



Universidad del Azuay

**Facultad de Filosofía, Letras
y Ciencias de la Educación**

Carrera de Psicología Organizacional

TEMA:

**“EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS
PSICOSOCIALES DE LOS TRABAJADORES EN
UN HOTEL DE LA CIUDAD DE CUENCA”**

**Tesis previa a la obtención del título
de Psicólogo Organizacional**

Autor:

Iván Andres Quesada Chica.

Director:

Mgts. Mario Eduardo Moyano Moyano.

Cuenca – Ecuador

2020

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a Dios, por brindarme la oportunidad de estudiar; en segundo lugar, a mis padres, dado que, con su ayuda y apoyo incondicional me han guiado, brindado consejos y con todos los medios necesarios para poder ejercer mi rol como estudiante y finalmente dedico mi trabajo a todas aquellas personas que confiaron en mis capacidades durante todos mis estudios, ya que ellos motivaron el progreso estudiantil.

Iván Andres Quesada Chica.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad del Azuay por hacer de su institución mi segundo hogar, por brindarme todos los medios necesarios y el apoyo de sus excelentes docentes, que al finalizar mi trayectoria como estudiante se han convertido en mis mentores y referentes en mi profesión.

Extiendo también mi gratitud a cada persona que acompañó mi paso por mi vida universitaria, aquellos que confiaron en mis capacidades y valoraron mi esfuerzo en cada una de mis actividades.

Finalmente, mi gratificación es a mi querido tutor quien fue pilar indispensable para desarrollar mi proyecto de graduación.

RESUMEN

La presente investigación evalúa los factores de riesgo psicosocial en el personal de un hotel de la ciudad de Cuenca, se utilizó la herramienta CoPsoQ Ista21 para diagnosticar la percepción sobre los riesgos antes mencionados, además, se realizaron dos grupos focales para correlacionar los resultados de las metodologías, la dimensión con mayor prevalencia es exigencias psicológicas que se refiere a la relación volumen-tiempo y exigencias de tipo emocionales. En base al análisis efectuado se propuso un plan para reducir, mitigar y prevenir los riesgos que los trabajadores han considerado como perjudiciales para su salud, siendo estos: ritmo de trabajo, conflicto de rol, exigencias emocionales, exigencias cuantitativas y doble presencia (conciliación hogar-trabajo).

Palabras clave: Ista21, Riesgos psicosociales, Salud ocupacional.

ABSTRACT

ABSTRACT

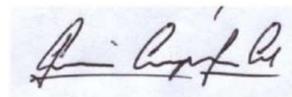
This investigation assessed the psychosocial risk factors that affect personnel in a hotel in Cuenca. The CoPsoQ Ista21 tool was used to determine the perception of the aforementioned risks as they are part of the hotel staff. Additionally, the use of two different focus groups made it possible to correlate the results obtained with the methodologies. The most prevalent dimension was the psychological demands at work, which refers to the relation volume-time and emotional demands. Based on the analysis carried out, a plan was proposed to reduce, mitigate, and prevent the risks that workers have considered to be detrimental to their health: work rhythm, role conflict, emotional demands, quantitative demands and double presence (work-life balance).

Key words: Ista21, Psychosocial risks, Occupational health

Translated by



Iván Andres Quesada Chica



Director de tesis: Mgts. Mario Moyano

ÍNDICE

Agradecimiento	<i>II</i>
Dedicatoria	<i>III</i>
Resumen	<i>IV</i>
Abstract	<i>V</i>
Índice de contenidos	
Introducción.....	<i>1</i>
Capítulo 1	<i>2</i>
1. Riesgos psicosociales	<i>2</i>
1.1 Antecedentes de los riesgos psicosociales	<i>2</i>
1.2 Riesgos psicosociales en el trabajo.....	<i>4</i>
1.3 Estudios sobre riesgos psicosociales en diversas áreas de trabajo	<i>5</i>
Capítulo 2	<i>8</i>
2. Metodología.....	<i>8</i>
2.1 Pregunta de investigación	<i>8</i>
2.2 Objetivo general	<i>8</i>
2.2.1 Objetivos específicos	<i>8</i>
2.3 ISTAS-21 como metodología de estudio.....	<i>9</i>
2.3.1 Principales características del método ISTAS-21	<i>9</i>
2.3.2 Dimensiones de estudio, ISTAS-21	<i>10</i>
2.3 Grupos de estudio: población	<i>12</i>
2.3.1 Criterios de inclusión.....	<i>12</i>
2.4 Tipo de investigación.....	<i>13</i>
2.5. Instrumento de evaluación riesgos psicosociales ISTAS-21.....	<i>13</i>
2.5.1 Constructos de las dimensiones de estudio	<i>14</i>
2.5.2 Grupo focal	<i>16</i>
2.6 Aplicación	<i>17</i>
2.7 Análisis y procesamiento de los datos	<i>18</i>
Capítulo 3	<i>19</i>
3. Análisis de resultados.....	<i>19</i>
3.1 Datos sociodemográficos	<i>20</i>
3.2 Datos laborales	<i>20</i>
3.3 Datos de exposiciones de riesgos psicosociales generales	<i>23</i>
3.3.1 Situación más desfavorable.....	<i>23</i>
3.3.2 Situación intermedia (Calidad de Liderazgo, Apoyo Social y Previsibilidad)	<i>27</i>
3.4 Exposiciones de riesgos psicosociales por dimensión consolidado	<i>28</i>
3.5 Resultados de los grupos focales.....	<i>29</i>
3.5.1 Situación más desfavorables	<i>29</i>
3.5.2 Situación intermedia	<i>30</i>
3.6 Conclusiones	<i>31</i>

Capítulo 4.....	34
4. Plan de prevención de riesgos psicosociales	34
4.1 Medidas de acción para los factores de riesgos psicosociales	34
Discusión.....	45
Conclusiones Generales.....	50
Recomendaciones	53
Bibliografía.....	54
Anexos	57

Índice de tablas y figuras

Tabla 1 Dimensiones sintetizadas por grupos con relación directa (Istas21).....	11
Tabla 2 Datos sociodemográficos (informe preliminar de resultados Istas-21).....	19
Tabla 3 Puesto de trabajo (informe preliminar de resultados Istas-21).	20
Tabla 4 Departamento/sección (informe preliminar de resultados Istas-21).	20
Tabla 5 Movilidad funcional “tareas de distintos puestos” (informe preliminar de resultados Istas-21).	21
Tabla 6 Tipo de relación laboral (informe preliminar de resultados Istas-21).	22
Tabla 7 Horario de trabajo (informe preliminar de resultados Istas-21).....	22
Tabla 8 Exposiciones de riesgos psicosociales por dimensión (informe preliminar de resultados Istas-21).	28
Tabla 9 Plan de prevención para los factores de riesgos psicosociales más desfavorables.....	36
Tabla 10 Plan de prevención para los factores de riesgos psicosociales medianamente desfavorables.	42
Figura 1 Ritmo de trabajo (informe preliminar de resultados Istas-21)	23
Figura 2 Conflicto de rol (informe preliminar de resultados Istas-21).....	24
Figura 3 Exigencias emocionales (informe preliminar de resultados Istas-21).	24
Figura 4 Exigencias cuantitativas (informe preliminar de resultados Istas-21).	25
Figura 5 Doble presencia (informe preliminar de resultados Istas-21)	25
Figura 6 Exigencias de esconder emociones (informe preliminar de resultados Istas-21).....	26
Figura 7 Situación intermedia de las dimensiones (informe preliminar de resultados Istas-21).....	27
Tabla 8 Exposiciones de riesgos psicosociales por dimensión (informe preliminar de resultados Istas-21)	28

Índice de anexos

Anexo 1 Diseño de tesis aprobado	57
Anexo 2 Carta de realización tesis Four Points by Sheraton Cuenca.....	58
Anexo 3 Cuestionario CoPsoQ Istas 21.....	59

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo evaluar los factores de riesgo psicosociales que afectan la salud de los trabajadores en un hotel de la ciudad de Cuenca. Esta cadena hotelera tiene más de ochenta años ofreciendo un servicio de alta calidad a sus clientes en diversos países con más de cuatrocientas comunidades en todo el mundo.

Mediante el uso de la herramienta de ISTAS-21 y la aplicación de grupos focales a los trabajadores, se presenta el análisis y los resultados de los factores de riesgos que afectan a los colaboradores.

Con las diferentes dimensiones encontradas con una puntuación relevante a partir de la herramienta ISTAS-21, se propuso un plan de prevención para mitigar, reducir o eliminar los riesgos psicosociales dentro del hotel, en este se detallan las dimensiones de la situación más desfavorable y medianamente desfavorable posterior a esto, se describen las acciones correctivas o preventivas de ejecución, seguimiento e implementación, además se especifica el tiempo para cada una de las acciones que puede ser a corto, mediano o largo plazo; para así mejorar el desempeño de los colaboradores y cumplir con el objetivo del plan.

Por otra parte, se planteó un cuestionario dividido por dimensiones y preguntas para la aplicación de los grupos focales que se realizó a nueve trabajadores dividido en dos grupos el primero conformado por cinco integrantes y el segundo por cuatro integrantes, con el análisis de las diferentes respuestas del cuestionario y la socialización sirvió de apoyo para el planteamiento del plan de prevención de los riesgos psicosociales para el hotel de la ciudad de Cuenca.

Como parte final de este estudio se socializarán los resultados analizados y encontrados a través de la aplicación del cuestionario ISTAS-21, de los grupos focales y la propuesta planteada a los directivos del hotel.

CAPÍTULO 1

RIESGOS PSICOSOCIALES

1. Introducción

Este capítulo tiene como finalidad definir algunos conceptos básicos sobre riesgos psicosociales, su clasificación y factores que pueden influir en el desempeño de los trabajadores en una organización, a su vez, se postulan conceptos que provienen de la seguridad y salud ocupacional que tratan las patologías asociadas al trabajo.

1.1 Antecedentes de los riesgos psicosociales

El riesgo es conceptualizado como un contratiempo contra la misma persona o bien alguien cercano que sufra un daño o perjuicio, cuyas causas se encuentran en factores externos al individuo, aunque como lo indica Mora (2003) los factores de riesgo que afectan a algunos individuos son el resultado del desarrollo tecnológico y las nuevas presiones a las que están expuestos los individuos.

Desde el punto de vista de la seguridad se define al accidente laboral como “un suceso imprevisto que interrumpe o interfiere con la continuidad del trabajo, y que puede suponer un daño para las personas o a la propiedad” (Díaz Zazo, 2009).

Históricamente los riesgos relacionados con el trabajo han estado enfocados con riesgos físicos, químicos y ambientales, pues este tipo de riesgos tienen más historial en la afección de los trabajadores, puesto que, son causantes de enfermedades laborales y accidentes causados en el trabajo, es por eso que, estatutos de varios países en la Unión Europea y mundial en general se han enfocado en prevenir y controlar estos riesgos. (Moreno Jiménez, 2011).

La exposición a riesgos psicosociales es uno de los aspectos más relevantes del ambiente de trabajo en relación a la salud, es por esto que varios organismos internacionales como La Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo han definido a los riesgos psicosociales.

La OMS define “La salud como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” y la Organización

Internacional del Trabajo (OIT) consideran la salud ocupacional como “La rama de la salud pública que busca mantener el máximo estado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones, protegerlos de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. Leyton Pavez, Valdés Rubilar, & Huerta Riveros (2017), Pujol Cols & Arraigada (2017) definen a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo se refieren a aquellas demandas relacionadas con el trabajo que, sea por exceso, defecto o combinación, constituyen una amenaza para la integridad física, social y/o psicológica de los individuos, los riesgos psicosociales no sólo emergen de la presencia de demandas laborales excesivas, sino que, también, aparecen cuando los recursos laborales disponibles para enfrentarlas son percibidos como insuficientes.

Como menciona Gil-Monte (2009) “los factores psicosociales pueden ser favorables o desfavorables para el desarrollo de una actividad laboral”, puesto que en el primer caso estos factores contribuyen con el desarrollo positivo de los individuos, pero cuando son desfavorables los factores de riesgo pueden causar consecuencias perjudiciales para la salud y para su bienestar psicológico, físico o social. Si bien es cierto que los riesgos son inmediatos para los trabajadores, las secuelas pueden manifestarse a corto, mediano o inclusive a largo plazo, esto dependerá de la capacidad de hacer frente a las exigencias percibidas de su entorno.

De la misma manera lo afirman Vega Pérez, Vargas Ramos, Amores Guevara, y Arias Tapia (2017) los riesgos psicosociales se refieren a las condiciones que pueden resultar perjudiciales para la salud, es necesario prestar la atención necesaria puesto que, estos tienen el potencial de causar diversas afecciones a la salud y bienestar de los trabajadores, también se menciona que estos podrán traducirse en diversos trastornos psicosomáticos, trastornos cardiovasculares, úlceras estomacales, trastornos inmunitarios o alérgicos y trastornos de musculo esquelético que deterioran la calidad de vida de los trabajadores.

1.2 Riesgos psicosociales en el trabajo

“La Globalización de los mercados, los mayores niveles de competencia y el rápido cambio tecnológico llevan a las empresas a generar altos niveles de exigencias” (Alvarado, Villalón, Hirmas, & Pastorino, 2012). Es por este motivo que los mecanismos de control están en constante actualización, esto con el fin de mejorar los índices de productividad y mejorar continuamente la calidad del trabajo, por lo tanto, es notable que los trabajadores sufran un desgaste (mental y físico) que a corto, mediano o largo plazo sea nocivo para su salud, y como consecuencia de dichas presiones laborales los accidentes en el trabajo son indicadores de la afección de dichos riesgos que se traducen en riesgos psicosociales (Henry, 2018, pág. 4).

Por este motivo, en el año 2016 se expidió la “Normativa de erradicación de la discriminación en el ámbito laboral” de acuerdo a su artículo 9 señala: ” En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deben implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. El programa debe ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, ...” (Ministerio del Trabajo del Ecuador, 2017, pág. 5 Art.9).

Los factores internos o externos que afectan directamente o indirectamente a la productividad laboral son muchos, por esta razón es importante identificarlos para que la organización tenga la facultad de gestionar programas que permitan mitigar los factores de riesgo mediante estrategias de impacto que produzcan bienestar de sus trabajadores (Muñoz, Orellano, & Hernández, 2018).

“La principal consecuencia del riesgo psicosocial es el estrés, cuyos síntomas más frecuentes comprenden desde la irritabilidad hasta la depresión y por lo general están acompañados de agotamiento físico y mental” (Rojas, Orellano, & Palma, 2018), dando como resultado baja productividad laboral y desconformidad laboral, además, como lo indican los autores es muy probable que el estrés tenga como respuesta psicofisiológica adversas que afecten a la salud física del trabajador, además, tiene influencia sobre su ambiente laboral colectivo dado que produce mayores índices de irritabilidad lo que al

clima laboral afectaría puesto que en un ambiente con dichas condiciones genera poca creatividad, bajos índices de motivación y mayores enfermedades ocupacionales como: tensiones musculares, problemas cardiovasculares, disminuciones del sistema inmunológico, migrañas, problemas gastrointestinales, entre otras enfermedades asociadas al trabajo. (Rojas, Orellano, & Palma, 2018), también como lo afirma Gutiérrez Strauss y Villora-Doria (2014) un trabajador que se encuentren en un estado de estrés suele enfermarse con más frecuencia, también suele tener poca o nula motivación, es menos productivo y tiene menor seguridad laboral, y esto podría estar incidiendo de manera negativa en el clima colectivo de la organización.

Según Gil-Monte (2012) los riesgos psicosociales relacionados con la actividad laboral pueden ser ocasionados por un deterioro o disfunción en:

- **Las características de la tarea:** cantidad de trabajo, carencia de complejidad, monotonía o repetitividad, automatización, precisión, ritmo de trabajo, responsabilidad, falta de autonomía, prestigio social de la tarea en la empresa, etc.
- **Las características de la organización:** variables estructurales (tamaño y diferenciación de unidades, centralización, formalización), definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, estilo de liderazgo, tamaño, etc.
- **Las características del empleo:** diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas del trabajo.
- **La organización del tiempo de trabajo:** duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos y nocturno, etc.

1.3 Estudios sobre riesgos psicosociales en diversas áreas de trabajo

Para contextualizar este capítulo cabe mencionar que se ha realizado una investigación en varios países con distintos escenarios, para entender que los riesgos psicosociales son naturales a pesar que cada modelo de negocio sea diferente al resto, al hablar de personas pues existe un factor común que se ha denominado psique, y por ende, podemos entender de mejor manera varios resultados que ya se han obtenido en estudios que son similares al presente o por el contrario que presentan resultados en contextos culturales diferentes o de manera concreta en diversos países.

En una investigación realizada en Arequipa – Perú a noventa colaboradores de un hotel, está basada en los riesgos psicosociales dentro del trabajo y la funcionalidad familiar; con el Cuestionario Psicosocial CoPsoQ-ISTAS 21 y la Escala de Adaptabilidad y Cohesión Familiar FACES III se determinó que la mayoría de los trabajadores presentan un nivel de exposición desfavorable a riesgos psicosociales en variables como: exigencias psicológicas 34,4%, calidad de liderazgo y relaciones sociales 48,9% y doble presencia 31,1%. En cuanto a los resultados de la cohesión familiar se encontró que se conecta de manera significativa con los riesgos psicosociales porque los niveles de exposición desfavorable en las exigencias psicológicas en el trabajo se vinculan según como sean las familias (juntas o separadas) (Vega, 2017).

Por otra parte, en una empresa de construcción civil y negocios ubicada en Arequipa – Perú se ejecutó un estudio a setenta y dos trabajadores de las siguientes áreas: logística, oficina técnica y operaciones utilizando el instrumento de COPSOQ-ISTAS 21 para obtener los resultados. Posteriormente al análisis de los se obtuvieron los siguientes datos: el 2,8% es de género femenino y el 97,2% de género masculino, la edad que predomina con un 51,4% son menores a 31 años, en el puesto de trabajo prevalece el de peón con un 61,1%, en el tema de movilidad funcional el 40,8% de los trabajadores de nivel inferior realizan otras tareas de distintos puestos de trabajo. “En la descripción de los factores psicosociales de alto riesgo que presentan los trabajadores de la empresa se obtuvo como resultado que estos factores psicosociales de más alto riesgo son: el ritmo de trabajo con 95.8%, inseguridad sobre las condiciones de trabajo con 69.4%, claridad de rol con 58.3%, exigencias cuantitativas con 50% y apoyo social de superiores con 50%” (García, 2018).

Otra investigación realizada en Chile en una empresa de transporte a un total de doscientos noventa colaboradores, con el objetivo de conocer los niveles de los factores psicosociales, para el estudio se aplicó un instrumento denominado ISTAS-21.

Tras el análisis de los resultados se obtuvo que el 63,4% es de género masculino y el 36,6% de género femenino, la mayor parte de ellos se encuentran entre los 18 y 24 años de edad en cuanto a los datos sociodemográficos. En el estudio de la dimensión de exigencias psicológicas analizados por jerarquía presentan que, las personas que tienen gente a cargo poseen niveles peligrosos de riesgo alto con el 66%, el resto de las dimensiones (trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, compensaciones y doble presencia) no tiene diferencias y se presentan de forma menor al 50% de los riesgos” (Lavarello & Gómez, 2017).

Para finalizar este capítulo, se entiende que los riesgos psicosociales son concebidos de manera general como estrés, lo que se traduce en un mayor número de accidentes laborales, bajo desempeño, inconformidad y altos niveles de rotación. Es de suma importancia que los factores de riesgo psicosocial sean identificados con una herramienta que sea validada nacional o internacionalmente, para que de esta manera se puedan tomar acciones correctivas en pro de los trabajadores.

Como se evidencia en los estudios antes mencionados, es de suma importancia entender la realidad que se vive desde la perspectiva del trabajador, por este motivo, este estudio plantea entender la realidad que se vive desde la mirada del colaborador, para de esta manera proponer un plan de mejora en los aspectos que ellos consideren como prioritarios.

CAPÍTULO 2

METODOLOGÍA

2. Introducción

El presente trabajo investigativo tiene como finalidad evaluar los factores de riesgos psicosociales en un hotel de la ciudad de Cuenca-Ecuador, es el primer hotel que forma parte de una franquicia internacional con hoteles en varios destinos de Latino América, tiene un año de apertura en la ciudad, por lo tanto, no se han evaluado los posibles riesgos psicosociales que pueden estar afectando a los trabajadores que tengan un mínimo de antigüedad de 6 meses en el mismo cargo. Se ha considerado realizar esta investigación, puesto que, al ser una empresa que presta servicio de hospedaje y recepción de eventos, se laboran trecientos sesenta y cinco días, en un horario de veinte y cuatro horas del día en turnos rotativos, es decir que, no cuentan con horarios fijos, sino que permanentemente están rotando dependiendo del flujo de ocupación del hotel, por este motivo, se considera prudente realizar un plan de prevención para minimizar los riesgos a los que están expuestos los empleados.

2.1 Pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial que afectan la salud de los trabajadores de un hotel de la ciudad de Cuenca?

2.2 Objetivo general

Evaluar los factores de riesgo psicosociales que afectan la salud de los trabajadores en un Hotel de la ciudad de Cuenca.

2.2.1 Objetivos específicos

- Diagnosticar los factores de riesgo que afectan a los colaboradores de un hotel de la ciudad a partir de la herramienta ISTAS-21.
- Proponer un plan de prevención de los factores de riesgo.
- Socializar los resultados y la propuesta a los directivos del hotel.

2.3 ISTAS-21 como metodología de estudio

Un estudio en Ecuador, publicado en la revista de comunicación de la SEECI “Riesgos psicosociales en la seguridad industrial en las lavanderías textiles del cantón Pelileo” menciona que “El método ISTAS-21 versión corta es una herramienta útil para identificar posibles riesgos en los trabajadores derivados de factores psicosociales del trabajo; que el análisis psicosocial realizado alienta a realizar nuevos estudios, cambios y modificaciones en función de incrementar niveles de trabajo saludable en los trabajadores; finalmente, se motiva además a la construcción de protocolos y programas de seguimiento para un trabajo seguro, fortaleciendo una cultura de trabajo sin riesgo” (Vega Pérez, Vargas Ramos, Amores Guevara, & Arias Tapia, 2017, pág. 12).

Por las razones antes mencionadas, se ha considerado aplicar la herramienta de evaluación para riesgos psicosociales CoPsoQ-Istas21 versión media, que es utilizada para 25 trabajadores o más, por lo tanto, para la presente investigación se utilizará la versión media.

2.3.1 Principales características del método ISTAS-21

Las siglas ISTAS son por Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, mientras que, el CoPsoQ es una herramienta internacional para la investigación, la evaluación y prevención de riesgos psicosociales, la cual tiene sus inicios en Dinamarca. El ISTAS-21 es un instrumento muy utilizado y está adaptado a 25 idiomas, se encuentra en más de 140 publicaciones en revistas científicas indexadas (ISTAS, 2014). Cabe mencionar que los autores y propietarios del método autorizan su uso, de forma gratuita siempre y cuando se realicen bajo las condiciones establecidas en la licencia, a continuación, mencionaremos las 5 condiciones del método:

- **Finalidad preventiva:** el estudio y valoración debe estar orientado a la prevención, los resultados deben ser considerados como oportunidades para mejorar la organización del trabajo.
- **Participación:** la participación supone un acuerdo entre los representantes directivos y la representación de los trabajadores, y en segundo lugar que, estos representantes participen en todas las etapas del proceso de intervención, y como último punto, toda la plantilla que conforme la organización deberá responder el cuestionario.

- **Anonimato y confidencialidad:** la metodología debe garantizar el anonimato y la confidencialidad de los datos.
- **No modificación:** el cuestionario no puede ser modificado bajo ningún precepto.
- **Acuerdo de implementación del método:** entre las partes interesadas de la organización (representantes de la empresa y representantes de los trabajadores) se realizarán acuerdos para cada una de las condiciones (finalidad preventiva, participación, anonimato, confidencialidad y no modificación) y este documento se hará público para todo el personal de la organización.

2.3.2 Dimensiones de estudio, ISTAS-21

El método cuenta con veinte dimensiones que valoran aspectos diferentes, pero que, a su vez están reagrupadas en 6 grandes grupos que conforman el mismo constructo psicosocial, es decir que están distribuidas de la siguiente manera: (CoPso Q Ista 21, 2014, págs. 25-36)

- **Exigencias psicológicas del trabajo:** tiene dos tipos de variable, la primera se trata acerca del volumen del trabajo en relación al tiempo, y la segunda variable que trata acerca de las exigencias psicológicas si se trabaja con y para otras personas, definiéndose así las exigencias de tipo emocional.
- **Conflicto trabajo – familia:** se trata acerca de las demandas del trabajo y del trabajo doméstico-familiar, dado que, al realizar los dos tipos de trabajo puede afectar negativamente el bienestar y salud, el motivo es que, aumentan las exigencias y horas totales de trabajo sobre el sujeto, sometiéndose así a un doble trabajo, lo que se traduce en un conflicto de tiempos, puesto que, ambos conforman la misma realidad social.
- **Control sobre el trabajo:** “un alto nivel de control en el trabajo constituye la base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje, para lo que también es importante el sentido del trabajo”, en síntesis, esta macro-dimensión hace referencia a la autonomía y desarrollo de habilidades en el trabajo.
- **Apoyo social y calidad de liderazgo:** representa la relación en las personas y el aspecto funcional de estas relaciones, por otro lado, la exigencia de jerarquías, añade otro aspecto de complejidad a estas relaciones.

- **Compensaciones del trabajo:** el equilibrio entre las compensaciones obtenidas a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo (esfuerzo-recompensa), esto supone más que solo el salario, representa también reconocimiento y la estabilidad laboral.
- **Capital social:** conceptualmente se refiere a los recursos colectivos que permite a los trabajadores solucionar el objetivo organizacional, dado que, al estar expuestos a niveles de poder desiguales, será necesaria la confianza que esto genera para lograr una justicia organizacional.

Tabla 1
Dimensiones sintetizadas por grupos con relación directa (Istas21).

Grandes grupos	Dimensiones psicosociales
Exigencias psicológicas en el trabajo	1. Exigencias cuantitativas
	2. Ritmo de trabajo
	3. Exigencias emocionales
	4. Exigencia de esconder emociones
Conflicto trabajo-familia	5. Doble presencia
	6. Influencia
Control sobre el trabajo	7. Posibilidades de desarrollo
	8. Sentido del trabajo
	9. Apoyo social de los compañeros
	10. Apoyo social de superiores
	11. Calidad de liderazgo
Apoyo social y calidad de liderazgo	12. Sentimiento de grupo
	13. Previsibilidad
	14. Claridad de rol
	15. Conflicto de rol
Compensaciones del trabajo	16. Reconocimiento
	17. Inseguridad sobre el empleo
	18. Inseguridad sobre las condiciones del trabajo
Capital social	19. Justicia
	20. Confianza vertical

Fuente: Moncada S, Llorens C y Andres R, et al. 2014. p.26

2.4 Grupo de estudio: población

Se realizó el estudio en 60 trabajadores que representan el universo del hotel de la ciudad de Cuenca, están ordenados por una estructura jerárquica que posee cinco niveles, en el nivel superior (1) se encuentran los gerentes, en el segundo nivel se encuentran los jefes de área (2), en tercer lugar se ubican los auditores, supervisores y coordinadores de área (3), en el cuarto nivel jerárquico se encuentran cargos operativos como almacenistas, barman, coordinadores comerciales (4) y recepcionistas y en el quinto nivel jerárquico se encuentran los auxiliares de mantenimiento, hostess, meseros, oficiales de gestión de riesgos y protección, y steward (persona encargada de limpieza de vajilla) (5), dado que, se necesita evaluar la realidad de todos los colaboradores.

2.4.1 Criterios de inclusión

Para el presente trabajo investigativo se realizó la aplicación de la herramienta CoPsoQ Ista-21 a 53 personas que corresponden al total de trabajadores que cumplen el requisito de haber trabajado al menos 6 meses dentro de la organización, por lo tanto, esto es equivalente al 88,33% de respuestas totales; por consiguiente, la investigación cumple con el requisito que propone la herramienta de aplicación mínima en 60% de los trabajadores totales de la organización.

Distribución de la plantilla por **PUESTOS DE TRABAJO Y DEPARTAMENTOS/SECCIONES.**

Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.	N	%
Responsable de establecimiento, gerente, contralor/a	0	0,0%
Jefes de área	10	18,9%
Auditores, coordinadores, supervisores,	11	20,8%
Almacenista, barman, coordinador comercial, recepcionistas	7	13,2%
Auxiliares, camareras, hostess, meseros, oficial de GRP, steward	25	47,2%
No contesta	0	
Total	53	100%

Fuente: Informe preliminar de la evaluación de riesgos psicosociales Ista-21

2.5 Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo descriptiva no experimental, con un enfoque mixto, es decir cuantitativo y cualitativo, con un corte transversal en el tiempo. A continuación, se detallan los instrumentos y metodologías que se utilizaron para realizar la investigación en el hotel de la ciudad de Cuenca, en el que solo fueron evaluados aquellos trabajadores que cumplen con el criterio de inclusión de formar parte de la empresa mínimo 6 meses de antigüedad.

2.6 Instrumento de evaluación riesgos psicosociales IstaS-21 CoPsoQ-IstaS21

CoPsoQ-IstaS21 según sus siglas ISTAS son por Instituto Sindical de trabajo, Ambiente y Salud, la cual es una fundación de representación sindical de procedencia de CCOO, que significa la Confederación Sindical de Comisiones Obreras, con el objetivo de brindar las mejoras necesarias para el trabajo, el amparo del medio ambiente y el impulso de la salud de los trabajadores/as (ISTAS, 2014).

Es así que el ISTAS es la representación Sindical, mientras que el CoPsoQ es una herramienta internacional para la investigación, evaluación y prevención de riesgos psicosociales, la cual tiene sus inicios en Dinamarca. El ISTAS-21 es un instrumento muy utilizado y está adaptado a 25 idiomas, se encuentra en más de 140 publicaciones en revistas científicas indexadas (ISTAS, 2014).

Para medir los riesgos psicosociales en el hotel se utilizará la herramienta de evaluación y prevención de riesgos psicosociales en el trabajo (CoPsoQ-istas21) que es la adaptación en español del cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) (ISTAS, 2014), para esto se utilizará la versión media que es utilizada para empresas con una nómina de más de 25 empleados, la finalidad de esta herramienta es garantizar la prevención de dichos riesgos, aplicar el cuestionario CoPsoQ-istas21 debe ser considerada una oportunidad para identificar aspectos para mejorar la organización del trabajo y la salud de los trabajadores.

CoPsoQ-istas21 es una herramienta que garantizará las siguientes condiciones: finalidad preventiva, participación, anonimato y confidencialidad y no modificación que se refiere a un acuerdo de implementación del método (ISTAS, 2014).

2.6.1 Constructos de las dimensiones de estudio

CoPsoQ-istas21 (2014) es una herramienta que posee 20 dimensiones de estudio sobre los factores de riesgos psicosociales, las dimensiones evaluadas son las siguientes: (CoPso Q Iistas 21, 2014, págs. 128-137).

1. **Exigencias psicológicas cuantitativas:** son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo, cuando tenemos más trabajo del que se puede realizar en el tiempo establecido.
2. **Ritmo de trabajo:** constituye la exigencia psicológica referida específicamente a la intensidad del trabajo, que se relaciona con la cantidad y el tiempo.
3. **Exigencias de esconder emociones:** son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, especialmente en los puestos de trabajo cuyas tareas centrales son prestar servicios a las personas... En otros casos este tipo de exigencias también pueden tener que ver con la relación con superiores y compañeros de trabajo o con proveedores u otras personas ajenas a la empresa.
4. **Exigencias psicológicas emocionales:** son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional, que se deriva de las relaciones interpersonales que implica el trabajo.
5. **Doble presencia:** son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares. En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de autonomía sobre ésta, por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social.
6. **Influencia:** es el margen de autonomía en el día a día del trabajo en general, tiene que ver con la participación que cada trabajador y trabajadora tiene en las decisiones sobre estos aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano, puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo.
7. **Posibilidades de desarrollo:** hacen referencia a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir otros nuevos.

8. **Sentido del trabajo:** además de tener un empleo y obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si podemos relacionarlo con otros valores (utilidad, importancia social, aprendizaje...etc.), lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva sus exigencias.
9. **Apoyo social de compañeros/as:** se refiere a recibir ayuda por parte de compañeros/as cuando se necesite para realizar bien el trabajo. “La falta de apoyo entre compañeros puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipos de trabajo, fomentando la competitividad individual (por ejemplo, con salarios variables en base a objetivos individuales), de forma arbitraria o no transparente”.
10. **Apoyo social de superiores:** esta dimensión hace referencia a recibir ayuda por parte de sus superiores cuando se necesite para realizar bien el trabajo. “La falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo”.
11. **Calidad de liderazgo:** se refiere a las características que tiene la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores. Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación y tiempo de los mandos para aplicarlos.
12. **Sentimiento de grupo:** es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día, y puede verse como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo; es el componente emocional del apoyo social y está relacionado con las posibilidades de relación social.
13. **Previsibilidad:** disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios... La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información y con las comunicaciones centradas en cuestiones superfluas.
14. **Claridad del rol:** es el conocimiento concreto sobre las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear, responsabilidades y margen de autonomía en el trabajo.
15. **Conflicto del rol:** son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.
16. **Reconocimiento:** se refiere a la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo.

17. **Inseguridad sobre el empleo:** es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación, y tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad.
18. **Inseguridad sobre las condiciones de trabajo:** es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (como, por ejemplo, el puesto de trabajo, tareas, horario, salario...) ... De forma que las personas trabajadoras, especialmente aquellas con menores oportunidades de empleabilidad, podrían aceptar el deterioro de condiciones de trabajo valiosas ante la amenaza de la pérdida de empleo.
19. **Justicia:** se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo... Tiene que ver con la toma de decisiones y con el nivel de participación en éstas, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos y las posibilidades reales de ser cuestionadas.
20. **Confianza vertical:** la confianza es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actuaran de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de mayor vulnerabilidad de otras personas: no puede crecer la confianza sobre la base del trato injusto.

2.6.2 Grupo focal

“Los grupos focales son una técnica de recolección de datos mediante una entrevista grupal semiestructurada, la cual gira alrededor de una temática propuesta por el investigador, según Gibb (1997) menciona que el propósito del grupo focal es que, surjan actitudes, sentimientos, creencias, experiencias y reacciones en los participantes” (Escobar & Bonilla-Jimenez, 2015, pág. 52).

Para la aplicación de los grupos focales se debe establecer diferentes características como: el lugar del encuentro que sea de fácil acceso, una sala con una mesa grande y sillas, un espacio cómodo e iluminado, también es necesario una grabadora de audio y/o video para registrar los acontecimientos de los participantes. “Es importante que antes de realizar un grupo focal se establezcan convenios iniciales, explícitos e implícitos, y se aclaran los propósitos de la reunión. Debe quedar claro quién pregunta y quien(es) responde(n), o si va a haber algún tipo de retribución por la participación. Esto se acuerda desde la invitación a participar, y se reafirma al inicio de la entrevista colectiva” (Hamui-Sutton & Varela-Ruiz, 2010, pág. 57).

Además, el moderador es una de las figuras centrales en el grupo focal, puesto que dirige el diálogo, da la palabra a los participantes y estimula la participación que sea de forma equitativa. Los siguientes son elementos de un buen moderador: (Hamui-Sutton & Varela-Ruiz, 2010, pág. 57)

- Conocer el mundo de vida del entrevistado: esto incluye el nivel socioeconómico, género, edad, grupo étnico, ocupación, nivel educativo, etc.
- Aludir a los temas importantes y significativos para los participantes.
- Recuperar la cualidad de lo expresado en el lenguaje común y corriente.
- Dar especificidad a las situaciones referidas.
- Mantenerse abierto a cualquier novedad que surja en el proceso y explorarla.
- Focalizar la conversación en determinados temas.
- Detectar los aspectos ambiguos o no bien definidos que muestren los participantes, o que incluso puedan resultar contradictorios.
- Identificar cambios de las descripciones o los significados respecto de ciertos temas, en el transcurso de la entrevista colectiva.
- Ser sensible con respecto a ciertos temas que pueden afectar a los participantes.
- Cuidar las relaciones interpersonales durante la conversación.
- Lograr que sea una experiencia positiva para los participantes.

2.6 Aplicación

Dado que el Ministerio del Trabajo expidió la “Normativa de erradicación de la discriminación en el ámbito laboral” de acuerdo a su artículo 9, la evaluación es de carácter obligatorio de manera anual, por lo tanto, en la presente investigación evaluamos los riesgos psicosociales con el método Ista21 para determinar cuáles son los factores de riesgos que pueden estar afectando a los trabajadores del hotel multinacional de la ciudad de Cuenca (Ministerio del Trabajo, 2017).

Por lo tanto, la primera instancia para la evaluación del presente trabajo investigativo, fue cumplir con la planificación anual del departamento de talento humano, para lo cual, se efectuó una reunión con el Jefe de Talento Humano, en la que, se determinó que se realizaría la medición con el cuestionario CoPsoQ-istas21 para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales.

Posterior a esto, se determinó quienes son los trabajadores que cumplen con los criterios de inclusión y se determinó entonces que serían 53 trabajadores a evaluar.

Durante el 5 de mayo del 2019, se aplicaron los cuestionarios para realizar la medición e ingresar los datos al programa de Istars21, finalmente el software tabulo automáticamente los resultados, obteniendo de esa manera un diagnóstico preliminar que indica los resultados por departamentos y puestos, de esta manera se puede determinar por dimensiones y por preguntas el resultado global que obtiene el hotel en riesgos psicosociales. Además, se realizó dos grupos focales con 9 integrantes en total (5 personas en el primer grupo y 4 personas en el segundo grupo), se efectuó de esta manera puesto que, los trabajadores en el hotel no participaron a la convocatoria para la realización de los grupos.

Se ejecutó esta metodología para obtener resultados más confiables, y que sea posible cruzar los resultados cuantitativos (Istars21) con los resultados cualitativos (grupos focales), con la finalidad de verificar que la recopilación de datos sea lo más objetiva posible desde diferentes puntos de vista.

2.7 Análisis y procesamiento de los datos

Para realizar el análisis y procesamiento de los datos, estos son ingresados al software de CoPsoQ-Istars21, de esta manera el programa informático revisa que no existan inconsistencias y una vez, que se procesan los resultados, se elabora un informe previo en el que constan todos los datos revisados y consolidados, por lo que, el usuario puede visualizar los resultados obtenidos de manera general, y a detalle, por dimensiones, departamentos y cargos, una vez que se ha obtenido esta información, se revisó las dimensiones con mayor prevalencia en el personal, lo que indica, de manera general la situación actual de la organización para los riesgos psicosociales que se estarían presentando en sus trabajadores.

Al final, para tabular los resultados obtenidos en los grupos focales se realizó una transcripción de respuestas, para posteriormente contrastar con los datos de los factores de riesgo más representativos en Istars21.

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS DE RESULTADOS

3. Introducción

En ese capítulo presentaremos los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas Ista-21, teniendo en cuenta que han sido respondidas por cincuenta y tres asociados, que de acuerdo a los criterios de inclusión representan nuestra población. Destacaremos dimensiones que son potencialmente riesgosas pudiendo estar causando un riesgo psicosocial alto o medio.

Por lo tanto, cumpliendo con nuestro objetivo general ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial que afectan la salud de los trabajadores en un hotel de la ciudad de Cuenca?, demostraremos a continuación cuáles son los factores de riesgos psicosociales más representativos en el hotel.

3.1 Datos sociodemográficos

A continuación, se presentan los resultados de la población en cuanto a sexo y edad.

Tabla 2

Datos sociodemográficos (informe preliminar de resultados Ista-21).

Datos	Edad	N	%
Sexo	Mujer	20	37,7%
	Hombre	33	62,3%
	No contesta	0	0%
	Total	53	100%
Edad	Menos de 31 años	29	55,8%
	Entre 31 y 45 años	22	42,3%
	Más de 45 años	1	1,9%
	No contesta	1	0%
	Total	53	100%

Fuente: Elaboración propia, 2020

En la siguiente tabla se presentan los resultados obtenidos del sector hotelero, en donde se muestra que un 62,3% de los colaboradores son de género masculino en comparación al género femenino con un 37,7%. Además, se evidencia que la mayor parte de la población es menor a 31 años 55,8%.

3.2 Datos laborales

A continuación, se muestran los resultados obtenidos sobre el contexto laboral: puesto de trabajo, departamento/sección, movilidad funcional, tipo de relación laboral y horario de trabajo.

Tabla 3

Puesto de trabajo (informe preliminar de resultados Istas-21).

Datos	N	%
Responsable de establecimiento, gerente, contralor/a	0	0,0%
Jefes de área	10	18,9%
Audidores, coordinadores, supervisores	11	20,8%
Almacenista, barman, coordinador comercial, recepcionistas	7	13,2%
Auxiliares, camareras, hostess, meseros, oficial de GRP, steward	25	47,2%
No contesta	0	0,0%
Total	53	100%

Fuente: Elaboración propia, 2020

Se ha identificado que los colaboradores mayormente ocupan los cargos de auxiliares, camareras, hostess, meseros, oficial de GRP y steward con un 47,2%.

Tabla 4

Departamento/sección (informe preliminar de resultados Istas-21).

Datos	N	%
Ama de llaves	10	18,9%
Contraloría	4	7,5%
Recepción	6	11,3%
Cocina	12	22,6%
Servicio	9	17,0%
Talento Humano	1	1,9%
Sistemas	1	1,9%
Gestión de Riesgos y Protección	4	7,5%
Calidad	1	1,9%

Mantenimiento	3	5,7%
Mercadeo y ventas	2	3,8%
No contesta	0	0,0%
Total	53	100%

Fuente: Elaboración propia, 2020

La mayor parte de los colaboradores 22,6% que trabajan en el hotel, se encuentran ubicados en el departamento/sección de cocina.

Tabla 5

Movilidad funcional “tareas de distintos puestos” (informe preliminar de resultados Istas-21).

Datos	N	%
Generalmente no	22	42,3%
Sí, generalmente de nivel superior	6	11,5%
Sí, generalmente de nivel inferior	2	3,8%
Sí, generalmente del mismo nivel	9	17,3%
Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel	9	17,3%
No lo sé	4	7,7%
No contesta	1	0,0%
Total	53	100%

Fuente: Elaboración propia, 2020

El personal de la cadena hotelera supo responder que generalmente no realizan tareas de distintos puestos, con un resultado del 42,3%.

Tabla 6***Tipo de relación laboral (informe preliminar de resultados Istas-21).***

Datos	N	%
Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)	52	98,08%
Soy fijo discontinuo	0	0,0%
Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)	0	0,0%
Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)	0	0,0%
Soy becario/a	0	0,0%
Trabajo sin contrato	0	0,0%
No contesta	1	1,92%
Total	53	100%

Fuente: Elaboración propia, 2020

Con un resultado del 100,0% de los encuestados, se evidenció que el tipo de relación laboral que tienen los colaboradores es fijo, es decir que poseen un contrato indefinido,

Tabla 7***Horario de trabajo (informe preliminar de resultados Istas-21).***

Datos	N	%
Jornada partida (mañana y tarde)	11	22,0%
Turno fijo de mañana	13	26,0%
Turno fijo de tarde	5	10,0%
Turno fijo de noche	1	2,0%
Turnos rotatorios excepto el de noche	6	12,0%
Turnos rotatorios con el de noche	14	28,0%
No contesta	3	0,0%
Total	53	100%

Fuente: Elaboración propia, 2020

Se identificó que del total de los colaboradores de esta cadena hotelera el 28,0% laboran en turnos rotatorios con el de la noche. (Ver tabla 7).

3.3 Datos de exposiciones de riesgos psicosociales generales

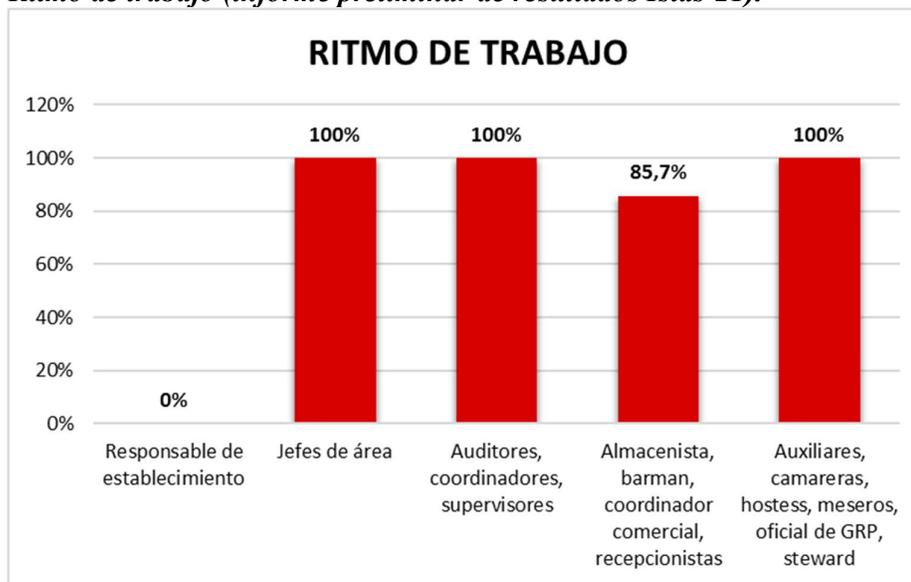
A continuación, se presentan los datos obtenidos según la prevalencia de los riesgos psicosociales ordenados desde las situaciones más desfavorables hasta las dimensiones que representan un riesgo medianamente desfavorable, basadas en el puesto de trabajo de los colaboradores.

3.3.1 Situación más desfavorable

Ritmo de trabajo

Figura 1

Ritmo de trabajo (informe preliminar de resultados Istas-21).



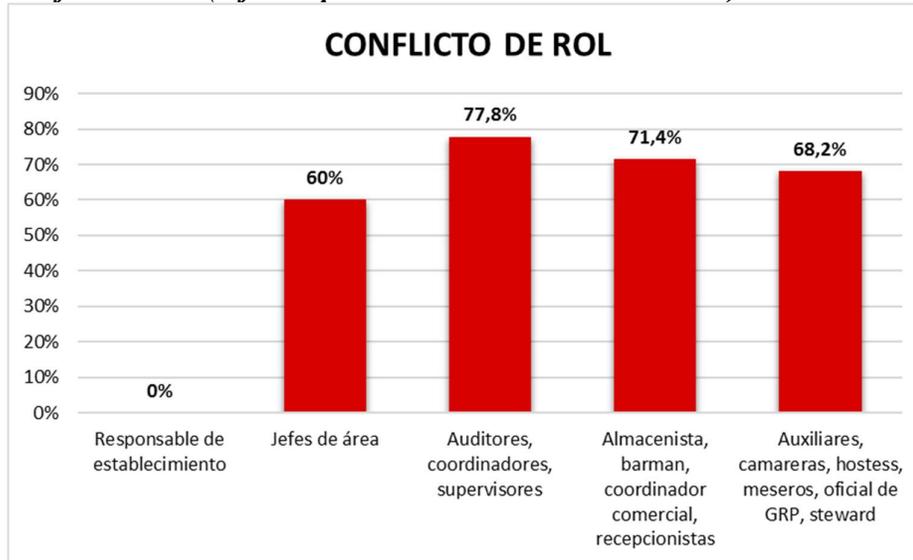
Fuente: Elaboración propia, 2020

Se ha identificado que, dentro de la cadena hotelera los cargos que prevalecen en cuanto al ritmo de trabajo con una situación más desfavorable en el desarrollo de sus actividades son los jefes de área, auditores, coordinadores, supervisores, auxiliares, camareras, hostess, meseros, oficial de GRP y steward. (Ver figura 1).

Conflicto de rol

Figura 2

Conflicto de rol (informe preliminar de resultados Istas-21).

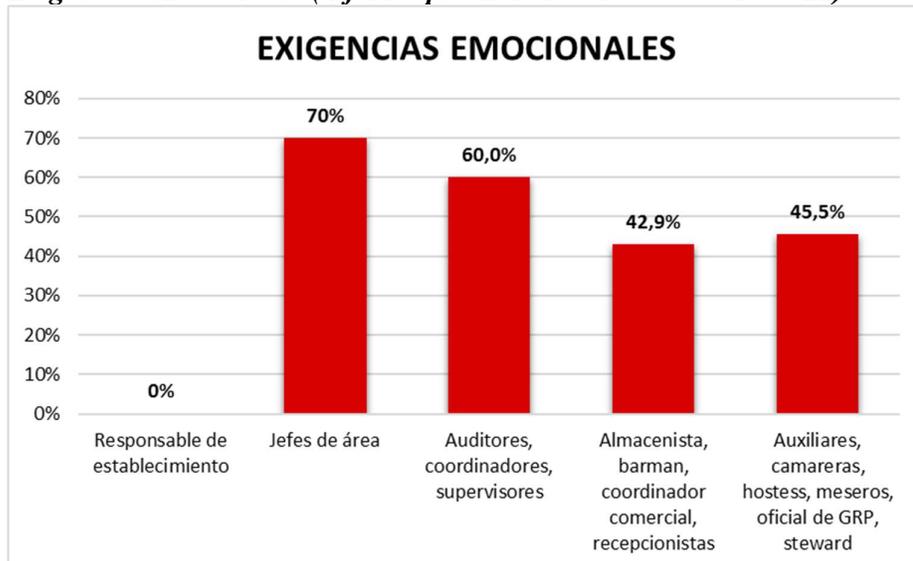


Fuente: Elaboración propia, 2020

En esta dimensión se evidencia que la situación más desfavorable se encuentra en los siguientes puestos de trabajo: auditores, coordinadores y supervisores del hotel que poseen un conflicto dentro de su rol. (Ver figura 2).

Figura 3

Exigencias emocionales (informe preliminar de resultados Istas-21).



Fuente: Elaboración propia, 2020

Dentro de la cadena hotelera se identificó que las exigencias emocionales más desfavorables de los colaboradores predominan en los cargos de jefes de área en comparación con los otros puestos de trabajo. (Ver figura 3).

Exigencias cuantitativas

Figura 4

Exigencias cuantitativas (informe preliminar de resultados Istas-21).



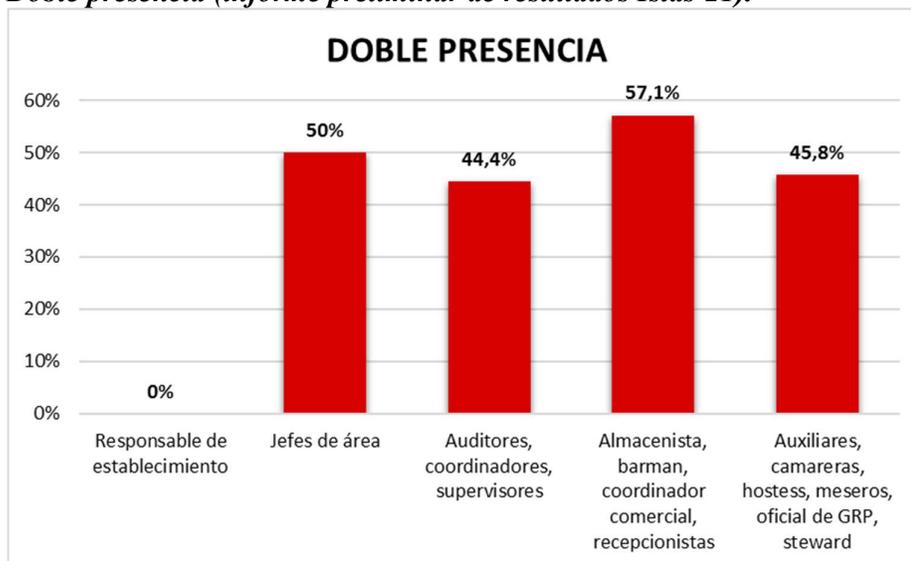
Fuente: Elaboración propia, 2020

El personal del hotel que tiene una situación más desfavorable en la dimensión de exigencias cuantitativas son los auditores, coordinadores y supervisores, es decir que no poseen todos los materiales o herramientas para realizar sus tareas. (Ver figura 4).

Doble presencia

Figura 5

Doble presencia (informe preliminar de resultados Istas-21).



Fuente: Elaboración propia, 2020

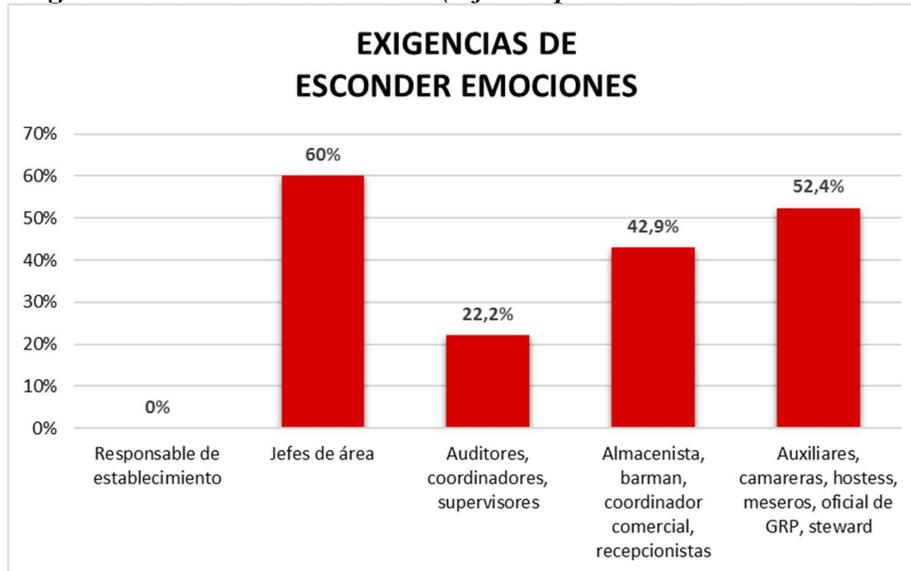
Se pudo evidenciar por medio de las respuestas de los colaboradores que en los cargos de almacenista, barman, coordinador comercial y recepcionistas existe una

situación más desfavorable en la dimensión de doble presencia en cuanto al ámbito laboral como en el ámbito doméstico-familiar. (Ver figura 5).

Exigencias de esconder emociones

Figura 6

Exigencias de esconder emociones (informe preliminar de resultados Istatas-21).

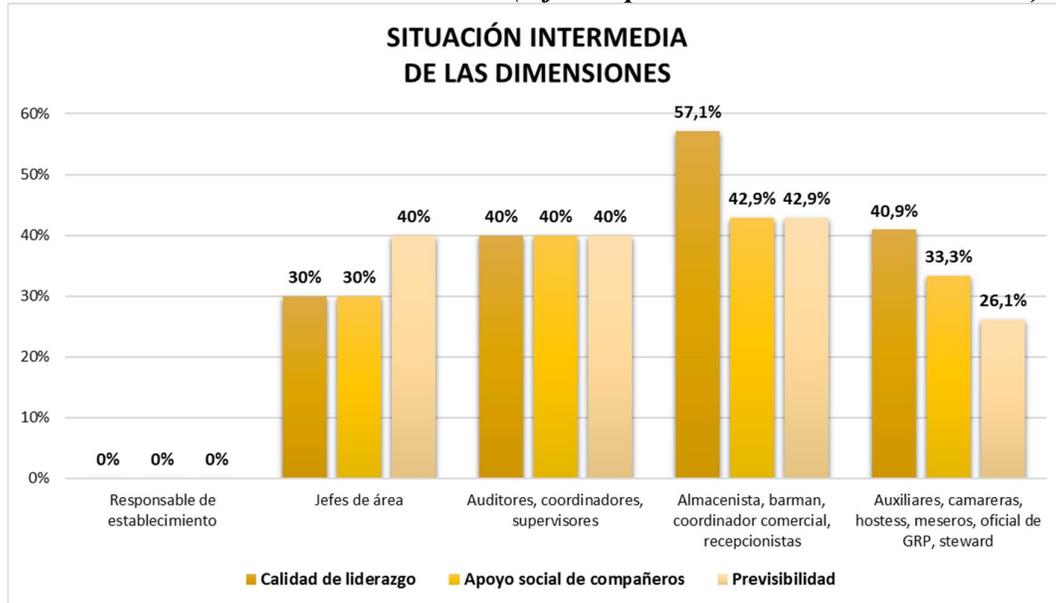


Fuente: Elaboración propia, 2020

La situación más desfavorable que prevalece en esta dimensión de exigencias de esconder emociones se encuentra en el puesto de trabajo de jefes de área. (Ver figura 6).

3.3.2 Situación intermedia (Calidad de Liderazgo, Apoyo Social y Previsibilidad)

Figura 7
Situación intermedia de las dimensiones (informe preliminar de resultados Ista-21).



Fuente: Elaboración propia, 2020

A partir de las tres dimensiones con mayor frecuencia de la situación intermedia, podemos decir que:

- **Calidad de liderazgo:** 57,1% representa la mayor frecuencia de respuestas en los cargos de almacenista, barman, coordinador comercial y recepcionista, y a su vez tienen un porcentaje mayor en comparación de las otras dimensiones.
- **Apoyo social de compañeros:** nuevamente los puestos de trabajo que sobresalen son los almacenista, barman, coordinador comercial y recepcionista con un 42,9%.
- **Previsibilidad:** finalmente en la tercera dimensión de predominan otra vez los almacenista, barman, coordinador comercial y recepcionista, con un valor porcentual del 42,9% (Ver figura 7).

3.4 Exposiciones de riesgos psicosociales por dimensión consolidado

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
MÁS PROBLEMÁTICAS	Ritmo de trabajo	98	2	0
	Conflicto de rol	68,8	16,7	14,6
	Exigencias emocionales	53,1	22,4	24,5
	Exigencias cuantitativas	49	28,6	22,4
	Doble presencia	48	28	24
	Exigencias de esconder emociones	46,8	27,7	25,5
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	34	25,5	40,4
	Inseguridad sobre el empleo	32	20	48
	Apoyo social de compañeros	25,5	35,3	39,2
	Influencia	18,8	18,8	62,5
	Previsibilidad	16	34	50
	Sentimiento de grupo	14,3	20,4	65,3
	Claridad de rol	12	30	58
	Apoyo social de superiores	10,2	30,6	59,2
	Calidad de liderazgo	10,2	40,8	49
	MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES	Sentido del trabajo	4,3	12,8
Posibilidades de desarrollo		2,1	10,4	87,5
Confianza vertical		2	2	96
Justicia		2	8	90
	Reconocimiento	0	2	98

Fuente: Informe preliminar de la evaluación de riesgos psicosociales Ista-21

Posterior al análisis del total de la población encuestada y de las diferentes dimensiones clasificadas por las tres situaciones desde la más desfavorables hasta la más favorable, de manera general podemos decir que en la exposición de ritmo de trabajo los colaboradores de la cadena hotelera están expuestos a la situación más desfavorable con un 98%; por otro lado, en la situación intermedia encontramos que predomina la calidad de liderazgo con un 40,8% y finalmente tenemos que la dimensión de reconocimiento 98% es la que pondera en la parte más favorable del estudio.

3.5 Resultados de los grupos focales

Para esta fase de la investigación cualitativa se aplicaron dos grupos focales los cuales estuvieron formados por nueve personas en total. En el primer grupo, estaba compuesto por cinco participantes y el segundo por cuatro participantes; esto se aplicó de manera aleatoria a los colaboradores pretendiendo que participen al menos uno de cada departamento.

Para la realización de las preguntas se ha tomado en cuenta las seis dimensiones más desfavorables y las tres más puntuadas para la situación intermedia.

3.5.1 Situación más desfavorable

-Ritmo de trabajo

¿Durante tu jornada de trabajo, sientes que puedes descansar por unos minutos antes de realizar tu siguiente tarea?

En el primer grupo expone la gran mayor parte de los colaboradores que no pueden descansar unos minutos antes de realizar su siguiente tarea porque pasan de un lugar a otro y en constante actividad, en comparación a los participantes del segundo grupo que mencionan que si se toman una pausa entre cada tarea que tienen que ejecutar.

-Conflicto de rol

¿Crees que realizas funciones que contradicen los principios de tu rol?

Dentro del primer grupo dos participantes indicaron que no realizan funciones que no están dentro de su rol, tres de ellos mencionan que tienen sus funciones designadas, pero también ejecutan otras tareas que no son de su puesto de trabajo para apoyar a sus compañeros en especial cuando el hotel está lleno. Por otra parte, en el segundo grupo todos colaboradores respondieron que si hacen otras funciones diferentes a las de su rol pero que no les molesta y que así ganan experiencia en otros puestos de trabajo.

-Exigencias emocionales

¿Sientes que tu trabajo te afecta emocionalmente?

En los dos grupos una parte de los colaboradores responden que no se les afecta emocionalmente el trabajo, pero, por otra parte, los empleados de esta cadena hotelera mencionan que si les afecta porque a veces tienen quejas de los huéspedes por el trabajo que ellos realizan o por ejemplo en la sección de la cocina cuando no se abastecen de los productos necesarios para toda la semana siempre va a existir un reclamo o queja.

-Exigencias cuantitativas

¿El tiempo que tienes para realizar tus actividades diarias es suficiente?

Los colaboradores de los dos grupos señalan que se presentan las exigencias por la falta de personal, material y herramientas por esta razón no pueden realizar algunas de sus tareas de manera correcta, pero la mayor parte menciona que tienen el suficiente tiempo para desarrollar sus actividades como por ejemplo cuando reciben una llamada para arreglar una habitación, además expresan que las ocho horas diarias son suficientes, también relatan que cuando son días festivos o feriados si les falta varias horas para cumplir con sus tareas ya que el hotel pasa lleno de clientes.

-Doble presencia

¿Es fácil desvincularse de las tareas del hogar cuando estas en el trabajo y viceversa?

La mayor parte de los colaboradores que participaron en los grupos focales responden que no es fácil desvincularse de las tareas del hogar cuando están en el trabajo o viceversa porque por ejemplo dicen que cuando están en su casa y se dañó algo en el hotel todo el tiempo están pensando en esa situación, también señalan que invierten demasiado tiempo en el hotel porque tienen una hora de entrada pero no una de salida ya que la mayor parte de los colaboradores se quedan más de ocho horas trabajando.

-Exigencias de esconder emociones

¿Sientes que en tu trabajo eres libre de expresar tu opinión?

En las respuestas de los grupos focales muestran que si se sienten libres de expresar sus opiniones dentro del trabajo porque la mayoría de los colaboradores tienen reuniones mensuales con su área entonces pueden expresar las diferentes opiniones o situaciones.

3.5.2 Situación intermedia

La situación intermedia se refiere aquellas puntuaciones que se encuentran ligeramente por encima del promedio, es decir, aquellas dimensiones que en el mediano plazo podrían significar un riesgo potencial para los trabajadores.

-Calidad de liderazgo

¿Consideras que tu jefe inmediato planifica (tiempos y distribución) el trabajo?

En las respuestas de los dos grupos focales la mayoría comenta que, si consideran que el jefe inmediato de cada uno planifica los tiempos y la distribución para realizar las tareas dentro de su trabajo, además mencionan los colaboradores que cuando existe un conflicto dentro del equipo si se resuelve de manera efectiva.

-Apoyo social de compañeros

¿Cómo crees que afecta en tu rendimiento laboral el apoyo de tus compañeros?

De manera general los dos grupos relatan que si les afectan en el rendimiento laboral el apoyo de los compañeros para el desarrollo de sus actividades porque en diferentes áreas todo el equipo de trabajo se apoya mutuamente entonces existe organización para realizar de manera eficiente las tareas.

-Previsibilidad

¿Consideras que tu empresa comunica de manera oportuna los cambios y decisiones a futuro para realizar bien tú trabajo?

En esta dimensión una parte de los participantes mencionan que no siempre se les comunica de manera oportuna los cambios y decisiones a futuro para realizar bien su trabajo, porque por ejemplo algunos cambios les informan de un día para el otro y no con la anticipación necesaria.

3.6 Conclusiones

A partir del análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de encuestas mediante la herramienta de Ista-21 a los colaboradores de la cadena hotelera como la información obtenida de los grupos focales, se ha tomado en cuenta las seis dimensiones más desfavorables y las tres más puntuadas para la situación intermedia.

En el caso de la situación más desfavorable como primer punto está el ritmo de trabajo, se pudo evidenciar que en la mayoría de los cargos según la *figura 1* los colaboradores están en una situación más desfavorable al igual que las respuestas de los grupos focales mencionan que el ritmo es acelerado ya que deben realizar sus actividades en el tiempo otorgado, la segunda dimensión es conflicto de rol la *figura 2* muestra que en la mayor parte de los puestos de trabajo existe un conflicto de rol, según los datos analizados presentan una inclinación alta en la situación más desfavorable, pero por otra parte en las respuestas de los grupos focales comentan que sus funciones dentro del hotel no contradicen los principios de su rol porque todos los colaboradores mencionan que son polifuncionales, es decir que apoyan otras actividades que no están dentro de su cargo, también la mayoría indica que no se les ha pedido que realicen alguna función que no es considerada ética para el colaborador o la empresa, como tercera variable están las exigencias emocionales en la *figura 3* pondera una situación más desfavorable en los distintos cargos dentro del hotel, de igual manera que en las respuestas de los grupos focales la mayor parte de ellos dice que si se sienten afectados emocionalmente en el trabajo cuando hay quejas o reclamos por partes de los huéspedes, en la cuarta dimensión se encuentra las exigencias cuantitativas según la *figura 4* existe una situación más

desfavorable en los puestos de trabajo, al igual que en las respuestas de los grupos focales señalan que se presentan las exigencias por la falta de personal, material y herramientas por esta razón no pueden realizar algunas de sus tareas de manera correcta, pero la mayor parte menciona que tienen el suficiente tiempo para desarrollar sus actividades como por ejemplo cuando reciben una llamada para arreglar una habitación, además expresan que las ocho horas diarias son suficientes, también relatan que cuando son días festivos o feriados si les falta varias horas para cumplir con sus tareas ya que el hotel pasa lleno de clientes, en la quinta dimensión más desfavorable esta la doble presencia, en la *figura 5* pondera esta variable en el ámbito laboral como en el ámbito doméstico-familiar de la misma manera la mayor parte de los colaboradores que participaron en los grupos focales responden que no es fácil desvincularse de las tareas del hogar cuando están en el trabajo o viceversa porque por ejemplo dicen que cuando están en su casa y se dañó algo en el hotel todo el tiempo están pensando en esa situación, también señalan que invierten demasiado tiempo en el hotel porque tienen una hora de entrada pero no una de salida ya que la mayor parte de los colaboradores se quedan más de ocho horas trabajando y finalmente la sexta dimensión denominada exigencias de esconder emociones, en las respuestas de los grupos focales muestran que sienten libres de expresar sus opiniones dentro del trabajo porque la mayoría de los colaboradores tienen reuniones mensuales con su área entonces pueden expresar las diferentes opiniones o situaciones, pero en el caso de la *figura 6* muestra una situación más desfavorable de manera dispersa porque los porcentajes de la misma varían en los distintos puestos de trabajo.

En cuanto a la situación intermedia se tomó en cuenta las tres dimensiones más puntuadas, la primera es calidad de liderazgo en la *figura 7* se observa que en los cargos operativos sobrepasan el 50% de prevalencia, sin embargo, en los grupos focales la mayoría de trabajadores comenta que sí consideran que el jefe inmediato planifica los tiempos y la distribución de las tareas dentro de su departamento, además mencionan que, cuando existe un conflicto dentro del equipo sí se resuelve de manera efectiva, en la segunda dimensión llamada apoyo social de compañeros se observa en la *figura 7* los porcentajes más altos están situados en los cargos operativos, y eso se corrobora en respuestas de los grupos focales que de forma general relatan que sí les afecta en el rendimiento laboral el apoyo de los compañeros para el desarrollo de sus actividades diarias, dado que, refieren que el apoyo emocional que reciben de sus pares facilita las extensas jornadas de trabajo. Y finalmente en la tercera dimensión de previsibilidad según la *figura 7* también se observa que el departamento con mayor porcentaje de incidencia

es el personal operativo, y una vez más se confirma en los grupos focales que los colaboradores mencionan que no siempre les comunican de manera oportuna los cambios y decisiones a futuro para realizar bien su trabajo, porque por ejemplo algunos cambios les informan de un día para el otro y no con la anticipación necesaria.

CAPÍTULO 4

PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

4. Introducción

Los riesgos psicosociales no afectan solamente al personal de una organización, sino también, al cliente final que consume los servicios del hotel, el motivo es que, con el tiempo los riesgos psicosociales causan estrés, enfermedades psicológicas y físicas, por lo tanto, se traducirá en una mala impresión al huésped o cliente, por ende, deben ser abordados de manera prioritaria por parte de la organización y de esta manera promover medidas correctivas y preventivas para aminorar y eliminar estas exigencias a las que están expuestos todos los trabajadores.

El plan de mejora está basado en los datos recolectados y analizados en el capítulo anterior, por lo tanto, se elaboró una matriz que contiene las dimensiones más problemáticas de situaciones “más desfavorables” y “medianamente desfavorables”.

4.1 Medidas de acción para los factores de riesgos psicosociales

Una vez finalizado el análisis y presentación de los resultados se expone a continuación un plan de acción en el que se proponen algunas medidas que pretenden mitigar, reducir o eliminar los riesgos psicosociales, en el cual se detallan las dimensiones a tratar, divididas en situación desfavorable que son: ritmo de trabajo hace referencia a la intensidad del trabajo en cantidad y tiempo, conflicto de rol son exigencias en las cuales se pueden dar problemas de carácter ético o profesional, exigencias emocionales estas se derivan de las relaciones interpersonales, exigencias cuantitativas se dan a partir de la cantidad de trabajo, doble presencia son exigencias del ámbito laboral y el ámbito doméstico – familiar y exigencias de esconder emociones estas se presentan en colaboradores que trabajan en el áreas de servicio al cliente; y la situación medianamente desfavorable que hace referencia a: calidad de liderazgo son los principios y procedimientos del personal en cuanto a la capacitación de mando medios, apoyo social de compañeros hace referencia a la ayuda que los colegas pueden brindar en el trabajo y previsibilidad se trata de tener la información correcta, suficiente para poder ejecutar de forma correcta el trabajo y adaptarse a cambios.

En este plan se propone que para las acciones correctivas o preventivas existan responsables de ejecución, seguimiento e implementación, también se estiman los tiempos para llevar a cabo dichas acciones, estas medidas están diseñadas para aplicarse

a corto plazo que representa un tiempo estimado de 1 a 3 meses, medidas a mediano plazo que representan de 4 a 6 meses y finalmente las medidas a largo plazo que se estima un tiempo de 7 meses a 1 año de ejecución; además, se plantea el objetivo que se pretende llegar con estas acciones, y sus verificadores, para medir la efectividad de las mismas.

**Tabla 9. Plan de prevención para los factores de riesgos psicosociales más desfavorables.
Ritmo de trabajo**

Dimensiones	Porcentaje de resultados	Medidas correctivas y preventivas (recomendaciones)	Responsable	Tiempo	Objetivo	Verificador
Ritmo de trabajo	98% (situación más desfavorable)	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar reuniones con los jefes departamentales, donde se pueda efectuar un ejercicio de análisis, para evaluar el tiempo necesario para la ejecución de actividades por cargo. • Ante situaciones con alta ocupación del hotel, valorar a cada jefe de área con TTHH, para verificar la cantidad de personal disponible, apoyarse en personal eventual en todas las áreas que sea necesario. • Retribuir las horas extras de todo el personal, valorar sistema de compensaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Jefes departamentales 	<ul style="list-style-type: none"> • Mediano plazo (4 a 6 meses) 	<ul style="list-style-type: none"> • Reorganizar las horas de trabajo y los turnos del personal 	<ul style="list-style-type: none"> • En la siguiente medición se debe llegar al menos a un 50% en esta dimensión

Conflicto de rol

Dimensiones	Porcentaje de resultados	Medidas correctivas y preventivas (recomendaciones)	Responsable	Tiempo	Objetivo	Verificador
Conflicto de rol	68,8% (situación más desfavorable)	<ul style="list-style-type: none"> Realizar una inducción más detallada con las funciones de su cargo. Para las personas que ya forman parte de la organización es necesario realizar una resocialización sobre sus funciones específicas, con el fin de evitar duplicidad de funciones y organizar efectivamente el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Talento Humano 	<ul style="list-style-type: none"> Corto plazo (1 a 3 meses) 	<ul style="list-style-type: none"> Evitar la duplicidad de funciones y organización del trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> En la siguiente medición este indicador debería disminuirse en 30%

Exigencias emocionales

Dimensiones	Porcentaje de resultados	Medidas correctivas y preventivas (recomendaciones)	Responsable	Tiempo	Objetivo	Verificador
Exigencias emocionales	53,1% (situación más desfavorable)	<ul style="list-style-type: none"> Implementar pausas activas con el fin de reducir los niveles de estrés y tensión para minimizar los niveles de fatiga emocional. Facilitar pautas de afrontamiento para situaciones que exijan un manejo efectivo de emociones. Generar espacios de conversación en donde exista apoyo de compañeros y jefes. 	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Talento Humano 	<ul style="list-style-type: none"> Corto plazo (1 a 3 meses) 	<ul style="list-style-type: none"> Reducir el estrés 	<ul style="list-style-type: none"> En la siguiente medición se debe llegar al menos a un 30% en esta dimensión

Exigencias cuantitativas

Dimensiones	Porcentaje de resultados	Medidas correctivas y preventivas (recomendaciones)	Responsable	Tiempo	Objetivo	Verificador
Exigencias cuantitativas	49% (situación más desfavorable)	<ul style="list-style-type: none"> • Valorar cuáles son los empleados que están trabajando más de lo debido (sobrecarga laboral) y establecer las causas. • Planificación y coordinación de tareas del departamento. • Establecer metas departamentales a corto, mediano y largo plazo, para evaluar el cumplimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Talento Humano y Jefes departamentales 	<ul style="list-style-type: none"> • Mediano plazo (4 a 6 meses) 	<ul style="list-style-type: none"> • Reestructuración y redefinición de funciones 	<ul style="list-style-type: none"> • En la siguiente medición se debe llegar al menos a un 25% en esta dimensión

Doble presencia

Dimensiones	Porcentaje de resultados	Medidas correctivas y preventivas (recomendaciones)	Responsable	Tiempo	Objetivo	Verificador
Doble presencia	48% (situación más desfavorable)	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar si realmente es imprescindible que los trabajadores laboren horas extras fuera de su horario establecido, se podría establecer una mejor distribución de horarios. • Brindar a los empleados su jornada de descanso íntegro, es decir 48 horas consecutivas, evitar días de descanso que no sean consecutivos. • Retribuir horas extraordinarias o suplementarias, no solamente económicamente 	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Talento Humano 	<ul style="list-style-type: none"> • Mediano plazo (4 a 6 meses) 	<ul style="list-style-type: none"> • Redistribuir la carga laboral y las tareas operativas. 	<ul style="list-style-type: none"> • En la siguiente medición se debe llegar al menos a un 24% en esta dimensión

Exigencia de esconder emociones

Dimensiones	Porcentaje de resultados	Medidas correctivas y preventivas (recomendaciones)	Responsable	Tiempo	Objetivo	Verificador
Exigencia de esconder emociones	46,8% (situación más desfavorable)	<ul style="list-style-type: none"> Taller de desarrollo de habilidades y estrategias para manejo de emociones (pautas para generar un espacio de catarsis en las áreas de atención al cliente). 	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Talento Humano 	<ul style="list-style-type: none"> Mediano plazo (4 a 6 meses) 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitar al personal en técnicas para el manejo adecuado de emociones. 	<ul style="list-style-type: none"> En la siguiente medición se debe llegar al menos a un 20% en esta dimensión

Fuente: Elaboración propia, 2020

La siguiente tabla que se presenta a continuación contiene el plan de prevención para las dimensiones que puntuaron como medianamente desfavorables:

Tabla 10. Plan de prevención para los factores de riesgos psicosociales medianamente desfavorables.
Calidad de liderazgo

Dimensiones	Porcentaje de resultados	Medidas correctivas y preventivas (recomendaciones)	Responsable	Tiempo	Objetivo	Verificador
Calidad de liderazgo	40,8% (medianamente desfavorable)	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un taller vivencial de capacitación a los Jefes departamentales sobre liderazgo 	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Talento Humano 	<ul style="list-style-type: none"> Mediano plazo (1 a 3 meses) 	<ul style="list-style-type: none"> Formar a los Jefes departamentales en liderazgo (comunicación asertiva, planificación y motivación) 	<ul style="list-style-type: none"> En la siguiente medición se debe llegar al menos a un 25% en esta dimensión

Apoyo social de compañeros

Dimensiones	Porcentaje de resultados	Medidas correctivas y preventivas (recomendaciones)	Responsable	Tiempo	Objetivo	Verificador
Apoyo social de compañeros	35,3% (medianamente desfavorable)	<ul style="list-style-type: none"> Realización de una capacitación en equipos de alto rendimiento y comunicación Eliminar favoritismos de manera transversal a todas las áreas y departamento de la organización. Generar espacios de camaradería. 	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Talento Humano y Jefes departamentales 	<ul style="list-style-type: none"> Largo plazo (7 a 12 meses) 	<ul style="list-style-type: none"> Reducir las barreras entre departamentos para que exista un ambiente de colaboración. 	<ul style="list-style-type: none"> En la siguiente medición se debe llegar al menos a un 20% en esta dimensión

Previsibilidad

Dimensiones	Porcentaje de resultados	Medidas correctivas y preventivas (recomendaciones)	Responsable	Tiempo	Objetivo	Verificador
Previsibilidad	34% (medianamente desfavorable)	<ul style="list-style-type: none"> Taller de comunicación a jefes departamentales Comunicación desde gerencia de manera transversal 	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Talento Humano 	<ul style="list-style-type: none"> Mediano Plazo (4 a 6 meses) 	<ul style="list-style-type: none"> Socializar a todos los cargos los planes de la organización para que puedan anticiparse al cambio. 	<ul style="list-style-type: none"> En la siguiente medición se debe llegar al menos a un 20% en esta dimensión

Fuente: Elaboración propia, 2020

DISCUSIÓN

En el presente estudio se pudo identificar, según la Organización de la Salud (OMS) que “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” además, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define la salud ocupacional como “la rama de la salud pública que busca mantener el máximo estado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones, protegerlos de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales”, tomando en cuenta las definiciones de estos organismos internacionales la cadena hotelera debe buscar la manera de que sus colaboradores no estén expuestos a riesgos psicosociales dentro de la jornada de trabajo, ya que el estado físico y mental de los trabajadores es primordial para el desarrollo de las actividades, como menciona Gil-Monte (2009) “los factores psicosociales pueden ser favorables o desfavorables para el desarrollo de una actividad laboral”.

En cuanto a la movilidad funcional, el 42,3% de la población responde que, generalmente no ocupa otros puestos de trabajo dentro del hotel, pero en un estudio realizado en una empresa de construcción civil y negocios ubicada en Arequipa – Perú con la aplicación de la herramienta COPSQ-ISTAS 21 arroja que el 40,8% de los trabajadores si ejecutan otras tareas de distintos puestos de trabajo (García, 2018), esto implica que aunque la actividad económica del negocio sea distinta, las personas realizan otras actividades para las cuales no necesariamente fueron contratados.

Dentro de los resultados obtenidos en la exposición de riesgos psicosociales en la dimensión de ritmo de trabajo se encontró un 98% en donde se presenta una situación más desfavorable, de igual manera en el estudio realizado en una empresa de construcción civil y negocios ubicada en Perú también se determinó que existe un alto riesgo en la dimensión mencionada anteriormente con el 95,8% (García, 2018), lo que demuestra que claramente sin importar el contexto, la prevalencia para ritmo de trabajo es sumamente alta, dado que, sobrepasa más del 95% en ambos casos. En cuanto a exigencias emocionales, en esta cadena hotelera se evidencia según los resultados que existe una situación más desfavorable con el 53,1%, esto se asemeja con la investigación de un hotel en Arequipa – Perú, en donde el 34,4% de sus colaboradores están en un nivel de riesgo psicosocial desfavorable en las exigencias psicológicas (Vega, 2017), esto nos indica que los resultados obtenidos tienen relación directa con otro estudio similar. En el caso de la

dimensión de exigencias cuantitativas 49% el personal del hotel presenta una situación más desfavorable al igual que la empresa peruana de construcción civil y negocios esta dimensión se encuentre entre los factores psicosociales de más alto riesgo con un 50% (García, 2018).

En la cadena hotelera de la ciudad de Cuenca también se determinaron dos dimensiones dentro de la situación más desfavorable que son: conflicto de rol con el 68,8% , que su contraparte en el estudio de Arequipa-Perú, los resultados del estudio demostraron que la prevalencia fue del 23.6%.

Además, por medio de las respuestas de los colaboradores de esta cadena hotelera se identificó una situación más desfavorable en la dimensión de doble presencia tanto en el ámbito laboral como en el ámbito doméstico-familiar con un 48%, resultado que se replica en una empresa de transporte en Chile se determinó que esta dimensión se presenta de forma menor al 50% de los riesgos (Lavarello & Gómez, 2017), que sin embargo, sigue siendo preocupante ya que, este porcentaje de trabajadores representa la mitad de las plantillas.

En el diagnóstico de la situación intermedia en el hotel de Cuenca – Ecuador se obtuvo que las dimensiones más relevantes son: calidad de liderazgo 40,8%, apoyo social de compañeros 35,3% y previsibilidad 34%; y una vez más, los resultados se replican dado que, según García (2018) para Calidad de liderazgo ellos puntúan un 62,5%, para apoyo social un 18,1% y finalmente en la dimensión de previsibilidad 45,8%, lo cual, hace sentido, ya que las situaciones laborales son similares, pero, en contextos diferentes..

En cuanto al plan de prevención para los factores de riesgos psicosociales más desfavorables, como primera dimensión se encuentra el ritmo de trabajo, en donde se obtuvo un resultado del 98% en esta cadena hotelera de la ciudad de Cuenca, en comparación con la investigación que se ha realizado en una empresa de construcción civil y negocios ubicada en Perú el resultado fue del 95,8% (García, 2018), para mitigar estos porcentajes se ha propuesto las siguientes actividades: realizar reuniones con los jefes departamentales, donde se pueda efectuar un ejercicio de análisis, para evaluar el tiempo necesario para la ejecución de actividades por cargo, ante situaciones con alta ocupación del hotel, valorar a cada jefe de área con Talento Humano (TTHH), para verificar la cantidad de personal disponible, apoyarse en personal eventual en todas las

áreas que sea necesario y retribuir las horas extras de todo el personal, valorar sistema de compensaciones, el tiempo que se sugiere es entre 4 a 6 meses (mediano plazo), para que así en la próxima evaluación se espera llegar al menos a un 50% en esta dimensión; en el estudio en Arequipa lo que el autor García (2018) plantea que para mitigar el factor de riesgo ritmo de trabajo es necesario “Implementar un plan para el manejo de fatiga que permita el control de las horas que trabaja una persona”. Como segunda dimensión analizada tenemos exigencias emocionales, en un estudio realizado en un hotel de Arequipa - Perú se encontró una puntuación del 34,4% (Vega, 2017), esto se correlaciona con el resultado del hotel ubicado en Cuenca – Ecuador con un 53,1% que nos da una situación más desfavorable, es por esto que en el plan de prevención para los factores de riesgos psicosociales, se plantean estas medidas correctivas que son: implementar pausas activas con el fin de reducir los niveles de estrés y tensión para minimizar los niveles de fatiga emocional, facilitar pautas de afrontamiento para situaciones que exijan un manejo efectivo de emociones y generar espacios de conversación en donde exista apoyo de compañeros y jefes, para disminuir hasta el 30% en la dimensión en un periodo de 1 a 3 meses (corto plazo) con el objetivo de reducir el estrés en los colaboradores. En la tercera dimensión de exigencias cuantitativas se encontró un 49% en el hotel cuencano en comparación con una empresa de construcción civil y negocios de Perú, la cual puntuó con un 50% (García, 2018), con el objetivo de reestructurar y redefinir las funciones de los trabajadores hasta el 25% en la siguiente medición en un tiempo de 4 a 6 meses (mediano plazo), se presentan las siguientes medidas: valorar cuáles son los empleados que están trabajando más de lo debido (sobrecarga laboral) y establecer las causas, planificación y coordinación de tareas del departamento y establecer metas departamentales a corto, mediano y largo plazo, para evaluar el cumplimiento. Dentro de la cuarta dimensión más desfavorables esta doble presencia 48% en el hotel estudiado, de igual manera en una empresa chilena se muestra esta dimensión con un 50% (Lavarello & Gómez, 2017), se plantearon actividades como: evaluar si realmente es imprescindible que los trabajadores laboren horas extras fuera de su horario establecido, se podría establecer una mejor distribución de horarios, brindar a los empleados su jornada de descanso íntegro, es decir 48 horas consecutivas, evitar días de descanso que no sean consecutivos y retribuir horas extraordinarias o suplementarias, no solamente económicamente, para así redistribuir la carga laboral y las tareas operativas y disminuir los porcentajes al 24% en un periodo de 4 a 6 meses para la nueva evolución.

En caso de la quinta y sexta dimensión se ha encontrado resultados de otros estudios para realizar una comparación, sin embargo el planteamiento de estos estudios son similares, ya que, el autor propone que al modificar el contenido de la inducción, los colaboradores conocerán las funciones específicas del cargo que desempeñan, y es lo que se ha planteado de la misma manera en el plan propuesto anteriormente, que a continuación se detalla, en la dimensión de conflicto de rol se encontró un 68,8% es por esto que se recomienda tomar en cuenta estas medidas preventivas: realizar una inducción más detallada con las funciones de su cargo y para las personas que ya forman parte de la organización es necesario realizar una resocialización sobre sus funciones específicas, con el fin de evitar duplicidad de funciones y organizar efectivamente el trabajo, con el objetivo de evitar la duplicidad de funciones y organización del trabajo, entre 1 a 3 meses (corto plazo) para llegar a un 30% y finalmente en la sexta dimensión denominada exigencias de esconder emociones el resultado fue del 46,8% para esto se planteó la siguiente medida correctiva y preventiva: realizar un taller de desarrollo de habilidades y estrategias para manejo de emociones (pautas para generar un espacio de catarsis en las áreas de atención al cliente) para que el porcentaje se reduzca al 20% con el objetivo de capacitar al personal en técnicas para el manejo adecuado de emociones.

Además, también se realizó un plan de prevención para los factores de riesgos psicosociales medianamente desfavorables, para las tres dimensiones más puntuadas en este estudio de la cadena hotelera de la ciudad de Cuenca. En cuanto a calidad de liderazgo con 40,8% para reducir a un 25% se estableció la siguiente actividad: realizar un taller vivencial de capacitación a los Jefes departamentales sobre liderazgo, con el objetivo de formar a los Jefes departamentales en liderazgo (comunicación asertiva, planificación y motivación). Dentro de la dimensión de apoyo social de compañeros se obtuvo un resultado del 35,3%, para esto se plantearon diferentes medidas correctivas y preventivas: realización de una capacitación en equipos de alto rendimiento y comunicación, eliminar favoritismos de manera transversal a todas las áreas y departamento de la organización y generar espacios de camaradería, con el objetivo de reducir las barreras entre departamentos para que exista un ambiente de colaboración y así llegar a una puntuación 20% en la siguiente evaluación que se realizara entre 7 a 12 meses (largo plazo). Para finalizar en la tercera dimensión de esta situación intermedia esta la previsibilidad con el 34% con el objetivo de socializar a todos los cargos los planes de la organización para que puedan anticiparse al cambio y llegar a un 20% en la siguiente valoración en un lapso

de tiempo de 4 a 6 meses (mediano plazo) se establecieron estas actividades: ejecutar un taller de comunicación a jefes departamentales y establecer una comunicación desde gerencia de manera transversal, en este apartado no se han encontrado estudios similares que planteen un plan para mitigar esta dimensión, sin embargo, lo que se ha planteado como plan de prevención, está basado en las necesidades evidenciadas a lo largo de esta investigación.

CONCLUSIONES GENERALES

Los riesgos psicosociales es un tema de gran importancia dentro de las empresas, ya que afectan a la salud física y mental de los trabajadores provocando diferentes enfermedades por el exceso de exigencias psicológicas, falta de influencia y desarrollo, falta de apoyo y calidad de liderazgo, doble presencia.

Según la literatura se menciona que el riesgo es un suceso que puede sufrir una persona produciendo daño, interrumpiendo en sus actividades diarias; en el ámbito laboral los riesgos pueden ser físicos, químicos y ambientales causando enfermedades o accidentes laborales.

Varios autores mencionan que los riesgos psicosociales son aspectos que están relacionados con el exceso, defecto o combinación dentro del trabajo que pueden ser una amenaza para la integridad física, social y/o psicológica de las personas. Los factores psicosociales pueden ser favorables (desarrollo positivo de las personas) o desfavorables (causan consecuencias perjudiciales para la salud y para su bienestar psicológico, físico o social) para el desarrollo de la actividad laboral.

Dentro de las empresas existe un alto nivel de exigencia hacia sus colaboradores con el fin de obtener una excelente producción, pero a consecuencia de lo mencionado las personas sufren un desgaste físico y emocional produciéndoles estrés que es una de las principales causas para el desarrollo de los riesgos psicosociales y tienen como resultado lo siguiente: agotamiento mental, somatización en dolencias físicas (gastritis, migrañas, lumbalgias, etc), es por eso que debe existir un equilibrio entre la parte laboral y la salud de los trabajadores para evitar el desarrollo de enfermedades o accidentes ocupacionales.

Por lo tanto, dentro de esta investigación podemos resaltar que la dimensión con mayor prevalencia es exigencias cuantitativas que tiene relación directa con el volumen – tiempo de trabajo y exigencias de tipo emocionales que tiene que ver cuando se trabaja con demás personas. En cuanto al volumen del trabajo en relación al tiempo está la primera sub-dimensión que se denomina exigencias cuantitativas que se deriva de la cantidad de trabajo que tienen los colaboradores, la segunda dimensión que es ritmo de trabajo, es decir la intensidad del trabajo que se relaciona con la cantidad y el tiempo.

La dimensión con mayor prevalencia es ritmo de trabajo, el 98% evidencia que todo el grupo de colaboradores está afectado porque mencionan que el ritmo se acelera según los días, por ejemplo, cuando son fines de semanas y días festivos no tienen descanso alguno, para satisfacer al máximo a los clientes, además dicen que no sienten que ellos pueden descansar por unos minutos antes de realizar la siguiente actividad. Es por eso que, la cantidad de trabajo, con muy poco tiempo y el ritmo acelerado de trabajo que se presenta afecta indirectamente a los trabajadores en la parte emocional.

En esta cadena hotelera la dimensión de exigencias cuantitativas representa el 49% de sus trabajadores, ya que los mismos expresaron que, por la falta personal dentro del área, de organización, de herramientas para elaborar sus actividades y de tiempo no pueden culminar sus actividades en el tiempo establecido que son las ocho horas de trabajo y así se acumula se va acumulando el trabajo y posteriormente tienen dificultades para ponerse al día.

En los datos obtenidos en la escala emocional, podemos concluir que al trabajar con y para otras personas, y también al estar expuesto al comportamiento de los usuarios, se crea una postura de apariencia neutral que será independiente al comportamiento del cliente tanto interno como externo, y de esta manera se genera un desgaste emocional que en el largo plazo puede influir como riesgo psicosocial. Y esto se ha demostrado con los resultados obtenidos, en la dimensión de las exigencias de esconder emociones el 46,8% los trabajadores mencionan que si les afecta la relación que tienen con los (huéspedes, compañeros de trabajo, etc) en cuanto a la amabilidad y también la mayor parte de ellos dice mencionan que si ocultan emociones dentro del trabajo. En cuanto a exigencias emocionales que puntúa con el 53,1% algunos de los colaboradores mencionan que, si les afecta emocionalmente su trabajo porque reciben quejas, reclamos, etc por parte de clientes que no están satisfechos con el trabajo que realizan y su estado de ánimo cambia por completo.

Además cabe mencionar que el resultado obtenido en la escala conflicto de rol, dado que, sí existe una incertidumbre sobre la delimitación de funciones en su rol de trabajo, sin embargo, la mayoría de colaboradores manifestaron en los grupos focales que para ellos no es un riesgo ya que aprovechan de dicha situación para expandir sus conocimientos en las diversas áreas, ya que, en la industrial de la hotelería y turismo, al ser poli-funcionales tienen mayor posibilidad de crecimiento profesional, por lo tanto,

este se consideraría un riesgo psicosocial positivo, ya que incentiva al crecimiento profesional.

De esta manera se responde el primer objetivo específico, brindando así, los resultados obtenidos después de diagnosticar los factores de riesgo psicosocial que afectan a los colaboradores de un hotel de la ciudad de Cuenca a partir de la herramienta Ista-21.

El plan de prevención para los factores de riesgos psicosociales se ha elaborado a partir de los resultados obtenidos de esta investigación, está diseñado para que se pueda optar por varias alternativas que podrían tener un impacto a mediano y largo plazo en la salud de los trabajadores. Se ha tomado en cuenta las dimensiones de mayor prevalencia, es por esto que, el mismo está estructurado de tal manera que las dimensiones más desfavorables (ritmo de trabajo, conflicto de rol, exigencias emocionales, exigencias cuantitativas, doble presencia y exigencia de esconder emociones) y medianamente desfavorables (calidad de liderazgo, apoyo social de compañeros y previsibilidad) mejoren para generar un desarrollo y optimizar el trabajo del personal de la cadena hotelera, de esta forma se podría lograr resultados para que los colaboradores se sientan más satisfechos y realicen de mejor manera sus actividades laborales y estén comprometidos con el hotel.

RECOMENDACIONES

- Tomar en consideración el plan de prevención de riesgos psicosociales, ya que, está elaborado en base a los resultados obtenidos en este estudio, de esta manera se podrá evidenciar el desarrollo en el estado del personal que a corto, mediano y largo plazo generarán un beneficio ganar-ganar.
- Evaluar la posibilidad de incrementar los turnos rotativos para evitar que los colaboradores trabajen dobles jornadas y así ellos puedan descansar los periodos necesarios, y logren conciliar de mejor manera la relación trabajo-hogar, esto se logrará contratando más personal para cubrir jornadas extensas.
- Socializar de manera anual las funciones de cargo y las actualizaciones que se realizan constantemente, para que los empleados puedan entender el rol que cumplen dentro de su departamento y a su vez en la organización para el logro de objetivos organizacionales.
- Concientizar a los directivos del hotel sobre la importancia de la conciliación trabajo – hogar, de esta forma se podrá evidenciar una mayor productividad en los empleados al estar más descansados.
- Trazar los valores organizacionales y practicarlos de tal forma en que se cree una cultura de compromiso organizacional y familiar, no solamente en el logro económico.
- Tomar en cuenta el presente estudio para futuras investigaciones de los riesgos psicosociales en otros escenarios de servicios tales como la hotelería y turismo, ya que, este ámbito organizacional implica gran impacto psicosocial en los empleados.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, Villalón, Hirmas, & Pastorino. (Enero de 2012). Adaptación y análisis psicométrico de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el trabajo en Chile: versión media del CoPsoQ. Chile: ResearchGate.
- CoPso Q Iastas 21. (Julio de 2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos*. (A. y.-C. Instituto Sindical de Trabajo, Editor) Obtenido de [https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20\(24-07-2014\).pdf](https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(24-07-2014).pdf)
- Díaz Zazo, P. (2009). Prevención de riesgos laborales. Madrid, España: Paraninfo, S.A. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=8yg_KPZK4ukC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Escobar, J., & Bonilla-Jimenez, F. (2015). GRUPOS FOCALES: UNA GUÍA CONCEPTUAL Y METODOLÓGICA. *CUADERNOS HISPANOAMERICANOS DE PSICOLOGÍA*, 9(1), 51-67. Obtenido de CUADERNOS HISPANOAMERICANOS DE PSICOLOGÍA: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/957/1/Gupos%20focales%20una%20gu%C3%ADa%20conceptual%20y%20metodol%C3%B3gica.pdf>
- García, M. M., Iglesias, S., Saleta, M., & Romay, J. (18 de octubre de 2016). Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza universitaria: diagnóstico y prevención. 173–182. Coruña, España: Journal of Work and Organizational Psychology. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2016.07.001>
- García, K. (2018). *Factores de riesgos psicosociales en la empresa B&B Murillo S.A.C., Arequipa 2016*. Obtenido de Universidad Tecnológica del Perú: <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/1790>
- Gil-Monte. (04 de 2009). ALGUNAS RAZONES PARA CONSIDERAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y SUS CONSECUENCIAS EN LA SALUD PÚBLICA. Valencia, España: Rev Esp Salud Pública.

- Gil-Monte, P. (30 de Mayo de 2012). RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y SALUD OCUPACIONAL. 29, 2. Perú: Rev Peru Med Exp Salud Publica. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n2/a12v29n2.pdf>
- Hamui-Sutton, A., & Varela-Ruiz, M. (2010). La técnica de grupos focales. *Revista Investigación en Educación Médica*, 2(1), 55-60. Obtenido de http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num01/09_MI_HAMUI.PDF
- Henry, M. L. (6 de agosto de 2018). La creciente incidencia de los riesgos psicosociales. Salud laboral en el escenario productivo actual. *Revista de Ciencias Sociales*. Obtenido de <http://www.scielo.edu.uy/pdf/rcs/v32n44/1688-4981-rcs-32-44-171.pdf>
- ISTAS. (2014). Qué es ISTAS. Recuperado el 17 de Mayo de 2017, de <http://www.copsoq.istas21.net>: http://www.copsoq.istas21.net/index.asp?ra_id=45
- Lavarello, J., & Gómez, M. (2017). RIESGOS PSICOSOCIALES EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE SANTIAGO DE CHILE. *Revista de Salud Pública*, 21(3), 10. doi:<http://dx.doi.org/10.31052/1853.1180.v21.n3.17326>
- Leyton Pavez, Valdés Rubilar A., & Huerta Riveros C. (2017). Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud. *Salud pública*, 8.
- Ministerio del trabajo. (16 de junio de 2017). Normativa erradicacion de la discriminacion en el ámbito laboral. Quito, Pichincha, Ecuador: acuerdo ministerial 0082-2017.
- Moncada Lluís, S. Llorens Serrano, Font Corominas, a, Galtés Camps, & Navarro Giné, a. (2008). Exposición a riesgos psicosociales entre la población asalariada en españa: valores de reerencia de las 21 dimensiones del cuestionario COPSOQ21. *Salud pública*, 10.
- Mora Salas, M. (septiembre de 2003). El riesgo laboral en tiempos de globalización. *Estudios sociológicos*. México: Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=59806306>
- Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Madrid, España: Med Segur trab (internet) Suplemento 1: 1-262.

- Muñoz, D., Orellano, N., & Hernández, H. (Septiembre de 2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente*.
- Organización Internacional del Trabajo (2017). Seguridad y salud en el trabajo. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: <http://ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>
- Pujol Cols, & Arraigada, M. (2017). Propiedades psicométricas del cuestionario de riesgos psicosociales copsoq-istas21 y aplicación en docentes argentinos. *Scielo*, 31.
- Rojas, D. M., Orellano, N., & Palma, H. H. (1 de julio de 2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente* 21(40) 532-544. doi: <https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3090>
- Vega, J., Vargas, M., Amores, P., & Arias, S. (Noviembre de 2017). Riesgos psicosociales y la seguridad industrial en las lavanderías textiles del cantón pelileo. *Revista de Comunicación de la SEECI*.
- Vega, J. d. (2017). *Riesgos psicosociales en el trabajo y funcionalidad familiar en colaboradores de una empresa hotelera de Arequipa*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <http://servicios.uss.edu.pe/handle/uss/4763>

ANEXOS

Anexo 1

Diseño de tesis aprobado

Oficio No.166-19-FE-UDA
Santa Ana de los Rios de Cuenca, 11 de abril del 2019

Mst. Mario Moyano M. (Directora)
Mst. Carlos González P. (Tribunal)
Mst. César Palacios R. (Tribunal)
Ciudad.

De mi consideración:

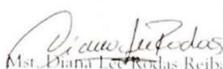
Con fecha 10 de abril de 2019 el Consejo de Facultad aprobó el diseño de trabajo de grado titulado "EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES DE LOS TRABAJADORES EN UN HOTEL DE LA CIUDAD DE CUENCA" del estudiante: Iván Andrés Quesada Chica.

El plazo que deberá transcurrir para la presentación del trabajo de titulación es de 6 meses.

El señor Iván Andrés Quesada Chica: no finaliza los estudios hasta la presente fecha.

El interesado está en la obligación de entregar al Director (a), de tesis copia del diseño aprobado.

Atentamente,


Mst. Diana Leizaola Reibanch
Decana (e) de la Facultad de Filosofía

c.c.: Estudiante (s)
Junta Académica POR.

Anexo 2

Carta de realización tesis Four Points by Sheraton Cuenca

Cuenca, 07 de AGOSTO del 2020

UNIVERSIDAD DEL AZUAY



FIDEICOMISO HOTEL PROYECTO CUENCA

Por medio de la presente certifico que **IVAN ANDRÉS QUESADA CHICA**, con **cedula, 0105876122**, realizó su proyecto de tesis en el **FIDEICOMISO HOTEL PROYECTO CUENCA** (HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON), en el departamento de **Talento Humano** con el tema **"EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DE LOS TRABAJADORES EN UN HOTEL DE LA CIUDAD DE CUENCA"**.

El(la) trabajador(a) **IVAN ANDRÉS QUESADA CHICA** puede hacer uso del presente certificado como a bien tuviere.

Atentamente,

ING. BRYAN ROSERO LOOR | JEFE DE TALENTO HUMANO
Four Points By Sheraton Cuenca
Telefono: 07-602 2000 ext. 160



Hoteles



Av. Circunvalación Sur y Av. Felipe II (Junto al Mall del Río)
Cuenca, Ecuador

T 593 7 602 2000 - F 593 7 602 2003

WWW.GHLHOTELES.COM • WWW.FOURPOINTSCUENCA.COM

Anexo 3

Cuestionario CoPsoQ Iistas 21



**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**

Versión media para empresas de 25 y más trabajadores/as

Adaptación para el estado español del Cuestionario

Psicosocial de Copenhagen, CoPsoQ (Versión 2, 2014)

Empresa: **Four Points by Sheraton Cuenca**

Fecha de respuesta: **Mayo 2019**

Versión española del CoPsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.



INSTRUCCIONES

La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar **la evaluación de riesgos psicosociales**. Su objetivo es identificar, localizar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlas.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL y ANÓNIMO**. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen **varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación, ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN** entre las posibles respuestas: "*siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca*". Si tienes más de un empleo, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en **Four Points by Sheraton Cuenca**.

Es muy importante que contestes **TODAS LAS PREGUNTAS** ya que muchas se tratan conjuntamente, de manera que si dejas alguna pregunta sin contestar es probable que otras que hayas contestado se anulen y se pierda información para el análisis de resultados.

Forma de recogida del cuestionario: **Presencial. El día de recogida será el domingo, 05 de mayo de 2019.**

Para llevar a cabo el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales, se ha creado un **Grupo de Trabajo** formado por representantes de la dirección de la empresa, Bryan Rosero Jefe de Talento Humano Four Points by Sheraton Cuenca, representantes de los trabajadores/as, Segumedik, y personal técnico del Servicio de Prevención, Iván Quesada Tesista de la Universidad del Azuay. Si necesitas realizar alguna consulta te puedes dirigir a cualquiera de sus miembros.

Esta introducción al cuestionario supone una garantía legal de que todo el personal que va a trabajar para esta evaluación de riesgos, asumen y cumplen rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Una vez analizados, todos los cuestionarios serán destruidos.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar

1) Eres:

- 1 Mujer
- 2 Hombre

2) ¿Qué edad tienes?

- 1 Menos de 31 años
- 2 Entre 31 y 45 años
- 3 Más de 45 años

Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en Four Points by Sheraton Cuenca y tus condiciones de trabajo.

3) Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- 1 Ama de llaves
- 2 Contraloría
- 3 Recepción
- 4 Cocina
- 5 Servicio
- 6 Talento Humano
- 7 Sistemas
- 8 Gestión de Riesgos y Protección
- 9 Calidad
- 10 Mantenimiento
- 11 Mercadeo y ventas

4) Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- 1 Responsable de establecimiento, gerente, contralor/a
- 2 Jefes de área
- 3 Auditores, coordinadores, supervisores,
- 4 Almacenista, barman, coordinador comercial, recepcionistas
- 5 Auxiliares, camareras, hostess, meseros, oficial de GRP, steward

5) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- 1 Generalmente no
- 2 Sí, generalmente de nivel superior
- 3 Sí, generalmente de nivel inferior
- 4 Sí, generalmente del mismo nivel
- 5 Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
- 6 No lo sé

6) En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

7) ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?

- 1 Sí
- 2 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial, pero me pagan como administrativa)
- 3 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa, pero me pagan como comercial)
- 4 No lo sé

8) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en Four Points by Sheraton Cuenca?

- 1 Menos de 30 días
- 2 Entre 1 mes y hasta 6 meses
- 3 Más de 6 meses y hasta 2 años
- 4 Más de 2 años y hasta 5 años
- 5 Más de 5 años y hasta 10 años
- 6 Más de 10 años

9) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con Four Points by Sheraton Cuenca?

- 1 Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)
- 2 Soy fijo discontinuo
- 3 Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)
- 4 Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)
- 5 Soy becario/a
- 6 Trabajo sin contrato

10) Desde que entraste en Four Points by Sheraton Cuenca ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- 1 No
- 2 Sí, una vez
- 3 Sí, dos veces
- 4 Sí, tres o más veces

11) Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un sábado al mes
- 4 Dos sábados
- 5 Tres ó más sábados al mes

12) Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un domingo al mes
- 4 Dos domingos
- 5 Tres ó más domingos al mes

13) ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- 1 Jornada partida (mañana y tarde)
- 2 Turno fijo de mañana
- 3 Turno fijo de tarde
- 4 Turno fijo de noche

5 Turnos rotatorios excepto el de noche

6 Turnos rotatorios con el de noche



14) ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

1 No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida

2 Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos

3 Tengo hasta 30 minutos de margen

4 Tengo más de media hora y hasta una hora de margen

5 Tengo más de una hora de margen

15) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?

1 Siempre

2 Muchas veces

3 Algunas veces

4 Sólo alguna vez

5 Nunca

16) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

1 Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas

2 Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas

3 Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas

4 Sólo hago tareas muy puntuales

5 No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

17) ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?

1 Siempre

2 Muchas veces

3 Algunas veces

4 Sólo alguna vez

5 Nunca

18) Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para Four Points by Sheraton Cuenca?

1 30 horas o menos

- 2 De 31 a 35 horas
- 3 De 36 a 40 horas
- 4 De 41 a 45 horas
- 5 Más de 45 horas



19) Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?

- 1 Ninguno
- 2 Algún día excepcionalmente
- 3 De 1 a 5 días al mes
- 4 De 6 a 10 días al mes
- 5 11 o más días al mes

20) Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) En tu departamento o sección falta personal	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) La planificación es realista	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	1 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

21) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

22) Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

- 1 300 dólares o menos
- 2 Entre 301 y 450 dólares
- 3 Entre 451 y 600 dólares
- 4 Entre 601 y 750 dólares
- 5 Entre 751 y 900 dólares
- 6 Entre 901 y 1.200 dólares
- 7 Entre 1.201 y 1.500 dólares
- 8 Entre 1.501 y 1.800 dólares
- 9 Entre 1.801 y 2.100 dólares
- 10 Entre 2.101 y 2.400 dólares
- 11 Entre 2.401 y 2.700 dólares
- 12 Entre 2.701 y 3.000 dólares
- 13 Más de 3.000 dólares

23) Tu salario es:

- 1 Fijo
- 2 Una parte fija y otra variable
- 3 Todo variable (a destajo, a comisión)

24) Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) tienes que trabajar muy rápido?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
n) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
o) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
q) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

25) Continuando con las exigencias y contenidos de tu trabajo, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tus tareas tienen sentido?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) las tareas que haces te parecen importantes?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tu trabajo te afecta emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) te sientes comprometido con tu profesión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

26) Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tu trabajo tiene objetivos claros?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

27) Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

28) Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

¿Estás preocupado/a por ...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) si te cambian de tareas contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) si te despiden o no te renuevan el contrato?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

29) Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas. ¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo es valorado por la dirección?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) la dirección te respeta en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) recibes un trato justo en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) se solucionan los conflictos de una manera justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) se distribuyen las tareas de una forma justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
n) tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción

30) En general ¿dirías que tu salud es?

- 1 Excelente
- 2 Muy buena
- 3 Buena
- 4 Regular
- 5 Mala

31) Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) te has sentido agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) te has sentido físicamente agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) has estado emocionalmente agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) has estado cansado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) has tenido problemas para relajarte?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) has estado irritable?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) has estado tenso/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) has estado estresado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

32) Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) has estado muy nervioso/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
c) te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
d) te has sentido desanimado/a y triste?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
e) te has sentido feliz?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

33) ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? Elige UNA SOLA RESPUESTA.

- 1 Muy satisfecho/a
- 2 Satisfecho/a
- 3 Insatisfecho/a
- 4 Muy insatisfecho/a