



ECUADOR
UNIVERSIDAD
INTERNACIONAL
SEK
SER MEJORES

FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL COMPORTAMIENTO HUMANO

Trabajo de Titulación Maestría en Gestión del Talento Humano titulado:

“ESTUDIO DE ESTRÉS LABORAL Y JORNADA DE TRABAJO EN LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA PROVIPS, QUITO 2019”.

Realizado por:

MARIA DANIELA MORA VALDEZ

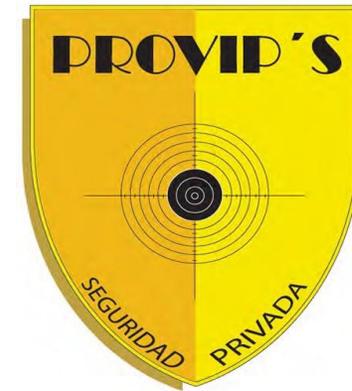
Director del proyecto:

JUAN CARLOS FLORES

Como requisito para la obtención del título de:

MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PROTECCIÓN A PERSONAS IMPORTANTES PROVIP'S CIA LTDA



PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

La siguiente investigación busca determinar la relación del estrés laboral y jornadas de trabajo de los guardias de seguridad de la empresa PROVIPS CIA LTDA.

OBJETIVOS

GENERAL

Evaluar el estrés laboral por jornadas de trabajo en los guardias de seguridad de la empresa PROVIP'S CIA LTDA

ESPECÍFICOS

- Establecer información sociodemográfica del personal de guardias de seguridad.
- Establecer la relación existente entre estrés laboral y jornadas laborales.
- Recomendar estrategias preventivas que ayuden a enfrentar el estrés laboral en los guardias de seguridad en relación a las jornadas de trabajo.

MARCO TEÓRICO

ESTRÉS

Es la respuesta de un individuo al cambio en las circunstancias o a una situación amenazadora.

ESTRÉS LABORAL

Resulta de la interacción del trabajador y las condiciones de trabajo

ESTRÉS LABORAL EN UN GUARDIA DE SEGURIDAD

Están más expuestos a enfermedades psicológicas durante sus tareas laborales que la fuerza laboral general

RIESGOS PSICOSOCIALES

Riesgos laborales y origen variados que involucran la integridad física y la salud mental de los empleados

METODOLOGÍA

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Descriptiva

Detalla las características de la población y el fenómeno que se está estudiando, además existe una pregunta y un diseño de la investigación apoyado con un análisis de datos

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Exploratoria

Implica una búsqueda de referencias bibliográficas y a la realización de encuestas de grupos focales en este caso los guardias de seguridad en la ciudad de Quito.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

1. Encuesta sociodemográfica

ENCUESTA PARA EL PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO	
--	--

Código:	
Cargo:	
Empleador:	

MARQUE SEGÚN CORRESPONDA

1. EDAD 18 - 27 años <input type="checkbox"/> 28 - 37 años <input type="checkbox"/> 38 - 47 años <input type="checkbox"/> 48 años o mas <input type="checkbox"/>	2. ESTADO CIVIL Soltero (a) <input type="checkbox"/> Casado (a)/union libre <input type="checkbox"/> Separado (a)/Divorciado <input type="checkbox"/> Viudo (a) <input type="checkbox"/>
3. GÉNERO Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>	4. NUMERO DE PERSONAS A CARGO Ninguna <input type="checkbox"/> 1 - 3 personas <input type="checkbox"/> 4 - 6 personas <input type="checkbox"/> Más de 6 personas <input type="checkbox"/>
5. NIVEL DE ESCOLARIDAD Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Técnico / Tecnólogo <input type="checkbox"/> Universitario <input type="checkbox"/> Especialista / Maestría <input type="checkbox"/>	6. TENENCIA DE VIVIENDA Propia <input type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Compartida con otra(s) familia(s) <input type="checkbox"/>
7. USO DEL TIEMPO LIBRE Otro trabajo <input type="checkbox"/> Labores domésticas <input type="checkbox"/> Recreacion y deporte <input type="checkbox"/> Estudio <input type="checkbox"/> Ninguno <input type="checkbox"/>	8. ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA Menos de 1 año <input type="checkbox"/> De 1 a 5 años <input type="checkbox"/> De 5 a 10 años <input type="checkbox"/> De 10 a 15 años <input type="checkbox"/> Más de 15 años <input type="checkbox"/>
9. ANTIGÜEDAD EN EL CARGO ACTUAL Menos de 1 año <input type="checkbox"/> De 1 a 5 años <input type="checkbox"/> De 5 a 10 años <input type="checkbox"/> De 10 a 15 años <input type="checkbox"/> Más de 15 años <input type="checkbox"/>	10. JORNADA LABORAL Diurna <input type="checkbox"/> Nocturna <input type="checkbox"/>
11. REALIZA ALGUNA ACTIVIDAD FISICA AL MENOS UNA VEZ POR SEMANA Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	12. CONSUME BEBIDAS ALCOHOLICAS Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
13. FUMA Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	14. LE HAN DETECTADO ALGUNA ENFERMEDAD Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

2. Escala sintomática de estrés SEPPO ARO

Escala sintomática de Estrés. Seppo Aro					
¿Ha padecido alguno de estos síntomas durante el último año?					
Los síntomas que se presentan regularmente relacionados con la menstruación o los que pueden relacionarse con la ingestión de bebidas alcohólicas no deben ser señalados.					
		RARAMENTE O NUNCA	ALGUNAS VECES	FRECUEMENTE	MUY FRECUEMENTE
1	Acidez o ardor en el estómago				
2	Pérdida del apetito				
3	Deseos de vomitar o vómitos				
4	Dolores abdominales				
5	Diarreas u orinar frecuentemente				
6	Dificultades para quedarse dormido				
7	Pesadillas				
8	Dolores de cabeza				
9	Disminución del deseo sexual				
10	Mareos				
11	Palpitaciones o latidos irregulares del corazón				
12	Temblores o sudoración en las manos				
13	Sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico				
14	Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico				
15	Falta de energía o depresión				
16	Fatiga o debilidad				
17	Nerviosismo o ansiedad				
18	Irritabilidad o enfurecimientos				

3. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL								
INFORMACIÓN PERSONAL								
Sexo:		Edad:						
Estado civil:		Nivel de estudios:						
Cargo:		Sucursal:						
INSTRUCCIONES								
El presente cuestionario sirve para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:								
<p>1 si la condición NUNCA es fuente de estrés. 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés. 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés. 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés. 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés. 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés. 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</p>								
No.	Preguntas	Frecuencia						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							

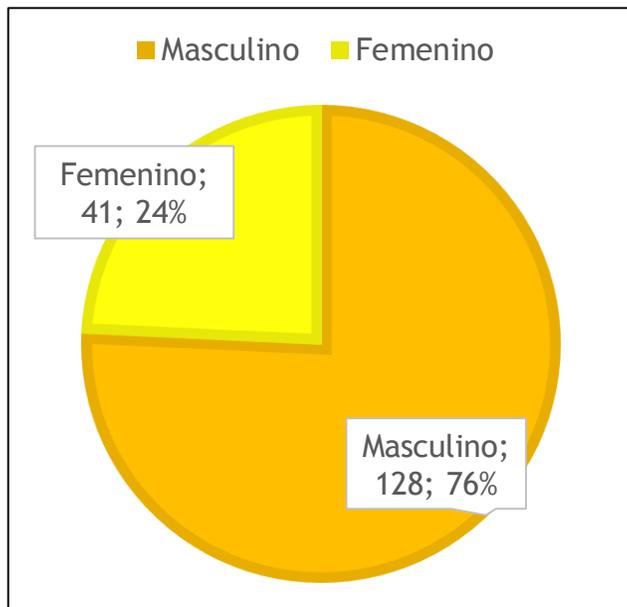
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

FACTORES ESTRESORES EN EL TRABAJO	ITÉMS
Condiciones ambientales de trabajo	8,19,23
Factores intrínsecos	7,9,18,21
Liderazgo y dirección	5,6,13,17
Gestión de Recursos Humanos	3,15,22
Tecnología	4,14,25
Cultura organizacional	2,12,16,24
Clima organizacional	1,10,11,20

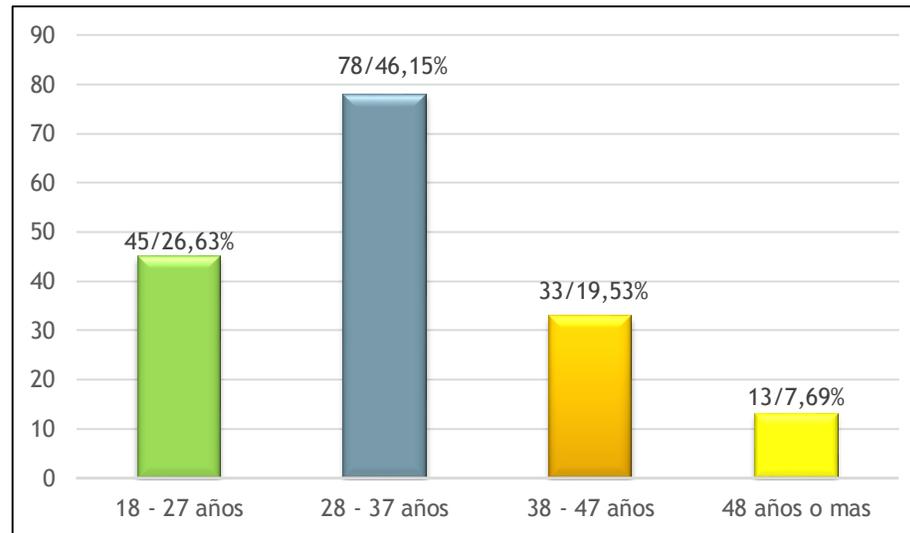
POBLACIÓN

Se tomó como población a los 300 guardias de seguridad y vigilancia que laboran en los diferentes proyectos en la ciudad de Quito en jornadas diurnas y nocturnas; se aplicó la fórmula de muestreo aleatorio simple la cual arrojó que las herramientas de la investigación se les aplicaría a **169** trabajadores de la ciudad de Quito.

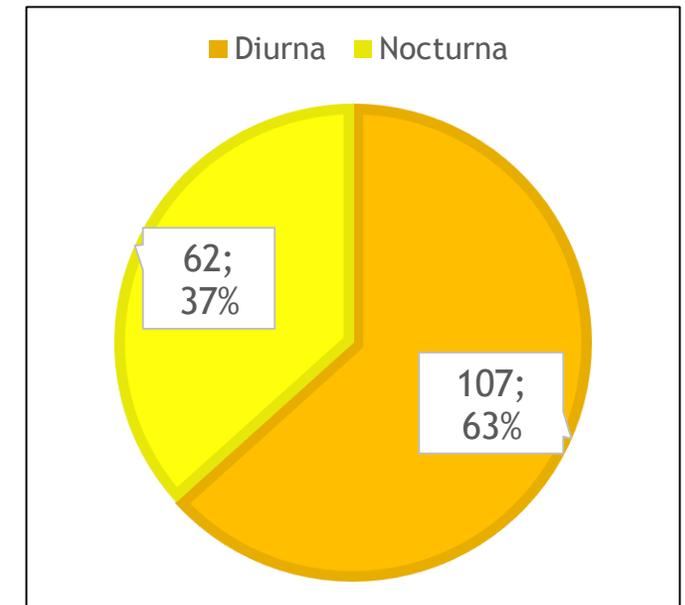
GÉNERO



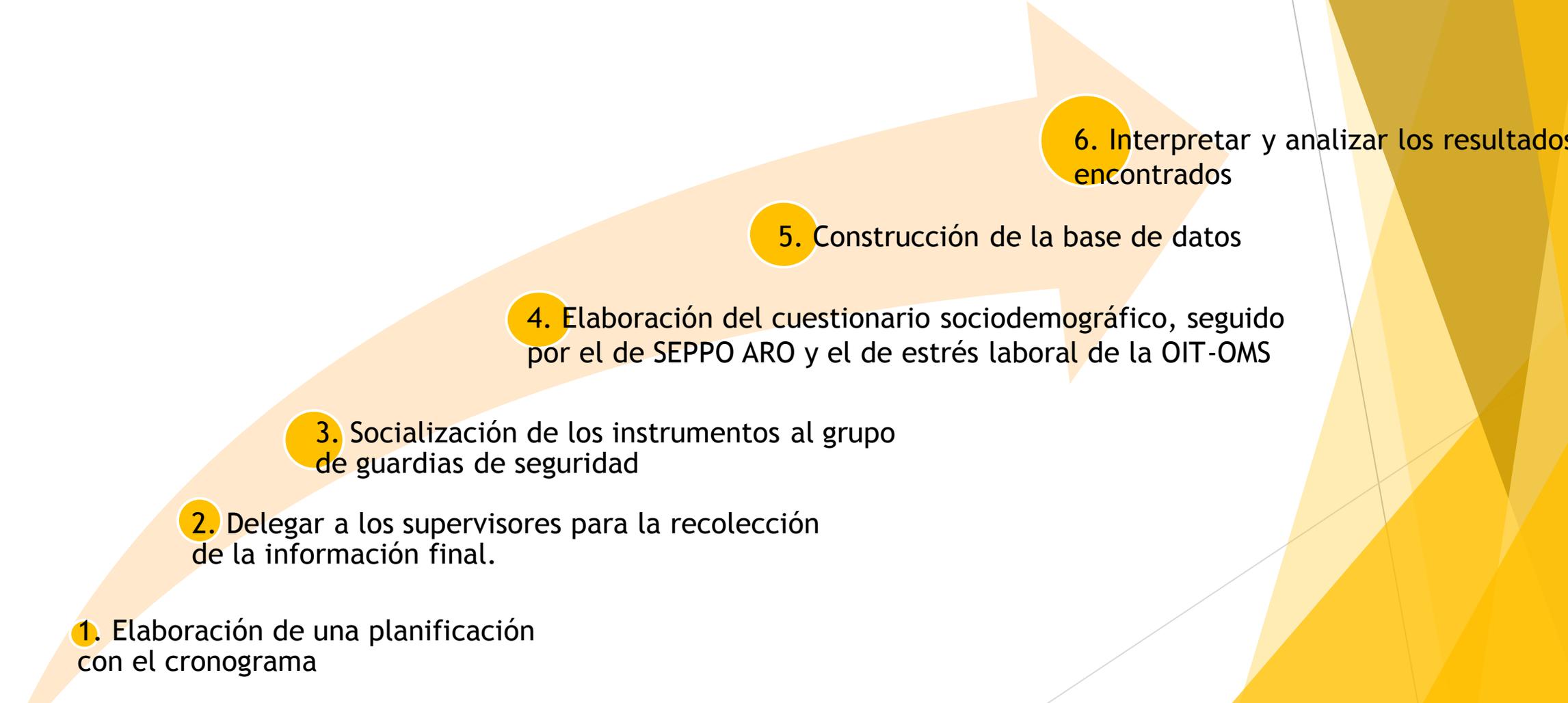
EDAD



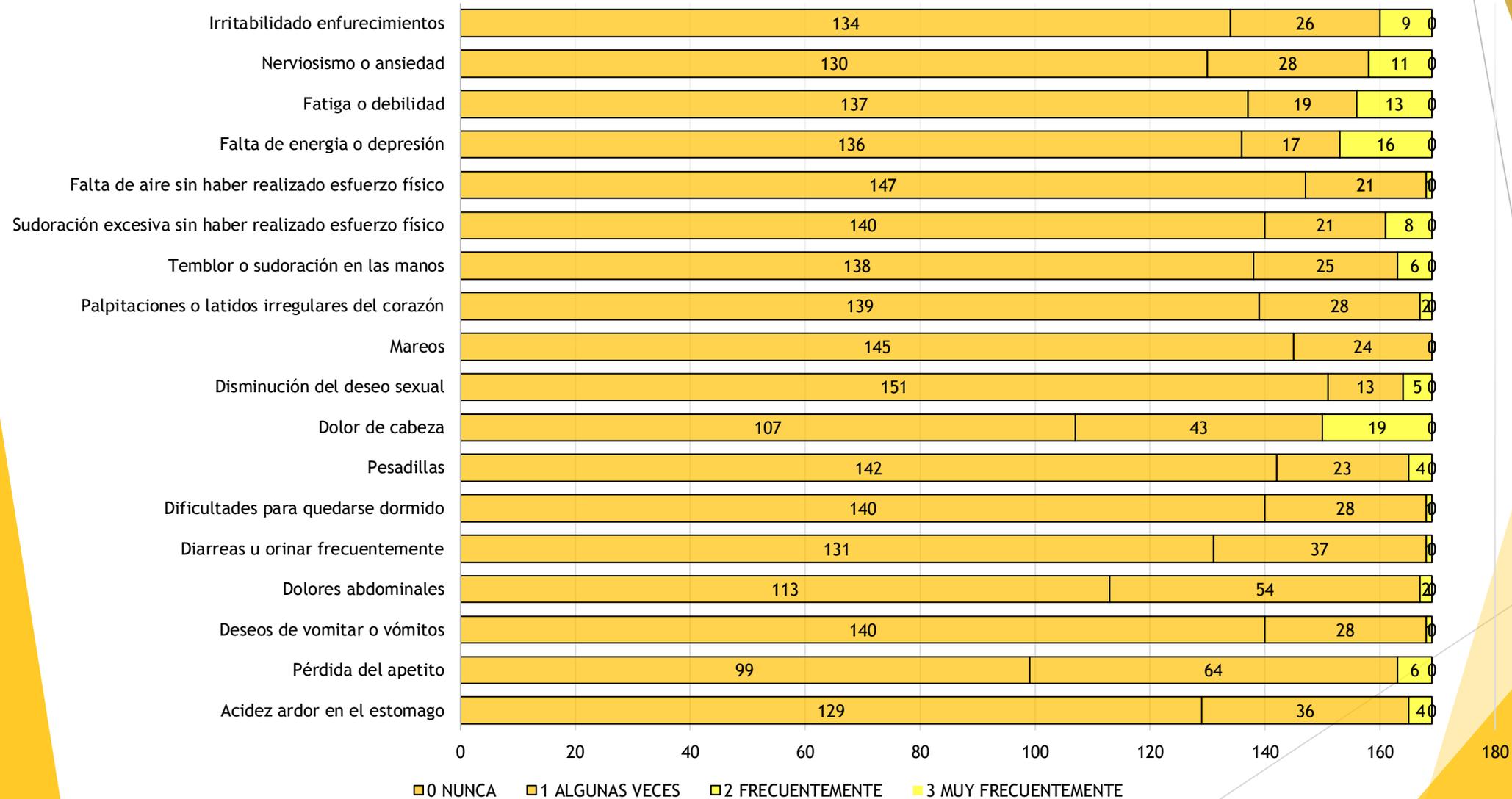
JORNADA LABORAL



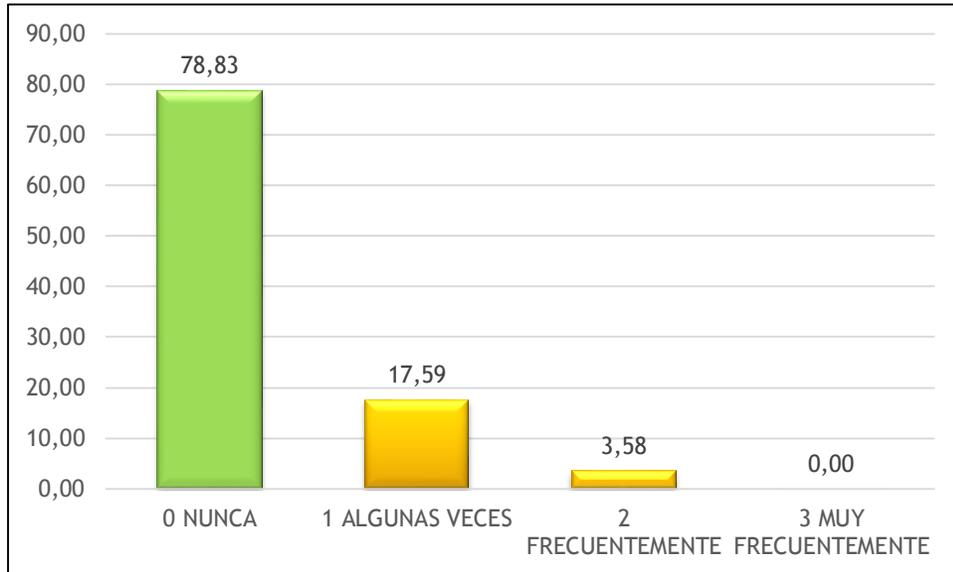
PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

- 
1. Elaboración de una planificación con el cronograma
 2. Delegar a los supervisores para la recolección de la información final.
 3. Socialización de los instrumentos al grupo de guardias de seguridad
 4. Elaboración del cuestionario sociodemográfico, seguido por el de SEPPPO ARO y el de estrés laboral de la OIT-OMS
 5. Construcción de la base de datos
 6. Interpretar y analizar los resultados encontrados

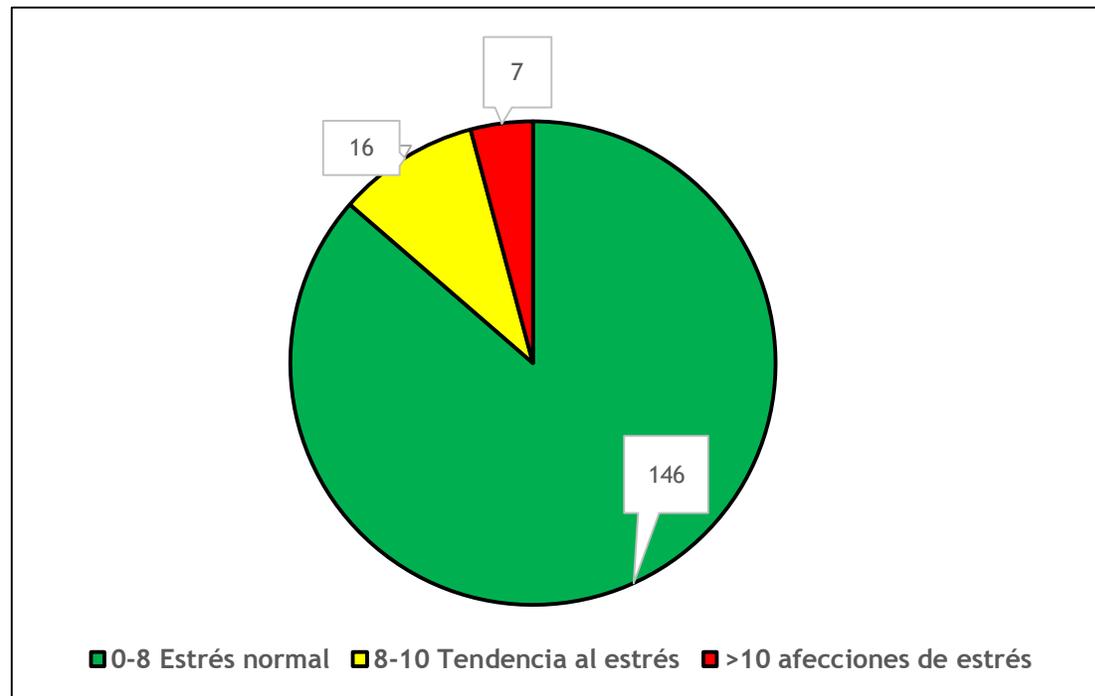
RESULTADOS SEGÚN LA ESCALA SEPO ARO



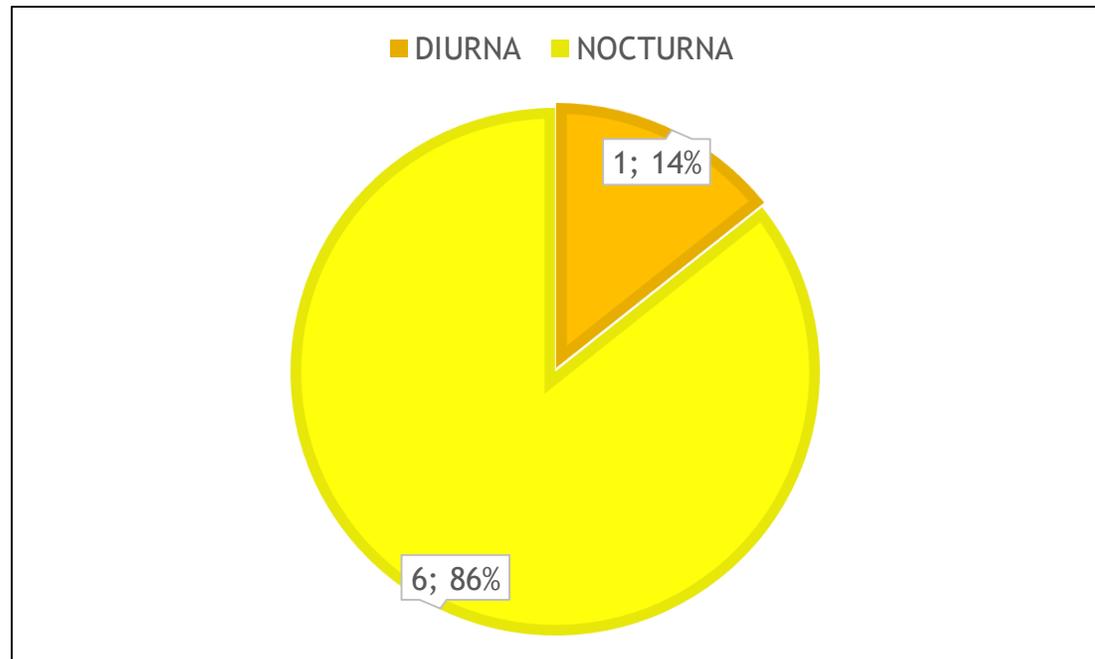
Escala Sintomática de Estrés SEPPO ARO



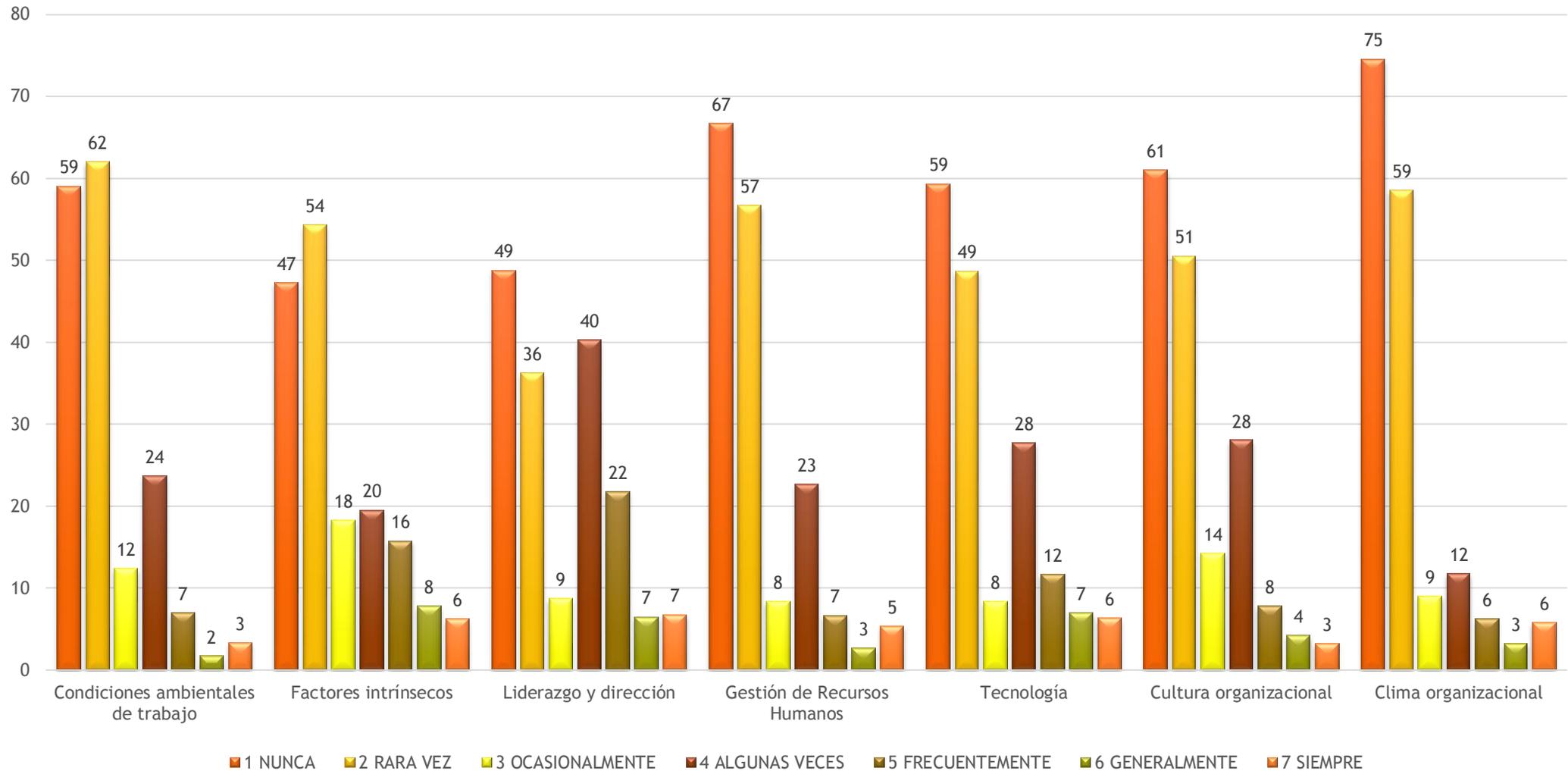
Población de estudio, nivel de estrés según puntuación SEPPPO ARO



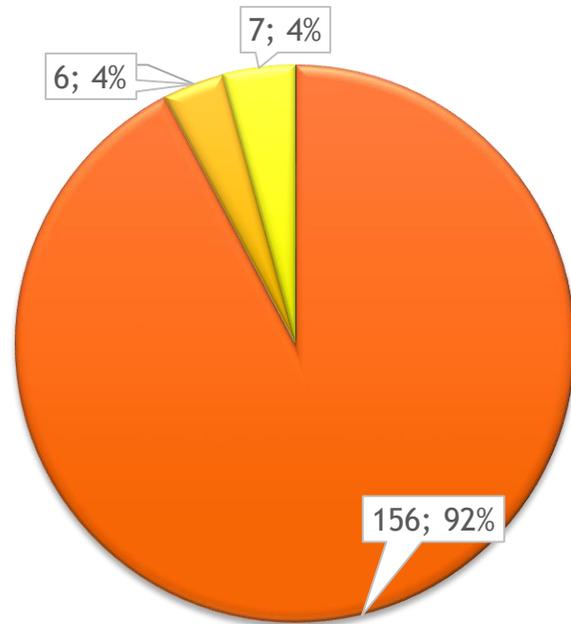
Número de personas con afecciones de estrés según horario de trabajo



RESULTADOS DEL CUESTIONARIO OIT-OMS



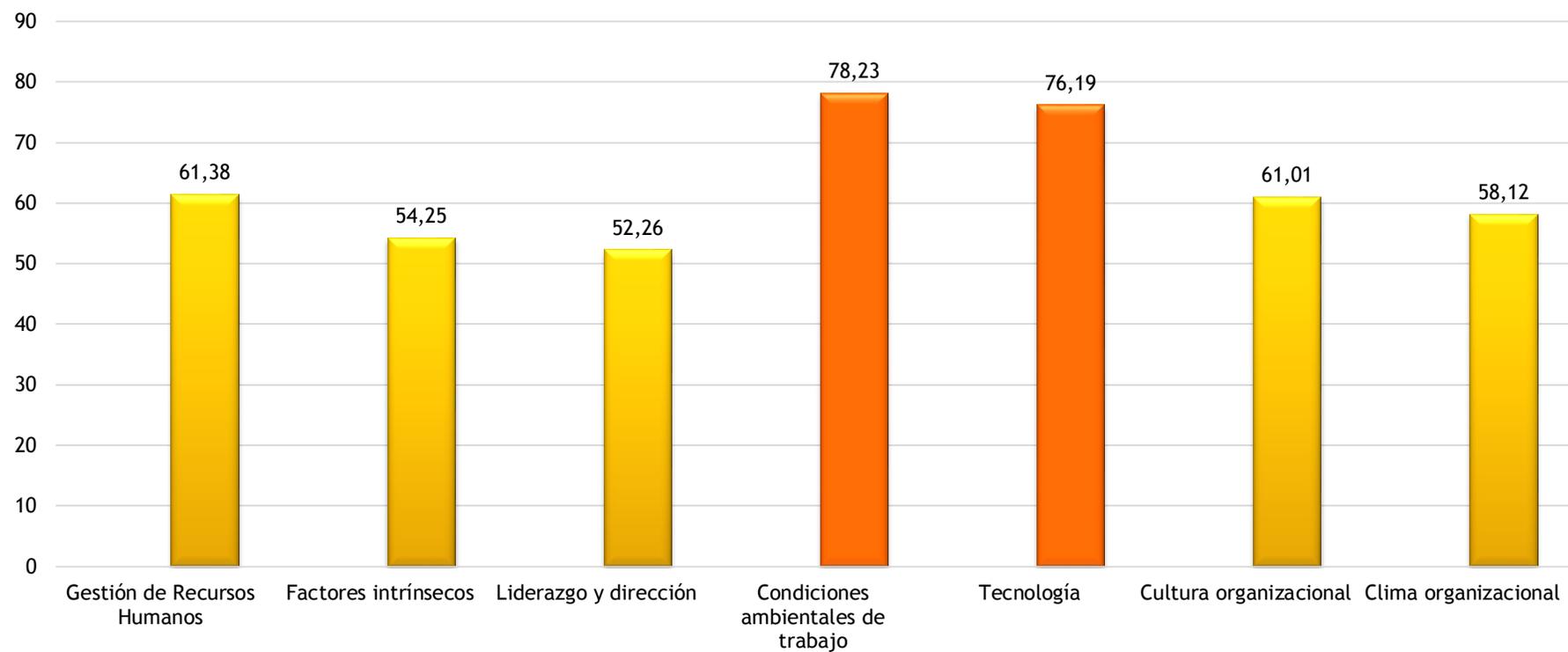
Nivel de estrés laboral en los encuestados



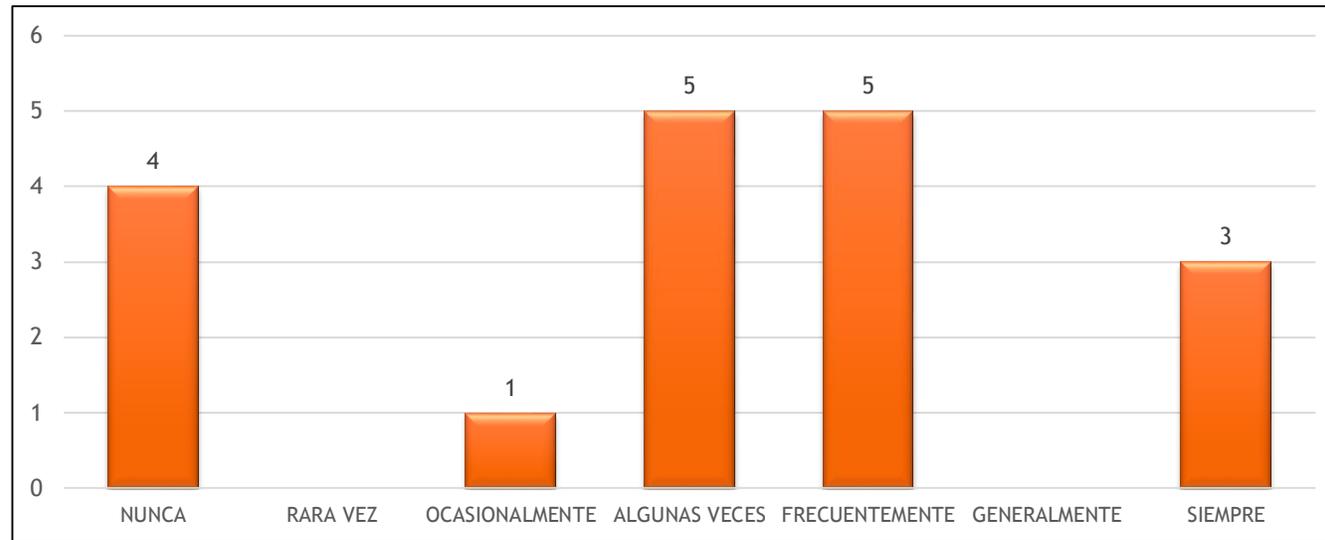
Bajo nivel de estrés	<90,2
Nivel intermedio	90,3-117,2
Estrés	117,3-153,2
Alto nivel de estrés	>153,3

■ Bajo nivel de estrés ■ Nivel intermedio ■ Estrés ■ Alto nivel de estrés

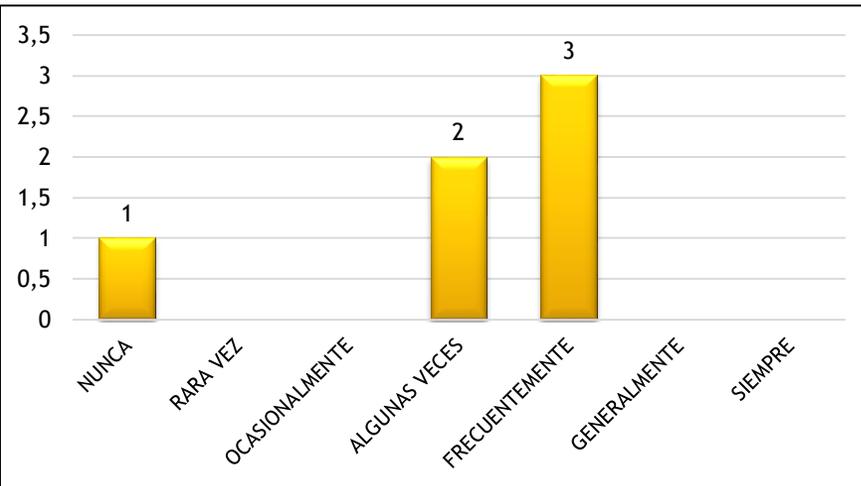
Factores de estrés laboral según nivel “intermedio de estrés”.



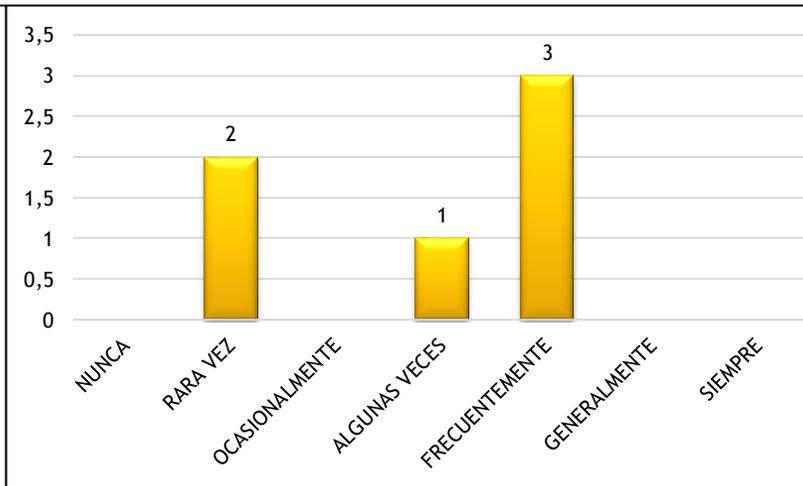
Análisis del factor “Condiciones ambientales de trabajo”



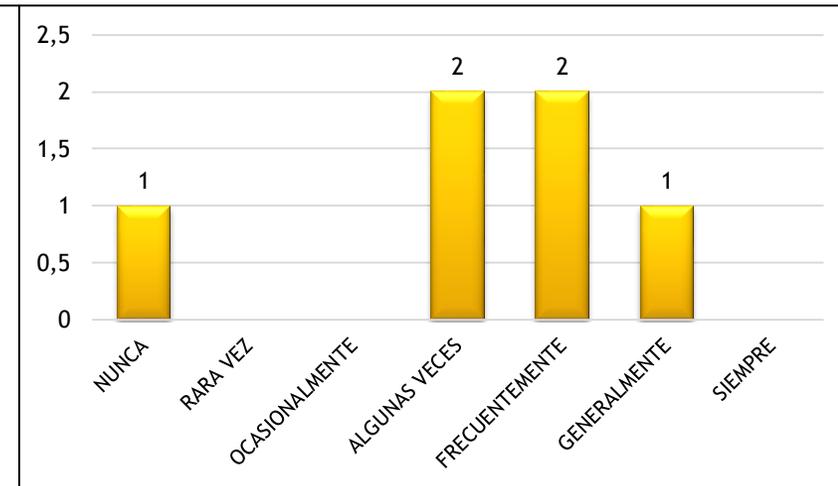
Ítem #3



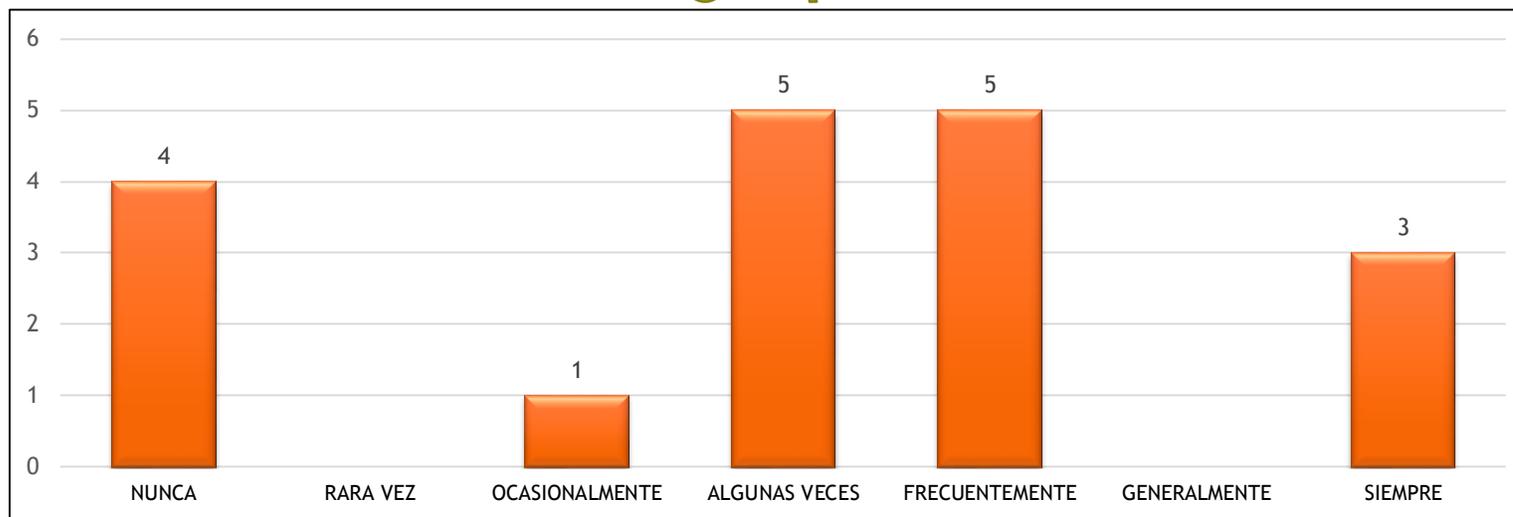
Ítem #15



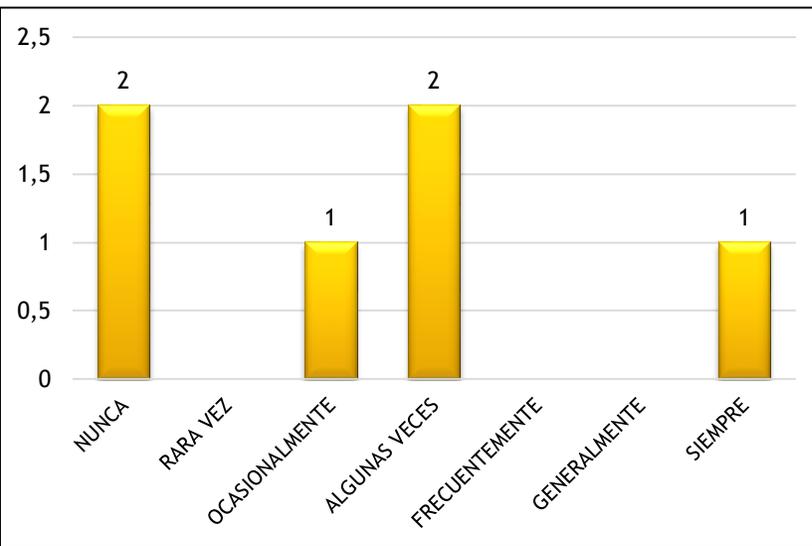
Ítem #22



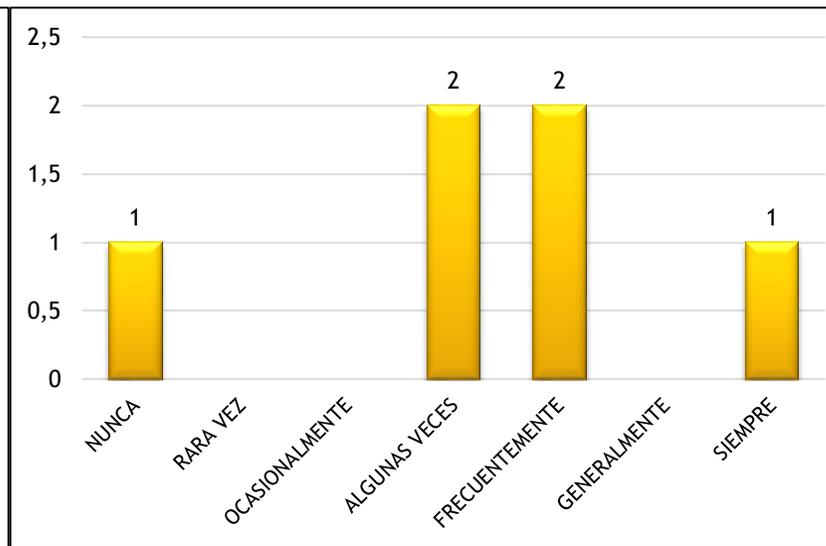
Análisis del factor "Tecnología" por nivel intermedio de estrés



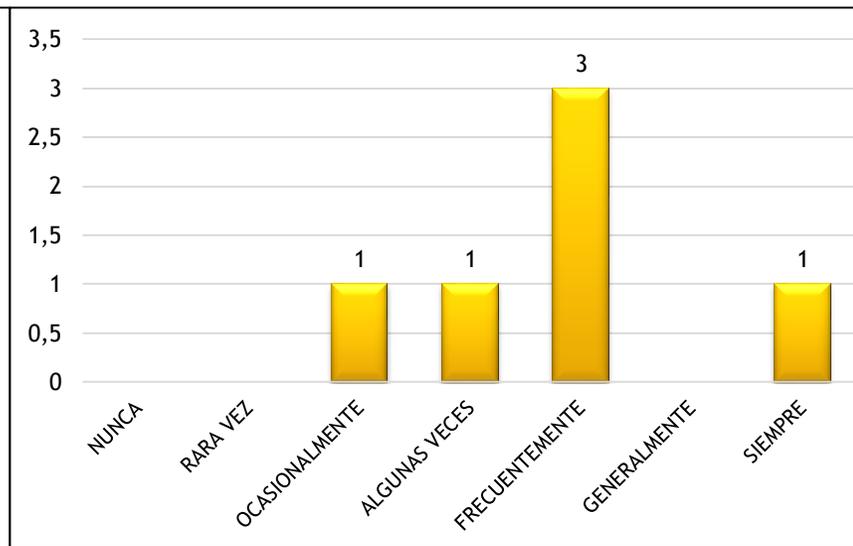
Ítem #4



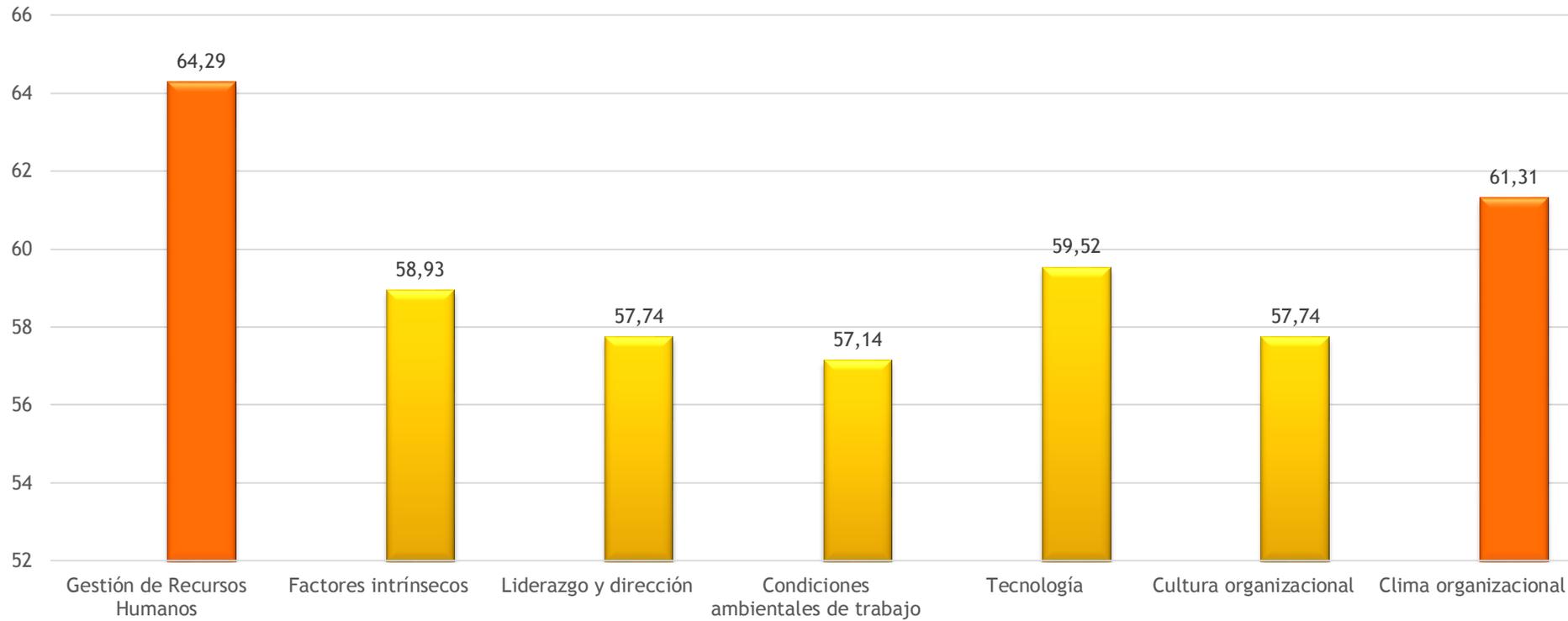
Ítem #14



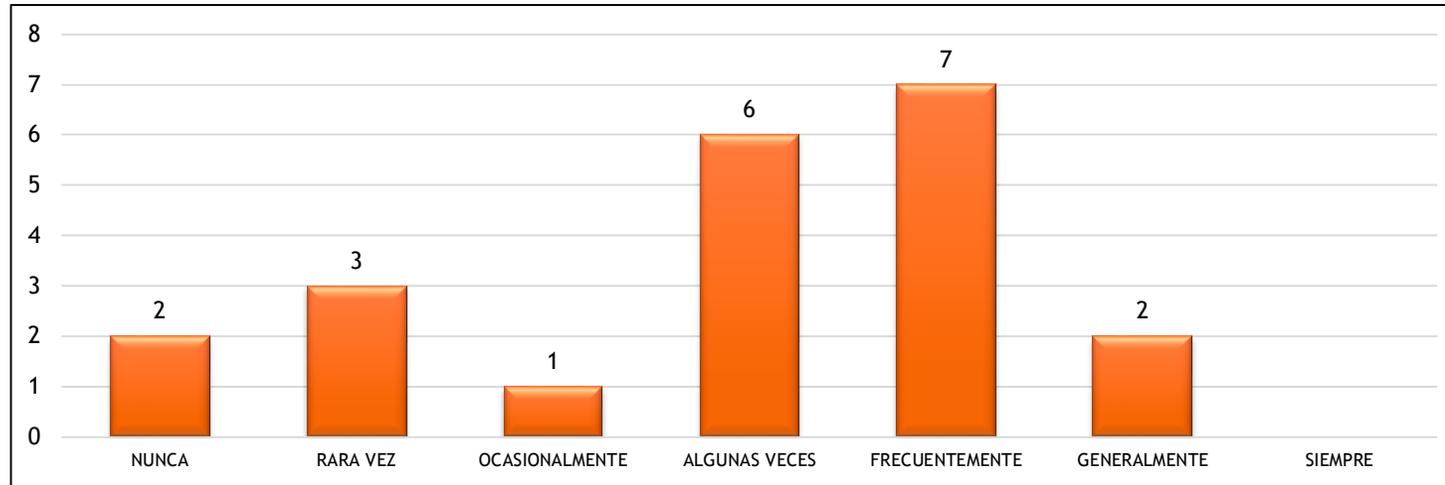
Ítem #25



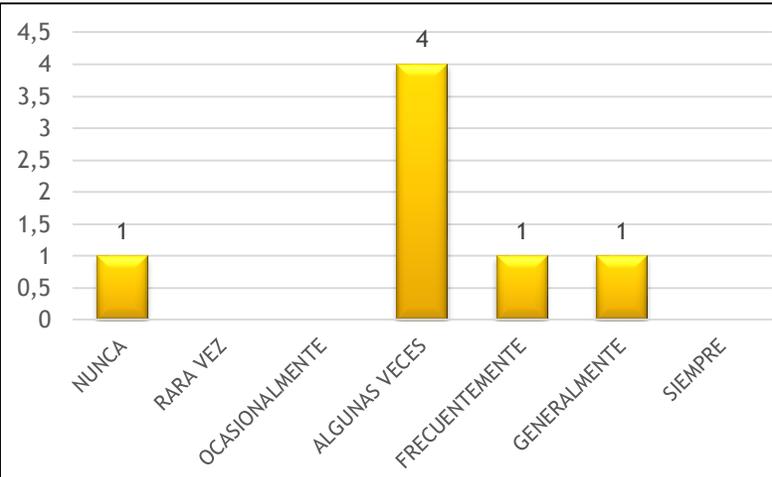
Factores de estrés laboral según nivel de “estrés”.



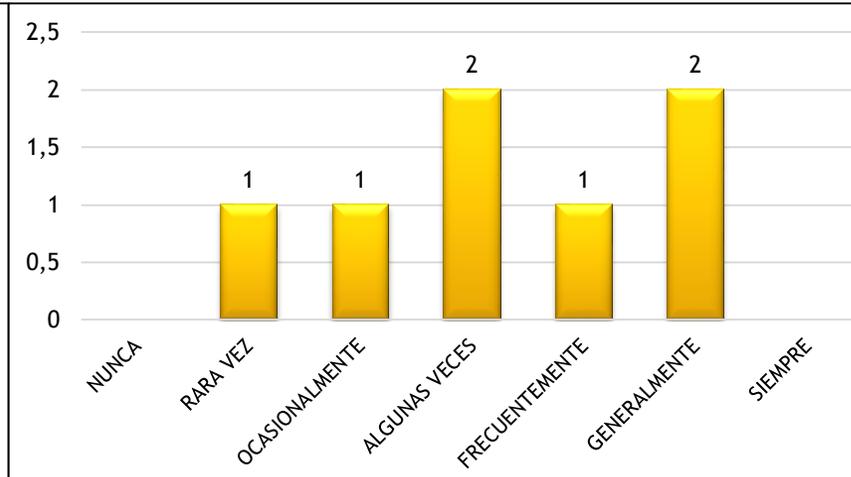
Análisis del factor "Gestión de Recursos Humanos" por nivel de estrés



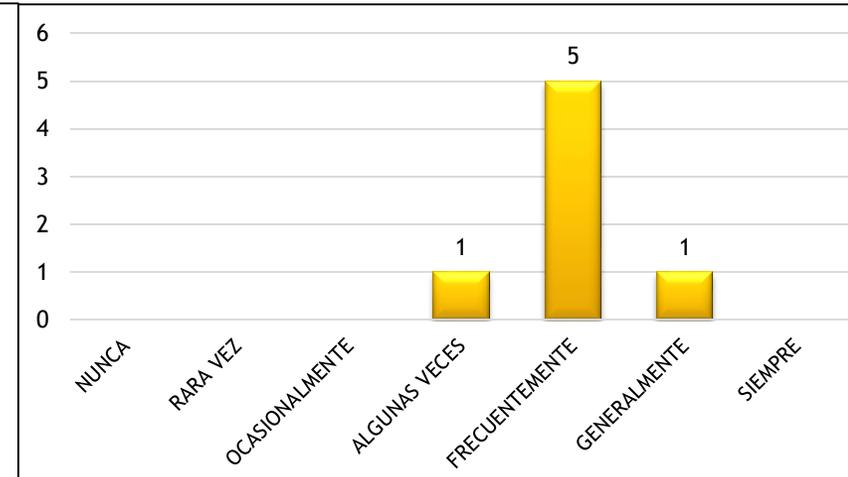
Ítem #8



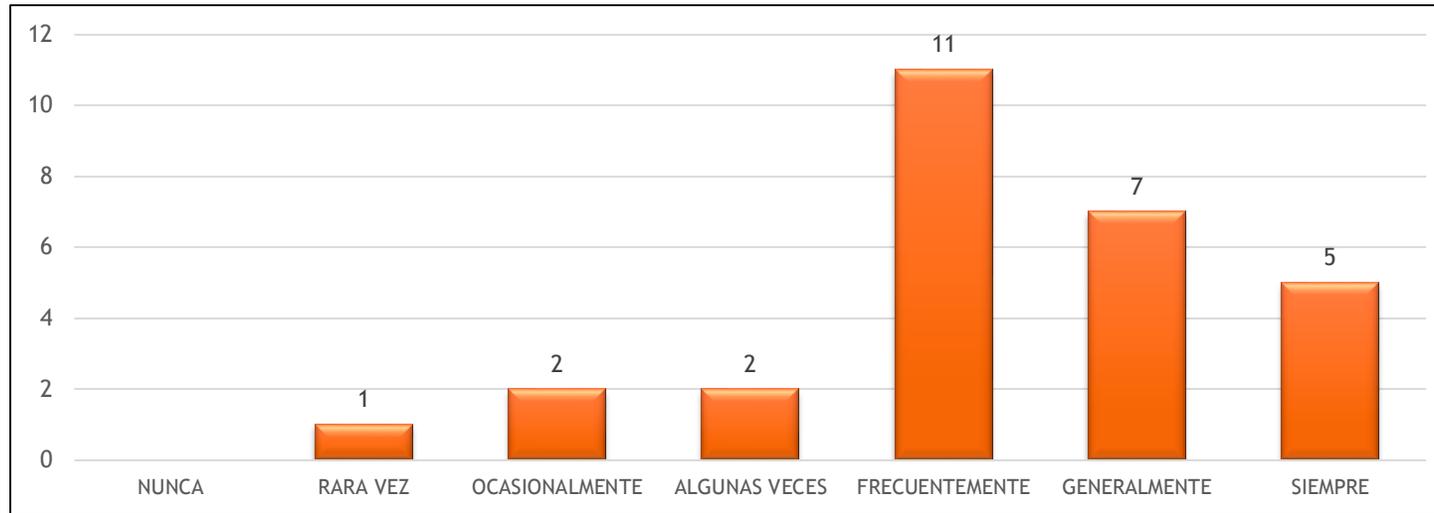
Ítem #19



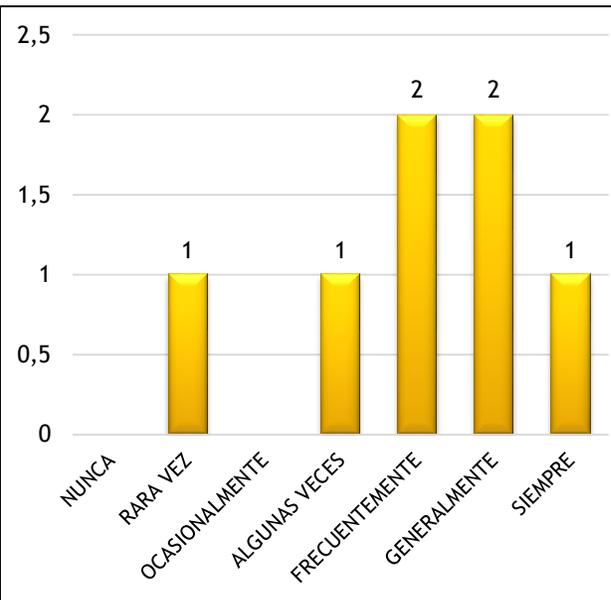
Ítem #23



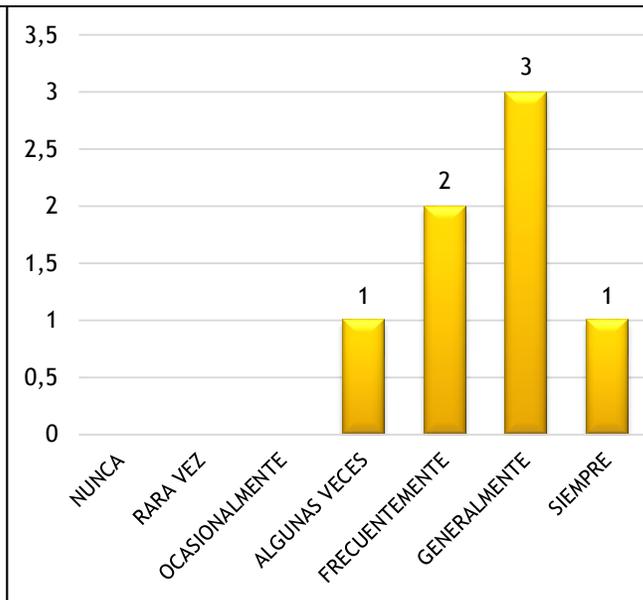
Análisis del factor "Clima organizacional" por nivel de estrés



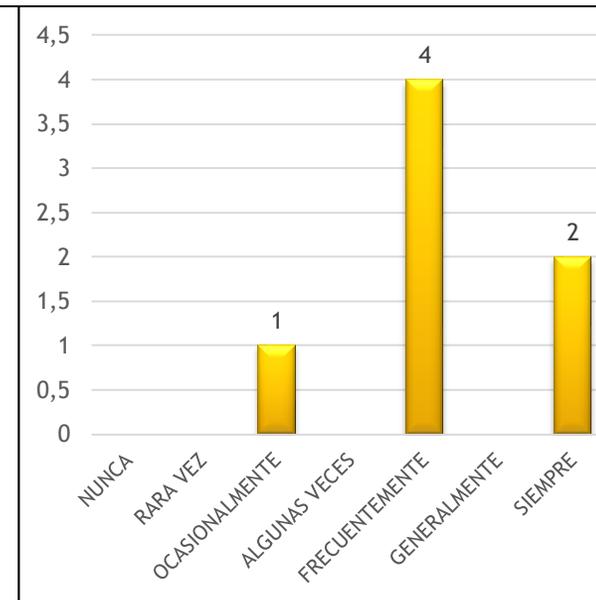
Ítem #1



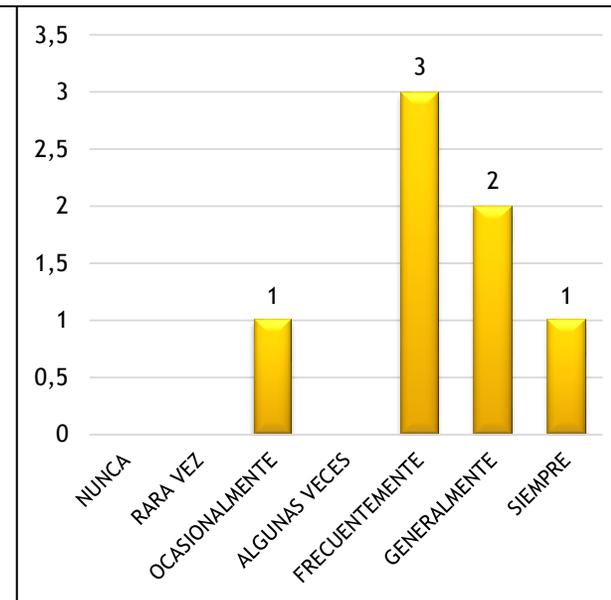
Ítem #10



Ítem #11



Ítem #20



PROPUESTA

PROGRAMA PARA EL MANEJO DE ESTRÉS LABORAL

OBJETIVOS

- Poner en conocimiento al Programa para el manejo de estrés laboral, del personal de guardianía de la empresa PROVIP'S CIA LTDA por jornada laboral, con el propósito de dar información sobre los factores que influyen en el estrés del trabajador y cómo poder mejorarlo.
- Implantar gestiones con la finalidad de mejorar y reducir el estrés laboral del personal de guardias dela empresa PROVIP'S CIA LTDA.
- Aplicación de estrategias en las actividades de los guardias para erradicar los niveles de estrés en ellos, con guías en los procesos que se realizarán.
- Utilizar este programa como una herramienta de disminución de estrés para todos los proyectos de la empresa.

#	DESCRIPCIÓN	TEMAS	OBJETIVO	METODOLOGÍA	BENEFICIARIOS	RESPONSABLES
1	Estrés laboral	Inauguración	Explicación del programa, objetivos, procedimientos	Taller	Guardias de seguridad y personal operativo	Talento Humano
	Causas	Horarios de trabajo	Discutir y definir las causas de estrés en los guardias de seguridad	Debate, trabajo en grupo	Guardias de seguridad y personal operativo	Talento Humano, médico ocupacional
		Puestos de trabajo				
		Problemas laborales				
		Problemas familiares				
Descanso y días libres						
2	Aspectos psicosociales	Buenas prácticas de SSO	Brindar información específica e identificar los factores de estrés	Conversatorio, taller y trabajo en grupo	Guardias de seguridad y personal operativo	Talento Humano, Jefe SSO
		Eficiencia laboral				
		Procesos internos				
		Liderazgo y trabajo en equipo				
		Capacitación y desarrollo				
		Rol del guardia				
		Flexibilidad en horarios				
3	Medidas de prevención	Dieta saludable	Establecer las estrategias para prevenir el estrés	Charlas, taller y trabajo en grupos	Guardias de seguridad y personal operativo	Talento Humano, médico ocupacional
		El descanso y horas de sueño				
		Vida laboral-familiar				
		Técnicas de respiración				
		Autocontrol				
		Suplementos vitamínicos				
4	Consecuencias y efectos del estrés sobre la salud	Aumento de presión arterial	Consecuencias clínicas del estrés laboral	Taller y charlas	Guardias de seguridad y personal operativo	Talento Humano, médico ocupacional
		Tensiones musculares				
		Irritabilidad				
		Accidentes laborales				
		Satisfacción laboral				
5	FIN DEL PROGRAMA PARA EL MANEJO D E ESTRÉS LABORAL				Todos los colaboradores	Gerente de Talento Humano

CONCLUSIONES

- A través de las encuestas que se utilizaron se pudo cumplir con los objetivos propuestos para la investigación.
- Se utilizó un cuestionario sociodemográfico para obtener información básica del personal de guardias de seguridad y se pudo constatar que de los 169 encuestados, el 76% son hombres y el 41% mujeres, además el 63% trabaja en horario diurno y el 37% en horario nocturno y esta última información nos sirvió para realizar la investigación.
- Los resultados de la investigación arrojaron que el nivel de estrés laboral en los guardias es intermedio y estrés y son los de horario nocturno los que están más afectados.
- Los factores que produjeron estos niveles de estrés fueron “las condiciones climáticas de trabajo”, “tecnología”, “Gestión de Recursos Humanos” y “clima organizacional”.
- Se propuso como herramienta para reducir el estrés, un programa de manejo de estrés laboral, el cual podrá utilizarse como instrumento de uso general en todo el personal de la empresa, así también técnicas de respiración y autocontrol para el personal que se encuentre de turno.

RECOMENDACIONES

- Desarrollar un plan de acción para reducir el estrés laboral, el cual debe estar enfocado en la satisfacción del personal operativo, además realizar actividades extras a su jornada laboral como recreación y pasar tiempo familiar.
- Es muy importante conocer sobre los riesgos psicosociales y la situación en la que se encuentra el personal de la empresa porque en esta se ve reflejado el rendimiento de los mismos y con la prevención se evitarán riesgos laborales que el estrés puede causar.
- Asimismo, que las autoridades de la organización en la que se realizó la investigación tome en cuenta los síntomas y signos que pueden presentar sus colaboradores, para eliminar el estrés y si se enfocan en su personal y este tiene una buena salud física y mental se cumplirán los objetivos y metas.
- Realizar seguimiento al personal operativo de la empresa que se ha aplicado el programa de manejo de estrés laboral