2012/rrhh/7\\_material\\_especialista\\_recursos.pdf](http://www.ceip.edu.uy/documentos/2012/rrhh/7_material_especialista_recursos.pdf)

- Etrés: <http://www.psicologia-online.com/móvil/ebooks/riesgos/> (07/10/2015 a las 09:30am)
- Factores psicosociales: <http://es.calameo.com/read> (08/10/2015 a las 16:30pm)
- Riesgos Laborales: <http://www.srt.gob.ar/index.php/sistemas-de-riesgos-del-trabajo> (15/10/2015 a las 07:40 am)
- Riesgos psicosociales: <http://d2bfnlaku836.cloudfront.net/psicopediahoy/ManualRiesgosPsicosociales.pdf> (20/10/2015 a las 20:00 pm)
- Ruido: <http://www.vypasesores.com/images/sce/docs/reglamento-control-de-ruido-ministerio-de-salud.pdf> (20/10/2015 a las 20:00 pm)
- Test de Navarra: <http://www.educacion.navarra.es/web/dpto/informacion-laboral-rrhh/riesgos-laborales> (26/10/2015 a las 07:30 am)
- Mitigación: <http://www.fema.gov/es/que-es-mitigacion> (15/07/2015 a las 10:00pm)