

# “EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL OPERATIVO DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO. QUITO, 2019”



ECUADOR  
UNIVERSIDAD  
INTERNACIONAL  
**SEK**  
SER MEJORES

DIANA AGUINAGA

JULIO 2019

# EMPRESA



- Se creó el 28 de Julio del 2004



# EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN



- A lo largo de la vida un tercio de personas van a padecer un trastorno mental.
- Morbilidad psiquiátrica entre el 40 - 65 % de casos en población general, en mayor medida entre la población trabajadora o desempleada. (Mingote & Núñez, 2011)
- Generalmente destina mayor atención y recursos a aquellos factores que pueden ocasionar accidentes

# OBJETIVOS

## OBJETIVO GENERAL

- Evaluar los factores psicosociales en el personal operativo de una empresa de servicios de alojamiento, a través de la aplicación del método CoPsoQ-istas21, para el desarrollo de un plan de acción acorde a las necesidades.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer información socio demográfica y laboral del personal.
- Identificar factores de riesgo psicosocial.
- Proponer un plan preventivo ante los riesgos psicosociales que garanticen el bienestar y la salud de los trabajadores.



# JUSTIFICACIÓN



## MAGNITUD

- Un 8% de la tasa global de trastornos depresivos en la actualidad, se relaciona con riesgos ocupacionales. (OMS, 2010).
- El 60% no siente el apoyo de sus líderes. (I Encuesta sobre Seguridad y Salud en el Trabajo, UISEK)



# JUSTIFICACIÓN

---



## VULNERABILIDAD

- Las mujeres tienen una salud física más deficiente y un mayor riesgo de depresión. (Journal of Epidemiology & Community Health)



# JUSTIFICACIÓN



## FACTIBILIDAD

- Más de 10 colaboradores en su mayoría población femenina
- En el año 2014 se realizó una evaluación psicosocial, pero no se dispone de los resultados, puesto que fue aplicada con fines educativos y está bajo el dominio del autor.



# JUSTIFICACIÓN

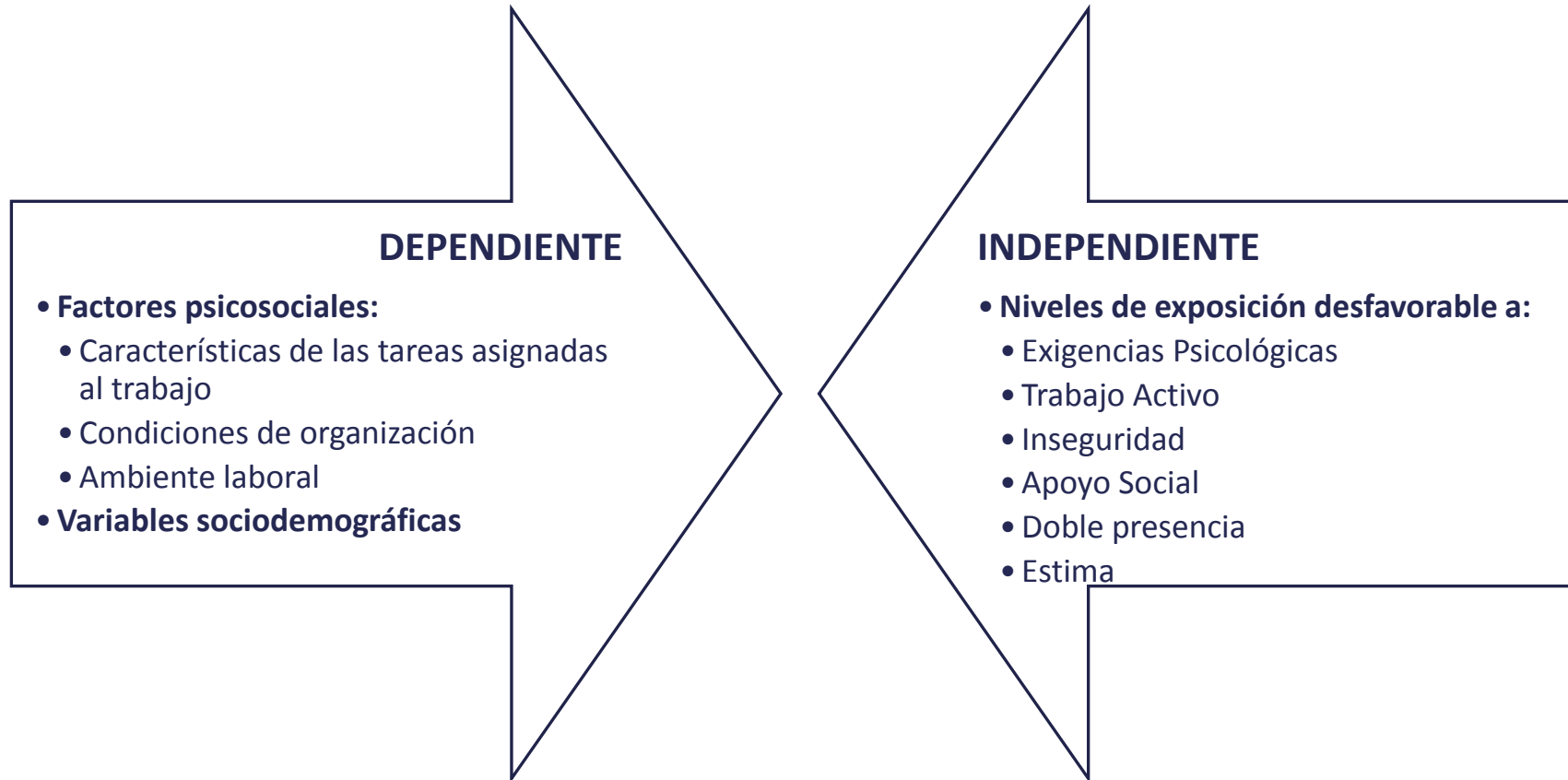


## TRASCENDENCIA

- Otras organizaciones o aprendices del área de Seguridad y Salud Ocupacional, Psicología y afines, tendrán un ejemplo de cómo se inicia la gestión del riesgo psicosocial, en base al cumplimiento de los requisitos legales de nuestro país y de la normativa extranjera adoptada.
- La autora de la presente u otra persona que le interese, podrá aplicar en la misma empresa otros métodos más específicos que evalúen las consecuencias de las ya evaluadas condiciones de trabajo, adquiriendo conocimientos gracias a ello.



# IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE VARIABLES





# MÉTODO



---

➔ **Nivel de estudio**

Investigación descriptiva

➔ **Modalidad de investigación**

De campo y bibliográfica

➔ **Método**

Tipo Inductivo-Deductivo

# POBLACIÓN Y MUESTRA

- **Población:** (38 personas)
- **Muestra:** (18 personas)

- **INCLUSIÓN**
  - Camarera
  - Portero
  - Soldador
  - Mantenimiento
  - Ayudante de mantenimiento
  - Ayudante de Lavandería  
(21 personas)
- **EXCLUSIÓN:** (17 personas)
- **ELIMINACIÓN:** (3 personas)

- Encuesta



**CoPsoQ  
istas21**



## ESTRUCTURA DEL MÉTODO COPSOQ-ISTAS21 VERSIÓN CORTA

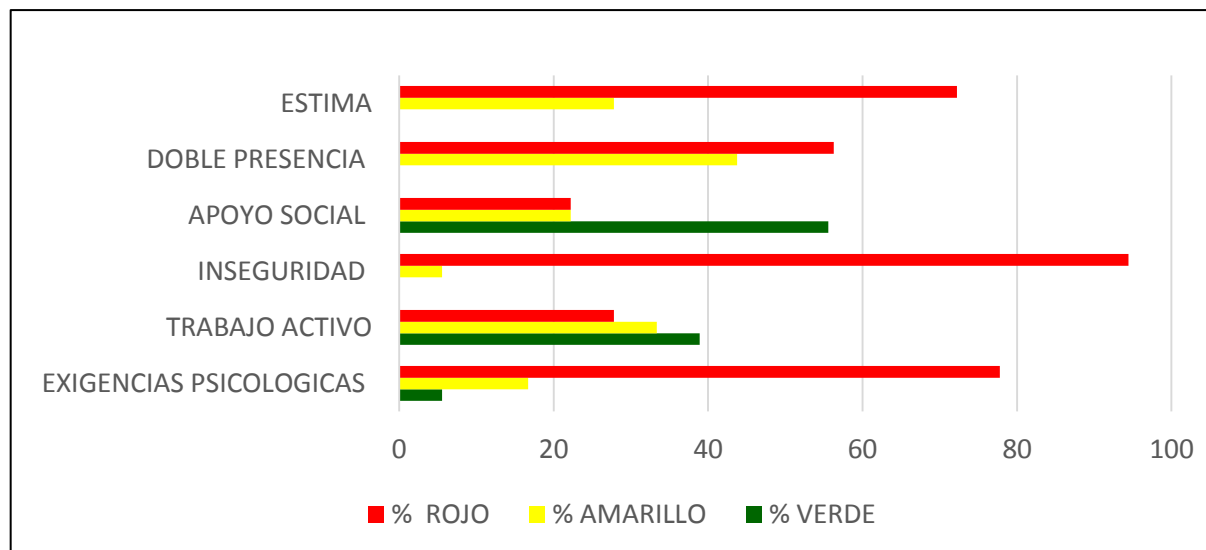
Apartado	Grandes grupos	Nº Preguntas
1	Exigencias psicológicas del trabajo	6
2	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	10
3	Inseguridad	4
4	Apoyo Social	10
5	Doble presencia	4
6	Estima	4
<b>TOTAL</b>		<b>38</b>



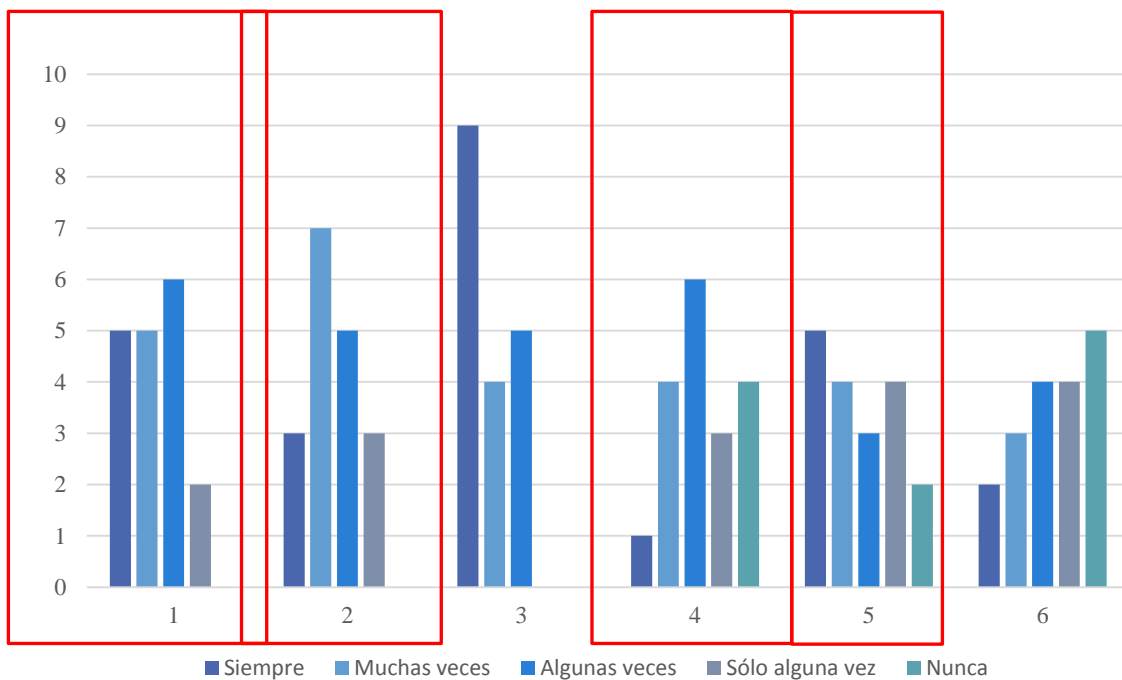
# RESULTADOS



DIMENSIÓN	% VERDE	% AMARILLO	% ROJO	TOTAL
EXIGENCIAS PSICOLOGICAS	5,55	16,67	77,78	100
TRABAJO ACTIVO	38,89	33,33	27,78	100
INSEGURIDAD	0	5,56	94,44	100
APOYO SOCIAL	55,56	22,22	22,22	100
DOBLE PRESENCIA	0	43,75	56,25	100
ESTIMA	0	27,78	72,22	100



# EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS



1. Tiene que trabajar muy rápido	100%
2. La distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule el trabajo	100%
3. Tiene tiempo de llevar al día su trabajo	50%
4. No le cuesta olvidar los problemas del trabajo	22,22%
5. Su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente	88,88%
6. Su trabajo requiere que esconda tus emociones	72,22%



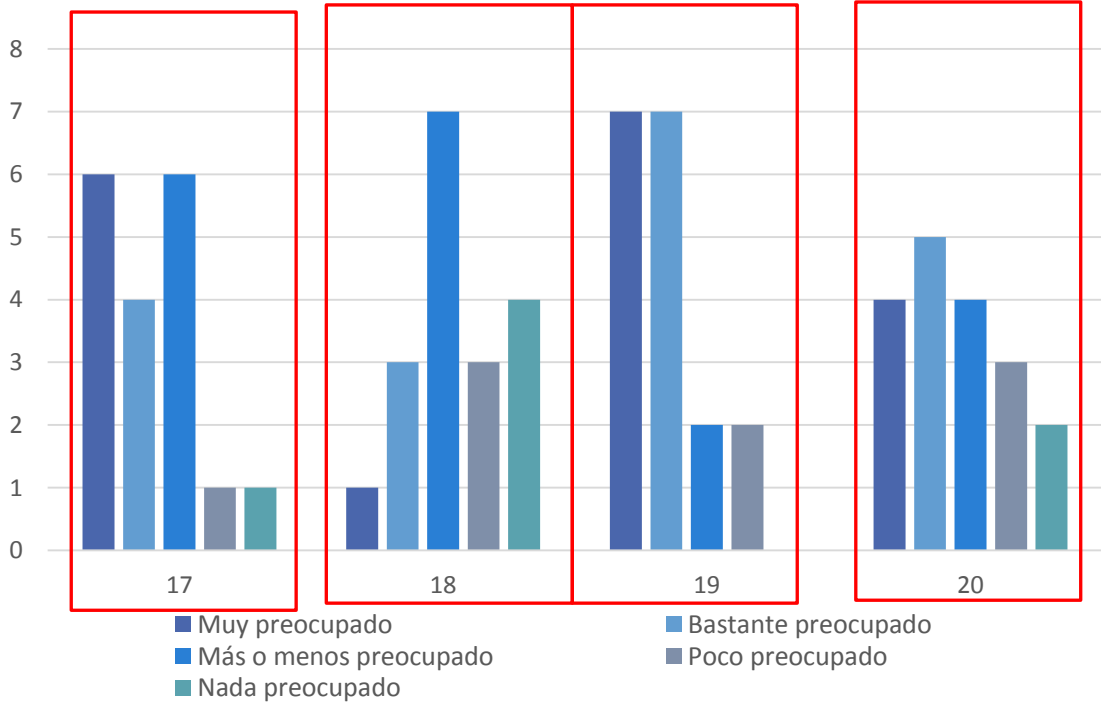
# EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS



Puesto de trabajo							
Característica	Nº personas	ROJO		AMARILLO		VERDE	
		N	%	N	%	N	%
Camareras	9	8	88,89	1	11,11	0	0
Portero	3	2	66,67	1	33,33	0	0
Soldador	1	0	0	0	0	1	100
Mantenimiento	2	1	50	1	50	0	0
Ayudante de Lavandería	3	3	100	0	0	0	0



# INSEGURIDAD



17. Preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro	94,44%
18. Preocupado por si le cambian de tareas contra tu voluntad	77,77%
19. Preocupado por si le varían el salario	100%
20. Preocupado por si le cambian el horario	88,88%

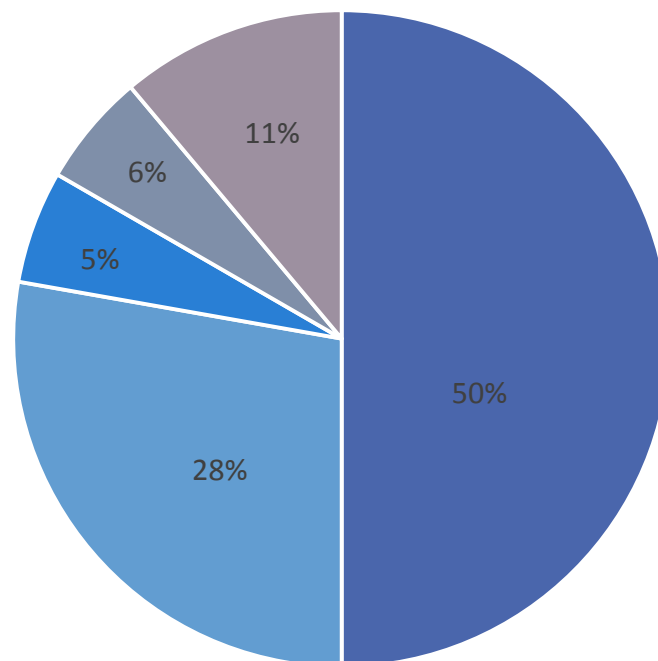


# INSEGURIDAD



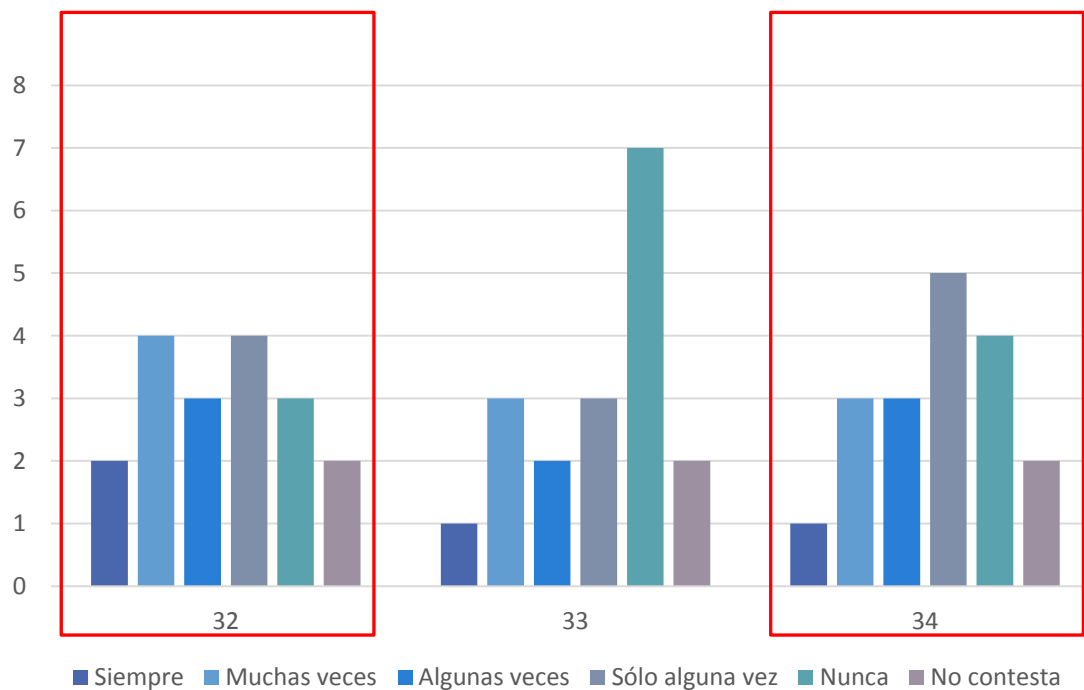
Característica	Nº personas	ROJO		AMARILLO		VERDE	
		N	%	N	%	N	%
<b>Puesto de trabajo</b>							
Camareras	9	9	100	0	0	0	0
Portero	3	3	100	0	0	0	0
Soldador	1	1	100	0	0	0	0
Mantenimiento	2	1	50	1	50	0	0
Ayudante de Lavandería	3	3	100	0	0	0	0
<b>Nivel más alto de instrucción</b>							
Educación básica	5	5	100	0	0	0	0
Educación media o Bachillerato	11	11	100	0	0	0	0
Técnico / Tecnológico	1	0	0	1	100	0	0
Tercer nivel	1	1	100	0	0	0	0
<b>Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución</b>							
Menos de 1 año	2	2	100	0	0	0	0
De 1 a 5 años	6	6	100	0	0	0	0
Más de 5 a 10 años	9	8	88,89	1	11,11	0	0
Más de 10 a 15 años	1	1	100	0	0	0	0
<b>Antigüedad dentro del puesto o cargo actual</b>							
Menos de 1 año	2	2	100	0	0	0	0
De 1 a 5 años	7	7	100	0	0	0	0
Más de 5 a 10 años	8	7	87,5	1	12,5	0	0
Más de 10 a 15 años	1	1	100	0	0	0	0

# DOBLE PRESENCIA



- Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas
- Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- Sólo hago tareas muy puntuales
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas
- No contesta

# DOBLE PRESENCIA



32. Si falta algún día de casa las tareas domésticas se quedan sin hacer	81,25%
33. Cuando está en la empresa piensas en las tareas domésticas y familiares	56,25%
34. Hay momentos en los que necesitaría estar en la empresa y en casa a la vez	75%

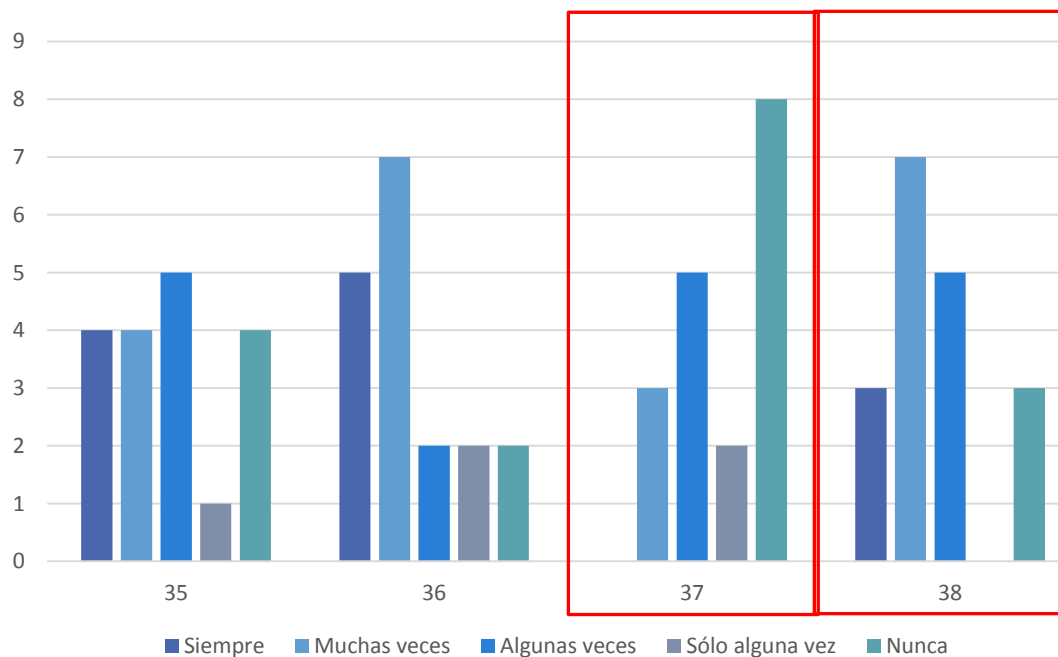


# DOBLE PRESENCIA



Sexo del trabajador							
Característica	Nº personas	ROJO		AMARILLO		VERDE	
		N	%	N	%	N	%
Mujer	11	7	63,63	4	36,36	0	0
Hombre	5	2	40	3	60	0	0

# ESTIMA



35. Sus superiores nunca le dan el reconocimiento que merece	22,22%
36. En las situaciones difíciles en el trabajo recibe el apoyo necesario	88,88%
37. En su trabajo le tratan injustamente	55,55%
38. El reconocimiento que recibe por su trabajo le parece siempre el adecuado	16,66%



# ESTIMA



Característica	Nº personas	ROJO		AMARILLO		VERDE	
		N	%	N	%	N	%
<b>Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución</b>							
Menos de 1 año	2	1	50	1	50	0	0
De 1 a 5 años	6	4	66,67	2	33,33	0	0
Más de 5 a 10 años	9	7	77,78	2	22,22	0	0
Más de 10 a 15 años	1	1	100	0	0	0	0
<b>Tipo de contratación</b>							
A termino fijo	3	1	33,33	2	66,67	0	0
Indefinido	14	12	85,71	2	14,29	0	0
<b>Auto-identificación étnica</b>							
Indígena	1	1	100	0	0	0	0
Mestizo/a	12	10	83,33	2	16,67	0	0
Montubio/a	1	1	100	0	0	0	0
Afro -ecuatoriano	4	1	25	3	75	0	0



# MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL



Exposición	Importancia	Intervención	Prioridad
Inseguridad	Alta	Corto Plazo	1
Exigencias Psicológicas	Alta	Corto Plazo	1
Estima	Alta	Corto Plazo	1
Doble Presencia	Media	Mediano Plazo	2





# CONCLUSIONES



- Se evaluó, con el método CoPsoQ-ISTAS21, al personal operativo de la empresa de servicios de alojamiento “Venecia Motel”, evidenciando la presencia de 4 dimensiones desfavorables, siendo la inseguridad, el riesgo de mayor prevalencia.
- Se propuso medidas de prevención para cada dimensión desfavorable detectada.



# RECOMENDACIONES



## INSEGURIDAD

- Proporcionar estabilidad. Ya sea en el empleo como en todas las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc.), debiéndose evitar cambios contra la voluntad del trabajador.
- Si la organización requiera realizar cambios, debe considerar el notificar a los colaboradores con suficiente antelación para que sepan que deben irse preparando ante las adaptaciones o tengan el tiempo suficiente de buscar alternativas para no verse afectados.

## EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS

- Las exigencias deben adecuarse al tiempo disponible para el trabajo.
- Realizar una buena planificación y programación como base de la asignación de tareas.
- Otorgar pausas activas



# RECOMENDACIONES



## ESTIMA

- Aumentar las recompensas a los trabajadores
- Difundir los procedimientos de equidad en el lugar de trabajo y las medidas de prohibición de las acciones discriminatorias
- Crear las reglas necesarias para garantizar el buen comportamiento por parte de todos los miembros de la empresa.



## DOBLE PRESENCIA

- Mejorar las redes de comunicación organizacional. Es importante que el personal pueda manifestar a sus superiores cuando surja un problema extra laboral que esté afectando su desempeño dentro de la organización.
- No asignar tareas poco antes del horario de salida.



# GRACIAS

---

