

ESTUDIO DEL RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA EMPRESA DE CALL CENTER Y PROPUESTA DE CONTROL

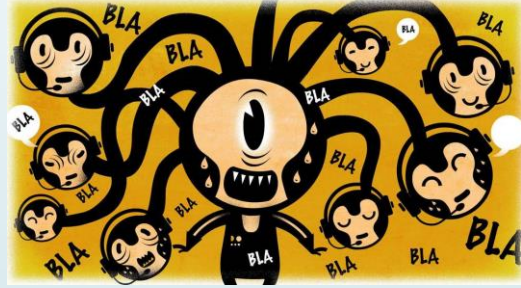
TRABAJO DE FIN
DE CARRERA

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL

Autor: Dr. Jonathan Delgado
Director: MSc. Marcelo Russo



Factores de Riesgo Psicosocial

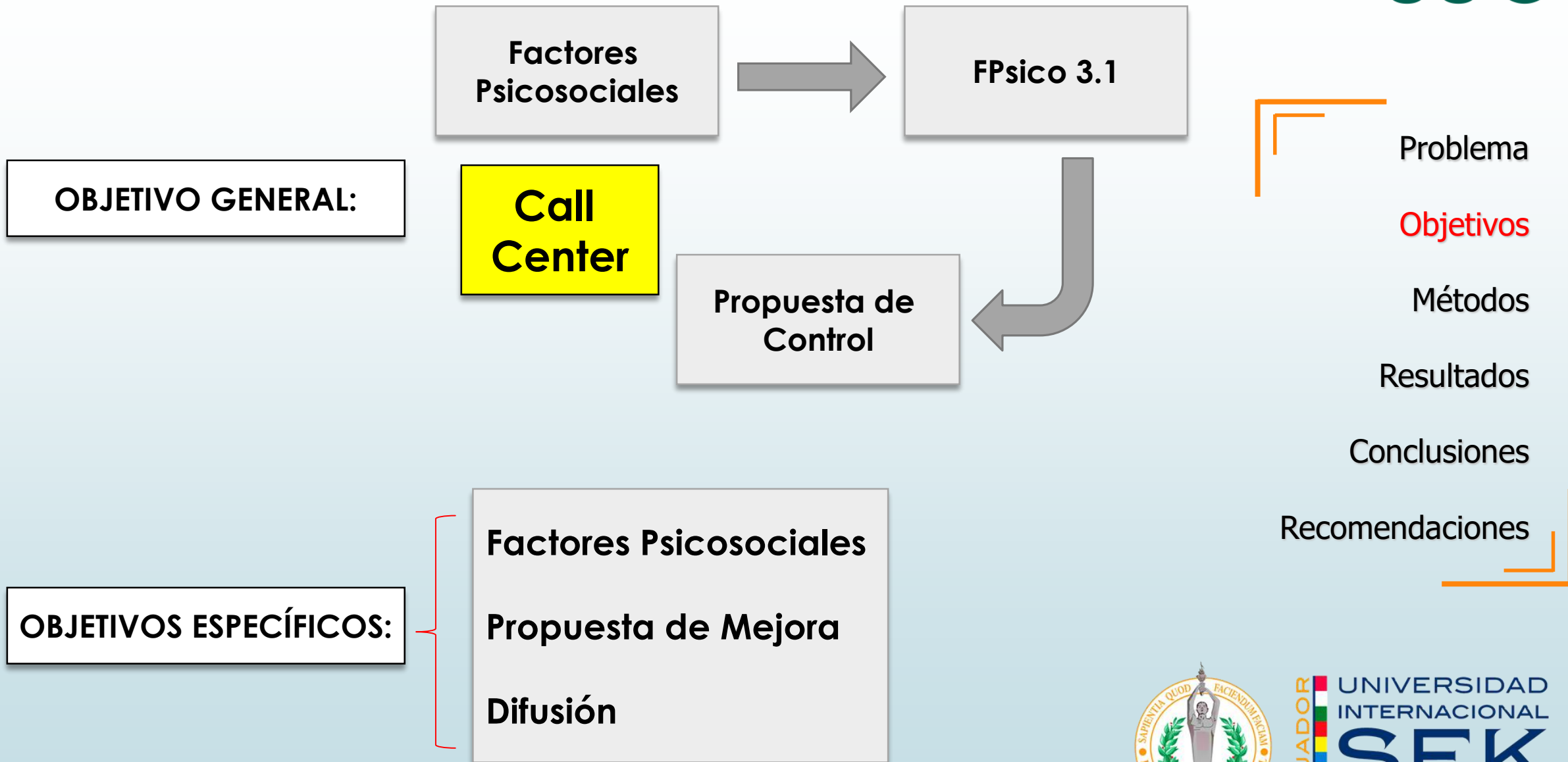


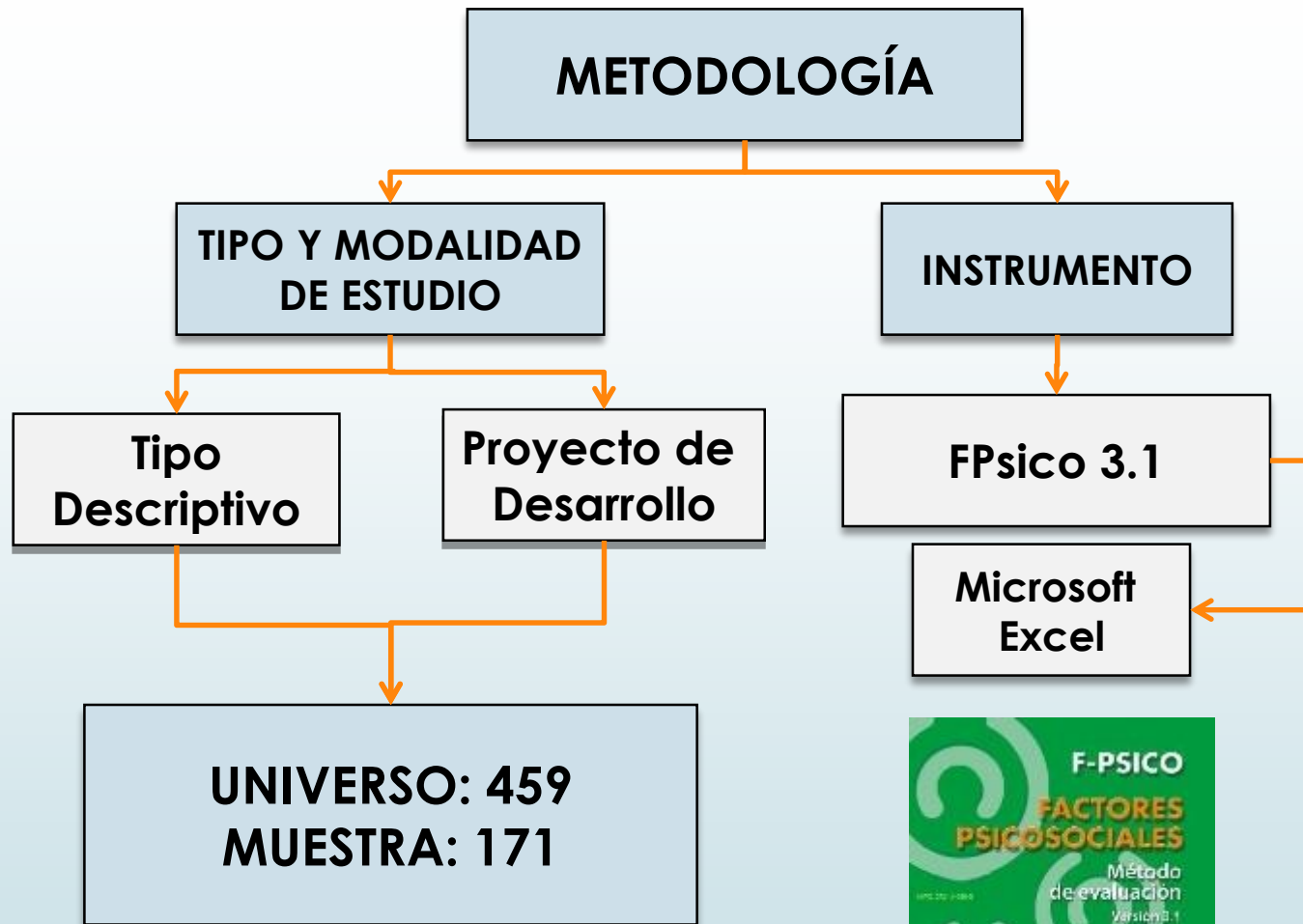
SSO

- Problema
- Objetivos
- Métodos
- Resultados
- Conclusiones
- Recomendaciones



ECUADOR UNIVERSIDAD INTERNACIONAL
SEK
SER MEJORES

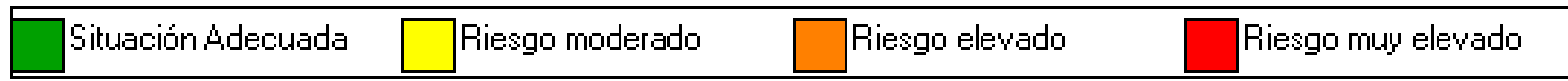




- Problema
- Objetivos
- Métodos**
- Resultados
- Conclusiones
- Recomendaciones

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$





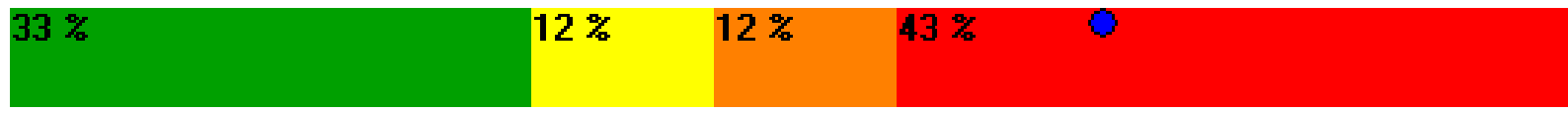
Media

Tiempo de Trabajo



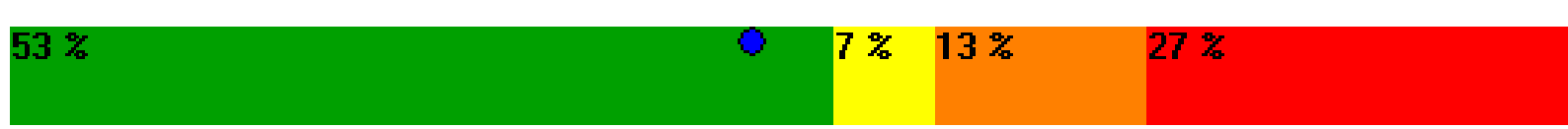
21,55

Autonomía



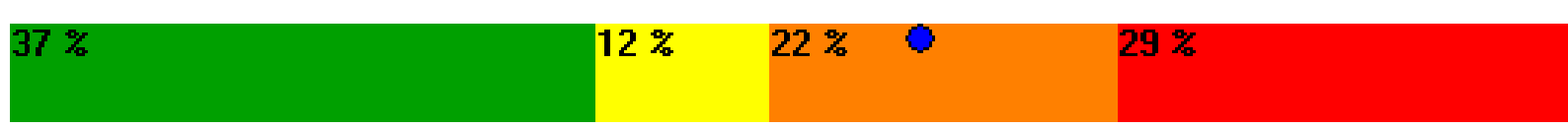
78,84

Carga de Trabajo



50,33

Demandas Psicológicas



65,04

Variedad / Contenido de Trabajo



32,95

Participación / Supervisión



54,59

Interés por el Trabajador



46,81

Desempeño de Rol



34,19

Relaciones y Apoyo Social



26,25

GÉNERO	TOTAL EVALUADO	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
HOMBRE	76	34%	43%	53%	28%	34%	90%	52%	52%	64%
MUJER	95	37%	43%	51%	44%	48%	82%	62%	65%	58%



TIEMPO SERVICIO	TOTAL EVALUADO	TT	AU	CT	DP	VC	PS	ITC	DR	RAS
> 4m - 1a	9	55%	66%	88%	44%	44%	88%	100%	66%	100%
> 1a - 3a	35	40%	45%	48%	37%	37%	85%	60%	62%	74%
> 3a - 5a	57	35%	43%	54%	38%	40%	85%	59%	61%	59%
> 5a - 10a	69	31%	49%	47%	40%	44%	86%	49%	55%	50%
> 10a	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

PROGRAMA	OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	TIEMPO												COSTO	
				En	Fb	Mr	Ab	My	Jn	Jul	Ag	Sp	Oc	Nv	Dc		
Programa de Reconocimientos	Estimular la innovación en el trabajo, generando motivación y entusiasmo en el trabajador, para disminuir el absentismo laboral e incrementar en nivel de participación sobre las decisiones corporativas.	PS del 88% al 50% en riesgo muy elevado	<ul style="list-style-type: none"> - Buzón de Sugerencias - Creación del Comité de Reconocimientos - Difusión y capacitación sobre el programa - Elaboración de la Lista de nominados - Ceremonia de premiación - Agradecimientos personalizados anuales 		X		X					X	X			X	Premios: - \$200
Programa de Trabajo en Equipo	Generar las condiciones óptimas en la gestión de los trabajos en equipo, mediante técnicas y habilidades para afrontar situaciones conflictivas	PS del 88% al 50% en riesgo muy elevado	<ul style="list-style-type: none"> - Charlas: Factores críticos en el trabajo en equipo; utilidad, resolución de conflictos e integración y roles en el trabajo. - Talleres: Experimentación y práctica sobre Trabajo en Equipo 											X	X		Charla / Taller: - \$500

Participación y supervisión con mayor prevalencia, considerándose un factor de riesgo muy elevado; el factor autonomía se presentó en segundo lugar; esto demuestra que al igual que investigaciones previas en centros de atención a clientes, mediante atención directa o mediante telefonía o medios electrónicos, los canales de comunicación dentro de las empresas es deficiente, lo cual lleva a presentar percepciones de participación inexistente y líneas de supervisión sin una buena relación con los trabajadores.

El cuestionario FPsico, es un método práctico, fácil y eficaz, que gracias a la facilidad de aplicarlo de forma manual o informática, permite una tabulación rápida y con un análisis objetivo y preciso de los factores de riesgo, sin pérdidas de tiempo, por lo que se corrobora el hecho que investigaciones previas revelan.

Problema

Objetivos

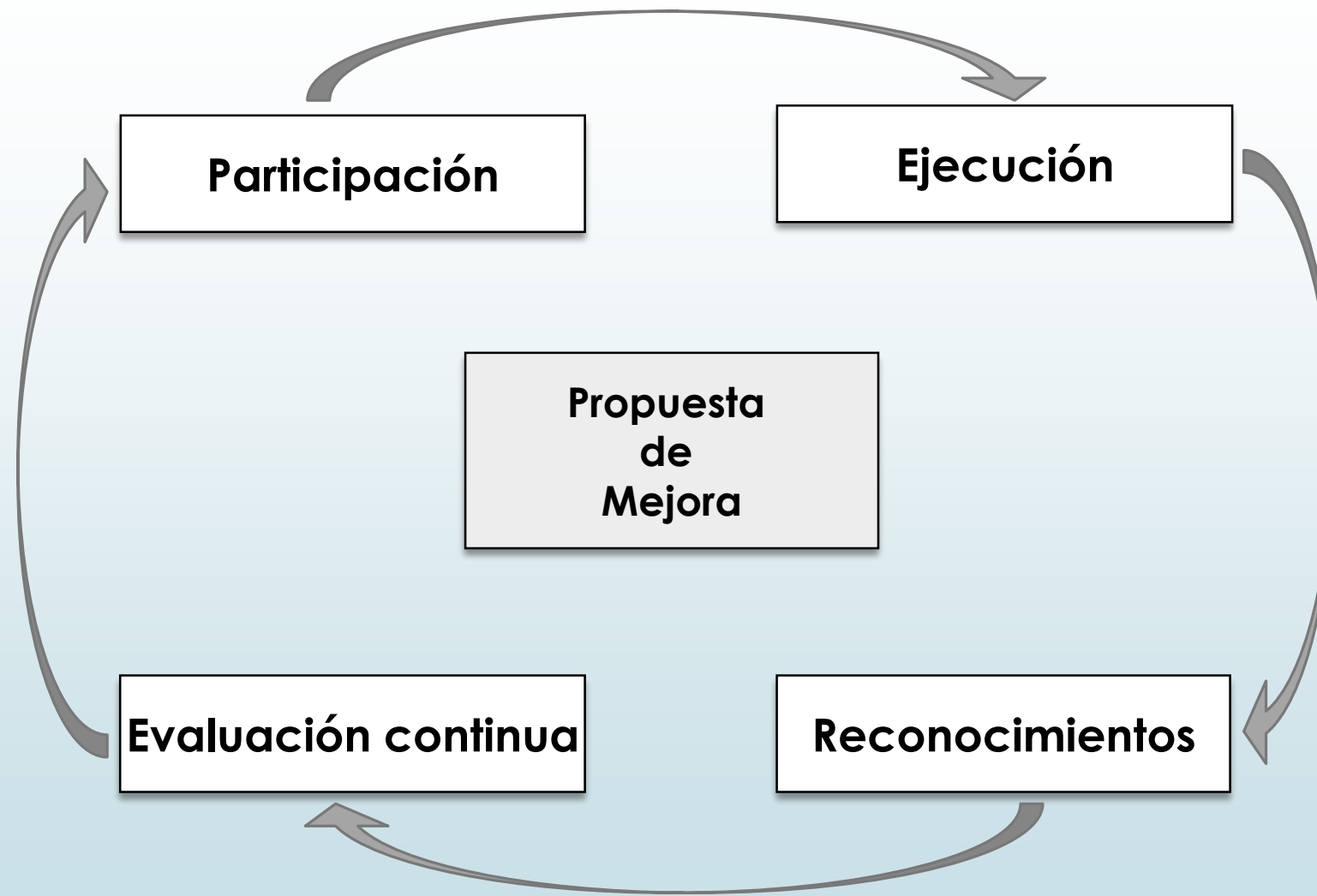
Métodos

Resultados

Conclusiones

Recomendaciones





- Problema
- Objetivos
- Métodos
- Resultados
- Conclusiones
- Recomendaciones





GRACIAS

SSO