



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL COMPORTAMIENTO

HUMANO

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“Riesgos psicosociales en una empresa de guardias de seguridad en la
ciudad de Quito ”**

Realizado por:

Segovia Almeida Jean Pierre

Director del proyecto:

MSc. Rodriguez Alfonsina

Como requisito a la Obtención del Título:

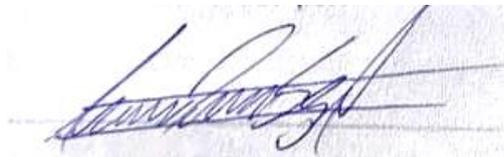
INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Quito, 23 de Agosto del 2021

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, Segovia Almeida Jean Pierre , portadora del número de cédula No 172017545-2 declaro bajo juramento que la presente investigación es propia de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Mediante la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondiente a esta investigación a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, de acuerdo con lo establecido a la Ley de Propiedad Intelectual, a su reglamento y a la normativa institucional vigente.



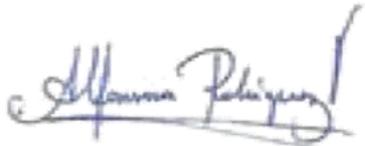
Jean Pierre Segovia Almeida

CI. 1720175452

DECLARATORIA DEL DIRECTOR

DECLARATORIA

Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.



PhD. Alfonsina Isabel Rodríguez Vásconez

DECLARATORIA PROFESORES INFORMANTES

LOS PROFESORES INFORMANTES

Los profesores informantes:

AIME VILARET SERPA
MARCELO RUSSO PUGA

Luego de analizar el presente trabajo de investigación,
lo han calificado como apto para su defensa oral ante
el tribunal examinador



.....
MCs Aime Vilaret Serpa

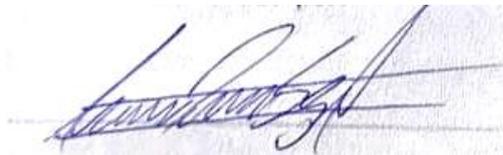


.....
MCs Marcelo Russo Puga

Quito, de 23 de agosto del 2021

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.



Jean Pierre Segovia Almeida

CI. 1720175452

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación esta dedicado especialmente a mis padres Amparito e Ivan los cuales me brindaron su apoyo incondicionalmente y su amor ante todas las dificultades que se han presentado a lo largo de mi vida voy a llenarlos de felicidad al ver que mi segunda carrera esta culminando con éxito; ellos me brindaron las bases para forjarme un futuro, los valores que me inculcaron desde niño y lo importante que es para ellos que sea una persona de bien, dedicado también para Gabriela y Jade que son personas muy importantes en mi vida, les agradezco por ayudarme y estar preocupada de mis estudios, a mi novia Angie quien con su cariño y comprensión supo apoyarme de una forma positiva a culminar con mis estudios en la ingeniería.

También va dedicada para una persona que me apoyo en todo sentido a superarme y es a Rosarito quien con agrado me ayudaba en lo que más podía y se sentía orgullosa de que siga mi vida en buen camino.

AGRADECIMIENTO

A mis profesores que me han brindado un vasto conocimiento en el área de Seguridad y Salud durante mi estancia en la UISEK. Agradezco de manera muy especial a mi tutora de proyecto de tesis quien a lo largo de la realización de la tesis me brindó su apoyo y comprensión solventando todas mis inquietudes y logrando que culmine con éxito la presentación del trabajo. Siempre agradeceré a los docentes que a mi parecer fueron las bases sólidas para desarrollarme como profesional. Un agradecimiento al profesor Ruben Vasconez quien supo apretar hasta el final para inculcar los conocimientos necesarios y ser un excelente profesional, al docente Jara quien impartiendo su especialidad hace que te enamores de la carrera.

Tengo que agradecer de manera muy particular a mis compañeros de aula Patricio, Carlos y Kevo quienes me ayudaron a lo largo del tiempo que pasé en la Universidad y que se han convertido en parte de mi familia.

Para la empresa Alvisepro que fueron las personas que me brindaron el apoyo al dejarme realizar el presente trabajo y me facilitaron la información para realizar el estudio.

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE

RESUMEN	15
ABSTRACT	16
1. CAPITULO I. INTRODUCCIÓN	18
1.1 Problema de investigación	18
1.1.1. Planteamiento del Problema.....	19
1.1.1.1. Diagnóstico	20
1.1.1.2. Pronóstico	21
1.1.1.3. Control del pronóstico	22
1.2. Objetivos	23
1.2.1. Objetivo general.....	23
1.2.2. Objetivos específicos.....	23
1.3. Justificación:.....	24
1.4. Marco Teórico	32
1.4.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema	32
1.4.2. Adopción de una perspectiva teórica.....	36
1.4.3. Psicología laboral	37
1.4.4. Factores de riesgo	40
1.4.5. Factores psicosociales	40
1.4.6. Riesgos psicosociales	42
1.4.6.1 Acoso	43

1.4.6.2.	Perfil del acosador	45
1.4.6.3.	Perfil de la víctima	46
1.4.6.4.	Fases del acoso	47
1.4.7.	Riesgos psicosociales extralaborales	48
1.4.8.	Dimensiones psicosociales de la metodología CoPsoQ-istas21. .	48
1.5.	Consecuencias de la exposición a riesgo psicosocial:	57
1.5.1.	Fatiga laboral:	57
1.5.2.	Estrés laboral	58
1.5.3.	Teoría general del estrés;	59
1.5.4.	Estrés	59
1.5.5.	Síndrome de Burnout	60
1.5.6.	Acoso moral en el trabajo (mobbing)	65
1.6.	Prevención de riesgos psicosociales	66
2.	CAPITULO II. MÉTODO.	69
2.1.	Tipo de estudio	69
2.2.	Modalidad de Investigación	69
2.3.	Método	69
2.4.	Población y muestra	70
2.5.	Selección de Instrumentos de Evaluación resumen	70
3.	CAPÍTULO III. RESULTADOS	72
3.1.	Resultados	72
3.2.	Presentación y análisis de resultados	72

3.2.1.	Variable sociodemográfica	73
3.2.2.	Dimensiones psicosociales metodología istas 21	74
3.2.2.1.	RITMO DE TRABAJO	75
3.2.2.2.	INSEGURIDAD SOBRE EL EMPLEO	77
3.2.2.3.	EXIGENCIAS DE ESCONDER EMOCIONES	78
3.2.2.4.	APOYO SOCIAL DE COMPAÑEROS	81
3.2.2.5.	APOYO SOCIAL DE SUPERIORES	83
3.2.2.6.	INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	85
3.2.2.7.	SENTIMIENTO DE GRUPO	87
3.2.2.8.	INFLUENCIA	89
3.2.2.9.	DOBLE PRESENCIA	91
3.2.2.10.	CLARIDAD DE ROL	93
3.2.2.11.	CALIDAD DE LIDERAZGO	95
3.2.2.12.	CONFLICTO DE ROL	97
3.2.2.13.	PREVISIBILIDAD	99
3.2.2.14.	EXIGENCIAS CUANTITATIVAS	100
3.2.2.15.	EXIGENCIAS EMOCIONALES	103
3.2.2.16.	POSIBILIDADES DE DESARROLLO	105
3.2.2.17.	CONFIANZA VERTICAL	108
3.2.2.18.	JUSTICIA	110
3.2.2.19.	SENTIDO DEL TRABAJO	112
3.2.2.20.	RECONOCIMIENTO	114

3.2.3. Análisis de resultados.....	116
3.3. Plan de Intervención.....	124
4. CAPITULO IV. DISCUSIÓN.....	132
4.1. Conclusiones.....	132
4.2. Recomendaciones.....	135
5. Referencias Bibliográficas:	137
Bibliografía	137

ÍNDICE DE GRÁFICOS

██████████ Organización del trabajo, factores psicosociales y salud.....	41
██████████ Estados de Burnout	61
██████████ .- Sexo	73
██████████ Edad	74
██████████ Referencia de ritmo de trabajo	76
██████████ Referencia de inseguridad sobre el empleo	78
██████████ Referencia de exigencias de esconder emociones.....	80
██████████ Referencia de apoyo social de compañeros.....	82
██████████ Referencia de apoyo social de superiores.....	84
██████████ Referencia de inseguridad sobre las condiciones de trabajo	86
██████████ Referencia de sentimiento de grupo.....	88
██████████ Referencia de influencia.....	90

██████████	Referencia de doble presencia.....	92
██████████	Referencia de claridad de rol.....	94
██████████	Referencia de calidad de liderazgo	96
██████████	Referencia de conflicto de rol	98
██████████	Referencia de previsibilidad	100
██████████	Referencia de exigencias cuantitativas	102
██████████	Referencia de exigencias emocionales	104
██████████	Referencia de posibilidades de desarrollo.....	107
██████████	Referencia de confianza vertical	109
██████████	Referencia de justicia	111
██████████	Referencia de sentido del trabajo.....	113
██████████	Referencia de reconocimiento.....	115
██████████	Riesgo según las dimensiones y su efecto en la salud de los colaboradores	117
██████████	Referencias de dimensiones en empresas.....	120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Dimensiones psicosociales de la metodología CoPsoQ-istas21.....	49
Tabla 2	Ritmo de trabajo.....	75
Tabla 3	Inseguridad sobre el empleo.....	77
Tabla 4	Exigencias de esconder emociones.....	78
Tabla 5	Apoyo social de compañeros	81

Tabla 6	Apoyo social de superiores	83
Tabla 7	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	85
Tabla 8	Sentimiento de grupo	87
Tabla 9	Influencia.....	89
Tabla 10	Doble presencia.....	91
Tabla 11	Claridad de rol	93
Tabla 12	Calidad de liderazgo	95
Tabla 13	Conflicto de rol.....	97
Tabla 14	Previsibilidad.....	99
Tabla 15	Exigencias cuantitativas	100
Tabla 16	Exigencias emocionales	103
Tabla 17	Posibilidades de desarrollo	105
Tabla 18	Confianza vertical	108
Tabla 19	Justicia.....	110
Tabla 20	Sentido del trabajo.....	112
Tabla 21	Reconocimiento.....	114
Tabla 22	Dimensiones que presentan mayor riesgo relacionadas con las referencias empresariales	121
Tabla 23	Plan de intervención dimensión: ritmo de trabajo	125
Tabla 24	Plan de intervención de la dimensión: inseguridad en el trabajo .	126
Tabla 25	Plan de intervención de la dimensión: Esconder emociones	127
Tabla 26	Plan de intervención de la dimensión: Apoyo de compañeros ...	128

Tabla 27	Plan de intervención de la dimensión: inseguridad en condiciones de trabajo	129
Tabla 28	Plan de intervención de la dimensión: Calidad de liderazgo.....	131

RESUMEN

El presente trabajo se estableció con el fin de observar y determinar los principales riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los trabajadores que desempeñan la labor de guardias de seguridad de la empresa Alvisepro; La población total es de 60 colaboradores pero el estudio se encuentra delimitado para los colaboradores en el cargo de guardias que son 40 personas.

Se aplicó la metodología internacional CoPsoQ-istas21 para identificar riesgos psicosociales donde se obtuvieron los resultados más relevantes en cuanto a la población expuesta, en este caso en específico se identifican las dimensiones psicosociales que afectan directamente con la salud de los colaboradores y estas son: Ritmo de trabajo el cual presenta un 82,5% de exposición negativa; Inseguridad en el trabajo con un 72,5% de exposición negativa; Esconder emociones presenta una exposición de 47,5% negativa y exposición intermedia de 52,5%; Apoyo de compañeros presenta un 47,5% de exposición negativa e intermedia del 25%; Inseguridad en el trabajo con un 35% de exposición negativa y 65% en intermedia; Calidad de liderazgo presenta una exposición del 22,5% negativa y del 50% intermedia.

Una vez que se identifica las principales dimensiones psicosociales a las que se encuentran expuestos los colaboradores en el área operativa se plantea un plan de intervención que trae acciones de forma inmediata, a corto, mediano y largo plazo las mismas que fueron analizadas con los directivos de la empresa para inicial con la implementación y promover las buenas prácticas en la empresa para lograr en la población la satisfacción laboral a través de mejorar las condiciones saludables y seguras para desempeñar las funciones para las que fueron contratados.

El presente estudio servirá como guía para la empresa para medir la evolución de los factores de riesgo psicosociales en próximos estudios facilitando el control y seguimiento. La empresa se comprometió a seguir las sugerencias brindadas para mejorar la calidad de vida laboral de sus colaboradores.

Palabras claves: riesgos psicosociales, dimensiones psicosociales, satisfacción laboral.

ABSTRACT

This work was established in order to observe and determine the main psychosocial risks to which workers who perform the work of security guards of the Alvisepro company are exposed; The total population is 60 collaborators but the study is limited to collaborators in the position of guards who are 40 people.

The international methodology CoPsoQ-istas21 was applied to identify psychosocial risks where the most relevant results were obtained in terms of the exposed population, in this specific case the psychosocial dimensions that directly affect the health of the collaborators are identified and these are: Rhythm of work which presents an 82.5% negative exposure; Job insecurity with 72.5% negative exposure; Hide emotions presents a negative exposure of 47.5% and an intermediate exposure of 52.5%; Peer support presents a 47.5% negative exposure and an intermediate 25%; Job insecurity with 35% negative exposure and 65% in intermediate; Leadership quality presents an exposure of 22.5% negative and 50% intermediate.

Once the main psychosocial dimensions to which the collaborators are exposed in the operational area are identified, an intervention plan is proposed that brings actions immediately, in the short, medium and long term, the same ones that were analyzed with the managers of the The company to start with the implementation

and promote good practices in the company to achieve job satisfaction in the population through improving healthy and safe conditions to perform the functions for which they were hired.

This study will serve as a guide for the company to measure the evolution of psychosocial risk factors in future studies, facilitating control and monitoring. The company undertook to follow the suggestions provided to improve the quality of work life of its employees.

Keywords: psychosocial risks, psychosocial dimensions, job satisfaction.

1. CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Problema de investigación

El presente trabajo tiene por objeto el identificar los principales riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores en el puesto de guardia de seguridad, un error al administrar las empresas que brindan el servicio de guardianía es no valorar al personal, descuido del mismo y no brindar todas las comodidades para que la estancia del colaborador sea catalogada como una buena experiencia laboral.

Entre los principales riesgos psicosociales que afectan a esta gran población de trabajadores encontramos las diferentes jornadas laborales y tiempo en el área de trabajo, condiciones adversas del medio ambiente de trabajo o conocido como entorno laboral; esta puede ser por parte de la empresa que brinda el servicio así como por parte del lugar, establecimiento que necesita el servicio en los mismos que se evidencia que el espacio físico para desarrollar el trabajo no es el adecuado y muchas veces hasta inexistente.

El estrés generado por dicha actividad muchas veces involucra el trato directo con clientes y como si fuera poco algunas personas desprecian la labor que se está ejerciendo causando en los colaboradores un sentimiento de subvaloración por su trabajo, adicionamos el factor de edad y tenemos un gran problema evidenciado ya que el colaborador se siente que no puede realizar fuerza, cansancio e inclusive inútil para realizar otras labores.

1.1.1. Planteamiento del Problema

En las empresas a menudo no cuentan con un estudio en el cual se evidencie la salud tanto física como mental de los colaboradores motivo por el mismo esto puede desencadenar varias situaciones inquietantes como por ejemplo la aparición de enfermedades profesionales como trastornos músculo esqueléticos a causa de las posiciones corporales del colaborador durante la jornada laboral; el estrés laboral que conlleva el trabajo puede generar un síndrome de Burn-out en el cual el colaborador ya no quiere formar parte de la empresa y sus actitudes y aptitudes cambian hasta llegar a un punto de insatisfacción laboral muy fuerte que incluso incrementa el índice de ausentismo en la empresa o abandono espontaneo del puesto de trabajo.

La inconformidad por parte de las familias al ver que su ser querido no tiene tiempo para brindar a su familia es otra situación alarmante ya que el colaborador al cumplir con las jornadas laborales que frecuentemente son de 8 o más horas el colaborador no pasa mucho tiempo en casa agravando el distanciamiento familiar, por lo general los guardias de seguridad presentan problemas familiares muy fuertes, la economía está involucrada directamente puesto que el nivel de salario se encuentra entre los más bajos.

La exposición a todas las exigencias determinadas en este puesto de trabajo afectan en el colaborador tanto física como mentalmente por lo que las empresas deben llevar un control de la estabilidad física y emocional de su personal; de identificar posibles peligros ya sea para la salud o seguridad del colaborador se deben parar las actividades y tratar de ayudar a la pronta recuperación, hay que tener en cuenta que en muchos de los puestos se manejan armas de fuego y estas personas además de estar entrenados pueden tener una descompensación y las consecuencias pueden ser fatales.

1.1.1.1. Diagnóstico

Alvisepro es una empresa dedicada al servicio de guardianía y protección de bienes, la empresa a incrementando el número de trabajadores y controles establecidos para brindar un servicio de alta calidad a las diferentes empresas y personas naturales que necesitan del servicio.

Al momento cuentan con áreas administrativas y operativas en total se cuenta con 60 personas en la empresa. La empresa necesita un estudio de los principales factores psicosociales que afectan a los colaboradores puesto que no se ha realizado un estudio específico para determinar el nivel de exposición al que se encuentran los trabajadores.

En la empresa existen quejas de parte de los colaboradores del área operativa que advierten sentir dolores, cansancio y fatiga con facilidad en el puesto de trabajo durante las diferentes jornadas.

Las jornadas extendidas representan un nivel de exigencia mayor para el colaborador llevando al límite tanto física como mentalmente, generando una exposición alarmante.

Los colaboradores mencionan no tener apego con la empresa y que no se sienten satisfechos con las diferentes actividades a realizar en su trabajo por lo que presentan un índice de insatisfacción muy por debajo de lo esperado.

Los guardias de seguridad al presentar largas jornadas no cuentan con el tiempo que desearían brindar a sus seres queridos por lo que emocionalmente se encuentran inestables, repercutiendo en la salud y seguridad tanto de si mismos como de los lugares donde se encuentra el puesto de trabajo.

El problema del estudio se basa en que no existen evaluaciones de riesgos psicosociales en la empresa motivo por el cual el presente estudio determinara una

base inicial para determinar el nivel de exposición al que se encuentran los colaboradores de la empresa Alvisepro y posteriormente implementar las medidas preventivas y correctivas para mejorar el ambiente, entorno y circunstancias del modo en que se desarrolla el trabajo en los diferentes puestos así como tomando en cuenta las diferentes localidades a las que se brinda el servicio de guardiana.

1.1.1.2. Pronóstico

Internamente en la empresa Alvisepro no se ha realizado estudios referentes a exposición a riesgos psicosociales motivo por el cual es necesario tener una guía de la situación actual que están cursando los colaboradores; adicional a esto algunas personas han presentado quejas referentes al entorno y exigencias laborales.

Los dolores músculo esqueléticos que presentan los colaboradores deben ser analizados por especialistas ya que al mantener posturas corporales estáticas por un tiempo prolongado generan una fatiga constante que no permite al colaborador un correcto desempeño en las actividades.

Las diferentes jornadas laborales que se presentan en la empresa son muy diversas desde turnos rotativos, horarios fijos, jornadas prolongadas e inclusive veladas que generan un estrés continuo dependiendo de la exposición; los colaboradores que mantienen sus jornadas prolongadas presentan fatiga, cansancio, malestar físico, malestar mental, desgano entre otros síntomas lo que refiere que posiblemente el colaborador pueda desarrollar un síndrome de Burn- Out y de esta manera perderíamos a nuestro colaborador; otra circunstancia relacionada es la del ausentismo laboral en la cual los riesgos psicosociales juegan tanto a favor como en contra del índice.

Un colaborador que presente una inestabilidad emocional es un alto riesgo tanto para la empresa que lo contrata como en el puesto de trabajo ya que podría tener consecuencias muy graves hasta fatales es por lo mismo que se debe mantener un régimen de control de riesgo psicosocial periódico que nos permita obtener datos para el análisis de la posible conducta que presente el trabajador.

1.1.1.3. Control del pronóstico

Para el control del pronóstico en la empresa nos vamos a guiar en la metodología de evaluación de riesgo psicosocial la metodología CoPsoQ-istas21 que nos ayudará a determinar los principales riesgos psicosociales a los que están expuestos los colaboradores de la empresa Alvisepro en el área operativa de Seguridad Física en los diferentes puestos de trabajo y durante las jornadas laborales; el fin de implementar este cuestionario es para determinar posibles medidas preventivas, correctivas y recomendaciones las mismas que serán expuestas a los directivos para la posterior toma de decisiones e iniciar con la ejecución del plan de acción.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Identificar los principales riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los colaboradores de la empresa Alvisepro en el área operativa en el puesto de guardias de seguridad mediante el uso de la metodología CoPsoQ-istas21 con la finalidad de generar un plan de actuación ante los riesgos más relevantes.

1.2.2. Objetivos específicos

Analizar los principales riesgos psicosociales a los que están expuestos los colaboradores que desempeñan las funciones en el puesto de guardias de seguridad física en la empresa Alvisepro y relacionarlos con otras empresas que desarrollan las mismas actividades.

Analizar si la metodología CoPsoQ-istas21 nos ayuda con el análisis de los riesgos psicosociales en una comunidad de personas y determinar si la herramienta es adaptable para la empresa.

Establecer las medidas preventivas que puedan ayudar a mitigar los riesgos psicosociales en la empresa Alvisepro a través de la evaluación de los riesgos más relevantes identificados mediante la metodología CoPsoQ-istas21.

1.3. Justificación:

En la empresa Alvisepro dedicada a brindar el servicio de guardias de seguridad no se cuenta con un estudio de factores de riesgos psicosociales motivo por el cual a nivel macro es de suma urgencia iniciar con un análisis de cómo se encuentra la situación actual; con el fin de determinar los principales riesgos a los que se encuentran expuestos los colaboradores e implementar un plan de acción con su respectivo seguimiento por parte del prevencionista de la empresa para mejorar las condiciones laborales con la finalidad de obtener una empresa saludable y que promueva una inteligencia emocional, la misma que debe ser adoptada por cada una de las partes interesadas; inclusive con la implementación de estrategias se puede mejorar el rendimiento laboral y minimizar los índices de ausentismo laboral.

Citando de manera textual tenemos que “ Riesgo Psicosocial es cualquier posibilidad de que un trabajador sufra un determinado dalo en su salud física o psíquica derivado, bien de la inadaptación de los puestos, métodos y procesos de trabajo, así como de las relaciones sociales en la empresa y de cualquier otro factor ambiental del trabajo “ (Fernandez García), El riesgo psicosocial se lo puede englobar en 5 dimensiones entre las mismas podemos encontrar: exceso de exigencias psicológicas, falta de influencia y de desarrollo, falta de apoyo y calidad de liderazgo, escasas compensaciones, doble presencia cada una de las dimensiones tienen una gran influencia en lo que se trata sobre el desempeño que tienen los colaboradores y el nivel de compromiso que tienen entre el desempeño de sus funciones conjuntamente con el entorno proporcionado por el empleador; Entre los riesgos psicosociales más relevantes nos encontramos con el estrés laboral, el burnout, el mobbing, acoso sexual, violencia física entre otras por lo que hablar de riesgo psicosocial es un tema extenso en el cual la finalidad de las empresas al implementar estudios de riesgos psicosociales sobre sus colaboradores es con el fin de mejorar las condiciones de trabajo y la calidad de vida.

La exposición laboral a factores psicosociales se ha identificado como una de las causas más relevantes de absentismo laboral por motivos de salud (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014); Además se los asocia con enfermedades cardiovasculares, trastornos de salud mental y musculoesqueléticos. En su conjunto, entre el 25 y el 40% de los casos de enfermedad cardiovascular podrían ser evitados mediante la eliminación de la exposición laboral a la alta tensión, descompensación entre esfuerzo y compensaciones, trabajo sedentario y a turnos (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014).

Para generar un cambio en cualquier tipo de organización se necesita de un compromiso de todas las partes interesadas es decir desde los directivos de la organización pasando por los colaboradores en todos los puestos de trabajos, es decir el 100% de la población de la organización debe sentirse identificado y dispuesto a generar las adaptaciones necesarias para que los cambios sean lo más cercanos a lo deseado; podemos trabajar fuerte pero si el proyecto no está vinculado con todos los participantes simplemente no generamos el valor de enriquecernos de las experiencias y vivencias de los demás, quiero decir que todos podemos aportar en uno u otro tema que muchas veces de las experiencias se aprende y se puede obtener retroalimentaciones que servirán para generar un conocimiento sólido y construido a base de la teoría y sustentada en la práctica.

Existen varias herramientas metodológicas que son utilizadas para obtener mediciones de riesgos psicosociales por ejemplo: Método LEST, Método RNUR, Método FAGOR, Método EWA Cuestionario de Valoración de Factores Psicosociales de Navarra. Test de salud total de Langner y Amiel (NTP 421), Método de Evaluación de Factores Psicosociales FPSICO de INSHT sin embargo es más factible realizarlo desde la metodología CoPsoQ-istas21 a continuación se les va a presentar algunas de los motivos por los que el presente estudio se va a realizar implementando la ya mencionada herramienta.

El método COPSQ-Istas21 con el pasar de los tiempos ha generado una gran importancia como se menciona en “La metodología COPSQ-Istas21 ha adquirido una importante dimensión internacional, siendo uno de los instrumentos de medida de riesgos psicosociales más utilizados en evaluación de riesgos e investigación.” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) cabe recalcar que se encuentra disponible en más de 25 idiomas y que cuentan con varias publicaciones de carácter científico las mismas que son avaladas por organismos internacionales presentando una gran veracidad en los resultados obtenidos detrás de la implementación del método, además es citado como un método de referencia por varios organismos internacionales como por ejemplo en la OMS, Agencia Europea depara la Seguridad y Salud en el Trabajo y Institute of Work, Health and Organisations; tras la incorporación de cuestionarios estandarizados y normados la información que esta nos brinda es de un gran valor científico (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014); en este caso en particular al ser el primer estudio que se va a realizar en la empresa para identificar los riesgos psicosociales, concuerdo que es una herramienta con la cual puedo extraer una gran cantidad de información la con la misma que podremos determinar el estado de la organización y comenzar a proponer medidas preventivas y correctivas que ayuden a mejorar las condiciones a las que están expuestos los colaboradores de la empresa, una vez identificados los principales riesgos se puede realizar la priorización de riesgos y tomar acciones a corto, mediano y largo plazo buscando el bienestar para la empresa y colaboradores; generando un ambiente saludable de trabajo en el cual los colaboradores se sientan valorados y cuidados por sus empleadores.

El método COPSQ-Istas21 incorpora cuestionarios estandarizados los cuales tratan un total de 20 dimensiones psicosociales, entrando en detalle el “cuestionario de CoPsoQ-istas21 consta de 109 preguntas cortas (la mayoría de “tipo Likert”) sobre las condiciones de empleo y trabajo (25 preguntas), la exposición a factores psicosociales (69 preguntas) y la salud y bienestar personal (15 preguntas).” (Moncada, Llorens,

Moreno, & Moreno, 2014) y posee sus bases de fundamentación en la ser un proceso participativo primordialmente de la prevención y de la experiencia que se puede ser consultada de la metodología utilizada en otras empresas; podemos tomar como estudio inicial o guía para adaptar al estudio en proceso, realizando en la organización, sirve para implementarse en cualquier tipo de empresa con sus diversas actividades económicas y es útil para la evaluación de todos los puestos de trabajo de una organización; El personal preventivo de la organización va a ser el encargado de recopilar los datos, realizar el análisis y proponer medidas de prevención, como parte fundamental del prevencionista está el difundir los resultados e inicial con el plan tomando en cuenta la participación tanto de los directivos así como de la totalidad de los colaboradores. (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014)

Al mencionar los riesgos psicosociales en las empresas ecuatorianas nos podemos ayudar a fundamentar de manera legal a través de varios instrumentos los mismos que van a ser presentados a continuación con el fin de sustentar el motivo por el que los trabajadores deben tener un buen análisis de los riesgos en su lugar de trabajo para prevenir lesiones y enfermedades profesionales, las siguientes normas presentadas son algunas que rigen a las empresas y que son las mínimas consideraciones para promover un buen funcionamiento de la empresa conjuntamente con el cuidado de los colaboradores.

En el artículo 32 de la Constitución de la República del Ecuador, menciona:

“Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.(PAG 19), (Constitución de la República del Ecuador, 2015).

En el mencionado apartado de la constitución del Ecuador se evidencia que la salud debe estar garantizada para todas las personas y que el estado es el responsable del mismo, es por este apartado que en las empresas se debe promover los programas de salud obligatorios como son promoción y prevención de salud en el trabajo, uso y consumo de alcohol, drogas y tabaco, así como también del programa que trata de VIH y salud reproductiva con el fin de mantener a los colaboradores vigilados en temas de salud.

En el artículo 33 de la Constitución de la República del Ecuador, menciona:

“Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado” (Constitución de la República del Ecuador, 2015).

En este apartado de la constitución del Ecuador trata sobre una retribución que se encuentre acorde de los estudios, formación y experiencia que tenga el colaborador y el mismo trabajo debe ser respetado y valorado por los empleadores.”

En el artículo 326 en el numeral 5 de la Constitución de la República del Ecuador, menciona:

Art. 326.-Numeral (5): “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (Constitución de la República del Ecuador, 2015)

Este apartado es primordial en la prevención de lesiones y enfermedades profesionales ya que indica explícitamente que los colaboradores deben desarrollar las actividades en lugares que garanticen un ambiente adecuado, la salud, integridad,

higiene y buscar el bienestar, partiendo de aquí se puede indicar que se trata de mitigar y minimizar las condiciones inseguras que se presenten en las actividades que desarrolla la persona, el empleador debe brindar a sus colaboradores un ambiente adecuado, antes de iniciar con las acciones correctivas y preventivas se debe aplicar un estudio inicial para poder identificar cada una de los riesgos en general de la empresa y luego determinar los riesgos que se presenta por puestos de trabajo; De esta manera se inicia con bases sólidas para en un futuro poder presentar los planes de acción.

En el artículo 2 del Código del Trabajo, menciona:

“Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes” (Código del Trabajo, 2005),

Se puede hablar de este apartado en el que trata sobre el trabajo en el cual se entiende que es un derecho y deber social de las personas que al mismo tiempo dignifica y fortalece la autoestima de las personas.

En el artículo 3 del Código del Trabajo, menciona:

“Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga” (Código del Trabajo, 2005)

En el apartado del código de trabajo indica que la persona tiene todo el derecho de elegir su lugar de trabajo y los diferentes contratos que se los presenten y de esta manera la persona realice su decisión de en que sector, industria y trabajo se desarrolle en sus actividades con la mejor predisposición al puesto al que aplica.

En el artículo 38 del Código del Trabajo, menciona:

“Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo. - Los riesgos que provienen del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social” (Código del Trabajo, 2005).

En este apartado que se trata en el reglamento andino de seguridad y salud en el trabajo menciona que los riesgos provenientes del trabajo son responsabilidad del empleador y que en el caso de suscitarse un accidente o enfermedad a causa del ejercicio de las actividades estipuladas en el contrato del colaborador deberán ser retribuidas o indemnizadas, es aquí donde la acción de un especialista en seguridad y salud en el trabajo es vital para mejorar los riesgos existentes en las actividades que se desempeñen, es más deben ser analizadas puesto por puesto, una vigilancia de la salud es primordial y los planes preventivos o correctivos deben iniciarse de inmediato para minimizar la exposición a los riesgos y promover la salud y seguridad en el trabajo.

En el artículo 5 del Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo menciona:

“Art 5.- El servicio de salud en el trabajo deber cumplir con las siguientes funciones”

“Numeral b) Proponer el método para la identificación, evaluación y control de los factores de riesgos que puedan afectar a la salud en el lugar de trabajo” (957 & Reglamento Andino de Seguridad y Salud)

Herramientas existen muchas y cada persona que esté a cargo del área de seguridad debe tener la experticie en identificar el método adecuado que sea aplicable para la empresa o giro de negocio;

La herramienta que decida implementarse en la empresa debe ser verificada, medible, y compartida con toda la empresa, además se debe implementar el estudio a la población en su totalidad para evidenciar cambios más drásticamente y en el proceso de la implementación debe existir personas que se encuentren realizando paralelamente la aceptación por parte de las personas que van a participar, al final inclusive se puede pedir retroalimentaciones de los cambios para un posterior análisis

1.4. Marco Teórico

1.4.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema

A continuación se van a analizar como antecedentes estudios relacionados con los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos trabajadores de diversas industrias ecuatorianas para correlacionar con el estudio que vamos a presentar el cual involucra la implementación de la metodología CoPsoQ-Istas 21 para la identificación de los principales riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los colaboradores en el área operativa de seguridad física en el puesto de guardias de seguridad de una empresa, al revisar estudios que podemos compararlo y vamos a obtener un mejor flujo de información y datos para luego de realizar nuestras tabulaciones y analizar desde varios puntos de vista como afectan los riesgos psicosociales en las diferentes lugares de trabajos y actividades; Con la presente información podremos argumentar algunos aspectos relevantes y que resaltan sobre otros y como afectan en la salud y seguridad del colaborador y consecuencia de ello disminuye el desempeño laboral y aumenta la insatisfacción en el lugar de trabajo.

En una tesis que involucra el estudio de riesgos psicosociales de una empresa dedicada a brindar el servicio de guardias de seguridad en la ciudad de Quevedo, tras implementar la metodología CoPsoQ-istas21 se obtuvieron los siguientes resultados, “el personal está expuesto con mayor frecuencia a los siguientes factores de riesgos psicosociales: previsibilidad, exigencias de esconder emociones, doble presencia, calidad de liderazgo los mismos por lo mismo que la empresa utilizó estos datos como referencia para realizar un plan de intervención” (Carranza & Toala, 2016)

Tras la lectura de un trabajo de investigación sobre los riesgos psicosociales de una empresa de guardias en la ciudad de Cuenca se realizó una matriz de tres por tres para mejorar los resultados y seguidamente se realizó el cuestionario de las Istas 21 con el fin de identificar los factores de riesgo psicosocial, se determinó que existen

afecciones directas en la salud de los colaboradores y las dimensiones que son más representativas son las siguientes: exigencias psicológicas en el trabajo, conflictos familia – trabajo, control sobre el trabajo, apoyo social, calidad de liderazgo, compensaciones del trabajo y capital social al final se toman los datos como referencia para preparar una intervención en los diferentes puestos de trabajo. (Mite Calero & Aguilera Vidal, 2015)

En la lectura de una tesis donde se analizaban los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los trabajadores de un taller artesanal dedicada a la producción de calzado de mujer, han utilizado la metodología CoPsoQ-Istas 21 (versión 2) el cual comprende de 30 preguntas y se aborda 15 dimensiones, se llegó a la conclusión que las dimensiones de ritmo de trabajo, conflicto de rol e inseguridad sobre condiciones de trabajo representan el 17% cada una, consecuentemente la previsibilidad representa un 15%, por último las dimensiones de exigencias cuantitativas y la inseguridad sobre el trabajo representan un 12%; Motivo por el cual el representante de la empresa debe tomar medidas preventivas para minimizar la el nivel de riesgo psicosocial al que se ven expuestos los colaboradores de esta empresa. (Martinez, 2019)

En el trabajo de investigación se menciona fomentar un entorno de trabajo saludable y seguro en el cual la salud y motivación de los trabajadores son pilares, uno de los factores que se recalca son las actividades en horarios nocturnos en los cuales se ven trastornos alimenticios, alteraciones de reposo, alteraciones en las comunicaciones sociales así como trastornos en la organización familiar y de pareja; la organización del trabajo forma parte de las condiciones laborales que influyen directamente en la exposición de riesgos psicosociales y una de las principales consecuencias es el absentismo que se refleja en los diversos estudios, aparte trastornos cardiovasculares, gastrointestinal, endócrina, dermatológica entre muchas más. (Mite Calero & Aguilera Vidal, 2015)

Una de las variables más notables en el trabajo que me va a servir para comparar es el factor de horarios de trabajo o jornadas laborales las mismas que a mi punto de vista influye de manera considerable en la actividad de los colaboradores en el área operativa en el cargo conocido como guardias de seguridad.

En un trabajo de titulación mencionan que las dimensiones de factores psicosociales con más prevalencia de riesgo alto fueron "Exigencias psicológicas" (50.1%) y "Doble presencia" (49.1%). (Rodrigues- Rojas, Escobar - Galindo , Veliz - Terry, & Jara - Espinoza, 2021); Adicionalmente las molestias musculoesqueléticas más frecuentes fueron las reportadas en el cuello (75.9%) y en la zona dorsolumbar (75.0%). Existe relación entre el nivel de riesgo psicosocial en la dimensión de "Compensaciones" y la cantidad de regiones corporales con reporte de molestias musculoesqueléticas. (Rodrigues- Rojas, Escobar - Galindo , Veliz - Terry, & Jara - Espinoza, 2021).

En un estudio para determinar la exposición de riesgo psicosocial realizada a una población de 50 personas que trabajan en la Agencia Nacional de Transito de la provincia de Cotopaxi nos encontramos que el 46% afirmaron que sufren de estrés laboral considerando que trabajan bajo presión además mencionan que no son respetados los derechos laborales de los trabajadores, luego de determinar los riesgos psicosociales que afectan a la población llegaron a la adoptar medidas de prevención, concientización personal con el fin de minimizar la exposición y brindar soluciones de manera urgente. (Diaz, Braganza, & Andrea , 2018).

Las condiciones de trabajo pueden afectar positivamente o negativamente en el desarrollo de las actividades diarias de los colaboradores es por eso que se necesita que los impactos de los factores psicosociales sean evaluados para determinar la afección en el desempeño; el daño en la salud, bienestar y productividad para conseguir mejorar la calidad de vida de los trabajadores. (Diaz, Braganza, & Andrea , 2018)

Tras un estudio realizado en una empresa en Chile que labora en el sector energético al interpretar los resultados obtenemos que a nivel descriptivo la dimensión de doble presencia representa el mayor riesgo con un 44%, seguidamente de la dimensión de apoyo social y compensaciones con un 34,2%, a continuación se encuentra las dimensiones de exigencias psicológicas y trabajo activo las cuales representan en 32,2% y 31,5% respectivamente (Güilguiruca Retamal, Meza Godoy , Góngora Cabrea Rodolfo, & Moya Cañas , 2015)

En un estudio que relaciona a los factores psicosociales directamente con el desempeño laboral de una empresa ecuatoriana de lavanderías llegaron a unas conclusiones interesantes en el cual existen dos factores relevantes; la participación, implicación y responsabilidad con un porcentaje de 57,39% y el otro factor que es la formación, información y comunicación con un 65,65% estos porcentajes en la interpretación y en la escala de ponderación utilizada no deja que los colaboradores de la empresa tengan un rendimiento muy bueno, ya que en la escala de evaluación que presenta debería sobrepasar el 75% de satisfacción motivo por el que el desempeño y la relación entre como se sienten los colaboradores alcanza un nivel de satisfacción bueno, como datos encontramos que la gestión de tiempo y cohesión de grupo mantienen valores altos por lo que en la empresa se evidencia una buena relación entre trabajo y riesgo psicosocial. (Pasquel Benavides, 2014).

Después de la revisión de los antecedentes se observa que se han tomado en cuenta empresas que desempeñan diferentes funciones y concluimos rápidamente que en cada una de ellas el riesgo psicosocial se evidencia, se han utilizado diferentes metodologías para el análisis de los factores psicosociales que afectan a las diferentes poblaciones e industrias; en algunas tesis que se implementó exactamente la misma metodología y en el mismo sector de trabajo los resultados son los siguientes: el personal está expuesto a la previsibilidad, exigencias de esconder emociones, doble presencia, calidad de liderazgo; ya que el área donde se aplicó la metodología es la

misma al final podemos comparar directamente los resultados que nos arroje la evaluación que vamos a realizar con los datos obtenidos de la ya mencionada tesis.

1.4.2. Adopción de una perspectiva teórica

Para el entendimiento del estudio que se va a presentar a continuación es necesario conocer algunas terminologías que vamos a utilizar a lo largo del presente trabajo.

Riesgo: Es la posibilidad de sufrir un daño dado por los elementos o condicionantes a las que está expuesta el individuo en su ambiente laboral provocando accidentes o enfermedades en el trabajo.

“Probabilidad: es el cálculo matemático que evalúa las posibilidades que existen de que una cosa suceda cuando interviene el azar.” (Molina)

“Consecuencia: Hecho o acontecimiento que se sigue o resulta de otro” (Española, 2020)

“Acto inseguro: Es la tendencia del trabajador a realizar una actividad que podría ocasionarle daño. También podemos definirlo como la violación a un procedimiento corrientemente aceptado como seguro, motivado por prácticas incorrectas que ocasionan el accidente en cuestión” (Chamochumbi Barrueto, 2014, pág. 44)

“Accidente: Es un suceso eventual debido a contacto o exposición de objetos, substancias, personas o animales y que altera el orden de un proceso normal o actividad, implicando generalmente lesión personal, daños materiales o ambos; También puede ser todo acontecimiento indeseado, imprevisto e incontrolado que interrumpe el desarrollo normal de una actividad” (Chamochumbi Barrueto, 2014, pág. 26).

“Muestra: Es un subconjunto de mediciones seleccionado de la población de interés” (Mendenhall, Beaver , & Beaver , pág. 32)

“Vigilancia a la salud: La detección y seguimiento de problemas o determinantes de la salud de la población, mediante la recogida de datos, su integración, análisis e interpretación, y la utilización y difusión de esta información, entre quienes necesiten conocerla para desarrollar acciones orientadas a mejorar la salud” (office of National Health Surveillance Health Protection, 1999)

Una vez que ya definimos algunos términos podemos continuar con el estudio a realizar en los cuales se va a tratar temas relacionados con el riesgo psicosocial, los factores que afectan, consecuencias a la exposición y por último se va a analizar las diferentes medidas preventivas que nos van a brindar una estabilidad tanto emocional, psicológica y física del colaborador.

1.4.3. Psicosociología laboral

Es necesario dar el inicio al trabajo dando una perspectiva de lo que se trata la psicosociología laboral y partiendo desde la ciencia ir guiando nuestro estudio en base a lo que queremos analizar que son los factores psicosociales que afectan a un grupo particular que desarrollan las actividades de seguridad física en diferentes entornos; “La psicosociología laboral está estrechamente relacionada con la ergonomía aplicada” (Llaneza Álvarez), los principios a los que se basa son la psicología y la sociología y las fusiona para ser una materia aplicable muy recomendable para generar un ambiente de trabajo amigable, es utilizada en el mundo laboral como técnica de prevención de riesgos laborales ya que es una disciplina preventiva, no médica, que trata de controlar los aspectos que producen la insatisfacción laboral a través del análisis de relación entre las demandas o exigencias laborales y las capacidades que poseen las personas en los diferentes puestos de trabajo (Navarro ,

2014); Una vez realizada la relación se enfoca en identificar, evaluar y controlar los riesgos que se presenten.

La psicología trata de identificar los riesgos psicosociales en los puestos de trabajo viéndolo desde el entorno y clima laboral a los que se encuentra expuesta la población, como objetivo tiene la evaluación y diagnóstico inicial de la situación en la empresa con relación a las condiciones de trabajo y la satisfacción de los colaboradores, partiendo de ahí se inicia con el siguiente paso que es proponer medidas preventivas, correctivas de ser necesarias para minimizar el riesgo al que se encuentran expuestos con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas.

“La psicología trabaja sobre varias áreas como por ejemplo la organización del trabajo, contenido del trabajo, horario, pausas, ritmo de trabajo, carga mental, relaciones interpersonales y laborales.” (Navarro , 2014)” A través de diversos estudios se ha podido mencionar los principales factores que afectan a los colaboradores en su desempeño laborales y satisfacción laboral y estos van a ser presentados a continuación” (Navarro , 2014)

“Carga de trabajo. - La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el colaborador a lo largo de su jornada laboral.” (Braganza Arauz, 2018)

“Ritmo de trabajo inadecuado. - cuando el tiempo que el colaborador tiene para culminar con sus actividades es escaso o excesivo y causa molestia.” (Navarro , 2014).

“Ambigüedad de rol el trabajador no tiene un papel definido y además la información que se le suministra es deficiente” (Navarro , 2014).

“Conflicto de rol, el colaborador desempeña funciones y actividades que en un inicio no eran parte de sus funciones, pero que al final por diferentes circunstancias le ha tocado desarrollarlas” (Navarro , 2014).

“Malas relaciones personales podemos mencionar situaciones de enemistad, frialdad, comportamientos inadecuados, falta de compañerismo y esto se da a lo largo de la estructura de la empresa” (Navarro , 2014).

“Inseguridad en el trabajo. - El colaborador no cuenta con estabilidad laboral como por ejemplo el trabajar bajo contratos temporales de corta duración, trabajos que impliquen el viajar fuera de la ciudad o traslados que sean continuos y que deterioren la predisposición de la persona” (Navarro , 2014).

“Ausencia de participación del trabajador. - en las decisiones de la empresa el colaborador no puede brindar sus puntos de vista, no existe una consulta ni participación por parte de los trabajadores.” (Navarro , 2014).

“Falta de formación del colaborador. - Sucede cuando en la empresa no se cuenta con planes o cronograma de capacitaciones y formaciones para los trabajadores y los mismos tienen que aprender cosas sobre marcha y se pueden suscitar los errores” (Navarro , 2014).

“Excesiva responsabilidad. - en las empresas hay actividades que implican una alta responsabilidad ya sea en actividades físicas como mentales y en estas circunstancias el colaborador tiene presión de no fallar en sus actividades por lo que genera estrés al momento de realizar lo encomendado.” (Navarro , 2014)

“Situaciones peligrosas. – El colaborador se encuentra en constante peligro ya que las actividades que realiza implican un riesgo a la vida y salud, por lo que el colaborador tiene un constante miedo y se siente inseguro del trabajo que se encuentra realizando” (Navarro , 2014).

Todos los factores mencionados anteriormente son aquellos que para la psicología laboral afectan directamente en el desempeño del colaborador y hacen que la salud y seguridad de los colaboradores se vea afectado negativamente; cuando logremos identificar que uno de los colaboradores está teniendo problemas en el

trabajo debemos ser cautelosos y mantener una comunicación abierta ya que nadie sabe por lo que se encuentra pasando una persona y debemos ser empáticos con las personas para que ellos puedan brindar su información para poder proporcionar una ayuda oportuna y así mantener el buen estado de salud en el colaborador. Una comunicación asertiva y un manejo adecuado de la inteligencia emocional es vital para mantener un entorno de trabajo adecuado.

1.4.4. Factores de riesgo

Tenemos que mencionar que existen varios tipos de factores de riesgo los mismos que poseen sus características intrínsecas que afectan directamente en la salud del trabajador, desempeño laboral, ambiente familiar, que a la larga deterioran el estado psicológico, mental y físico del colaborador; Los factores se clasifican en: físicos, mecánicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales. Para lograr un equilibrio en la relación de colaborador – empresa es necesario que exista un buen control de todos los factores de riesgo y que exista una correcta vigilancia de la salud y planes de acción preventiva para promover las buenas prácticas y el cuidado de los colaboradores y de esta manera generar un bienestar y un ambiente sano y saludable en las empresas, que más tarde en un futuro inclusive pueda generar un sentimiento de identificación por parte del colaborador hacia la empresa, quiere decir que el colaborador se sienta predispuesto a brindar su conocimiento y habilidades a su máximo nivel ya que siente que su trabajo es valorado.

1.4.5. Factores psicosociales

Para el presente estudio nos vamos a basar en un factor en específico y es el “factor psicosocial como definición: son aquellos en el cual sus síntomas se presentan en el hombre que experimenta al relacionarse en su ambiente laboral” (Carranza & Toala, 2016).

Según la Organización Mundial para la Salud y la Organización Internacional del Trabajo los riesgos psicosociales laborales “son hechos, situaciones o contextos con una clara probabilidad de dañar la salud física, social o mental del trabajador de forma importante” (Güilguiruca Retamal, Meza Godoy , Góngora Cabrea Rodolfo, & Moya Cañas , 2015)

■ Organización del trabajo, factores psicosociales y salud



Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En la Gráfico 1 se identifica claramente como es el proceso en el que los factores psicosociales al no ser controlados pueden desencadenar en consecuencias muy graves como las enfermedades; pero lo que debemos entender de este gráfico los prevencionistas de seguridad y salud es que debemos utilizar el tan famoso ciclo de Deming (PHVA) para poder brindar soluciones para minimizar e inclusive eliminar el riesgo identificado, todo inicia con la organización y los factores de riesgos que actúan sobre la organización es aquí donde el especialista deberá identificar los mismos y generar planes de acción preventivos y correctivos de ser necesarios en el supuesto caso que la afección de los riesgos tenga secuelas ya marcadas en la salud como son

las afecciones cardiovasculares, trastornos de salud mental, gastrointestinales, dermatológicas entre otras (Mayoral Cortes, y otros, 2016), se llevará a cabo un plan de vigilancia a la salud para controlar el estado de los colaboradores y para tener un seguimiento adecuado.

1.4.6. Riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales asociados con el ámbito laboral tienen que ser detallados y analizados ya que se busca generar en la empresa un entorno en el que la estabilidad emocional y conductual de los colaboradores sean el pilar para lograr la misión y objetivos detallados por la empresa.

Los principales riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores son: fatiga laboral, estrés laboral, burnout, mobbing, acoso sexual y violencia física, además podemos recalcar algunos más que interactúan directamente con el desempeño laboral y la satisfacción de los colaboradores; Estos riesgos psicosociales pueden ser intralaborales como extralaborales en la metodología que vamos a utilizar se verán reflejados los resultados de ambas esferas, a continuación se presentan algunos de los más comunes:

Conflictos personales: los mismos que se pueden presentar tanto en la empresa y fuera de ella; Vivienda inadecuada: no permite un descanso correcto y reparador para que el colaborador desempeñe con normalidad sus actividades; Dieta alimenticia pobre: que retarda los reflejos, y por lo tanto pone en peligro la integridad física del trabajador, hay que mantener la salud de los colaboradores, una buena estrategia en este apartado es brindarles el servicio de alimentación en las diferentes jornadas laborales; Baja autoestima: es un aspecto que deteriora la imagen que proyectan las personas; Un control ineficiente de las propias emociones: una persona que no puede controlar sus emociones y sus acciones son impulsivas, son propensas a cometer más errores a nivel laboral; Baja concentración: al momento de desempeñar

las funciones, tareas y actividades la persona debe contar con una buena concentración, bajo desempeño al trabajar bajo presión o demanda de exigencias tanto físicas como psicológicas, un constante estado de ánimo depresivo, irregular o visiblemente alterado. (Navarro , 2014).

Factores que afectan desigualdades según el puesto de trabajo aquí podemos mencionar que según el grado de complejidad del puesto de trabajo ya sea físico, mental o mixta se les limita a las personas a desarrollar sus habilidades e inclusive no pueden aplicar los conocimientos afectando directamente al colaborador, desigualdad de género en ciertos puestos de trabajo se da bastante la distinción por géneros esto causa un gran conflicto en la sociedad como podemos observar diariamente en trabajos que demandan mucho fuerza las personas idóneas para realizar este trabajo serían el género masculino; mientras que en lugares que se requiera vender productos de belleza el género femenino destaca en gran proporción les mencionó este tema en específico debido a que muchas veces en el puesto de guardias de seguridad de establecimientos se da prioridad al personal masculino, no obstante hoy en día se puede observar que el número de guardias de seguridad de género femenino ha incrementado, esta situación se evidencia en la empresa Alvisepro en la cual hace unos años atrás la totalidad de personal en el área operativa en el puesto de guardias de seguridad eran un 95% masculino; mientras que hoy en día el porcentaje ha ido disminuyendo hasta el 70% masculino esto quiere decir que se lleva a cabo un proceso de selección de personal dependiendo de los puestos necesarios y las funciones que van a desempeñar.

1.4.6.1 Acoso

El siguiente riesgo que debemos vigilar en las empresas es la existencia del acoso moral que viene definido como riesgo intralaboral que tienen los colaboradores y que en su gran mayoría provienen desde una posición jerárquica superior en la estructura de la empresa por lo que es peligroso y dañan psicológicamente a la víctima

y esto se refleja físicamente en el deterioro de la salud de las víctimas, vamos a profundizar porque existen perfiles tanto de los acosadores como de las víctimas que a la final pueden tener consecuencias inclusive el suicidio o asesinato de la víctima si no logra salir de la relación. (Edreira, 2003)

Acoso moral: si analizamos el significado de esta palabra obtenemos varias formas de describirlas como por ejemplo la palabra acoso puede referir a someter sin reposo a pequeños ataques repetidos que busca causar perjuicio, desestabilizar a otra persona de una manera perversa psicológicamente, estas represalias pueden o no ser de manera verbal, a nivel laboral se define como toda conducta abusiva repetida contra la dignidad o integridad psíquica o física de una persona que pone en peligro el trabajo o deterioro del lugar de trabajo (Edreira, 2003)

Es un tipo de Violencia en pequeñas dosis que no son visibles pero que a la larga son destructivas, normalmente los ataques no son perceptibles pero la acumulación de los mismos generan una agresión, las personas que sufren el acoso se encuentran desestabilizadas a nivel psicológico; estas pueden presentarse en cualquier situación o ámbito es decir esta presente a todos los niveles de sociabilización, en la pareja, la familia, la escuela, la universidad, la empresa, para tener en cuenta la magnitud el acoso inclusive puede verse reflejado en redes sociales, correos, publicaciones, comentarios que al parecer para las demás personas no tiene un efecto negativo las víctimas al sufrir constantemente este tipo de ataques son más susceptibles a verse afectados por los mensajes que se ocultan tras una imagen de no ser dañinas (Edreira, 2003).

La existencia de falsas víctimas es un peligro ya que por estas personas muchas veces cuando surge un problema de acoso la credibilidad se ve afectada y por este motivo muchas de las veces no son reportados los incidentes ya que piensan que no se les va a dar la credibilidad necesaria como para tomar acciones inmediatas y parar la situación de acoso. (Edreira, 2003).

Generalmente se presenta en las empresas y es en dirección superior hacia inferior quiere decir que el abuso o conducta perversa va hacia sus subordinados en su gran parte del tiempo. (Edreira, 2003).

1.4.6.2. Perfil del acosador

Es necesario conocer las características que presenta el acosador para poder identificarlos ya que ellos a menudo se esconden bajo sus buenas acciones y actitudes hacia las demás personas; en un ambiente laboral es necesario la pronta identificación de las personas que cuentan con el perfil de acosador ya que un determinado punto el acoso se va a generar contra alguna víctima que seleccione el acosador que por lo general es porque tiene una posición más jerárquica en la estructura de la empresa; las consecuencias que va a generar en el desenvolvimiento de las actividades son abismales puesto que la víctima va a presentar afecciones tanto físicas como psicológicas evidenciadas en su rendimiento laboral. (Edreira, 2003).

El perfil del acosador en un ambiente laboral consta de las siguientes características: tienen una personalidad psicópata o antisocial, narcisista organizacional, rasgos paranoides, falta de empatía, se centran en si mismos pero buscan la aprobación, insensibles, no se deprimen, no son humildes, irresponsables, carecen de sentimiento de culpa, negación de la realidad, es un maestro manipulando para que los demás sientan la culpa, mentirosos, tienen doble vida, dan la imagen de ser buenas personas, encanto personal, manipulación premeditada(elige a sus víctimas) , el acosador actúa solo; crean la confianza en las demás personas para ejecutar sus perversos planes y cuando son descubiertos el entorno social se asombra porque nadie se imagina que tan buena persona en imagen y acciones sea en verdad una persona despreciable que necesitan que su buena imagen permanezca como coartada el momento que todo explota y se conoce la verdad. (Edreira, 2003)

1.4.6.3. Perfil de la víctima

El perfil de la víctima de un acosador tiene algunas características primordiales que las hacen más susceptibles a sufrir los ataques de los acosadores aunque estudios demuestran que para seguir perfeccionando sus estrategias los acosadores también se exigen y consiguen nuevas víctimas que presenten características que las anteriores no presentaban es decir incrementan el nivel de dificultad para sentirse desafiados; lograr identificar a las posibles víctimas de acoso moral y brindarles soporte adecuadamente incrementarán su nivel de autoestima y confianza por si existe el acoso estas puedan reaccionar de mejor forma ante el ataque. (Edreira, 2003)

Primera causa por la que se produce el acoso en el trabajo es para eliminar gastos si en una empresa se piensa que la persona no es indispensable para el desarrollo de las actividades y se busca alejar a la persona de la empresa atacándola muchas de las veces solo una persona acosa, pero hay circunstancias que el ataque es grupal y que ejercen mucha presión ahuyentando a la víctima intentando que abandone el puesto de trabajo (Edreira, 2003)

El acosador busca atacar a las personas que poseen algo de lo que él carece como por ejemplo personas que tienen buena capacidad de empatía, responsables y con sentimiento de culpa, transparentes, auténticas, ingenuas, estilo no confrontativo, optimistas, comunicación directa, sensibles, creativos; Estas son características que las víctimas poseen de manera natural sin fingir y esto es lo que causa molestia en el acosador y busca terminar con la estabilidad de las víctimas y esto le hace tener un sentimiento de poder y grandeza sobre ella, aumenta su ego y lo vuelve aún más peligroso. (Edreira, 2003).

1.4.6.4. Fases del acoso

El acoso en sí se genera a partir de etapas, mientras más pronto la víctima logre identificar que está sufriendo un acoso con mayor facilidad saldrá de la situación adversa inclusive sin tener lesiones físicas y psicológicas; la primera fase del acoso es conocida con el nombre de la falsa seducción; en esta fase se lleva un tanteo un estudio preliminar por parte del acosador, existe una evaluación de las cualidades de la futura víctima e identifica los puntos más frágiles, aquí es donde se identifica si existe lucha o confrontamiento por parte de la víctima, el agresor emite diversas señales que causen irritación a la víctima y analizan si la respuesta que presentan al o los estímulos pueden ser peligrosos para el plan maligno que se trae consigo el acosador. (Edreira, 2003)

La siguiente etapa tiene por nombre fase de manipulación o maltrato psicológico: En esta fase el acosador tantea aún el terreno y cada vez aumenta la intensidad con la que ataca para seguir causando poco a poco los estragos en su víctima en búsqueda de desestabilizar a la persona y conseguir una sumisión, poco a poco se anulan las capacidades defensivas y el sentido crítico de la víctima; la persona no es consciente de que se encuentra violentada y a menudo esperan una disculpa por parte del acosador entre las armas más utilizadas por el acosador se encuentra el uso de comunicación perversa, mentiras, sarcasmo, burla, desprecio, utilizan el humor para ocultar sus intenciones y ante las demás personas ocultan su manera deplorable de ser. (Edreira, 2003)

La última fase del acoso es la confrontación en esta etapa si la víctima aún no se da cuenta que está siendo violentada lo que sucede es que el acosador ataca con mayor rudeza a su víctima, busca causarle daño a nivel sentimental, psicológicamente, aísla a la persona de las demás; todo esto causa secuelas como la dependencia emocional alta, auto estima baja, sensibilidad aumentada, decadencia a nivel familiar y

laboral, físicamente y psicológica la persona se ve gravemente afectada. (Edreira, 2003)

Tras transcurrir las etapas del acoso la víctima que presenta menos secuelas es aquella que identifica positivamente que está iniciando el acoso en las primeras etapas, luego de identificar decide responder contra el acoso en búsqueda de su cese, las personas con mayor inteligencia emocional tienen una mejor respuesta a un acoso; en las empresas se debe implementar campañas que paren el acoso en todas sus modalidades y que exista la respectiva denuncia o acusación. (Edreira, 2003)

1.4.7. Riesgos psicosociales extralaborales

En este apartado podemos mencionar aspectos que se encuentran fuera del contexto laboral como por ejemplo encontramos el entorno familiar, social y económico de la persona, uso del tiempo libre, apoyo social, condiciones de vivienda, tiempo de desplazamiento y medios de transporte; al mencionar los riesgos psicosociales extralaborales son circunstancias que solo al indagar profundamente en la vida de los colaboradores las empresas pudieran obtener información de esta índole, la adecuada selección del personal por parte del área de Recursos Humanos de la empresa es vital para poder identificar patrones de personalidad que ayuden a seleccionar al personal con mejor aptitud, actitud para la vacante disponible.

En el presente trabajo vamos a analizar las diferentes dimensiones psicosociales implementadas según la metodología CoPsoQ-istas²¹ las cuales al momento de presentar los resultados tendrán gran relevancia, ya que podremos lograr una correcta identificación de la dimensión psicosocial a la que se está refiriendo las preguntas del cuestionario que incorpora la metodología; A continuación se presentará las dimensiones psicosociales detalladas. Utilizamos el cuadro generado por la guía de implementación de la metodología CoPsoQ-istas²¹.

1.4.8. Dimensiones psicosociales de la metodología CoPsoQ-istas²¹.

Tabla 1 Dimensiones psicosociales de la metodología CoPsoQ-istas21

Grandes grupos	Dimensiones psicosociales
Exigencias psicológicas en el trabajo	Exigencias cuantitativas Ritmo de trabajo Exigencias emocionales Exigencia de esconder emociones
Conflicto trabajo-familia	Doble presencia
Control sobre el trabajo	Influencia

	Posibilidades de desarrollo Sentido del trabajo
Apoyo social y calidad de liderazgo	Apoyo social de los compañeros Apoyo social de superiores Calidad de liderazgo Sentimiento de grupo Previsibilidad Claridad de rol Conflicto de rol
Compensaciones del trabajo	Reconocimiento Inseguridad sobre el empleo Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
Capital social	Justicia Confianza vertical

Elaborado por: CoPsoQ-istas21

Analizando la tabla 1 se presenta las dimensiones principales que va a tratar la metodología, se observa 6 grandes grupos que representan los riesgos psicosociales en el ámbito laboral a evaluar y de estas se subdividen en 20 dimensiones psicosociales y vamos a brindar un pequeño detalle de cada una de ellas de manera muy breve.

“Exigencias psicológicas en el trabajo. - Desde el punto de vista cuantitativo hacen referencia al volumen de trabajo y también toman en cuenta las tareas y las exigencias psicológicas de tipo emocional.” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014)

“Exigencias cuantitativas: se encuentran derivadas del volumen de trabajo se toman variables que son la cantidad y distribución del trabajo; los factores que afectan directamente son la falta de personal, mala planificación, tiempos para realizar las tareas, tecnologías deficientes.” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014).

“Ritmo de trabajo: Se refiere a la intensidad de trabajo directamente relacionada con la cantidad y el tiempo” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014).

“Exigencias psicológicas emocionales: Son aquellas que no involucramos en la situación de emocional que son producto de las relaciones laborales, son habilidades que se desarrollan con la práctica.” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014).

“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” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014). Citado de manual de implementación CoPsoQ-istas21 podemos mencionar algunos puestos de trabajo en el que se presenta esta dimensión todos los departamentos de sanidad, enseñanza, servicios que brindan protección entre otros, aunque también puede existir una

relación con empresas que manejen proveedores o trato directo con clientes; para prevenirlos hay que minimizar el tiempo de exposición de las personas.

“Conflicto trabajo – familia: La realización del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar aumenta las demandas y horas de trabajo totales (doble exposición o doble trabajo) y la necesidad de compaginar ambos trabajos plantea también un conflicto de tiempos” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014). Este punto es muy importante puesto que es la realidad en la que vivimos es parte de la sociedad y como se manejan, la habilidad que desarrollamos para poder rendir en ambos lugares demanda una sobre-exigencia por parte del colaborador, la misma que termina desgastándolo.

“Doble presencia; en la guía de implementación de la metodología Ista se menciona que son exigencias simultaneas entre el lugar de trabajo y también el hogar y tienen una afectación ya sea por carga de trabajo, horarios, jornadas laborales, turnos nocturnos entre otros” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014); Al ver esta estas afectaciones podemos remarcar en este punto que en el puesto de trabajo de guardias de seguridad si se ve esta exposición a la doble presencia ya que por lo horarios y las diferentes jornadas laborales a los que se encuentran expuestos a la dimensión que implica la doble presencia, en los resultados será interesante encontrarnos con los detalles para comprobar lo que me encuentro mencionando.

“Control sobre el trabajo; Tenemos dos variables que afectan en este apartado como son la influencia y desarrollo de habilidades; Para que exista un trabajo y se genere el aprendizaje debe existir como regla un buen nivel de control sobre el trabajo. En el manual de implementación hace referencia a esas dos dimensiones que afectan al trabajo” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014).

“Influencia; Tras la lectura de la guía me permito decir que es la autonomía que tenemos al desarrollar un trabajo, las decisiones que tomamos y la manera como lo

solucionamos las tareas y actividades cotidianamente; En esta dimensión los guardias de seguridad siguen lineamientos establecidos por la empresa y el nivel de influencia que demandan es escaso ya que se vuelve un trabajo monótono que cumple con plazos y horarios.” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014).

Posibilidades de desarrollo: De manera textual describiremos la dimensión, la 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” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014), esta dimensión debe existir en todas las empresas ya que es una variable que afecta a las personas positivamente y genera una sana competencia para demostrar sus habilidades y conocimientos. (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014).

“Sentido del trabajo; se genera cuando las actividades y tareas que realizas en la empresa tienen un valor agregado para el colaborador; es decir se identifican con los actos y le ven la importancia de la realización de la actividad” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014); Mientras más identificado se sienta el colaborador con los objetivos de la empresa y el rol que desempeña, su actitud se verá mejorada a nivel laboral. (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014).

Apoyo social y calidad de liderazgo: En toda la sociedad es necesario el buen manejo de las relaciones interpersonales y el apoyo social que esta brinda hacia los demás, cuando se genera una empatía el componente emocional tiene un giro positivo en las personas, a nivel laboral la existencia de las jerarquías , compañeros, superiores añade más variables a estudiar como sociedad; Siempre van a existir personas que siguen por el mismo camino y otras que tienen opiniones diferentes, es por esto mencionamos justamente en este apartado que debe existir el valor del respeto en toda la magnitud de la palabra para aceptar opiniones, críticas, información

de todas las personas y darles el valor e importancia sin discriminación alguna.

(Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014).

Apoyo social de los compañeros: Esta dimensión psicosocial es muy explícita y tomada de la guía de implementación obtenemos que “Es recibir la ayuda necesaria, y cuando se necesita, por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014); Siempre va a ser necesario el apoyo que nos brindan los compañeros de trabajo y dependiendo del tipo de trabajo, los grupos que se conforman deben tener habilidades equilibradas para que el desempeño de las funciones, labores, actividades y tareas se las realice de una manera correcta.

Apoyo social de superiores: Citado textualmente de la guía de implementación de la metodología COPSQ-Istas21 obtenemos que “Es recibir la ayuda necesaria, y cuando se necesita, por parte de los superiores para realizar bien el trabajo”; se necesita el apoyo de los superiores en la empresa para poder implementar, sustituir alguna actividad que este causando discomfort en el ámbito laboral, si el apoyo no existe por parte de los superiores la relación empleador – empleado se ve en una decadencia y va perdiendo fuerza la confianza mutua. (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014).

Calidad de liderazgo: “Se refiere a las características que tiene la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos.” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014); Hace referencia a la calidad de las capacitaciones y tiempos que lograrán que el equipo de trabajo se acople a los objetivos estratégicos de la empresa.

Sentimiento de grupo: Capacidad de formar parte de un grupo que tiene un fin en común y suman sus esfuerzos para lograrlo. (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014).

“Previsibilidad: En las empresas una comunicación asertiva es vital para conseguir un normal flujo de las actividades y una de las formas más adecuadas de lograrla es con un flujo de información adecuada, suficiente y en el tiempo justo para realizar las actividades de forma correcta.” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014).

“Claridad de rol: Es el conocimiento concreto sobre las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear, responsabilidades y margen de autonomía en el trabajo.” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) tomando en cuenta la guía de implementación podemos mencionar que es el conocimiento conciso del puesto de trabajo de la persona y también de los demás puestos de la organización; cuando existe en la empresa la claridad de rol se facilita la comprensión por parte de los trabajadores de sus funciones, actividades y tareas que debe realizar a nivel laboral y disminuye la interferencia con los demás roles de otros colaboradores.

Conflicto de rol: Para entender esta dimensión tomamos el concepto de la guía en la que se menciona que “Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014); todos hemos tenido un conflictos éticos en la vida y a nivel laboral no es la excepción, cuando nos toca realizar alguna actividad o tarea que involucra algún tema en el que no estemos de acuerdo con los lineamientos establecidos provoca este conflicto, otro ejemplo es cuando existen personas de rango superior jerárquicamente en la empresa y dan directrices para realizar la actividad contrarios y ponen a las personas a elegir, como consecuencia provocan un conflicto de rol.

En las empresas necesitamos erradicar los conflictos de rol y de suscitarse, se debe lograr una comunicación exitosa entre las partes afectadas y cada uno debe exponer por qué se debe llevar a cabo la actividad de dicha forma, se confronta directamente para llegar a un acuerdo.

Compensaciones del trabajo: Existe un modelo llamado esfuerzo – recompensa en el cual se relacionan los términos y dan a entender que mientras más esfuerzo realicen los trabajadores, la empresa brinda recompensas mayores como parte de gratitud por brindar su esfuerzo y dedicación, en la guía se dice que “salario, el reconocimiento y la estabilidad laboral suponen dos de las compensaciones más importantes” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014); hay que tener cuidado con este sistema de recompensas ya que muchas veces no todas las personas creen tener las mismas oportunidades, es por ello que se debe llevar a cabo el sistema para que todos puedan participar por igual y sin tipo de preferencia.

Reconocimiento: Se va tomar la definición utilizado en la guía que menciona:” Se refiere a la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo.” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014); algunos de los aspectos en los que se puede brindar un reconocimiento es en participación en cursos, promociones, asignación de tareas, horarios, bonos entre otros; todos los reconocimientos tienen como objeto fomentar la sana competencia e incrementar la calidad de trabajo.

Inseguridad sobre el empleo: La estabilidad laboral y la posibilidad de empleabilidad es un problema que agobia a todas las personas; todos alguna vez hemos sentido esta preocupación al no tener un empleo que nos brinde estabilidad, depende también de las características de cada una de las personas y las personalidades para sobrellevar las situaciones; Para nuestro estudio con los guardias de seguridad, el índice que nos marque nos servirá para sacar conclusiones de que tan seguros se sienten las personas en sus puestos de trabajo. (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014).

Inseguridad sobre 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...)” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) tomando como referencia la definición, la buena adaptación

a los cambios en las empresas es primordial para liberar presiones sobre las condiciones de trabajo, en ocasiones las condiciones laborales son malas pero los empleados por mantener su puesto de trabajo realizan las tareas y actividades pensando que por ningún motivo pueden perder su fuente de ingreso y afectar la economía de sus familias.

Capital social: según la guía de implementación de la metodología COPSOQ-Istas21 se refiere al “conjunto de recursos colectivos que permiten a sus miembros solucionar entre todos la tarea clave de ésta.” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014); Se requiere un alto nivel de confianza y la justicia ya que se busca lograr un beneficio común con la ayuda de todos; el trabajo colectivo sirve para el enriquecimiento de las experiencias y habilidades que poseen cada uno de los miembros; La empresa debe fomentar el trabajo en equipos y fomentar la convivencia laboral.

Justicia: “Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014); Se refiere a las tomas de decisiones relacionadas con el nivel de participación de las personas.

Confianza vertical: “confianza es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actuaran de manera adecuada o competente.” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014); a nivel laboral una herramienta muy fuerte es la confianza, con ella podemos conseguir los objetivos empresariales con mayor facilidad, la confianza debe ser de manera ascendente y descendente es decir desde los mandos altos en la empresa hacia los trabajadores y viceversa, debe existir una comunicación sincera y asertiva.

1.5. Consecuencias de la exposición a riesgo psicosocial:

Hemos llegado a identificar los factores psicosociales y los riesgos psicosociales que amenazan con alterar el correcto desenvolvimiento de una persona en el ámbito laboral; es momento de analizar las consecuencias que se evidencian tras la exposición a los factores y riesgos psicosociales, al inicio se presentarán las consecuencias más leves que se generan y al ir avanzando la complejidad de los problemas se incrementará dando las pautas para tratar cada una de ellas y recordar a las empresas que se debe actuar de manera inmediata al presentarse los síntomas que evidencian la sobreexposición a los riesgos, es responsabilidad de los empleadores velar por la salud y seguridad de sus trabajadores esto se encuentra estipulado legalmente por lo que se deben implementar medidas correctivas y preventivas, adicional un plan de vigilancia de la salud, no olvidar que si se puede eliminar el riesgo es la primera acción a tomar de no ser posible se tratará de minimizar la exposición para brindar un lugar de trabajo óptimo al trabajador para que desempeñe las diferentes actividades expuestas en su contrato de trabajo.

1.5.1. Fatiga laboral:

Para dar inicio con las consecuencias de la exposición a factores de riesgo psicosociales tenemos que hablar de lo que implica que un colaborador se encuentre fatigado o cansado laboralmente y de los fallos que provoca.

La fatiga laboral: Es un fenómeno que surge de manera frecuente en los trabajos que demandan exigencias físicas o mentales que poco a poco van deteriorando el estado de los trabajadores, se relaciona con el cansancio que tiene la persona tras realizar el esfuerzo de cumplir con las actividades propuestas o funciones del cargo que se ocupa; existe una relación directa entre capacidades del colaborador con las exigencias del puesto de trabajo, es por ello que debemos conocer los límites a los que el trabajador puede brindar su esfuerzo sin tener lesiones o consecuencias que repercutan en la salud. (Useche Mora)

Las causas de la fatiga laboral tienen variables que deben ser analizadas individualmente por cada una de las personas entre ellas las características personales (determinan la vulnerabilidad), condiciones de vida (vivienda, alimentación, educación, falta de descanso) y condiciones de la organización del trabajo (jornadas laborales extensas, turnos, falta de pausas, ambiente laboral insalubre), la fatiga fisiológica o normal se presenta como problemas visuales, auditivos, disminución de la atención y memoria, disminución en capacidad de respuesta, irritabilidad, agresividad, disminución de la capacidad funcional del individuo todas las alteraciones pueden desaparecer con un buen descanso en esta etapa inicial de la fatiga que es común y que todos hemos sufrido alguna vez; los conocidos como actos inseguros a menudo son evidencias de la fatiga del colaborador y pueden convertirse en un accidente laboral, hay que evitar caer en una fatiga crónica que es la sobreexposición a fatigas sin que estas se eliminen por lo que se van acumulando generando un estado de cansancio prolongado que tiene como consecuencias un envejecimiento temprano e inclusive una muerte (Useche Mora)

1.5.2. Estrés laboral

Una consecuencia más prolongada de la exposición a riesgos laborales es el estrés laboral que en la empresas es muy común que se presenten por diversos motivos, las empresas deben actuar de manera inmediata para disminuir la intensidad de estrés que se va generando a lo largo de la vida laboral de las personas, en ocasiones el estrés acumulado permite que se susciten accidentes laborales ya que una persona que se encuentra con niveles altos de estrés es muy propensa a cometer los conocidos actos inseguros y si el ambiente laboral es el causante de la condición insegura son agravantes para que incremente el riesgo a presentarse un accidente y enfermedad laboral.

1.5.3. Teoría general del estrés;

Al mencionar el estrés debemos hablar sobre las características y dimensiones psicológicas a tratar; entre las más destacadas esta evaluar las exigencias psicológicas, conflictos laborales, conflictos familiares, cantidad de trabajo, claridad de rol, reconocimiento, inseguridad sobre el empleo, inseguridad de condiciones de trabajo, justicia, confianza vertical, satisfacción laboral, salud en general, salud mental, estrés, burn out. ritmo de trabajo, exigencias emocionales, influencia, posibilidad de desarrollo, apoyo social de compañeros y superiores, calidad de liderazgo, sentimiento de grupo, desarrollo de habilidades, apoyo social, compensaciones, inseguridad y condiciones de trabajo; todas estas variables presentadas afectan directamente sobre el nivel de exposición al que se encuentran sometidos los trabajadores, las variables pueden afectar positivamente como negativamente en los niveles de estrés que desarrolle la persona es por eso que debe existir un buen nivel de adaptación por parte de las personas para poder seguir el lineamiento establecido por las empresas en el desarrollo de las actividades, mientras mejor sea el nivel de adaptación de las personas es más factible que el nivel de estrés sea bajo y pueda adquirir nuevas habilidades con más facilidad

1.5.4. Estrés

Una vez expuestos los factores que influyen positiva o negativamente en las personas vamos a tratar el estrés laboral que desarrollan con facilidad en las empresas ya sea por un proceso de adaptación o por las exigencias que demandan las industrias ya sean físicas o mentales que tienen relación estrecha con la satisfacción laboral.

Estrés: "El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por

altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación" (Comisión Europea 2000)(CITAR NTP 703)

“El estrés percibido es una particular manifestación del estrés, el cual se caracteriza por el grado en que las situaciones de la vida se perciben como impredecibles e incontrolables, y por tanto se valoran como estresantes” (Güilguiruca Retamal, Meza Godoy , Góngora Cabrea Rodolfo, & Moya Cañas , 2015).

Los trastornos asociados al estrés laboral van desde un episodio de ansiedad, depresión, problemas músculo esqueléticos, infartos, úlceras de estómago, dolor de espalda afectando a los sistemas cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, inmunitario, endocrinológico y muscular, además la salud mental se va desgastando provocando cansancio y fatiga mental.

Tras entender el estrés y definiciones de varios autores llegamos a una conclusión definitiva que es que si el grado de estrés que presenta una persona a nivel laboral excede los límites personales estos van a provocar una serie de reacciones psicofísicas en el individuo que van a culminar en dos peligrosas consecuencias que son los accidentes laborales y enfermedades profesionales que son afecciones que dañan en doble dirección tanto a la empresa como al colaborador, es por eso que un buen adiestramiento en los diferentes procedimientos y como desempeñar las funciones es vital para que los niveles de estrés que se generan sean mínimos y mejorar la calidad de vida del colaborador en la empresa.

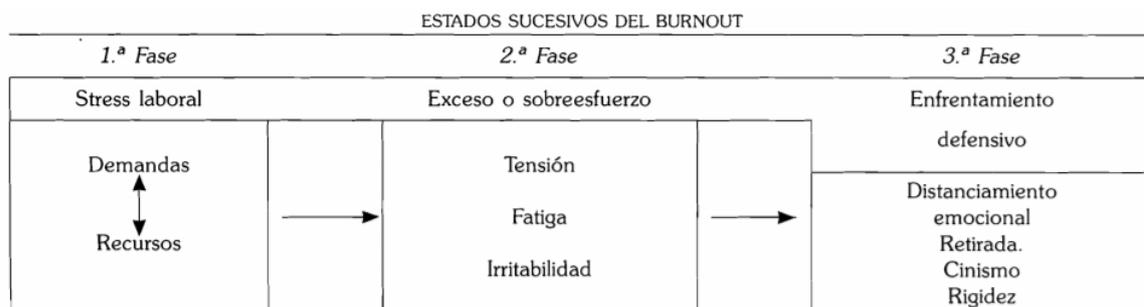
1.5.5. Síndrome de Burnout

Una de las peores consecuencias de tener personas expuestos a riesgos psicosociales no controlados es que el colaborador caiga en el llamado síndrome de trabajador quemado o burn out; “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y una reducida realización personal que puede ocurrir en individuos que trabajan con personas en alguna medida” (Llorens, Garcá Renedo, &

Salanova , 2005) este síndrome ninguna persona que cuide su salud y seguridad lo debe desarrollar aunque es una verdad que la necesidad obliga y por lo mismo a veces las personas desarrollan actividades que no son de su agrado pero por el fin de ganar al culminar el mes su sueldo las realizan ya sea por necesidad o porque simplemente necesitan el dinero y no encontraron manera alguna de generar las ganancias necesarias para vivir; un individuo al desarrollar el síndrome de burn out está muy expuesto a fallar en su lugar de trabajo, su cansancio y estrés tanto físico como mental han superado sus límites y la persona está al borde de tener un colapso; es una situación alarmante para la empresa ya que por ningún motivo las empresas deben llegar a generar esta complicación en sus entornos laborales; Es cierto que a menudo los colaboradores no mencionan sus problemas con sus superiores porque no quieren ser vistos como personas débiles o que no se adaptan al trabajo pero esto es un error la comunicación tanto ascendente como descendente dentro de una empresa debe ser abierta para que no existan difusiones erróneas de los problemas planteados, si en una empresa se maneja una comunicación bilateral adecuada será más sencillo identificar y actuar sobre los fallos que van presentando para adoptar medidas de prevención y corrección.

A continuación, se presenta gráficamente como se desarrolla un síndrome de burnout etapa por etapa:

■ Estados de Burnout



Elaborado por: Autor

En el Gráfico 2 se observa cómo se va generando un síndrome de burnout, básicamente inicia con el estrés laboral desarrollado por las diferentes exigencias laborales relacionando con los recursos que tienen las personas para realizar las actividades, todo se va acumulando y forma lo que es una respuesta de tensión, fatiga e inclusive la irritabilidad en la persona; Por último la persona va adoptando una respuesta a los estímulos defensivos como el distanciamiento emocional, cinismo, rigidez es allí cuando la persona no soporta ya su lugar de trabajo y desea terminar toda relación. (Alvarez Gallego & Fernandez Rios, 1991)

Existen dos tipos de factores que influyen en el estado de Burn Out de la persona en la empresa y estos son: factores personales y factores del trabajo y organización; en los factores personales tenemos variables como la edad del sujeto (a mayor edad es mayor la experiencia y disminuye la tensión laboral), el sexo (estudios demuestran que las mujeres conllevan mejor los conflictos), variables familiares, tipos de personalidades (racional y emocional); por otra parte debemos mencionar algunos factores del trabajo y organización que afectan a los individuos como son:

Conocimiento superior al necesitado para el puesto de trabajo, falta de entrenamientos por parte de la empresa, autonomía del individuo, volumen de trabajo, importancia del trabajo, promoción y desarrollo personal, entorno laboral, exposición a trato directo con clientes o usuarios, jerarquías, normas, regulaciones propias de la empresa; (Alvarez Gallego & Fernandez Rios, 1991) todas las variables pueden afectar favorablemente o negativamente en los individuos es por ello que el síndrome de burn-out es una condición que requiere suma atención por parte de la empresa para poder identificar posibles afectaciones en los colaboradores y brindar un apoyo adecuado con la meta de recuperar al personal y mejorar la calidad del entorno laboral sumado con la recuperación emocional, física y mental; en búsqueda de la estabilidad que cada individuo necesita para desarrollar sus actividades y funciones adecuadamente.

(Alvarez Gallego & Fernandez Rios, 1991)

El síndrome de burn out es una de las complicaciones que tienen como consecuencia el no actuar de manera preventiva y correctiva sobre los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los colaboradores en las empresas y los límites que afectan a la persona han sobrepasado la resistencia como por ejemplo altos niveles de tensión laboral, frustración personal, no saber actuar ante situaciones de conflictos algunas características son el agotamiento emocional, deshumanización y falta de realización personal en el trabajo; a menudo se presenta en personas que están en contacto directo o trato de clientes. (Alvarez Gallego & Fernandez Rios, 1991)

Podemos identificar los síntomas que están asociados al síndrome de burn -out pueden de diferentes orígenes como, por ejemplo:

Psicosomáticos: Son aquellos que representan el comienzo del síndrome de burn-out se presentan a través de las fatigas crónicas, cefaleas, desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, hipertensión, asma, mialgias, en mujeres han existido casos en los que pierden su ciclo menstrual; El cansancio emocional es notable y cuando el trabajo es en equipo se puede notar un distanciamiento, culpará de todo a los demás, presentan frustraciones y disminuye el compromiso laboral; Al identificar que existen trastornos psicosomáticos la empresa debe actuar de inmediato para que el cuadro clínico de la persona no se intensifique.

Conductuales: una persona que presenta las siguientes alteraciones conductuales están demostrando que están llegando al síndrome de burn-out y es cuestión de tiempo para que sus síntomas se agraven y causen más desórdenes que amenazan con la seguridad de la persona y de las personas que compartan el lugar de trabajo con la persona que se encuentra en este estado alarmante; Entre las más comunes obtenemos un incremento en los indicadores de absentismo laboral, consumo de drogas, consumo de alcohol, incremento de conducta violenta, aficiones suicidas, incapacidad para relajarse, conflictos familiares.

Emocionales: En este apartado nos encontramos con una disminución de contacto afectivo, impaciencia, irritabilidad, celos, incapacidad para concentrarse, baja autoestima y deseos de abandonar el trabajo, sentimientos paranoicos, e inclusive la aparición de ideas suicidas. Una persona afectada emocionalmente puede causar problemas severos en la normalidad de la empresa y desarrollo de actividades y a menudo se necesita de la intervención de un especialista en el área de psicología para que brinde soporte en estas situaciones y que el individuo tenga una pronta recuperación.

Defensivos: Algunas personas presentan las siguientes reacciones ante las situaciones que atraviesan en la empresa o lugar de trabajo como son la negación de las emociones, atención selectiva, ironía, racionalización, desplazamiento de afectos, falta de empatía total por el trabajo; las mismas que catalogadas como respuestas de emergencia cuando los niveles de tolerancia han sobrepasado los límites personales y es una de los mecanismos de defensa que utiliza la persona en última instancia para poder demostrar que se sienten incómodos desarrollando las actividades empresariales o relacionándose con usuarios o compañeros.

Todas estas reacciones son debido a la insatisfacción del colaborador referente a la empresa o sus actividades que desarrolla dentro de la misma, al inicio al identificar que el colaborador muestra los alguno de los signos anteriormente mencionados se debe tomar acciones inmediata preventivas y de ser necesarios correctivas con el fin de mitigar o minimizar este sentimiento que se va creando e incrementando la intensidad, estas acciones tienen un propósito el cual es mejorar la estabilidad física y mental de la persona; con un tratamiento adecuado con especialistas que proporcionen la ayuda necesaria al colaborador se tratará de recobrar la vitalidad y el entusiasmo en el trabajo y así su rendimiento y apego a la empresa incrementará de manera positiva; Algo muy importante en esta fase es no agravar los síntomas, si notamos que una persona se encuentra pasando por un mal momento en la empresa

ayudarlo es lo ideal y saber dirigirlo y gestionar el riesgo con el personal especializado para que el ambiente laboral no se torne hostil.

1.5.6. Acoso moral en el trabajo (mobbing)

“Consiste en actitudes hostiles frecuentes y repetidas en el lugar de trabajo que tienen siempre a la misma persona en la punta de mira. El término mobbing se corresponde más a las persecuciones colectivas o a la violencia que se desprende de la organización, que incluye los patinazos que van hasta la violencia física.

“es una violencia que se desprende o encubre por una organización o institución y se realiza contra uno o varios individuos”; Tras analizar estas 3 conceptualizaciones de mobbing podemos definir algunas características como son la exposición repetida a los abusos psicológicos hacia una persona o grupo con el fin de buscar que la persona abandone su lugar de trabajo a continuación se hablará un poco sobre el tema que viene a ser una consecuencia derivada del riesgo psicosocial.

El acoso moral en el lugar de trabajo tiene varios objetivos como el intimidar, amedrentar, desequilibrar, consumir emocionalmente, consumir intelectualmente y romper la resistencia de la víctima con el fin de eliminarla de la empresa, a la víctima expuesta al acoso se le agrede, se trata de controlar y por último destruir a la persona con tendencias suicidas; el acosador moral daña a su víctima psicológicamente es muy raro que llegue a una violencia física o sexual ya que lo que busca es generar daño silencioso pero muy destructivo; la brutalidad de este acto va en incremento haciendo que los niveles de hostigamiento sean insostenibles generando en la víctima deterioros físico y psicológicos en búsqueda de su abandono al puesto de trabajo.

El acosador moral tienen características alarmantes en su personalidad como por ejemplo son incapaces de ponerse en el lugar del otro, carecen de habilidades emocionales, piensa eliminar a personas dotadas de empatía, van mejorando su técnica víctima tras víctima, utilizan a otras personas para realizar el trabajo sucio, no

dejan huellas ni rastros, son brutales, meticulosos, no dudan de sus actos, tienen decidido acabar psicológicamente con su objetivo son unos verdaderos psicópatas.

1.6. Prevención de riesgos psicosociales

Es necesario en las empresas el implementar medidas preventivas y correctivas de ser necesarias para minimizar la exposición a riesgos y así mantener al colaborador en buenas condiciones, las medidas preventivas siempre serán las mejores para evitar lesiones o accidentes y un correcto seguimiento de las medidas es lo indicado; una correcta implementación de medidas preventivas inicia por la intervención en la fase de implementación “aquellas medidas que el grupo de trabajo ha acordado poner en marcha mientras; Luego se interviene en el origen, medidas de acompañamiento se realizaba la evaluación de riesgos.” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) es por este motivo que en el siguiente apartado se van a mencionar las principales estrategias para mantener la exposición de riesgos psicosociales controladas en las empresas, cabe recalcar que las medidas son sugerencias y que cada una debe ser adaptada a la realidad de la empresas, muchas veces los índices de exposición marcan fuera de los parámetros pero debemos recordar que hay trabajos en los que la actividad implica sobrepasar los límites de una persona y por ende una buena adaptación por parte del colaborador es lo ideal.

Vamos a utilizar en gran parte el análisis propuesto en la guía de implementación de la metodología CoPsoQ-istas21 ya que la misma mantiene información que es validada internacionalmente y nos propone muchas estrategias que podemos modificarlas dependiendo la empresa en la que se vaya a presentar el plan de intervención.

Entre las estrategias que podemos implementar se menciona:

Desarrollar una forma de participación directa o grupal mejorando en la dimensión de autonomía, dando más libertad a las personas en el momento de realizar sus actividades. (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014).

Implementar un régimen de rotación de personal en las actividades más complicadas para disminuir la presión sobre los trabajadores expuestos. (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014)

Trabajar de forma cooperativa: las dimensiones que son sensibles a esta estrategia es el apoyo social, liderazgo, claridad de rol, bajo reconocimiento y esconder emociones (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014); se promueve un roce social, inclusión de las diferentes áreas, la cooperación, inducción a trabajo en equipo y una buena definición del puesto de trabajo, sus funciones y roles. Se trata de lograr un entendimiento completo de las actividades incluyendo a los compañeros de trabajo como variable para mejorar en el trabajo, el cumplimiento de las directrices establecidas empresarialmente debe tomar en cuenta el tiempo y recursos necesarios.

Promover una jornada compatible: se relaciona con la exposición a la doble presencia e inseguridad laboral , calidad de liderazgo y reconocimiento; Se promueve el control de los tiempos de trabajo (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014), en este apartado en este estudio en particular no podemos modificar ni tomar acciones correctivas ya que las jornadas establecidas para el personal que labora como guardia de seguridad son jornadas extendidas que van a presentar con facilidad la exposición a los factores psicosociales.

Exigencias razonables: a nivel empresarial se necesita cuantificar la cantidad de trabajo y el tiempo que se tarda en realizarse para no deteriorar la condición del colaborador. Una buena planificación por parte de la empresa es necesario para el correcto funcionamiento de las actividades, si los trabajos son trabajos demasiados emocionales el personal de talento humano será el encargado de elegir a la persona

con la personalidad más adecuada; Brindar entrenamientos y capacitaciones a las personas que trabajan en una empresa hacen que el sentimiento de pertenencia aumente generando una estabilidad emocional (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014)

Aumentar la estabilidad laboral y mejorar las condiciones de trabajo; En las empresas la seguridad, reconocimiento y justicia es vulnerada para los colaboradores causando malestar es por eso que para minimizar la exposición de riesgos psicosociales para promover la seguridad y salud en la empresa. (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014)

La prevención contra los factores de riesgos psicosociales comprende una serie de actividades que pueden ser utilizadas por las empresas para disminuir el riesgo o la exposición a la que se encuentran los colaboradores de las empresas entre las que menciona el manual de la metodología COPSQ-Istas21 podemos mencionar textualmente algunas como: “reducir las exigencias psicológicas del trabajo, incrementen las oportunidades de desarrollo de habilidades y conocimientos, evitar el trabajo monótono y repetitivo, incrementar el nivel de control sobre los tiempos de trabajo, facilitar el apoyo entre el personal de la empresa y eliminar la discriminación por sexo, edad, etnia o de cualquier otra índole” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014)

2. CAPITULO II. MÉTODO.

2.1. Tipo de estudio

El presente estudio que se va realizar sobre la identificación de riesgos psicosociales en un grupo específico de personas que su puesto operativo es el de guardias de seguridad tiene como base ser un estudio de tipo descriptivo y transversal ya que en el mismo se van a describir a los riesgos psicosociales y las consecuencias que estos traen a los colaboradores seguido de un esquema transversal ya que es un grupo específico y un tiempo determinado, aunque existen investigaciones relacionadas y que presentan resultados, el estudio a presentarse va a arrojar datos iniciales en la empresa para una posterior implementación de medidas de control, preventivas o correctivas ya que la empresa no cuenta con un estudio propio como antecedente.

2.2. Modalidad de Investigación

La modalidad que se va a presentar en el estudio es de tipo de campo es decir se va a recolectar la información en el lugar de trabajo de cada una de las personas que va a intervenir en la muestra poblacional.

2.3. Método

Se utilizará el método inductivo – deductivo en el cual vamos a ir delimitando nuestro estudio que parte de los riesgos psicosociales como riesgo hasta ir conociendo las consecuencias de la exposición y por último proponer medidas preventivas es decir vamos de lo general a lo particular tomando en cuenta las variables que presenta la metodología COPSQ-Istas21. Con el fin de poder identificar los principales factores psicosociales que afectan al grupo de personas que van a participar en el presente estudio.

2.4. Población y muestra

Población

Para el presente estudio la población de colaboradores entre el área administrativas y operativa de la empresa cuentan con 60 trabajadores segmentados por 10 personas encargadas del área administrativa, 10 personas de limpieza y 40 personas a cargo del área operativa que vienen a ser los que desempeñan las funciones de guardias de seguridad que constituyen el pilar de la empresa.

Muestra

En base a nuestra investigación hemos seleccionado a la totalidad de la población del área operativa es decir a los 40 individuos que tienen el puesto como guardias de seguridad física a los que se les aplicará el cuestionario estandarizado de la metodología COPSOQ-Istas21 con el fin de identificar los riesgos psicosociales que los afectan y poder dar una priorización sobre los que más destaquen.

2.5. Selección de Instrumentos de Evaluación resumen

Los instrumentos que vamos a utilizar en este estudio son primordialmente las encuestas que van a ser tomadas y adaptadas para el estudio de la metodologías istas 21 conjuntamente con la observación que nos ayudan a tener información de primera mano de la situación inicial de la empresa e identificar posibles factores psicosociales que no estén estipulados en el cuestionario a utilizarse.

Principales características del método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) Marco conceptual basado en la Teoría General de Estrés, el uso de cuestionarios estandarizados y el método epidemiológico. Integra las dimensiones de los modelos demanda - control - apoyo social de Karasek y Therorell, y esfuerzo - recompensa (ERI) de Siegrist, y asume también la teoría de la doble presencia.

Es un método diseñado para cualquier tipo de empresa; Incluye 21 dimensiones psicosociales, con lo cual se trata de identificar las diferentes exposiciones a riesgos psicosociales del mundo actual para formular planes para la prevención de riesgos en búsqueda de mejorar las condiciones y entornos laborales, protege la confidencialidad de la información ya que los cuestionarios estandarizados utilizados son llenados de manera anónima, dichos elementos deben ser adaptados a la realidad de la organización, se busca la participación de todos los miembros de las empresas. La interpretación de los resultados es de manera sencilla mediante un análisis descriptivo e interpretativo.

“El cuestionario de evaluación consta de cuatro secciones: a. Datos sociodemográficos y exigencias del trabajo doméstico y familiar. b. Condiciones de empleo y de trabajo. c. Daños y efectos en la salud. d. Dimensiones psicosociales” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) En las primeras dimensiones detallan las condiciones sociales, exigencias domésticas y condiciones de empleo; en las dos últimas dimensiones se habla de los daños y efectos de la salud y afectaciones psicosociales.

Tras realizar los cuestionarios estos deben ser cuantificados y para eso necesitamos calcular 3 tipos de resultados; puntuaciones, prevalencia de la exposición y la distribución de frecuencias; La primera puntuación se expresa la mediana para cada una de las 21 dimensiones psicosociales y mediante la estructura que se maneja para calcular esto podremos definir las áreas de mejora u oportunidades de mejora en la organización; la segunda calificación referente a la prevalencia de la exposición se determina el porcentaje de trabajadores expuestos a cada factor de riesgo; La última calificación representa la distribución de frecuencias mediante la cual podemos identificar las características de la situación de exposición.

3. CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Resultados

Realizada la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa Alvisepro mediante la metodología CoPistas-21 donde se genera un informe tras contestar cada una de las preguntas que propone, en el informe se lleva a cabo las tabulaciones donde se arrojan dos resultados el primero es la exposición y la afectación que tiene referente a la salud, mientras que el segundo es una referencia que existe con las empresas tomando en cuenta las dimensiones estudiadas donde se observa las diferentes brechas para poder identificar anomalías tanto positivas como negativas. Una vez obtenidos los resultados estos servirán de base para generar e plan de actuación frente a los riesgos que presenten más riesgo para los colaboradores.

3.2. Presentación y análisis de resultados

Para dar inicio al proceso de implementación de la metodología para identificar los factores de riesgos que más afectan a la población, se mantuvo una reunión con los directivos de la empresa Alvisepro y se explicó el motivo por el que se debe aplicar este tipo de encuestas y se expuso los objetivos de manera inmediata, intermedia y largo plazo que van a favor de mejorar las condiciones en las que se desarrolla el trabajo; Luego se expusieron los temas y preguntas que maneja la metodología y se confirmaron las preguntas que pueden ser eliminadas del cuestionario, se brindo aviso a los colaboradores del estudio que se iba a llevar a cabo y se les formuló la hipótesis que con el apoyo de ellos se va a recabar información que ayudará a planificar un plan de mejora a su favor.

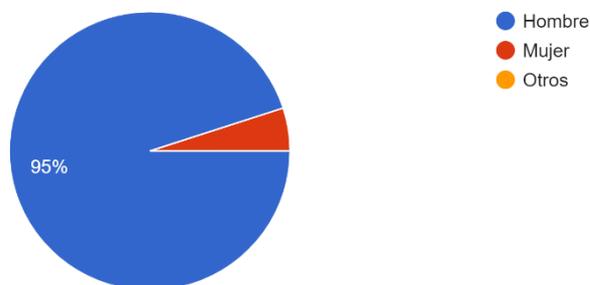
Se establecieron las fechas para la recolección de los cuestionarios y posteriormente se introdujeron los cuestionarios uno por uno en la aplicación descargada. Se obtuvo el informe emitido por la metodología y se prosiguió con el análisis e interpretación de los mismos.

3.2.1. Variable sociodemográfica

A continuación se inicia con la descripción de los resultados obtenidos tras realizar el cuestionario adaptado de la metodología istas 21 a los guardias de seguridad en la empresa, en el apartado correspondiente a características sociodemográficas sexo y edad se puede visualizar la distribución en los siguientes gráficos:

■.- Sexo

Eres:
40 respuestas

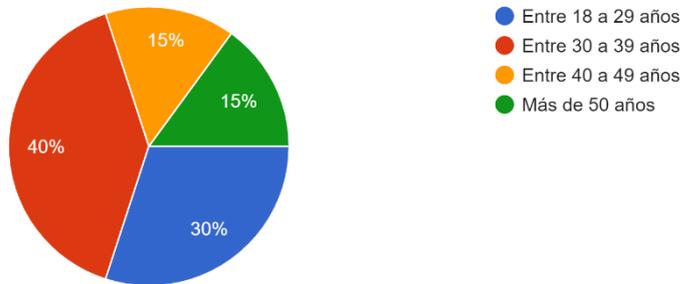


Elaborado por: Autor

En el gráfico 3 se observa que la totalidad de la muestra poblacional es de 40 trabajadores y en la pregunta que hace referencia al sexo, se encuentra que en un 95% correspondiente a 38 colaboradores son hombres y en un 5% correspondiente a 2 colaboradores son mujeres.

Edad

Selecciona a que rango de edad perteneces
40 respuestas



Elaborado por: Autor

En el Gráfico 4 se observa la distribución de las edades de los colaboradores que trabajan en el área operativa de la empresa como guardias de seguridad y que de la población total de la muestra de 40 colaboradores correspondiente al 100%, se lleva la distribución según las edades de la siguiente manera un 40% correspondiente a 16 colaboradores tienen el rango de edad desde los 30 a 39 años; en un 30 % correspondiente a 12 colaboradores tienen el rango de edad entre 18 y 29 años; y en un porcentaje de 15% correspondiente a 6 colaboradores se identifica dos rangos de edades que van entre 40 y 49 años y mayor de 50 años.

3.2.2. Dimensiones psicosociales metodología istas 21

Para el análisis propuesto se utilizó la aplicación de la metodología istas 21 en la cual existen preguntas que albergan aspectos de las dimensiones psicosociales, las respuestas a las preguntas son ingresadas de manera manual en la aplicación la misma que es procesada automáticamente y como resultado nos arroja una tabla y un gráfico de exposición; En la tabla podremos visualizar las preguntas relacionadas con la dimensión estudiada con los respectivos porcentajes de personas que contestan el cuestionario; En el gráfico se observa las barras que indican la exposición de los colaboradores de manera más desfavorable, intermedia o favorable relacionada

directamente con la afectación en la salud, las imágenes nos ayudan a entender la situación que se encuentran atravesando los colaboradores en la empresa de cada una de las dimensiones psicosociales que la metodología presenta.

3.2.2.1. RITMO DE TRABAJO

Tabla 2 Ritmo de trabajo

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
	%	%	%
¿tienes que trabajar muy rápido?	52,5 [N=21]	27,5 [N=11]	20,0 [N=8]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida
	%	%	%
¿es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	42,5 [N=17]	25,0 [N=10]	32,5 [N=13]
¿el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	67,5 [N=27]	25,0 [N=10]	7,5 [N=3]

Elaborado por: CoPsoQ-istas21

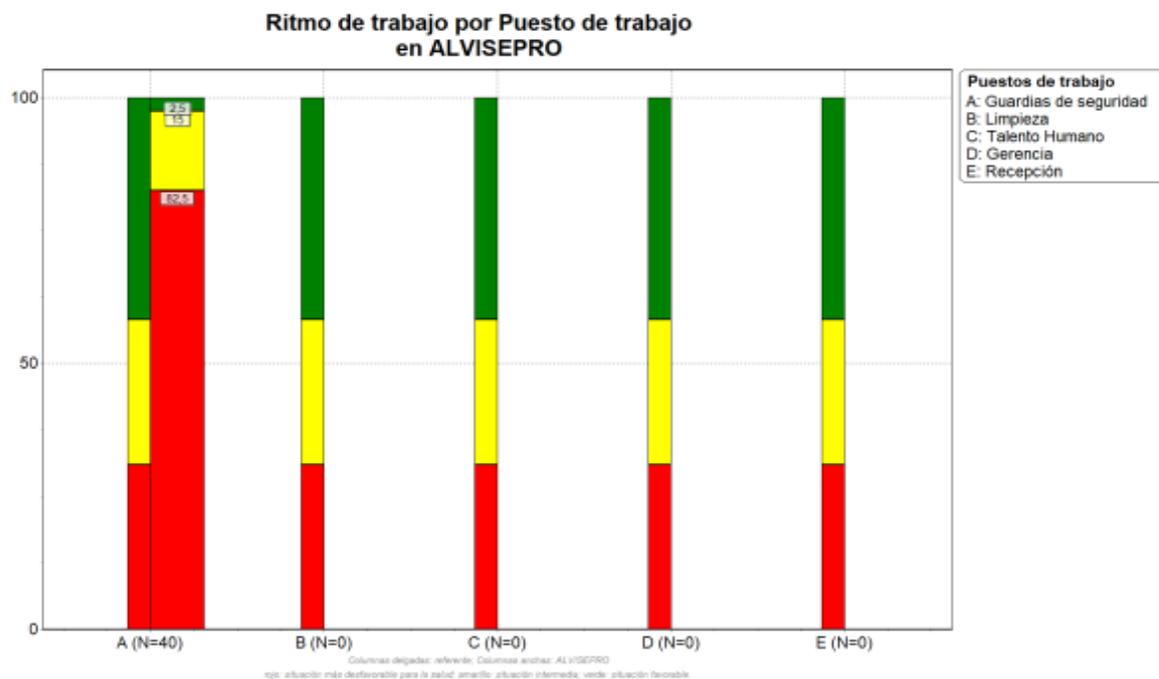
En la tabla 2 se presenta las preguntas del cuestionario relacionadas con la dimensión psicosocial correspondiente a ritmo de trabajo en la cual se identifican las siguientes preguntas:

En la pregunta referente a “¿Tienes que trabajar muy rápido?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde siempre + muchas veces en un 52,5% equivalente a 21 personas, en un 27,5% equivalente a 11 personas responden algunas veces y en un 20% equivalente a 8 personas responden solo alguna vez o nunca.

En la pregunta referente a “¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) se obtiene que un 42,5% equivalente a 17 personas responden en gran medida o en buena medida, en un 25% equivalente a 10 personas responden en cierta medida y en un 32,5% equivalente a 13 personas responden en alguna media o en ninguna medida.

En la pregunta referente a “¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) se obtiene que en un 67,5 % equivalente a 27 personas responden en gran medida o buena medida, en un 25% equivalente a 10 personas responden en cierta medida y en un 7,5% equivalente a 3 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

Referencia de ritmo de trabajo



Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En el Gráfico 5 se observa que un 82,5% de colaboradores se encuentran expuestos a la dimensión más desfavorable, un 15% mantienen una exposición intermedia y un 2,5% se encuentra en la parte verde que indica situación favorable relacionada con el ritmo de trabajo y la salud.

3.2.2.2. INSEGURIDAD SOBRE EL EMPLEO

Tabla 3 Inseguridad sobre el empleo

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida
	%	%	%
¿si te despiden o no te renuevan el contrato?	77,5 [N=31]	12,5 [N=5]	10,0 [N=4]
¿lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	82,5 [N=33]	10,0 [N=4]	7,5 [N=3]

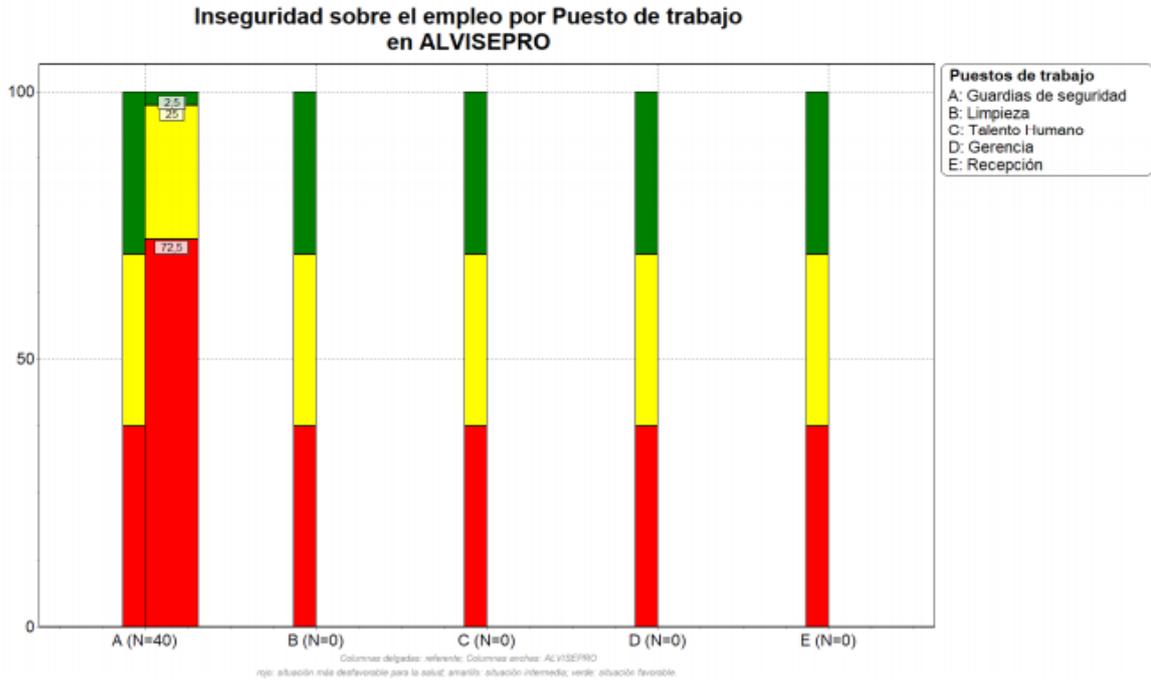
Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En la tabla 3 se presentan las preguntas del cuestionario relacionadas con la dimensión psicosocial correspondiente a inseguridad en el trabajo, en la cual se identifican las siguientes preguntas:

En la pregunta referente a “¿Si te despiden o no te renuevan el contrato?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o en buena medida en un 77,5% equivalente a 31 personas, en un 12,5% equivalente a 5 personas responden en cierta medida y en un 10% equivalente a 4 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

En la pregunta referente a “¿Lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) se obtiene que un 82,5% % equivalente a 33 personas responden en gran medida o en buena medida, en un 10% equivalente a 4 personas responden en cierta medida y en un 7,5%% equivalente a 3 personas responden en alguna media o en ninguna medida.

Referencia de inseguridad sobre el empleo



Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En el Gráfico 6 se observa que un 72,5% de colaboradores se encuentran expuestos a la dimensión más desfavorable, un 25% mantienen una exposición intermedia y un 2,5% se encuentra en la parte verde que indica situación favorable relacionada con la inseguridad sobre el empleo y la salud.

3.2.2.3. EXIGENCIAS DE ESCONDER EMOCIONES

Tabla 4 Exigencias de esconder emociones

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
	%	%	%
¿tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	92,5 [N=37]	7,5 [N=3]	0,0 [N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida
	%	%	%
¿te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	95,0 [N=38]	2,5 [N=1]	2,5 [N=1]
	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
	%	%	%
¿tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	30,0 [N=12]	42,5 [N=17]	27,5 [N=11]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida
	%	%	%
¿tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	30,0 [N=12]	12,5 [N=5]	57,5 [N=23]

Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En la tabla 4 se presenta las preguntas del cuestionario relacionadas con la dimensión psicosocial correspondiente a esconder emociones, en la cual se identifican las siguientes preguntas:

En la pregunta referente a “¿Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde siempre o muchas veces en un 92,5% equivalente a 37 personas, en un 7,5% equivalente a 3 personas responden algunas veces y en un 0% responden solo alguna vez o nunca.

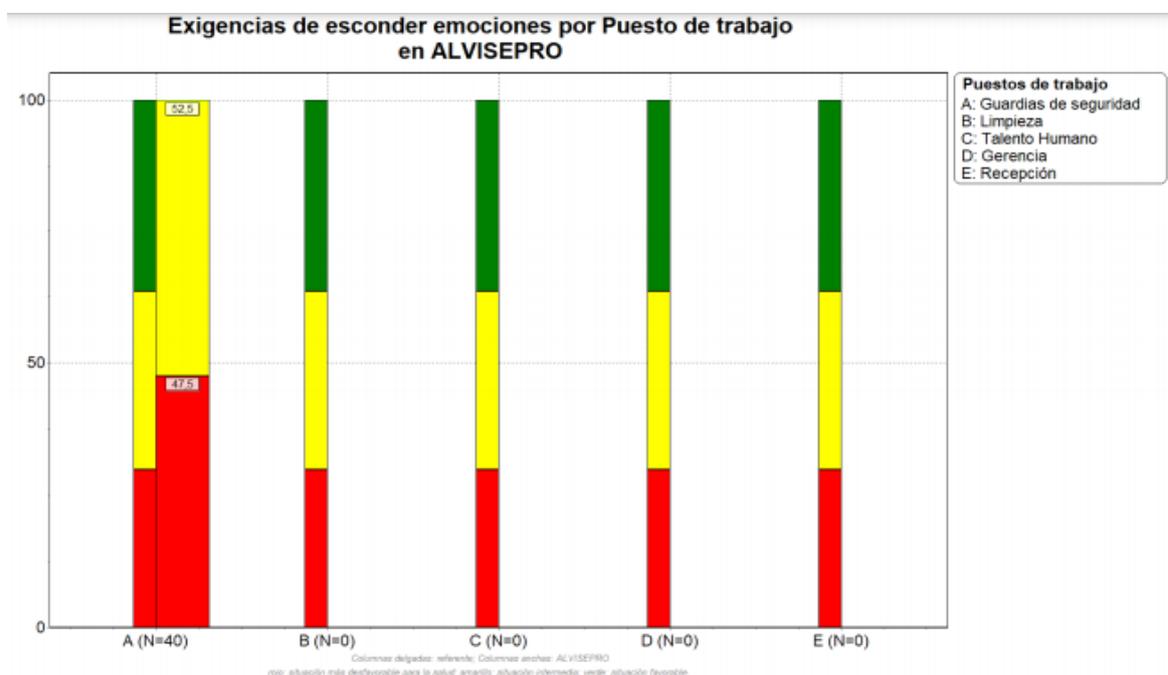
En la pregunta referente a “¿Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) se obtiene que un 95% equivalente a 38 personas responden en gran medida o en buena medida, en un 2,5% equivalente a 1 persona responde en cierta

medida y en un 2,5% equivalente a 1 personas responden en alguna media o en ninguna medida.

En la pregunta referente a “¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) se obtiene que un 30% equivalente a 12 personas responden siempre o muchas veces, en un 42,5% equivalente a 17 personas responden algunas veces y en un 27,5% equivalente a 11 personas responden en solo alguna vez o nunca.

En la pregunta referente a “¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) se obtiene que un 30% equivalente a 12 personas responden en gran medida o en buena medida, en un 12,5% equivalente a 5 personas responden en cierta medida y en un 57,5% equivalente a 23 personas responden en alguna media o en ninguna medida.

Referencia de exigencias de esconder emociones



En el Gráfico 7 se observa que un 47,5% de los colaboradores presentan exposición más desfavorable, un 52,5% presentan una exposición intermedia y un 0% no presentan afectación a la salud relacionadas con esconder emociones.

3.2.2.4. APOYO SOCIAL DE COMPAÑEROS

Tabla 5 Apoyo social de compañeros

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
	%	%	%
¿recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	60,0 [N=24]	17,5 [N=7]	22,5 [N=9]
¿tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	50,0 [N=20]	12,5 [N=5]	37,5 [N=15]
¿tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	35,0 [N=14]	17,5 [N=7]	47,5 [N=19]

Elaborado por: CoPsoQ-istas21

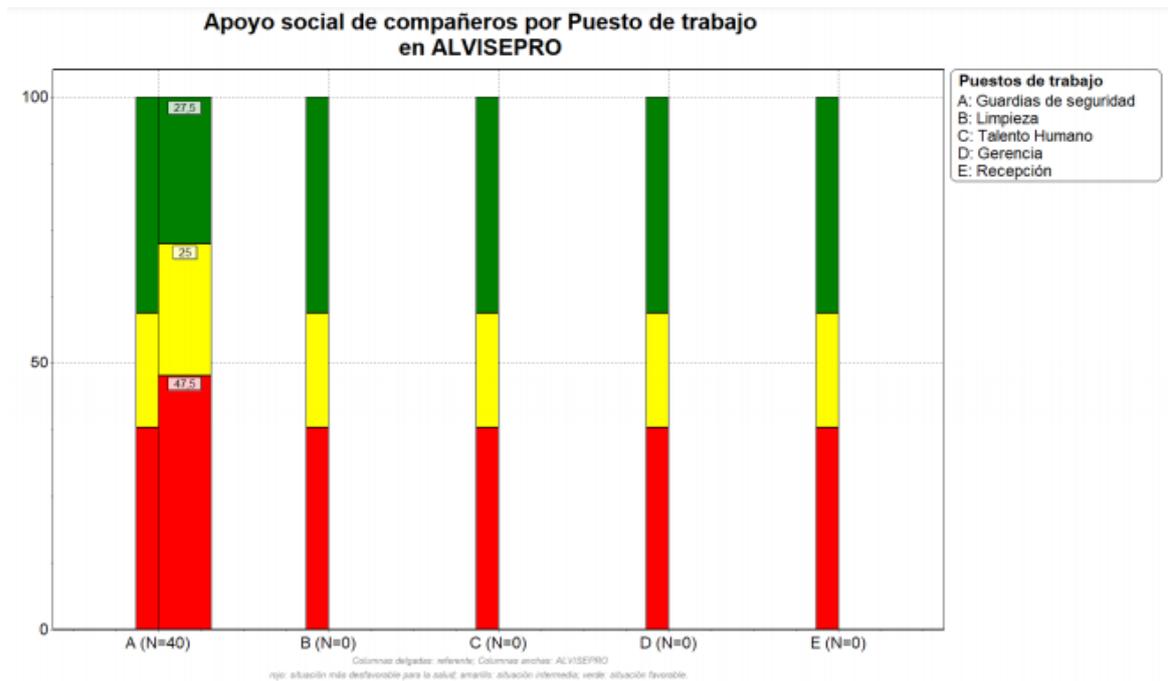
En la tabla 5 se presenta las preguntas del cuestionario relacionadas con la dimensión psicosocial correspondiente a apoyo social de compañeros, en la cual se identifican las siguientes preguntas:

En la pregunta referente a “¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde siempre o muchas veces en un 60% equivalente a 24 personas, en un 17,5% equivalente a 7 personas responden algunas veces y en un 22,5% equivalente a 9 personas responden solo alguna vez o nunca.

En la pregunta referente a “¿Tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) se obtiene que un 50% equivalente a 20 personas responden siempre o muchas veces, en un 12,5% equivalente a 5 personas responden algunas veces y en un 37,5% equivalente a 15 personas responden solo alguna vez o nunca.

En la pregunta referente a “¿Tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) se obtiene que un 35% equivalente a 14 personas responden siempre o muchas veces, en un 17,5% equivalente a 7 personas responden algunas veces y en un 47,5% equivalente a 19 personas responden solo alguna vez o nunca.

Referencia de apoyo social de compañeros



Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En el Gráfico 8 se identifica que un 47,5% de colaboradores se encuentran expuestos a una situación más desfavorable, en un 25% de colaboradores presentan una exposición intermedia y en un 27,5% presentan una exposición más favorable al relacionar el apoyo social de compañeros y afectación a la salud.

3.2.2.5. APOYO SOCIAL DE SUPERIORES

Tabla 6 Apoyo social de superiores

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
	%	%	%
¿tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	45,0 [N=18]	27,5 [N=11]	27,5 [N=11]
¿recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	37,5 [N=15]	30,0 [N=12]	32,5 [N=13]
¿tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	50,0 [N=20]	25,0 [N=10]	25,0 [N=10]

Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En la tabla 6 se presenta las preguntas del cuestionario relacionadas con la dimensión psicosocial correspondiente a apoyo social de superiores, en la cual se identifican las siguientes preguntas:

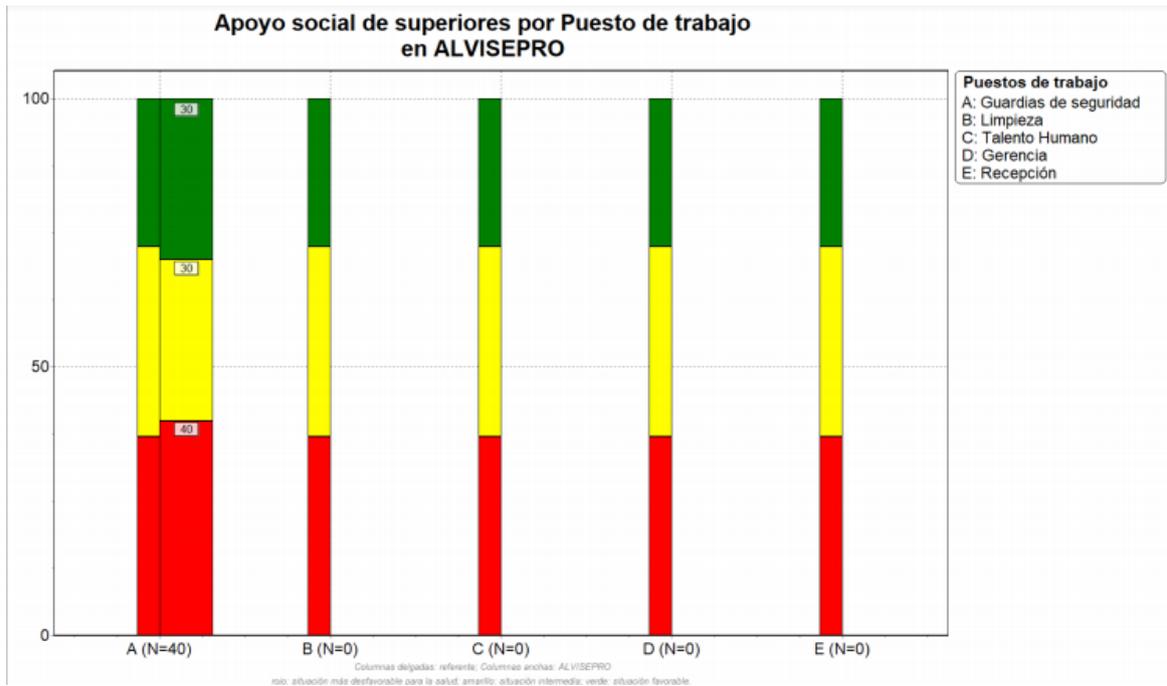
En la pregunta referente a “¿Tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde siempre o muchas veces en un 45% equivalente a 18 personas, en un 27,5% equivalente a 11 personas responden algunas veces y en un 27,5% equivalente a 11 personas responden solo alguna vez o nunca.

En la pregunta referente a “¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) se obtiene que un 37,5% equivalente a 15 personas responden siempre o muchas veces, en un 30% equivalente a 12 personas responden algunas veces y en un 32,5% equivalente a 13 personas responden solo alguna vez o nunca.

En la pregunta referente a “¿Tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) se obtiene que un 50% equivalente a 20 personas responden siempre o muchas veces, en un 25%

equivalente a 10 personas responden algunas veces y en un 25% equivalente a 10 personas responden solo alguna vez o nunca.

Referencia de apoyo social de superiores



Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En el Gráfico 9 se visualiza que en un 40% los colaboradores se encuentran expuestos de manera más desfavorable, en un 30% mantienen una exposición intermedia y en un 30% mantienen una exposición más favorable con respecto a la salud directamente relacionada con el apoyo social por parte de los superiores.

3.2.2.6. INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO

Tabla 7 Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida
	%	%	%
¿si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	10,0 [N=4]	25,0 [N=10]	65,0 [N=26]
¿si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	10,0 [N=4]	10,0 [N=4]	80,0 [N=32]
¿si te cambian de tareas contra tu voluntad?	17,5 [N=7]	7,5 [N=3]	75,0 [N=30]
si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	85,0 [N=34]	10,0 [N=4]	5,0 [N=2]

Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En la tabla 7 se presenta las preguntas del cuestionario relacionadas con la dimensión psicosocial correspondiente a condiciones de trabajo, en la cual se identifican las siguientes preguntas:

En la pregunta referente a “¿Si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento sección contra tu voluntad?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o buena medida en un 10% equivalente a 4 personas, en un 25% equivalente a 10 personas responden en cierta medida y en un 65% equivalente a 26 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

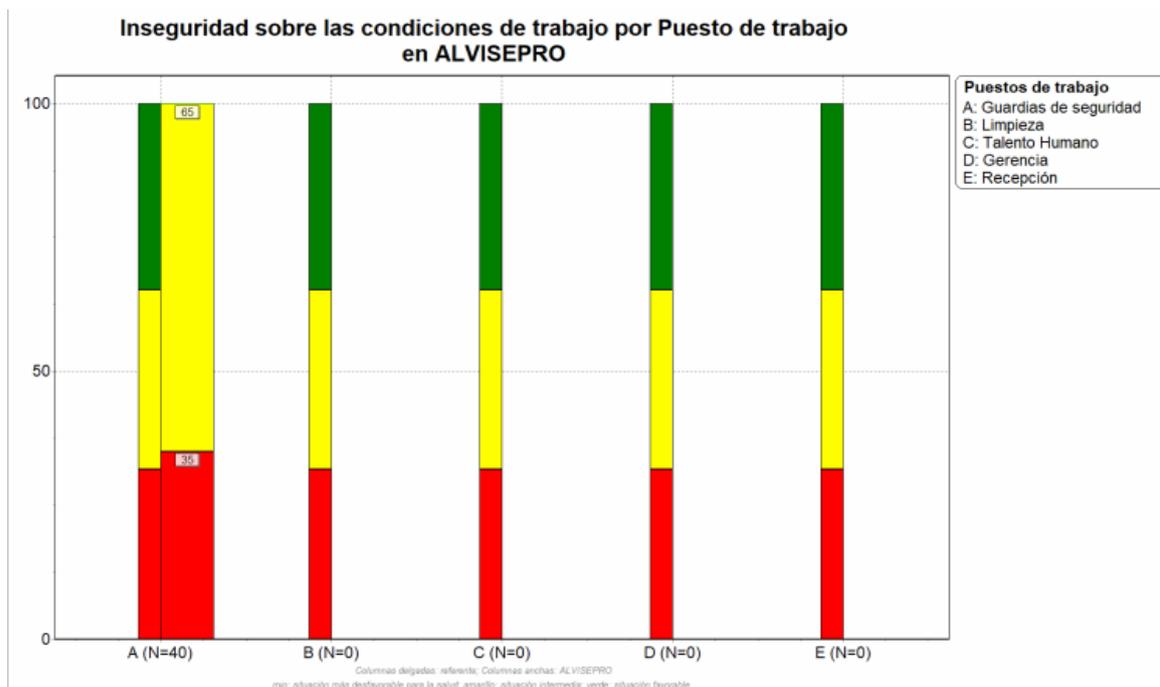
En la pregunta referente a “¿Si te cambian el horario (turno, días de a semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o buena medida en un 10% equivalente a 4 personas, en un 10% equivalente a 4 personas responden en cierta medida y en un 80% equivalente a 32 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

En la pregunta referente a “¿Si te cambian de tareas contra tu voluntad?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o

buena medida en un 17,5% equivalente a 7 personas, en un 7,5% equivalente a 3 personas responden en cierta medida y en un 75% equivalente a 30 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

En la pregunta referente a “¿Si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o buena medida en un 85% equivalente a 34 personas, en un 10% equivalente a 4 personas responden en cierta medida y en un 5% equivalente a 2 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

Referencia de inseguridad sobre las condiciones de trabajo



Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En el Gráfico 10 se visualiza que en un 35% los colaboradores se encuentran expuestos de manera más desfavorable, en un 65% mantienen una exposición intermedia y en un 0% mantienen una exposición más favorable con respecto a la salud directamente relacionada con las condiciones de trabajo.

3.2.2.7. SENTIMIENTO DE GRUPO

Tabla 8 Sentimiento de grupo

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
	%	%	%
¿tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	80,0 [N=32]	7,5 [N=3]	12,5 [N=5]
¿sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	72,5 [N=29]	5,0 [N=2]	22,5 [N=9]
¿os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	62,5 [N=25]	10,0 [N=4]	27,5 [N=11]

Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En la tabla 8 se presenta las preguntas del cuestionario relacionadas con la dimensión psicosocial correspondiente a sentimiento de grupo, en la cual se identifican las siguientes preguntas:

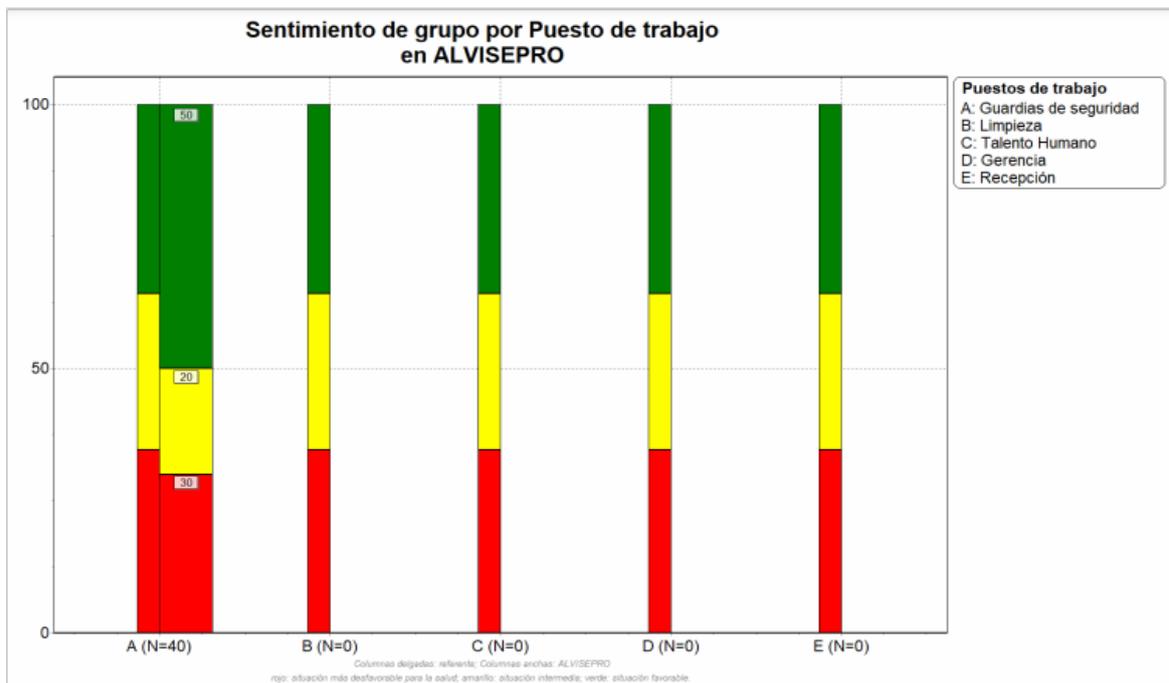
En la pregunta referente a “¿Tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde siempre o muchas veces en un 80% equivalente a 32 personas, en un 7,5% equivalente a 3 personas responden algunas veces y en un 12,5% equivalente a 5 personas responden solo alguna vez o nunca.

En la pregunta referente a “¿Sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde siempre o muchas veces en un 72,5% equivalente a 29 personas, en un 5% equivalente a 2 personas responden algunas veces y en un 12,5% equivalente a 5 personas responden solo alguna vez o nunca.

En la pregunta referente a “¿Sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde siempre o muchas veces en un 72,5% equivalente a 29 personas, en un 5% equivalente a 2 personas responden algunas veces y en un 12,5% equivalente a 5 personas responden solo alguna vez o nunca.

En la pregunta referente a “¿Os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde siempre o muchas veces en un 62,5% equivalente a 25 personas, en un 10% equivalente a 4 personas responden algunas veces y en un 27,5% equivalente a 11 personas responden solo alguna vez o nunca.

Referencia de sentimiento de grupo



Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En el Gráfico 11 se visualiza que en un 30% los colaboradores se encuentran expuestos de manera más desfavorable, en un 20% mantienen una exposición intermedia y en un 50% mantienen una exposición más favorable con respecto a la salud directamente relacionada con el sentimiento de grupo.

3.2.2.8. INFLUENCIA

Tabla 9 Influencia

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
	%	%	%
¿tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	55,0 [N=22]	27,5 [N=11]	17,5 [N=7]
¿tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	45,0 [N=18]	20,0 [N=8]	35,0 [N=14]
¿tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	40,0 [N=16]	20,0 [N=8]	40,0 [N=16]
¿tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	47,5 [N=19]	35,0 [N=14]	17,5 [N=7]

Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En la tabla 9 se presenta las preguntas del cuestionario relacionadas con la dimensión psicosocial correspondiente a influencia en el trabajo, en la cual se identifican las siguientes preguntas:

En la pregunta referente a “¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde siempre o muchas veces en un 55% equivalente a 22 personas, en un 27,5% equivalente a 11 personas responden algunas veces y en un 17,5% equivalente a 7 personas responden solo alguna vez o nunca.

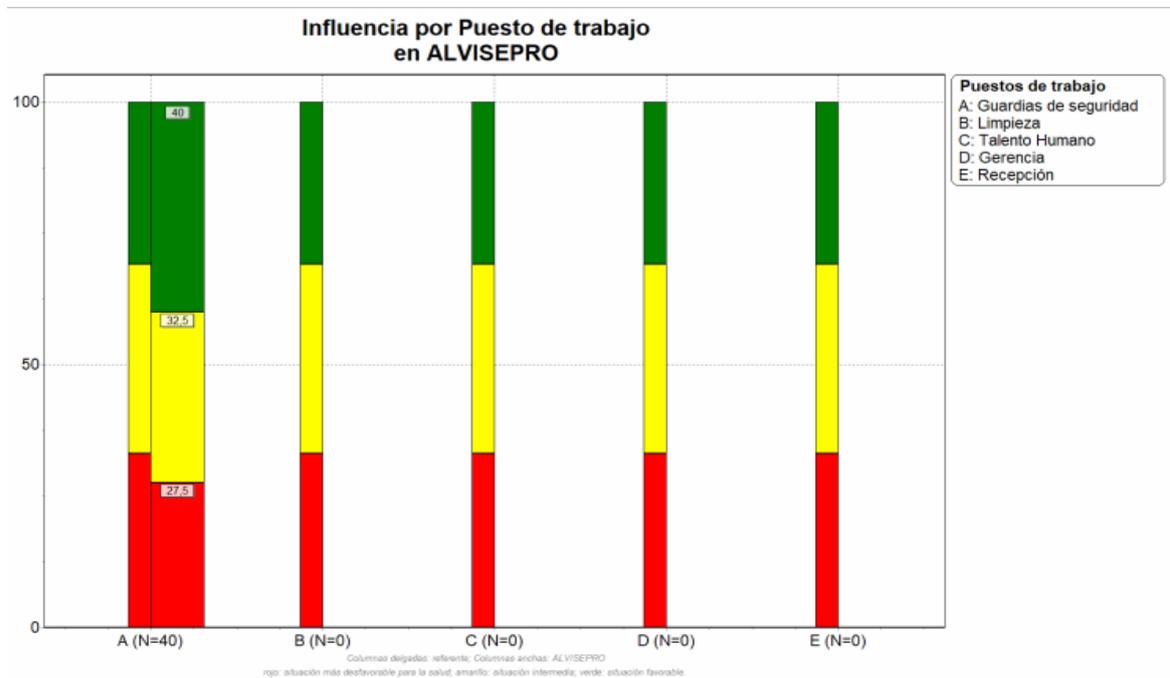
En la pregunta referente a “¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde siempre o muchas veces en un 45% equivalente a 18 personas, en un 20% equivalente a 8 personas responden algunas veces y en un 35% equivalente a 14 personas responden solo alguna vez o nunca.

En la pregunta referente a “¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde siempre o muchas veces en un 40% equivalente a 16 personas, en un 20% equivalente a 8

personas responden algunas veces y en un 40% equivalente a 16 personas responden solo alguna vez o nunca.

En la pregunta referente a “¿Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde siempre o muchas veces en un 47,5% equivalente a 19 personas, en un 35% equivalente a 14 personas responden algunas veces y en un 17,5% equivalente a 7 personas responden solo alguna vez o nunca.

Referencia de influencia



Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En el Gráfico 12 se visualiza que en un 27,5% los colaboradores se encuentran expuestos de manera más desfavorable, en un 32,5% mantienen una exposición intermedia y en un 40% mantienen una exposición más favorable con respecto a la salud directamente relacionada con la influencia en el trabajo.

3.2.2.9. DOBLE PRESENCIA

Tabla 10 Doble presencia

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
	%	%	%
¿piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	0,0 [N=0]	12,5 [N=5]	87,5 [N=35]
¿hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	2,5 [N=1]	15,0 [N=6]	82,5 [N=33]
¿sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	20,0 [N=8]	32,5 [N=13]	47,5 [N=19]
¿sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	17,5 [N=7]	30,0 [N=12]	52,5 [N=21]

Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En la tabla 10 se presenta las preguntas del cuestionario relacionadas con la dimensión psicosocial correspondiente a doble presencia, en la cual se identifican las siguientes preguntas:

En la pregunta referente a “¿Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estas en la empresa?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde siempre o muchas veces en un 0%, en un 12,5% equivalente a 5 personas responden algunas veces y en un 87,5% equivalente a 35 personas responden solo alguna vez o nunca.

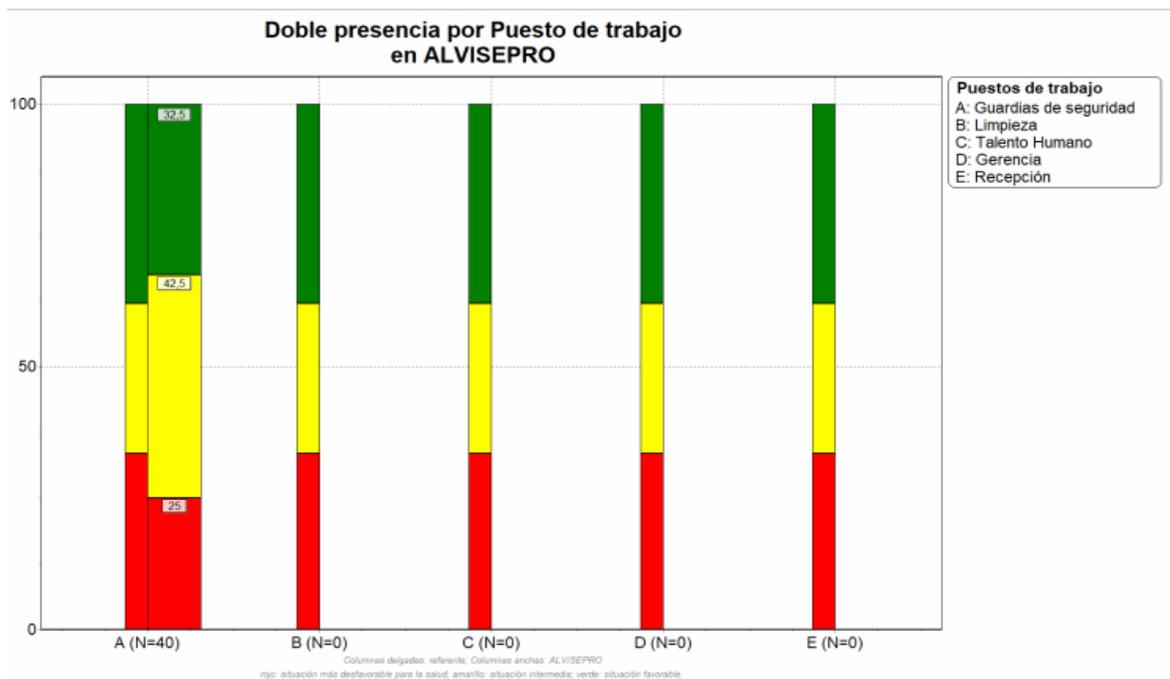
En la pregunta referente a “¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde siempre o muchas veces en un 2,5% equivalente a 1 persona, en un 15% equivalente a 6 personas responden algunas veces y en un 82,5% equivalente a 33 personas responden solo alguna vez o nunca.

En la pregunta referente a “¿Sientes que en el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde siempre o muchas veces en

un 20% equivalente a 8 personas, en un 32,5% equivalente a 13 personas responden algunas veces y en un 47,5% equivalente a 19 personas responden solo alguna vez o nunca.

En la pregunta referente a “¿Sientes que en el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde siempre o muchas veces en un 17,5% equivalente a 7 personas, en un 30% equivalente a 12 personas responden algunas veces y en un 52,5% equivalente a 21 personas responden solo alguna vez o nunca.

Referencia de doble presencia



Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En el Gráfico 13 se visualiza que en un 25% los colaboradores se encuentran expuestos de manera más desfavorable, en un 42,5% mantienen una exposición intermedia y en un 32,5% mantienen una exposición más favorable con respecto a la salud directamente relacionada con la doble presencia.

3.2.2.10. CLARIDAD DE ROL

Tabla 11 Claridad de rol

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida
	%	%	%
¿tu trabajo tiene objetivos claros?	80,0 [N=32]	15,0 [N=6]	5,0 [N=2]
¿sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	95,0 [N=38]	0,0 [N=0]	5,0 [N=2]
¿sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	80,0 [N=32]	10,0 [N=4]	10,0 [N=4]
¿sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	82,5 [N=33]	7,5 [N=3]	10,0 [N=4]

Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En la tabla 11 se presenta las preguntas del cuestionario relacionadas con la dimensión psicosocial correspondiente a la claridad de rol, en la cual se identifican las siguientes preguntas:

En la pregunta referente a “¿Tu trabajo tiene objetivos claros?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o en buena medida en un 80% equivalente a 32 personas, en un 15% equivalente a 6 personas responden cierta medida y en un 5% equivalente a 2 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

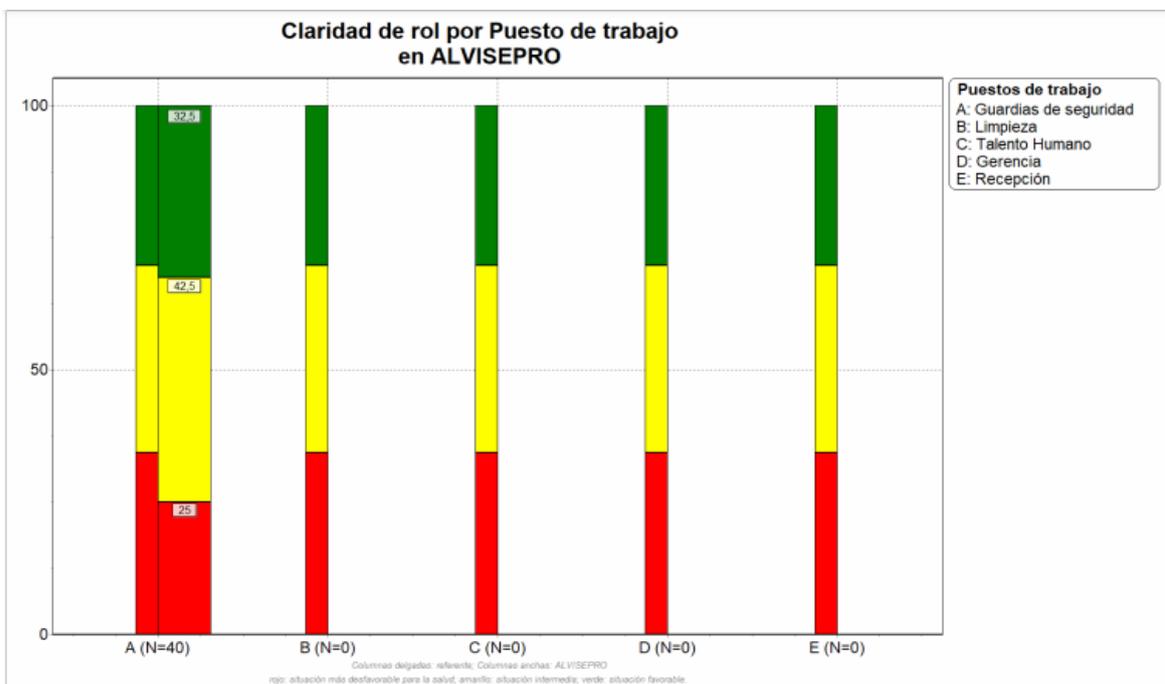
En la pregunta referente a “¿Sabes exactamente que tareas son de tu responsabilidad?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o en buena medida en un 95% equivalente a 38 personas, en un 0% responden cierta medida y en un 5% equivalente a 2 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

En la pregunta referente a “¿Sabes exactamente que se espera de ti en el trabajo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o en buena medida en un 80% equivalente a 32 personas, en un 10%

equivalente a 4 personas responden cierta medida y en un 10% equivalente a 4 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

En la pregunta referente a “¿Sabes exactamente que margen de autonomía tienes en tu trabajo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o en buena medida en un 82,5% equivalente a 33 personas, en un 7,5% equivalente a 3 personas responden cierta medida y en un 10% equivalente a 4 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

Referencia de claridad de rol



Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En el Gráfico 14 se visualiza que en un 25% los colaboradores se encuentran expuestos de manera más desfavorable, en un 42,5% mantienen una exposición intermedia y en un 32,5% mantienen una exposición más favorable con respecto a la salud directamente relacionada con la claridad de rol.

3.2.2.11. CALIDAD DE LIDERAZGO

Tabla 12 Calidad de liderazgo

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida
	%	%	%
¿tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	45,0 [N=18]	32,5 [N=13]	22,5 [N=9]
¿tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	55,0 [N=22]	22,5 [N=9]	22,5 [N=9]
¿tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	60,0 [N=24]	22,5 [N=9]	17,5 [N=7]
¿tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	50,0 [N=20]	30,0 [N=12]	20,0 [N=8]

Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En la tabla 12 se presenta las preguntas del cuestionario relacionadas con la dimensión psicosocial correspondiente a la calidad de liderazgo, en la cual se identifican las siguientes preguntas:

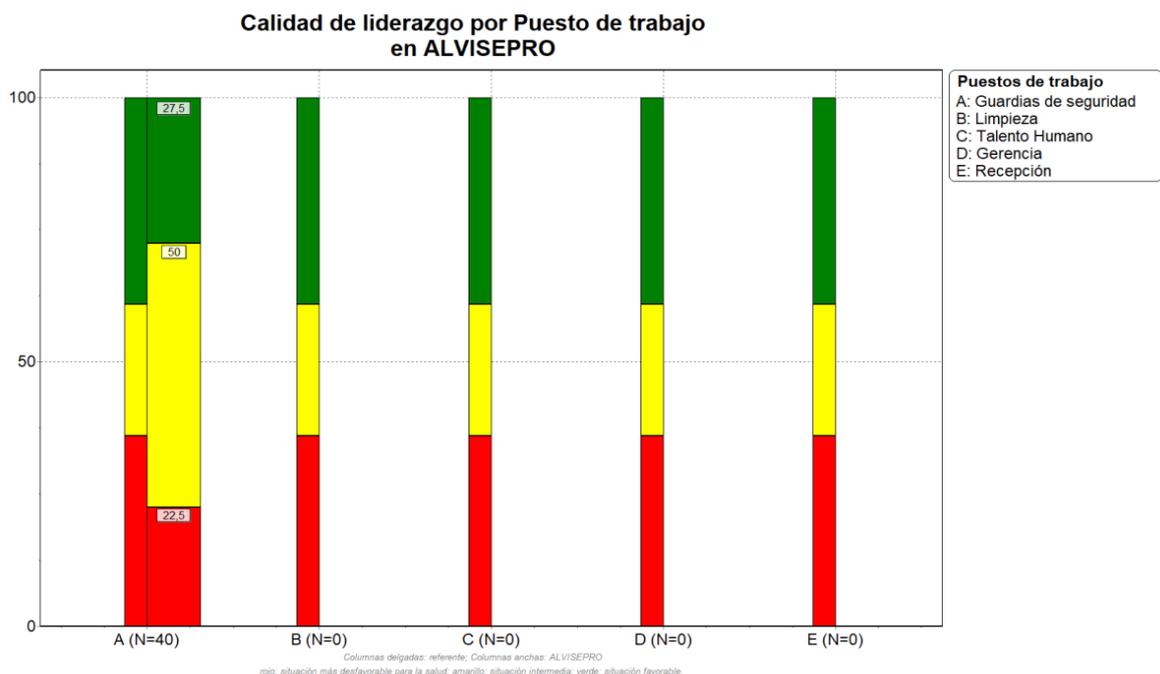
En la pregunta referente a “¿Tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o en buena medida en un 45% equivalente a 18 personas, en un 32,5% equivalente a 13 personas responden cierta medida y en un 22,5% equivalente a 9 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

En la pregunta referente a “¿Tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o en buena medida en un 55% equivalente a 22 personas, en un 22,5% equivalente a 9 personas responden cierta medida y en un 22,5% equivalente a 9 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

En la pregunta referente a “¿Tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o en buena medida en un 60% equivalente a 24 personas, en un 22,5% equivalente a 9 personas responden cierta medida y en un 17,5% equivalente a 7 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

En la pregunta referente a “¿Tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o en buena medida en un 50% equivalente a 20 personas, en un 30% equivalente a 12 personas responden cierta medida y en un 20% equivalente a 8 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

Referencia de calidad de liderazgo



Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En el Gráfico 15 se visualiza que en un 22,5% los colaboradores se encuentran expuestos de manera más desfavorable, en un 50% mantienen una exposición

intermedia y en un 27,5% mantienen una exposición más favorable con respecto a la salud directamente relacionada con la calidad de liderazgo.

3.2.2.12. CONFLICTO DE ROL

Tabla 13 Conflicto de rol

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida
	%	%	%
¿haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	27,5 [N=11]	20,0 [N=8]	52,5 [N=21]
¿se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	7,5 [N=3]	2,5 [N=1]	90,0 [N=36]
¿tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	12,5 [N=5]	12,5 [N=5]	75,0 [N=30]
¿tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	15,0 [N=6]	2,5 [N=1]	82,5 [N=33]

Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En la tabla 13 se presenta las preguntas del cuestionario relacionadas con la dimensión psicosocial correspondiente a los conflictos de rol, en la cual se identifican las siguientes preguntas:

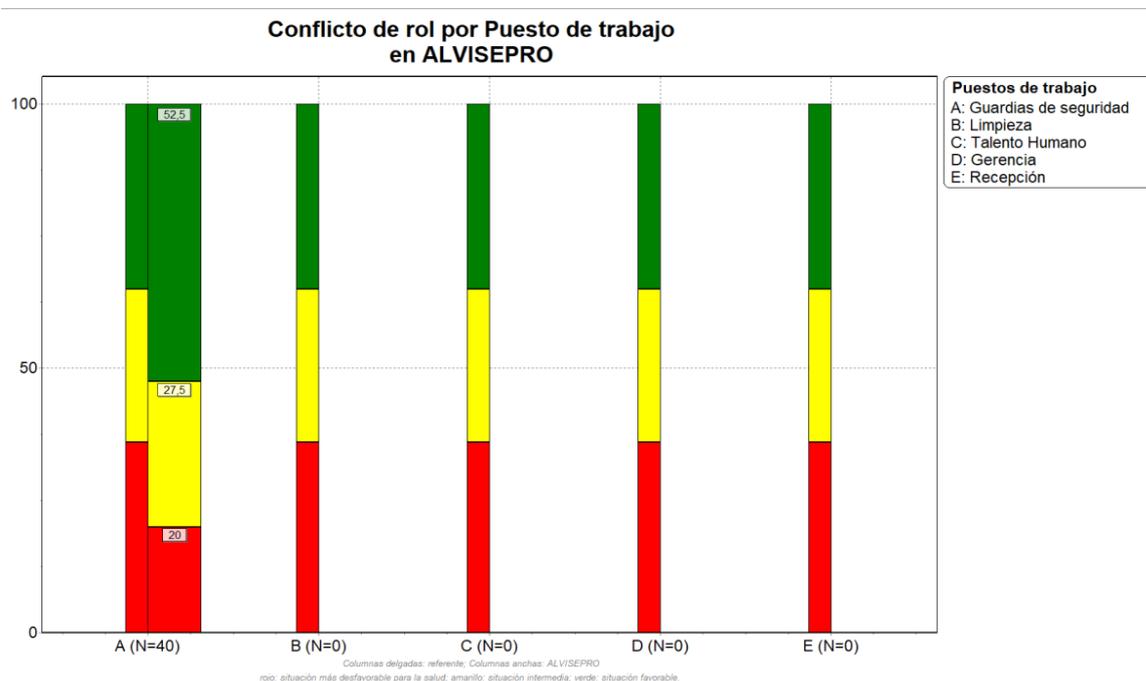
En la pregunta referente a “¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o en buena medida en un 27,5% equivalente a 11 personas, en un 20% equivalente a 8 personas responden cierta medida y en un 52,5% equivalente a 21 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

En la pregunta referente a “¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o en buena medida en un 7,5% equivalente a 3 personas, en un 2,5% equivalente a 1 persona responde cierta medida y en un 90% equivalente a 36 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

En la pregunta referente a “¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o en buena medida en un 12,5% equivalente a 5 personas, en un 27,5% equivalente a 11 personas responden cierta medida y en un 60% equivalente a 24 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

En la pregunta referente a “¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o en buena medida en un 15% equivalente a 6 personas, en un 2,5% equivalente a 1 persona responde cierta medida y en un 82,5% equivalente a 33 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

Referencia de conflicto de rol



Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En el Gráfico 16 se visualiza que en un 20% los colaboradores se encuentran expuestos de manera más desfavorable, en un 27,5% mantienen una exposición

intermedia y en un 52,5% mantienen una exposición más favorable con respecto a la salud directamente relacionada con el conflicto de rol.

3.2.2.13. PREVISIBILIDAD

Tabla 14 Previsibilidad

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida
	%	%	%
¿en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	42,5 [N=17]	32,5 [N=13]	25,0 [N=10]
¿recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	80,0 [N=32]	17,5 [N=7]	2,5 [N=1]

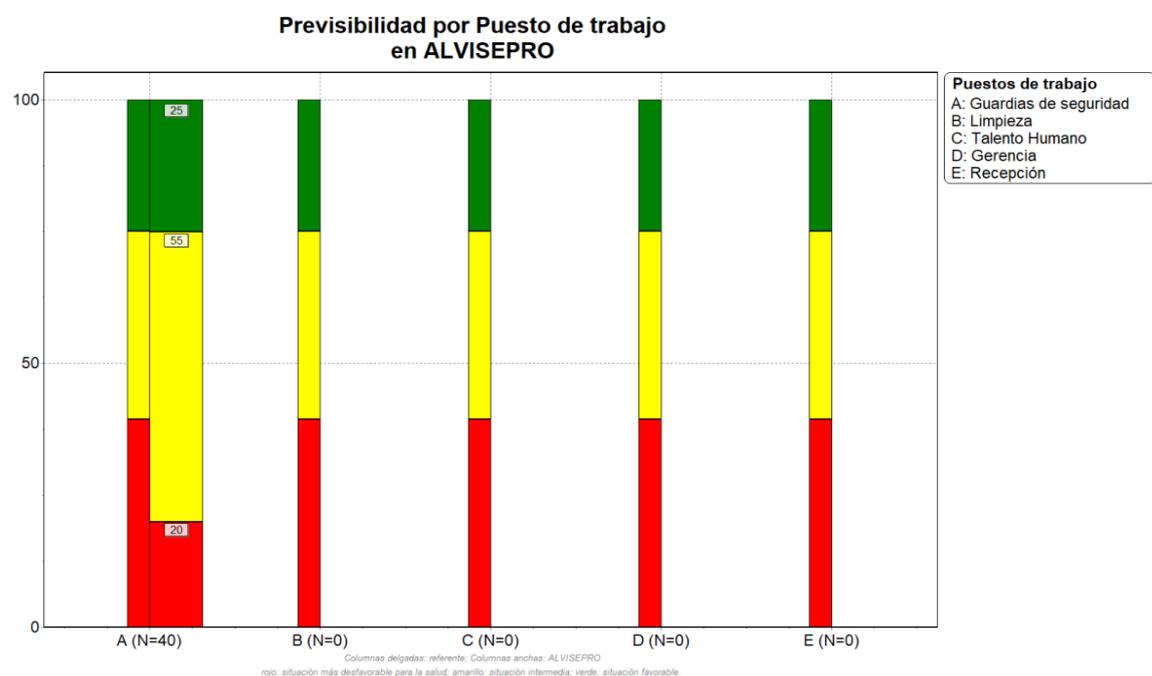
Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En la tabla 14 se presenta las preguntas del cuestionario relacionadas con la dimensión psicosocial correspondiente a la previsibilidad, en la cual se identifican las siguientes preguntas:

En la pregunta referente a “¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o en buena medida en un 42,5% equivalente a 17 personas, en un 32,5% equivalente a 13 personas responden cierta medida y en un 25% equivalente a 10 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

En la pregunta referente a “¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o en buena medida en un 80% equivalente a 32 personas, en un 17,5% equivalente a 7 personas responden cierta medida y en un 2,5% equivalente a 1 persona responde en alguna medida o en ninguna medida.

Referencia de previsibilidad



Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En el Gráfico 17 se visualiza que en un 20% los colaboradores se encuentran expuestos de manera más desfavorable, en un 55% mantienen una exposición intermedia y en un 25% mantienen una exposición más favorable con respecto a la salud directamente relacionada previsibilidad.

3.2.2.14. EXIGENCIAS CUANTITATIVAS

Tabla 15 Exigencias cuantitativas

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
	%	%	%
¿la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	2,5 [N=1]	30,0 [N=12]	67,5 [N=27]
¿te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	20,0 [N=8]	5,0 [N=2]	75,0 [N=30]
¿te retrasas en la entrega de tu trabajo?	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]	100,0 [N=40]
¿tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	82,5 [N=33]	12,5 [N=5]	5,0 [N=2]

Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En la tabla 15 se presenta las preguntas del cuestionario relacionadas con la dimensión psicosocial correspondiente a exigencias cuantitativas, en la cual se identifican las siguientes preguntas:

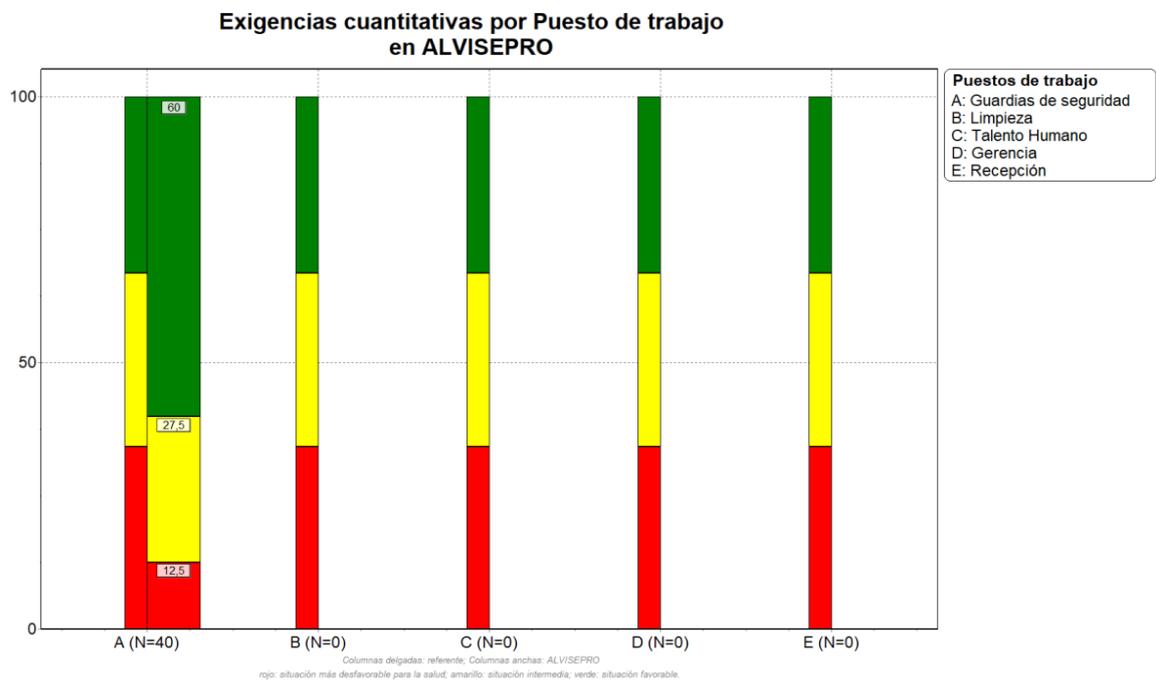
En la pregunta referente a “¿La distribución de las tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde siempre o muchas veces en un 2,5% equivalente a 1 persona, en un 30% equivalente a 12 personas responden algunas veces y en un 67,5% equivalente a 27 personas responden solo alguna vez o nunca.

En la pregunta referente a “¿Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde siempre o muchas veces en un 20% equivalente a 8 personas, en un 5% equivalente a 2 personas responden algunas veces y en un 75% equivalente a 30 personas responden solo alguna vez o nunca.

En la pregunta referente a “¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde siempre o muchas veces en un 0%, en un 0% responden algunas veces y en un 100% equivalente a 40 personas responden solo alguna vez o nunca.

En la pregunta referente a “¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde siempre o muchas veces en un 82,5% equivalente a 33 personas, en un 12,5% equivalente a 5 personas responden algunas veces y en un 5% equivalente a 2 personas responden solo alguna vez o nunca.

Referencia de exigencias cuantitativas



Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En el Gráfico 18 se visualiza que en un 12,5% los colaboradores se encuentran expuestos de manera más desfavorable, en un 27,5% mantienen una exposición intermedia y en un 60% mantienen una exposición más favorable con respecto a la salud directamente relacionada con las exigencias cuantitativas.

3.2.2.15. EXIGENCIAS EMOCIONALES

Tabla 16 Exigencias emocionales

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
	%	%	%
¿en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	15,0 [N=6]	20,0 [N=8]	65,0 [N=26]
¿en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	5,0 [N=2]	7,5 [N=3]	87,5 [N=35]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida
	%	%	%
¿tu trabajo te afecta emocionalmente?	10,0 [N=4]	0,0 [N=0]	90,0 [N=36]
¿tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	10,0 [N=4]	12,5 [N=5]	77,5 [N=31]

Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En la tabla 16 se presenta las preguntas del cuestionario relacionadas con la dimensión psicosocial correspondiente a exigencias emocionales, en la cual se identifican las siguientes preguntas:

En la pregunta referente a “¿La distribución de las tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde siempre o muchas veces en un 2,5% equivalente a 1 persona, en un 30% equivalente a 12 personas responden algunas veces y en un 67,5% equivalente a 27 personas responden solo alguna vez o nunca.

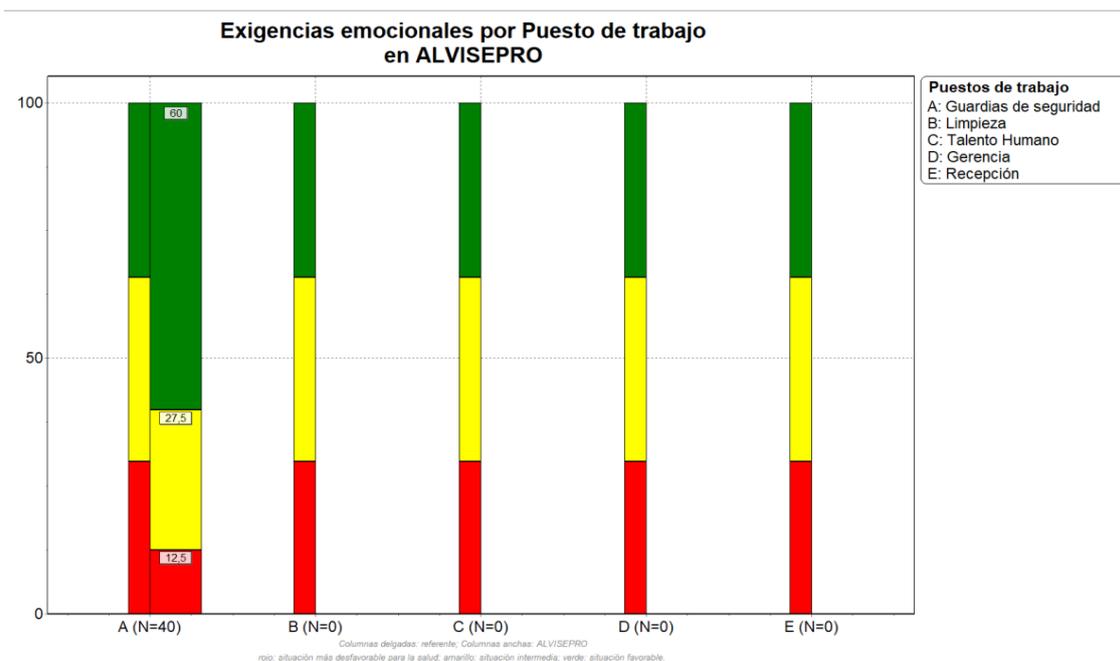
En la pregunta referente a “¿En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastantes emocionalmente?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde siempre o muchas veces en un 15% equivalente a 6 personas, en un 20% equivalente a 8 personas responden algunas veces y en un 65% equivalente a 26 personas responden solo alguna vez o nunca.

En la pregunta referente a “¿En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde siempre o muchas veces en un 5% equivalente a 2 personas, en un 7,5% equivalente a 3 personas responden algunas veces y en un 87,5% equivalente a 35 personas responden solo alguna vez o nunca.

En la pregunta referente a “¿Tu trabajo te afecta emocionalmente?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o en buena medida en un 10% equivalente a 4 personas, en un 0% responden cierta medida y en un 90% equivalente a 36 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

En la pregunta referente a “¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o en buena medida en un 10% equivalente a 4 personas, en un 12,5% equivalente a 5 personas responden cierta medida y en un 77,5% equivalente a 31 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

Referencia de exigencias emocionales



Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En el Gráfico 19 se visualiza que en un 12,5% los colaboradores se encuentran expuestos de manera más desfavorable, en un 27,5% mantienen una exposición intermedia y en un 60% mantienen una exposición más favorable con respecto a la salud directamente relacionada con las exigencias emocionales.

3.2.2.16. POSIBILIDADES DE DESARROLLO

Tabla 17 Posibilidades de desarrollo

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida
	%	%	%
¿tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	42,5 [N=17]	12,5 [N=5]	45,0 [N=18]
¿tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	67,5 [N=27]	12,5 [N=5]	20,0 [N=8]
¿tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	75,0 [N=30]	12,5 [N=5]	12,5 [N=5]
¿tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	92,5 [N=37]	7,5 [N=3]	0,0 [N=0]

Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En la tabla 17 se presenta las preguntas del cuestionario relacionadas con la dimensión psicosocial correspondiente a posibilidades de desarrollo, en la cual se identifican las siguientes preguntas:

En la pregunta referente a “¿La distribución de las tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde siempre o muchas veces en un 2,5% equivalente a 1 persona, en un 30% equivalente a 12 personas responden algunas veces y en un 67,5% equivalente a 27 personas responden solo alguna vez o nunca.

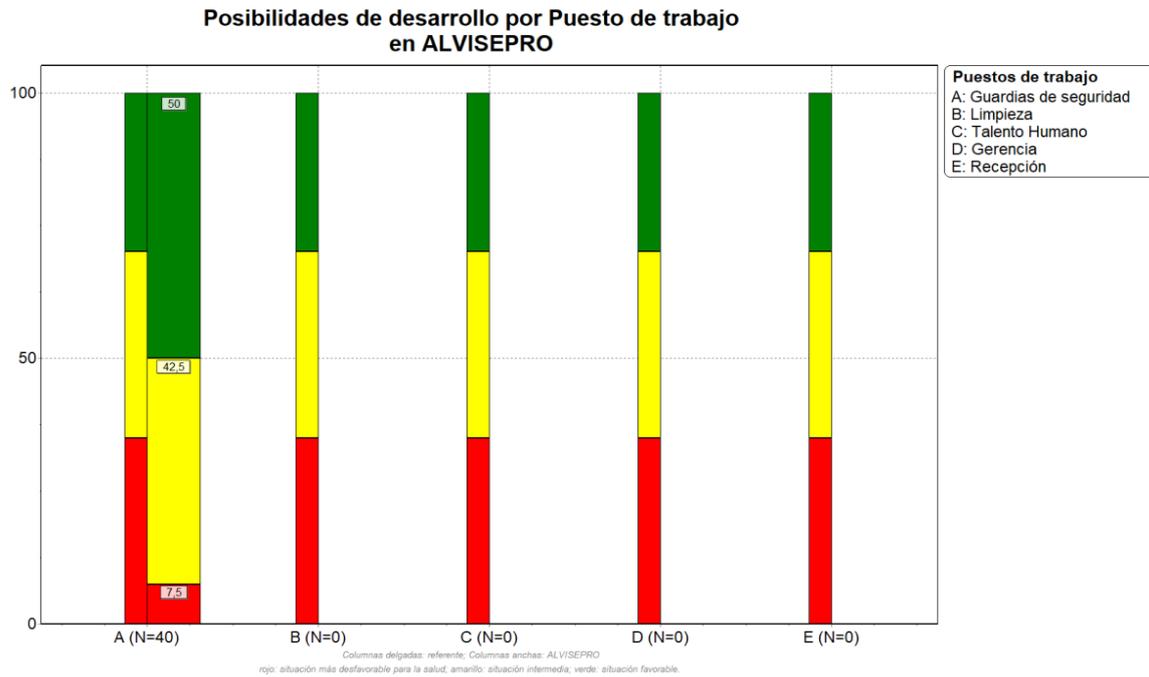
En la pregunta referente a “¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o buena medida en un 42,5% equivalente a 17 personas, en un 12,5% equivalente a 5 personas responden en cierta medida y en un 45% equivalente a 18 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

En la pregunta referente a “¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o buena medida en un 67,5% equivalente a 27 personas, en un 12,5% equivalente a 5 personas responden en cierta medida y en un 20% equivalente a 18 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

En la pregunta referente a “¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o buena medida en un 75% equivalente a 30 personas, en un 12,5% equivalente a 5 personas responden en cierta medida y en un 12,5% equivalente a 5 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

En la pregunta referente a “¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o buena medida en un 92,5% equivalente a 37 personas, en un 7,5% equivalente a 3 personas responden en cierta medida y en un 0% responden en alguna medida o en ninguna medida.

Referencia de posibilidades de desarrollo



Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En el Gráfico 20 se visualiza que en un 7,5% los colaboradores se encuentran expuestos de manera más desfavorable, en un 42,5% mantienen una exposición intermedia y en un 50% mantienen una exposición más favorable con respecto a la salud directamente relacionada con las posibilidades de desarrollo.

3.2.2.17. CONFIANZA VERTICAL

Tabla 18 Confianza vertical

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida
	%	%	%
¿confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	62,5 [N=25]	22,5 [N=9]	15,0 [N=6]
¿te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	65,0 [N=26]	20,0 [N=8]	15,0 [N=6]
¿los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	30,0 [N=12]	37,5 [N=15]	32,5 [N=13]

Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En la tabla 18 se presenta las preguntas del cuestionario relacionadas con la dimensión psicosocial correspondiente a confianza vertical, en la cual se identifican las siguientes preguntas:

En la pregunta referente a “¿La distribución de las tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde siempre o muchas veces en un 2,5% equivalente a 1 persona, en un 30% equivalente a 12 personas responden algunas veces y en un 67,5% equivalente a 27 personas responden solo alguna vez o nunca.

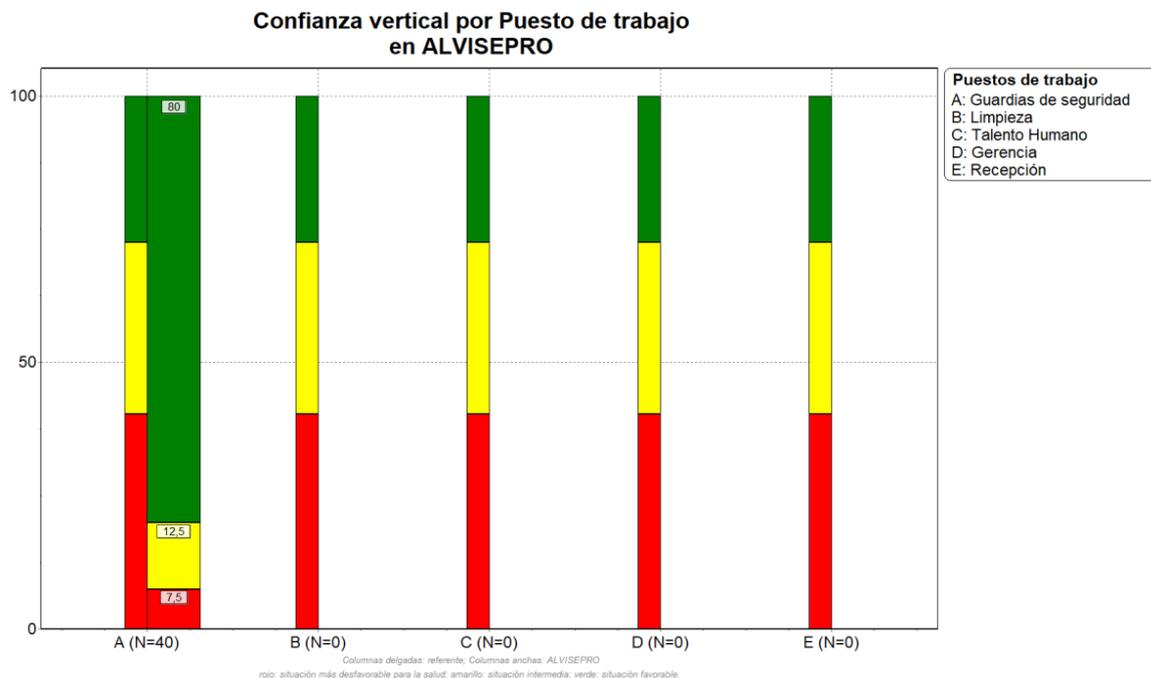
En la pregunta referente a “¿Confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o buena medida en un 62,5% equivalente a 25 personas, en un 22,5% equivalente a 9 personas responden en cierta medida y en un 15% equivalente a 6 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

En la pregunta referente a “¿Te puedes fiar de la información procedente de la dirección?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o buena medida en un 65% equivalente a 26 personas, en un 20%

equivalente a 8 personas responden en cierta medida y en un 15% equivalente a 6 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

En la pregunta referente a “¿Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o buena medida en un 30% equivalente a 12 personas, en un 37,5% equivalente a 15 personas responden en cierta medida y en un 32,5% equivalente a 13 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

Referencia de confianza vertical



Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En el Gráfico 21 se visualiza que en un 7,5% los colaboradores se encuentran expuestos de manera más desfavorable, en un 12,5% mantienen una exposición intermedia y en un 80% mantienen una exposición más favorable con respecto a la salud directamente relacionada con la confianza vertical.

3.2.2.18. JUSTICIA

Tabla 19 Justicia

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida
	%	%	%
¿se solucionan los conflictos de una manera justa?	52,5 [N=21]	30,0 [N=12]	17,5 [N=7]
¿se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	32,5 [N=13]	22,5 [N=9]	45,0 [N=18]
¿la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	37,5 [N=15]	25,0 [N=10]	37,5 [N=15]
¿se distribuyen las tareas de una forma justa?	75,0 [N=30]	15,0 [N=6]	10,0 [N=4]

Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En la tabla 19 se presenta las preguntas del cuestionario relacionadas con la dimensión psicosocial correspondiente a la justicia, en la cual se identifican las siguientes preguntas:

En la pregunta referente a “¿La distribución de las tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde siempre o muchas veces en un 2,5% equivalente a 1 persona, en un 30% equivalente a 12 personas responden algunas veces y en un 67,5% equivalente a 27 personas responden solo alguna vez o nunca.

En la pregunta referente a “¿Se solucionan conflictos de una manera justa?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o buena medida en un 52,5% equivalente a 21 personas, en un 30% equivalente a 12 personas responden en cierta medida y en un 17,5% equivalente a 7 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

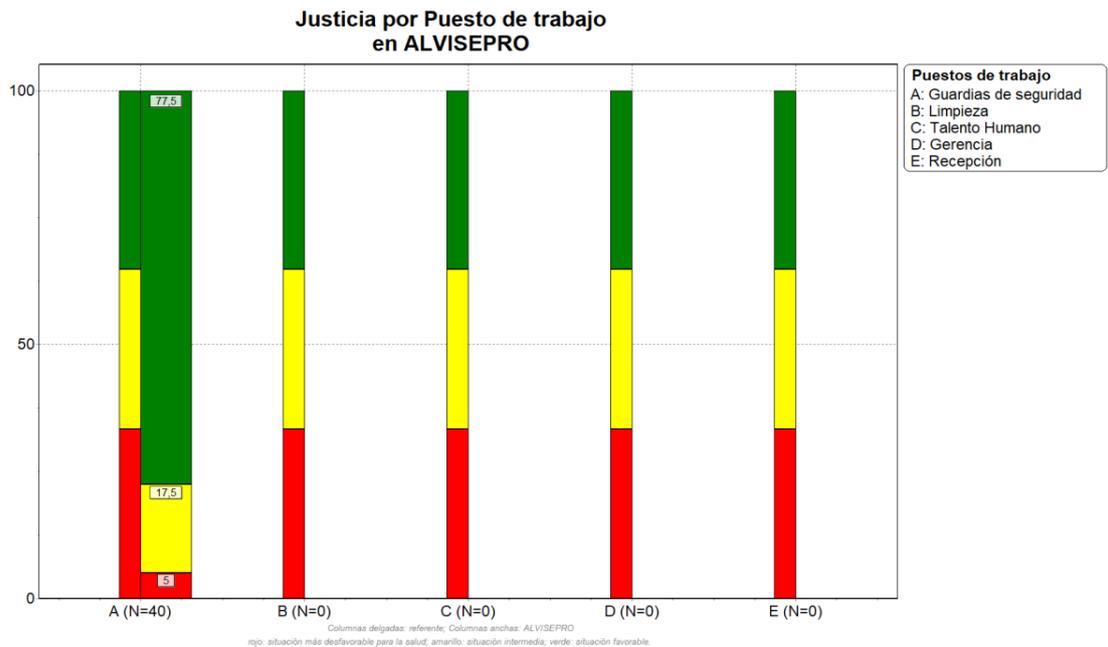
En la pregunta referente a “¿Se reconoce a uno por el trabajo bien hecho?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o buena medida en un 32,5% equivalente a 13 personas, en un 22,5% equivalente a 9

personas responden en cierta medida y en un 45% equivalente a 18 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

En la pregunta referente a “¿La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o buena medida en un 37,5% equivalente a 15 personas, en un 25% equivalente a 10 personas responden en cierta medida y en un 37,5% equivalente a 15 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

En la pregunta referente a “¿Se distribuye las tareas de una forma justa?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o buena medida en un 75% equivalente a 30 personas, en un 15% equivalente a 6 personas responden en cierta medida y en un 10% equivalente a 4 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

Referencia de justicia



En el Gráfico 22 se visualiza que en un 5% los colaboradores se encuentran expuestos de manera más desfavorable, en un 17,5% mantienen una exposición intermedia y en un 77,5% mantienen una exposición más favorable con respecto a la salud directamente relacionada con la justicia.

3.2.2.19. SENTIDO DEL TRABAJO

Tabla 20 Sentido del trabajo

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida
	%	%	%
¿tus tareas tienen sentido?	82,5 [N=33]	17,5 [N=7]	0,0 [N=0]
¿las tareas que haces te parecen importantes?	92,5 [N=37]	7,5 [N=3]	0,0 [N=0]
¿te sientes comprometido con tu profesión?	100,0 [N=40]	0,0 [N=0]	0,0 [N=0]

Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En la tabla 20 se presenta las preguntas del cuestionario relacionadas con la dimensión psicosocial correspondiente al sentido en el trabajo, en la cual se identifican las siguientes preguntas:

En la pregunta referente a “¿La distribución de las tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde siempre o muchas veces en un 2,5% equivalente a 1 persona, en un 30% equivalente a 12 personas responden algunas veces y en un 67,5% equivalente a 27 personas responden solo alguna vez o nunca.

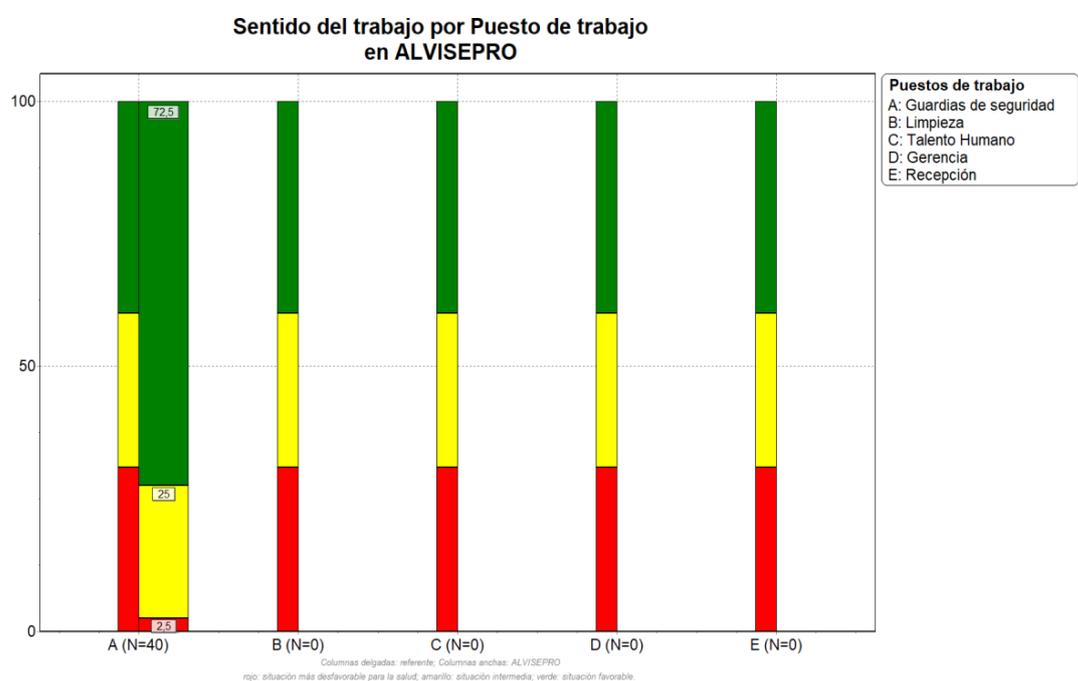
En la pregunta referente a “¿Tus tareas tienen sentido?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o buena medida en un 82,5% equivalente a 33 personas, en un 17,5% equivalente a 7 personas

responden en cierta medida y en un 0% responden en alguna medida o en ninguna medida.

En la pregunta referente a “¿Las tareas que haces te parecen importantes?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o buena medida en un 92,5% equivalente a 37 personas, en un 7,5% equivalente a 3 personas responden en cierta medida y en un 0% responden en alguna medida o en ninguna medida.

En la pregunta referente a “¿Te sientes comprometido con tu profesión?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o buena medida en un 100% equivalente a 40 personas, en un 0% responden en cierta medida y en un 0% responden en alguna medida o en ninguna medida.

Referencia de sentido del trabajo



Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En el Gráfico 23 se visualiza que en un 2,5% los colaboradores se encuentran expuestos de manera más desfavorable, en un 25% mantienen una exposición

intermedia y en un 72,5% mantienen una exposición más favorable con respecto a la salud directamente relacionada con el sentido del trabajo.

3.2.2.20. RECONOCIMIENTO

Tabla 21 Reconocimiento

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida
	%	%	%
¿tu trabajo es valorado por la dirección?	45,0 [N=18]	27,5 [N=11]	27,5 [N=11]
¿la dirección te respeta en tu trabajo?	62,5 [N=25]	15,0 [N=6]	22,5 [N=9]
¿recibes un trato justo en tu trabajo?	80,0 [N=32]	7,5 [N=3]	12,5 [N=5]

Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En la tabla 21 se presenta las preguntas del cuestionario relacionadas con la dimensión psicosocial correspondiente al reconocimiento, en la cual se identifican las siguientes preguntas:

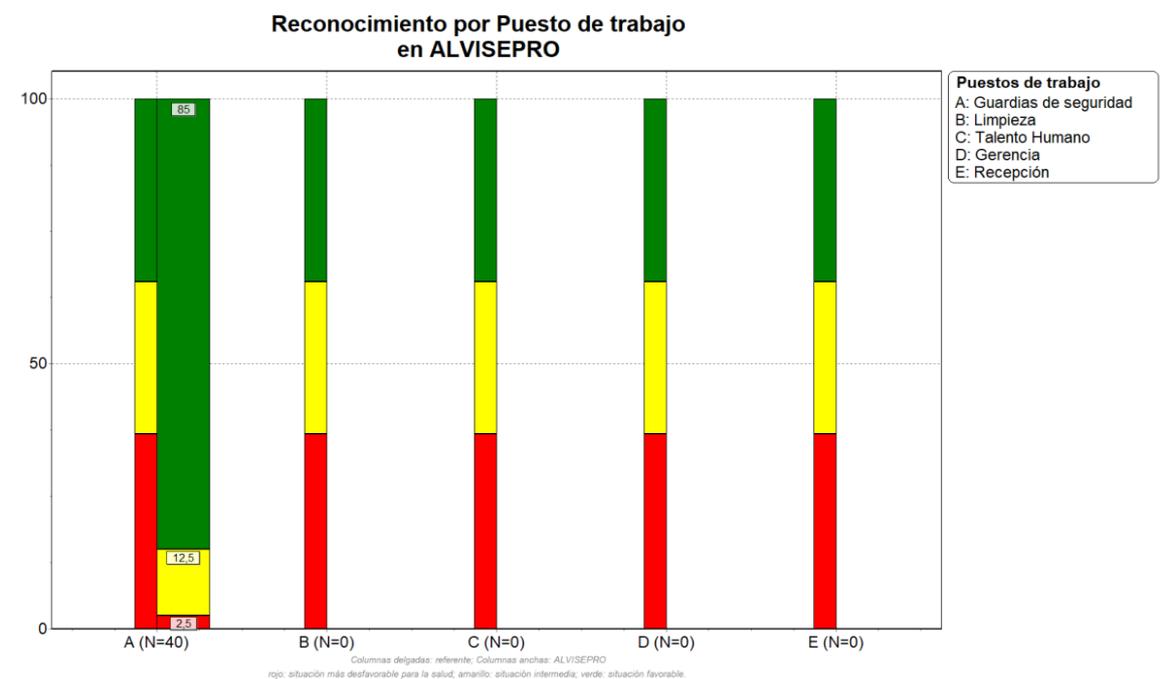
En la pregunta referente a “¿La distribución de las tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde siempre o muchas veces en un 2,5% equivalente a 1 persona, en un 30% equivalente a 12 personas responden algunas veces y en un 67,5% equivalente a 27 personas responden solo alguna vez o nunca.

En la pregunta referente a “¿Tu trabajo es valorado por la dirección?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o buena medida en un 45% equivalente a 18 personas, en un 27,5% equivalente a 11 personas responden en cierta medida y en un 27,5% equivalente a 11 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

En la pregunta referente a “¿La dirección te respeta en tu trabajo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o buena medida en un 62,5% equivalente a 25 personas, en un 15% equivalente a 6 personas responden en cierta medida y en un 22,5% equivalente a 9 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

En la pregunta referente a “¿Recibes un trato justo en tu trabajo?” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la población responde en gran medida o buena medida en un 80% equivalente a 32 personas, en un 7,5% equivalente a 3 personas responden en cierta medida y en un 12,5% equivalente a 5 personas responden en alguna medida o en ninguna medida.

Referencia de reconocimiento



Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En el Gráfico 24 se visualiza que en un 2,5% los colaboradores se encuentran expuestos de manera más desfavorable, en un 12,5% mantienen una exposición

intermedia y en un 85% mantienen una exposición más favorable con respecto a la salud directamente relacionada con el reconocimiento.

3.2.3. Análisis de resultados

En el apartado sociodemográfico se identifica que en un 95% equivalente a 38 personas son hombres y en un 5% equivalente a 2 personas son mujeres por lo que se establece que para el área operativa de la empresa de guardias de seguridad el personal que prevalece es de sexo “hombre” y en una mínima proporción el sexo “mujer”; Por otra parte en lo referente a las edades se determina que en un 40% correspondiente a 16 colaboradores tienen el rango de edad desde los 30 a 39 años; en un 30 % correspondiente a 12 colaboradores tienen el rango de edad entre 18 y 29 años; y en un porcentaje de 30% correspondiente a 12 colaboradores se identifica personas de 40 o más años. Se determina que en un 70% de la población mantiene edades entre 18 años y 39 años.

Para proseguir con el análisis de los resultados correspondientes a los principales riesgos psicosociales a través de la implementación de la metodología CoPsoQ-istas21 se agrupan datos para lograr un mejor entendimiento, el informe generado por la aplicación del ISTAS nos permite observar en un orden jerárquico las principales afectaciones a nivel psicosocial a los que se encuentran expuestos los colaboradores de la empresa, a continuación se presenta el gráfico que corresponde a las dimensiones relacionadas directamente con el número de personas que tienen el riesgo presente y las situaciones más desfavorables para la salud.

Dimensiones psicosociales con rango de afectación a la salud

■ Riesgo según las dimensiones y su efecto en la salud de los colaboradores

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
	MÁS PROBLEMÁTICAS			
	Ritmo de trabajo	82,5	15	2,5
	Inseguridad sobre el empleo	72,5	25	2,5
	Exigencias de esconder emociones	47,5	52,5	0
	Apoyo social de compañeros	47,5	25	27,5
	Apoyo social de superiores	40	30	30
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	35	65	0
	Sentimiento de grupo	30	20	50
	Influencia	27,5	32,5	40
	Doble presencia	25	42,5	32,5
	Claridad de rol	25	42,5	32,5
	Calidad de liderazgo	22,5	50	27,5
	Conflicto de rol	20	27,5	52,5
	Previsibilidad	20	55	25
	Exigencias cuantitativas	12,5	27,5	60
	Exigencias emocionales	12,5	27,5	60
	MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES			
Posibilidades de desarrollo	7,5	42,5	50	
Confianza vertical	7,5	12,5	80	
Justicia	5	17,5	77,5	
Sentido del trabajo	2,5	25	72,5	
Reconocimiento	2,5	12,5	85	

Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En el Gráfico 25 se observa que en gran medida de las dimensiones la población se encuentra sobreexpuesta a los riesgos psicosociales, se presenta una priorización tomando en cuenta el nivel de afectación de la salud a continuación se analizarán las principales dimensiones en las que las personas presentan un índice de exposición de manera más desfavorable hasta en un 25% equivalente a 10 personas.

Se observa que en la dimensión “Ritmo de trabajo” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la exposición con afectación más desfavorable se presenta en un 82,5% afectación intermedia en un 15% por lo que en 97,5% de la población en la

dimensión ritmo de trabajo se encuentra sobreexpuesta, representando un riesgo inminente a la salud de los colaboradores.

Se observa que en la dimensión “Inseguridad sobre el empleo” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la exposición con afectación más desfavorable se presenta en un 72,5% afectación intermedia en un 25% por lo que en 97,5% de la población en la dimensión inseguridad sobre el trabajo se encuentra sobreexpuesta, representando un riesgo inminente a la salud de los colaboradores.

Se observa que en la dimensión “Exigencias de esconder emociones” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la exposición con afectación más desfavorable se presenta en un 47,5% afectación intermedia en un 52,5% por lo que en 100% de la población en la dimensión exigencias de esconder emociones sobre el trabajo se encuentra sobreexpuesta, representando un riesgo inminente a la salud de los colaboradores.

Se observa que en la dimensión “Apoyo social de compañeros” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la exposición con afectación más desfavorable se presenta en un 47,5% afectación intermedia en un 25% por lo que en 72,5% de la población en la dimensión apoyo social de compañeros se encuentra sobreexpuesta, representando un riesgo considerable a salud de los colaboradores.

Se observa que en la dimensión “Apoyo social de superiores” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la exposición con afectación más desfavorable se presenta en un 40% afectación intermedia en un 30% por lo que en 70% de la población en la dimensión apoyo social de superiores se encuentra sobreexpuesta, representando un riesgo considerable a salud de los colaboradores.

Se observa que en la dimensión “Inseguridad sobre las condiciones de trabajo” (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la exposición con afectación más desfavorable se presenta en un 35% afectación intermedia en un 65% por lo que se

determina que el nivel de exposición afecta de manera negativa en el estado de salud de los colaboradores.

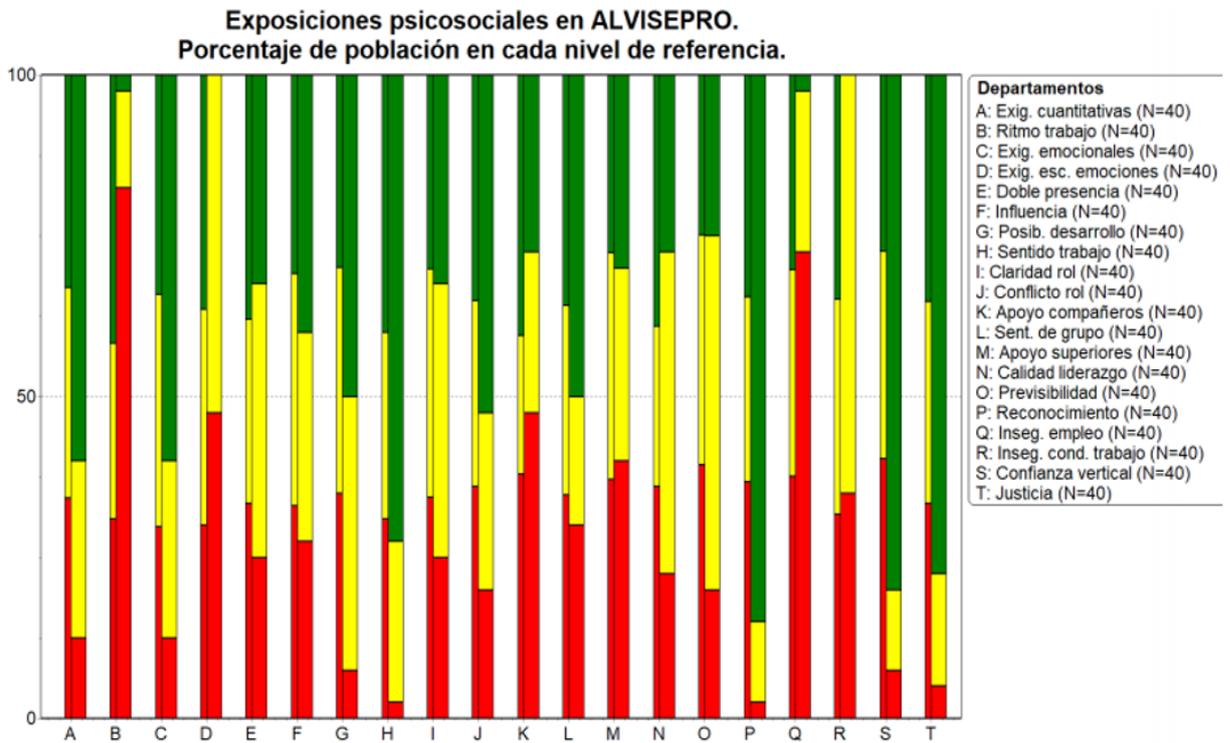
Se observa que en la dimensión "Sentimiento de grupo" (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la exposición con afectación más desfavorable se presenta en un 30% afectación intermedia en un 20% por lo que en 50% de la población en la dimensión sentimiento de grupo se encuentra expuesto de manera intermedia o desfavorable en relación con la salud de los colaboradores.

Se observa que en la dimensión "Influencia" (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la exposición con afectación más desfavorable se presenta en un 27,5% afectación intermedia en un 32,5% por lo que en 60% de la población en la dimensión influencia de compañeros se encuentra sobreexpuesta, representando un riesgo considerable a salud de los colaboradores.

Se observa que en la dimensión "Doble presencia" (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la exposición con afectación más desfavorable se presenta en un 25% afectación intermedia en un 42,5% por lo que en 67,5% de la población en la dimensión doble presencia se encuentra sobreexpuesta, representando un riesgo considerable a salud de los colaboradores.

Se observa que en la dimensión "Claridad de rol" (Moncada, Llorens, Moreno, & Moreno, 2014) la exposición con afectación más desfavorable se presenta en un 47,5% afectación intermedia en un 25% por lo que en 72,5% de la población en la dimensión claridad de rol se encuentra sobreexpuesta, representando un riesgo considerable a salud de los colaboradores.

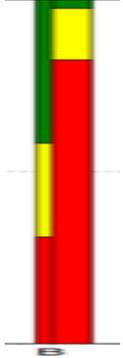
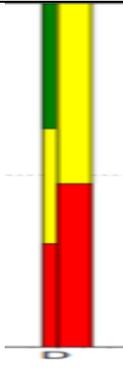
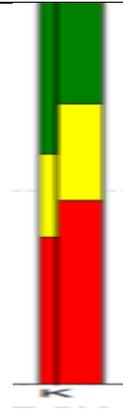
Referencias de dimensiones en empresas

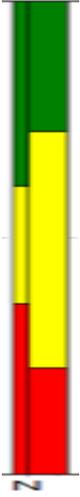


Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En el Gráfico 26 se observa al lado izquierdo de cada dimensión una referencia sobre la exposición normal para ámbitos empresariales y al lado derecho de cada dimensión se encuentra el estado de riesgo de la empresa de guardias de seguridad; el color rojo determina la el riesgo elevado, el color amarillo el riesgo intermedio y color verde el riesgo es bajo, para el análisis se va a comparar las brechas que se pueden identificar en las diferentes dimensiones, se identifica las dimensiones más relevantes que no se asemejan a la referencia generando un indicador negativo en la empresa.

Tabla 22 Dimensiones que presentan mayor riesgo relacionadas con las referencias empresariales

DIMENSIÓN	GRÁFICO	ANÁLISIS
B.- Ritmo de trabajo		<p>Al observar la brecha que se genera tras comparar las dos barras, se demuestra que el nivel de exposición de los colaboradores se encuentra muy por encima de la referencia empresarial siendo un indicador negativo.</p>
D.- Esconder emociones		<p>Al observar la brecha que se genera tras comparar las dos barras, se demuestra que el nivel de exposición de los colaboradores se encuentra muy por encima de la referencia empresarial siendo un indicador negativo.</p>
k.- Apoyo de compañeros		<p>Al observar la brecha que se genera tras comparar las dos barras, se demuestra que el nivel de exposición de los colaboradores se encuentra por un poco por encima de la referencia empresarial siendo un indicador negativo.</p>

<p>N.- Calidad de liderazgo</p>		<p>Al observar la brecha que se genera tras comparar las dos barras, se demuestra que el nivel de exposición de los colaboradores se encuentra por encima en la exposición intermedia frente a la referencia empresarial siendo un indicador negativo.</p>
<p>Q.- Inseguridad en el trabajo</p>		<p>Al observar la brecha que se genera tras comparar las dos barras, se demuestra que el nivel de exposición de los colaboradores se encuentra muy por encima en la exposición muy de la referencia empresarial siendo un indicador negativo.</p>
<p>R.- Inseguridad en las condiciones de trabajo</p>		<p>Al observar la brecha que se genera tras comparar las dos barras, se demuestra que el nivel de exposición de los colaboradores se encuentra muy por encima en la exposición intermedia con respecto de la referencia empresarial siendo un indicador negativo.</p>

Elaborado por: CoPsoQ-istas21

En la tabla 22 se observan los resultados que presentan una brecha negativa con respecto a la referencia empresarial de las diferentes dimensiones psicosociales propuestas en la metodología, con la ayuda de las mismas se va a proponer el plan de acción para disminuir o eliminar la exposición al riesgo.

Al observar los resultados obtenidos en la tesis del autor (Carranza & Toala, 2016) en el cual se implementó la misma metodología "CoPsoQ-istas21" en un grupo dedicado a la misma actividad de guardias de seguridad los resultados obtenidos fueron que el personal se encuentra mayor expuesto en las dimensiones de: previsibilidad, exigencias de esconder emociones, doble presencia y calidad de liderazgo; Se relaciona con los resultados obtenidos en el presente estudios y observamos que las dimensiones a las que se encuentran más expuestos los colaboradores son las siguientes dimensiones psicosociales: ritmo de trabajo, exigencias de esconder emociones, inseguridad en el trabajo, inseguridad en condiciones de trabajo, apoyo de compañeros y calidad de liderazgo. Al relacionar ambos estudios en grupos similares y metodología idéntica se detalla que en las dimensiones que existe coincidencia son: exigencias de esconder emociones y calidad de liderazgo.

Se realiza la comparación de resultados entre el presente estudio y el trabajo de investigación del autor " (Mite Calero & Aguilera Vidal, 2015)" en el cual los resultados tras aplicar la metodología "CoPsoQ-istas21" se obtuvo que las dimensiones más representativas son: exigencias psicológicas en el trabajo, conflictos familia – trabajo, control sobre el trabajo, apoyo social, calidad de liderazgo, compensaciones del trabajo y capital social; Paralelamente los resultados obtenidos en nuestro estudio obtenemos que las principales dimensiones psicosociales a las que se encuentran expuestos los colaboradores son: ritmo de trabajo, exigencias de esconder emociones, inseguridad en el trabajo, inseguridad en condiciones de trabajo, apoyo de compañeros y calidad de liderazgo; Se observa que a pesar de que se utilizó

la misma metodología y que el segmento de personas son similares los resultados de un estudio con el otro tienen sus fluctuaciones entre similitudes y diferencias, en las similitudes que se encuentran se obtiene apoyo social, calidad de liderazgo y situaciones referentes al trabajo tienen efecto sobre ambos grupos.

El último estudio que va a ser comparado es el del autor “ (Martinez, 2019)” el cual realiza su tesis tomando en cuenta a trabajadores de un taller artesanal que produce calzado en el cual se implementa la misma metodología CoPsoQ-Istas 21 y obtiene resultados de las dimensiones que más afectan a su población son: ritmo de trabajo, inseguridad de condiciones de trabajo, previsibilidad, exigencias cuantitativas e inseguridad sobre el trabajo; comparándolo con los resultados relevantes de la presente investigación donde las principales dimensiones psicosociales a las que se ven expuestos son: ritmo de trabajo, exigencias de esconder emociones, inseguridad en el trabajo, inseguridad en condiciones de trabajo, apoyo de compañeros y calidad de liderazgo. Se observa gran similitud en los resultados por lo que existen coincidencias de dimensiones a las que se encuentran expuestos como son: ritmo de trabajo, inseguridad en las condiciones de trabajo e inseguridad en el trabajo en ambas poblaciones representan una gran exposición.

3.3. Plan de Intervención

A continuación se procede a presentar los planes de intervención correspondientes a las dimensiones psicosociales más relevantes presentes en la población estudiada .

Tabla 23 Plan de intervención dimensión: ritmo de trabajo

DIMENSIÓN PSICOSOCIAL: RITMO DE TRABAJO										
Preguntas relacionadas con la dimensión	Porcentajes / Número de personas	Exposición con relación a la salud	Objetivo	Causa de riesgo psicosocial	Actividades	Herramientas, metodologías y recursos	Tiempo de implementación	Presupuesto	Responsables	Medios de verificación
¿Tienes que trabajar muy rápido?	Siempre + Muchas veces 52,5% (21) Algunas veces 27,5%(11) Solo alguna vez + Nunca 20% (8)	En un 82,5% desfavorable 15% intermedia 2,5% favorable	Disminuir el riesgo elevado presente en la dimensión: ritmo de trabajo	Tiempo de ejecución de las actividades	Distribución de las actividades tomando en cuenta el tiempo	Charlas y talleres	1 mes	A determinar	Área de seguridad y salud ocupacional	Registros de asistencia Fotografías de talleres
¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	En gran medida+ en buena medida 42,5% (17) En cierta medida 25% (10) En alguna medida + en ninguna medida 32,5% (13)			Exceso de cantidad de trabajo	Distribución de las actividades tomando en cuenta la cantidad de trabajo	Capacitación de ritmo de trabajo	2 meses	A determinar	Área de seguridad y salud ocupacional	Registros de asistencia
				Entrenamiento de organización en el trabajo	Charlas y talleres	2 meses	A determinar	Área de seguridad y salud ocupacional	Registros de asistencia Fotografías del taller	
¿ El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	En gran medida+ en buena medida 67,5% (27) En cierta medida 25% (10) En alguna medida + en ninguna medida 7,5 % (3)			Intensidad de trabajo,	Entrenamiento de manejo de actividades	Reuniones virtuales/ presenciales	3 meses	A determinar	Área de seguridad y salud ocupacional	Registros de asistencia
			Capacitación de pausas activas	Exposiciones por medios digitales, charlas y talleres	Inmediato	A determinar	Área de seguridad y salud ocupacional	Registros de asistencia, fotografías		

Tabla 24 Plan de intervención de la dimensión: inseguridad en el trabajo

DIMENSIÓN PSICOSOCIAL: INSEGURIDAD EN EL TRABAJO										
Preguntas relacionadas con la dimensión	Porcentajes / Número de personas	Exposición con relación a la salud	Objetivo	Causa de riesgo psicosocial	Actividades	Herramientas, metodologías y recursos	Tiempo de implementación	Presupuesto	Responsables	Medios de verificación
¿Te afecta si te despiden o no te renuevan el contrato?	En gran medida+ en buena medida 77,5% (31) En cierta medida 12,5% (5) En alguna medida + en ninguna medida 10% (4)	En un 72,5% desfavorable 25% intermedia	Disminuir el riesgo elevado presente en la dimensión: Inseguridad en el trabajo	Incertidumbre de estabilidad laboral	Revisión de contratos y actualización	Reuniones personales	Cada año	A determinar	Área de seguridad y salud ocupacional + Talento Humano	Registros de asistencia
¿Lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro ?	En gran medida+ en buena medida 82,5% (33) En cierta medida 10% (4) En alguna medida + en ninguna medida 7,5% (3)			2,5 % favorable	Situación económica + nivel académico	Programa de educación financiera	Capacitaciones, charlas y talleres	1 mes	A determinar	Área de seguridad y salud ocupacional
					Facilitar permisos de estudios	Emisión de salvoconductos para proseguir con estudios	2 meses	A determinar	Área de seguridad y salud ocupacional + Talento Humano	Registros de asistencia Fotografías del taller

Tabla 25 Plan de intervención de la dimensión: Esconder emociones

DIMENSION PSICOSOCIAL: ESCONDER EMOCIONES										
Preguntas relacionadas con la dimensión	Porcentajes / Número de personas	Exposición con relación a la salud	Objetivo	Causa de riesgo psicosocial	Actividades	Herramientas, metodologías y recursos	Tiempo de implementación	Presupuesto	Responsables	Medios de verificación
¿Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	Siempre + Muchas veces 92,5% (37) Algunas veces 7,5% (3) Solo alguna vez + Nunca 0% (0)	<p>En un 47,5% desfavorable</p> <p>52,5% intermedia</p> <p>0% favorable</p>	<p>Disminuir el riesgo elevado presente en la dimensión: esconder emociones</p>	Manejo de usuarios / clientes	Entrenamiento de manejo de usuarios y clientes	Capacitaciones, charlas y talleres	1 mes	A determinar	Área de seguridad y salud ocupacional	Registros de asistencia Fotografías de talleres
¿Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma que te traten ?	En gran medida+ en buena medida 95% (38) En cierta medida 2,5% (1) En alguna medida + en ninguna medida 2,5% (1)									
¿ Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	Siempre + Muchas veces 30% (12) Algunas veces 42,5% (17) Solo alguna vez + Nunca 27,5% (11)			Manejo de emociones	Charlas de comportamiento dentro del lugar de trabajo	Reuniones virtuales/ presenciales Exposiciones por medios digitales, charlas y talleres	2 meses	A determinar	Área de seguridad y salud ocupacional	Registros de asistencia, fotografías
¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones ?	En gran medida+ en buena medida 30% (12) En cierta medida 12,5% (5) En alguna medida + en ninguna medida 57,5% (23)									

Tabla 26 Plan de intervención de la dimensión: Apoyo de compañeros

DIMENSIÓN PSICOSOCIAL:APOYO DE COMPAÑEROS										
Preguntas relacionadas con la dimensión	Porcentajes / Número de personas	Exposición con relación a la salud	Objetivo	Causa de riesgo psicosocial	Actividades	Herramientas, metodologías y recursos	Tiempo de implementación	Presupuesto	Responsables	Medios de verificación
¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	Siempre + Muchas veces 60% (24) Algunas veces 17,5% (7) Solo alguna vez + Nunca 22,5% (9)	En un 47,5% desfavorable 25% intermedia 27,5% favorable	Disminuir el riesgo elevado presente en la dimensión: apoyo de compañeros.	No existe una buena comunicación entre compañeros	Implementación de reuniones sociales entre colaboradores	Reuniones al aire libre, día deporte	6 meses	A determinar	Área de Talento Humano	Registros de asistencia a la convivencia
¿Tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo ?	Siempre + Muchas veces 50% (20) Algunas veces 12,5% (5) En alguna medida + en ninguna medida 37,5% (15)			Falta de compañerismo y trabajo en equipo	Charlas de compañerismo dentro del lugar de trabajo	Reuniones virtuales/ presenciales	3 meses	A determinar	Área de seguridad y salud ocupacional	Registros de asistencia
¿ Tus compañeros hablan contigo sobre como haces tu trabajo ?	Siempre + Muchas veces 35% (13) Algunas veces 17,5% (7) Solo alguna vez + Nunca 47,5% (11)			No existe una buena comunicación entre compañeros		Exposiciones por medios digitales, charlas y talleres	3 meses	A determinar	Área de seguridad y salud ocupacional	

Tabla 27 Plan de intervención de la dimensión: inseguridad en condiciones de trabajo

DIMENSIÓN PSICOSOCIAL: INSEGURIDAD EN CONDICIONES DE TRABAJO										
Preguntas relacionadas con la dimensión	Porcentajes / Número de personas	Exposición con relación a la salud	Objetivo	Causa de riesgo psicosocial	Actividades	Herramientas ,metodologías y recursos	Tiempo de implementación	Presupuesto	Responsables	Medios de verificación
¿Si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad ?	En gran medida+ en buena medida 10% (4) En cierta medida 25% (10) En alguna medida + en ninguna medida 65% (26)	En un 35% desfavorable 65% intermedia 0 % favorable	Disminuir el riesgo elevado presente en la dimensión: Inseguridad en condiciones de trabajo	Rotación de personal	Dar aviso de cambios con una antelación de 72 horas	Sociabilizar el formato que les va a llegar cuando existan los cambios	12 meses	A determinar	Área de seguridad y salud ocupacional + Talento Humano	Registros de asistencia
¿ Si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad ?	En gran medida+ en buena medida 10% (4) En cierta medida 10% (4) En alguna medida + en ninguna medida 80% (32)			Falta de planificación	Planificación mensual de personal que se requieren en las unidades	Capacitaciones y charlas de organización de personal	6 meses	A determinar	Área de seguridad y salud ocupacional	Registros de asistencia
				Dar aviso de cambios con una antelación de 72 horas	Sociabilizar el formato que les va a llegar cuando existan los cambios	2 meses	A determinar	Área de seguridad y salud ocupacional	Registros de asistencia Fotografías del taller	
¿ Si te cambian de tareas contra tu voluntad?	En gran medida+ en buena medida 17,5% (7) En cierta medida 7,5% (3) En alguna medida + en ninguna medida 75 % (30)			Falta de cumplimiento roles y funciones	Sociabilización de roles y funciones del personal	Capacitaciones y charlas	6 meses	A determinar	Área de seguridad y salud ocupacional + Talento Humano	Registros de asistencia

<p>¿ Si te varían el salario (que no te actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies?</p>	<p>En gran medida+ en buena medida 85% (34)</p> <p>En cierta medida 10% (4)</p> <p>En alguna medida + en ninguna medida 5% (2)</p>			<p>Desestabilidad económica empresarial</p>	<p>Implementar programa de economía saludable</p>	<p>Capacitaciones, charlas y talleres</p>	<p>3 meses</p>	<p>A determinar</p>	<p>Área de Seguridad y salud ocupacional</p>	<p>Registro de asistencia</p>
--	--	--	--	---	---	---	----------------	---------------------	--	-------------------------------

Tabla 28 Plan de intervención de la dimensión: Calidad de liderazgo

DIMENSIÓN PSICOSOCIAL: CALIDAD DE LIDERAZGO

Preguntas relacionadas con la dimensión	Porcentajes / Número de personas	Exposición con relación a la salud	Objetivo	Causa de riesgo psicosocial	Actividades	Herramientas, metodologías y recursos	Tiempo de implementación	Presupuesto	Responsables	Medios de verificación
¿Tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional ?	En gran medida+ en buena medida 45% (18) En cierta medida 32,5% (13) En alguna medida + en ninguna medida 22,5% (9)	En un 22,5% desfavorable 50% intermedia 27,5 % favorable	Disminuir el riesgo elevado presente en la dimensión: Calidad de liderazgo	Falta de crecimiento profesional	Implementar programa de oportunidades de crecimiento profesional	Sociabilización y sensibilización del programa con charlas, reuniones, talleres	12 meses	A determinar	Área de seguridad y salud ocupacional + Talento Humano	Registros de asistencia
¿Tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo ?	En gran medida+ en buena medida 55% (22) En cierta medida 22,5% (9) En alguna medida + en ninguna medida 22,5% (9)			Incorrecta planificación	Distribución de las actividades tomando en cuenta la cantidad de trabajo	Capacitaciones y charlas	1 mes	A determinar	Área de seguridad y salud ocupacional	Registros de asistencia
					Entrenamiento de organización en el trabajo	Talleres prácticos y reuniones informativas	2 meses	A determinar	Área de seguridad y salud ocupacional	Registros de asistencia Fotografías del taller
¿ Tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	En gran medida+ en buena medida 60% (24) En cierta medida 22,5% (9) En alguna medida + en ninguna medida 17,5 % (7)			Incorrecta distribución	Entrenamiento de manejo de actividades	Capacitaciones y charlas	1 meses	A determinar	Área de seguridad y salud ocupacional	Registros de asistencia
			Análisis de habilidades y destrezas	Reuniones, Entrevistas	Inmediato	A determinar		Registros de asistencia, fotografías		
¿ Tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	En gran medida+ en buena medida 50% (20) En cierta medida 30% (12) En alguna medida + en ninguna medida 20 % (8)			Conflictos interpersonales	Manejo de conflictos	Capacitaciones y charlas	3 meses	A determinar	Área de seguridad y salud ocupacional + Talento Humano	Registro de asistencia

4. CAPITULO IV. DISCUSIÓN

4.1. Conclusiones

En la empresa dedicada a brindar seguridad física en los puestos de guardias de seguridad existe el riesgo psicosocial que afecta la salud y seguridad de los colaboradores, afectando directamente en la situación en la que percibe cada uno la experiencia de brindar el servicio y la satisfacción que tienen con relación al trabajo que realizan; Se relaciona directamente con el desempeño laboral.

La población que se observa que desempeñan el puesto de guardias de seguridad en un 95% son hombres; La empresa cumple con los requerimientos de los clientes y en su mayoría piden que el personal que va a brindar seguridad sea prioritariamente hombre y con los respectivos cursos que los validen para realizar las actividades y funciones que se requieren.

Al comparar los resultados obtenidos en estudios que involucran mismos puestos de trabajo, metodologías iguales y funciones similares, se observa que en ciertos puntos el riesgo identificado es similar, mientras que en otras dimensiones el presente estudio presenta una brecha significativa destacando como una de las principales exposiciones al riesgo la seguridad que existe en el trabajo, esto hace referencia a que tan seguros se siente la población en su puesto de trabajo tomando en cuenta el tipo de relación laboral que posee cada uno de los colaboradores.

La metodología utilizada para desarrollar el presente estudio fue la más adecuada para determinar de manera general los principales riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos el personal operativo de la empresa en el puesto de guardias de seguridad, a partir de los resultados obtenidos se podrán establecer

lineamientos para mejorar las condiciones en las que se brinda el servicio y conjuntamente mejorar la perspectiva que tienen los colaboradores de la empresa.

La dimensión psicosocial que se evidencia tras realizar el estudio se observa que afecta con mayor intensidad a la salud de los colaboradores encontramos la de Ritmo de trabajo con un total de exposición de 82,5% de afectación a la salud y una exposición intermedia de 15% por lo que en un total de 97,5% de la población presenta inconformidades con la velocidad, carga, ritmo en el que se debe realizar las actividades. Se debe iniciar inmediatamente con medidas preventivas para disminuir el efecto que causa en el desempeño laboral y satisfacción de los colaboradores.

La segunda dimensión psicosocial que se observa que tiene afectación desfavorable para la salud es la de: Inseguridad en el trabajo en el cual los colaboradores se encuentran expuestos de manera negativa en un 72,5% y en un 25 % de exposición intermedia por lo que la población en un 97,5% se encuentra sobreexpuesta, las variables que presentan están relacionadas con la seguridad emocional laboralmente que brinda la empresa a los colaboradores, en la que se evidencia que no se sienten seguros en el puesto y que su situación laboral con la empresa no es estable.

La tercera dimensión que resalta es la de esconder emociones en el cual un 42,5% presentan una exposición desfavorable para la salud y un 57,5% presentan una exposición intermedia motivo por el cual la totalidad de la población estudiada advierte que no se sienten cómodos ocultando las emociones, se requiere entrenar y capacitar al personal de manera inmediata en un manejo adecuado de clientes y usuarios y manejo de conflictos interpersonales, y promover un servicio de alta calidad.

El plan de intervención presenta una guía donde se destacan las principales dimensiones psicosociales que afectan a la población de este estudio, se establecen plazos para la implementación de cada una de las medidas recomendadas teniendo

en cuenta que presentan variables que deben ser cambiadas o adaptadas de manera inmediata y otros a corto y mediano plazo.

Las actividades recomendadas para disminuir la exposición se basan primordialmente en impartir diferentes conocimientos a los colaboradores a través de charlas, capacitaciones, reuniones, talleres en donde exista una comunicación bilateral entre los colaboradores y los directivos con el fin de concretar la manera adecuada de brindar el servicio y mejorar el manejo de las diferentes complicaciones que presenten, las mismas herramientas sirven para solventar las dudas de los procedimientos establecidos para llevar a cabo las funciones y actividades.

Se determina que es importante fomentar en la empresa una comunicación asertiva entre compañeros y también con los superiores, se debe crear una cultura basada en la comunicación en la cual todas las inconformidades puedan ser expuestas de manera segura y sin temor, saber aceptar una retroalimentación o consejo es importante para un desarrollo tanto profesional como personal.

Un apartado que no utiliza en gran medida la metodología ISTAS 21 es la de analizar el riesgo que produce el trabajar en horarios nocturnos y jornadas extendidas ya que en el puesto de guardias de seguridad se manejan horarios de 12 horas y 24 horas seguidas por lo que la dimensión referente a ritmo de trabajo alberga un riesgo elevado, pero puede existir una metodología que analice directamente esta variable y arroje un resultado que podamos concluir como se siente el colaborador al realizar sus actividades en estas jornadas laborales.

Un factor que no es analizado por la metodología tiene que ver con el acoso laboral que se puede suscitar por parte de los jefes inmediatos o superiores hacia los empleados, en ningún apartado de las dimensiones estudiadas hacen referencia al tema, por lo que no existen datos para conocer la existencia del factor en la población estudiada.

En búsqueda de mejorar las condiciones laborales y preservar la salud de los colaboradores el presente estudio será presentado a los directivos de la empresa para analizar las medidas recomendadas para disminuir el riesgo existente y así poder actuar de manera favorable para los colaboradores e incrementar la satisfacción laboral. Lograr en el colaborador un sentimiento de pertenencia afectará positivamente en el desempeño laboral creando una necesidad de mantener en la empresa un sistema de mejora continua.

4.2. Recomendaciones

Tras identificar que los colaboradores de la empresa en el área operativa efectivamente presentan exposiciones a diversas fuentes de riesgo psicosocial, la empresa está en la obligación de brindar apoyo y sensibilizarse de que la salud de las personas se está afectando y debe tomar medidas para disminuir o eliminar las causas que están provocando al personal inconformidades, los directivos deben implementar planes de acción inmediatamente.

Se debe llevar a cabo una reunión entre los directivos conjuntamente con el área de seguridad y salud ocupacional y talento humano para sociabilizar y sensibilizar la necesidad de mejorar las condiciones laborales percibidas por los colaboradores.

Al existir diferencias entre resultados que involucran estudios similares y tras observar las brechas significativas que existen con las referencias empresariales que formula la aplicación de la metodología, se debe actuar de manera efectiva para disminuir las mismas con la búsqueda de que en un próximo estudio las brechas sean más adecuadas para desarrollar las actividades por parte de los trabajadores.

A nivel empresarial se debe analizar la posibilidad de agregar a su grupo de trabajo a personal femenino con el fin de aumentar la población de mujeres en este ámbito de servicios, se debe tomar en cuenta que cada persona posee habilidades

que deben ser analizadas por los especialistas y sacar el máximo provecho a las mismas.

Para ser un estudio preliminar que nos ayuda a identificar los principales riesgos psicosociales la metodología cumple a cabalidad su objetivo, la empresa debe implementar en los próximos años la misma metodología para conseguir un seguimiento de la evolución del estudio, además se pueden implementar otras metodologías que permitan identificar nuevos factores psicosociales que estén afectando a los colaboradores.

Una vez cuantificados las dimensiones que presentan mayor riesgo para la salud de los colaboradores debe existir un control por parte de la empresa, tomando en cuenta las priorizaciones y actividades propuestas en el plan de intervención expuesto anteriormente.

La implementación de charlas, capacitaciones, entrenamientos y talleres son una buena herramienta para lograr un acercamiento entre los directivos y personal que labora en la empresa además que permite adquirir nuevos conocimientos, habilidades y destrezas , que pueden ser utilizados para lograr los objetivos que tenga la empresa.

La empresa debe fomentar un ambiente de trabajo saludable y seguro para que los colaboradores se sientan satisfechos con formar parte de la empresa, una cultura preventiva en la cual exista una comunicación asertiva y concreta es necesaria para que se pueda exponer cualquier tipo de inconformidad laboral.

Todas las modificaciones realizadas por la empresa deben ser vigiladas y monitorizadas para identificar el efecto que están causando en los colaboradores, si los resultados son positivos se mantienen las estrategias; Mientras que si los resultados afectan negativamente a la población las acciones deben cesar y buscar otras medidas que ayuden a mejorar la situación.

Se debe implementar un estudio de identificar los riesgos psicosociales que involucre a toda la población laboral de la empresa y no solo a un segmento, los resultados que presenten las nuevas variantes pueden servir para generar una idea más sólida de las exposiciones y afectaciones por cada uno de los segmentos de la empresa.

5. Referencias Bibliográficas:

Bibliografía

957, R., & Reglamento Andino de Seguridad y Salud, R. (s.f.). Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Obtenido de <https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/R%20Nro-957%20REGLAMENTO%20INSTRUMENTO%20ANDINO%20DE%20SST.pdf>

Alvarez Gallego, E., & Fernandez Rios, I. (1991). El síndrome de "Burnout" o desgaste profesional: revisión de estudios. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 257 - 265. Obtenido de <http://revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231/15092>

Braganza Arauz, A. A. (2018). Estrés laboral y Riesgos Psicosociales en el personal de la Agencia. ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28301/1/39%20GTH.pdf>

Carranza, L. K., & Toala, E. D. (2016). Evaluación de riesgos psicosociales a los guardias de seguridad de la empresa AMERIPRIV.CIA.LTDA. QUEVEDO.

- QUEVEDO, Los Rios, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1521/1/T-UTEQ-001.pdf>
- Chamochumbi Barrueto, C. M. (2014). *Seguridad e Higiene Industrial*. Lima, Perú: Fondo. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/599/Seguridad%20e%20Higiene%20Industrial-1-79.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Código del Trabajo, C. (2005). *Código del trabajo*. Ecuador. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/Código-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2015). Quito. Obtenido de <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf>
- Díaz, M., Braganza, Y., & Andrea, A. (2018). *Estrés Laboral y Riesgos Psicosociales en el personal de la Agencia Nacional de Tránsito*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de ciencias administrativas, Maestría en Gestión del Talento Humano. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28301>
- Edreira, M. J. (2003). Fenomenología del acoso moral. *LOGOS. Anales del seminario de metafísica*, 131-151. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/38838015.pdf>
- Española, R. A. (2020). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/consecuencia>

Fernandez García, R. (s.f.). *Productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Alicante: Editorial Club Universitario. Obtenido de

https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=AkPuDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA4&dq=riesgo+psicosocial&ots=qoExtHILAI&sig=DHMIWT1HWxsEn1oO_V8JfRR4oZQ&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Güilguiruca Retamal, M., Meza Godoy , K., Góngora Cabrea Rodolfo, & Moya Cañas , C. (2015). Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. Madrid. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2015000100006

Llaneza Álvarez, J. (s.f.). *Ergonomía y psicología aplicada, manual para la formación del especialista*. lex nova. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=BnCtJjxWTLcC&oi=fnd&pg=PA17&dq=psicosociolog%C3%ADa+laboral&ots=lbvvbOvAv-&sig=IT0RAi8wYi_Ey-r9EZ0Qnzmd8Q8&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Llorens, S., Garcá Renedo, M., & Salanova , M. (2005). Burnout como consecuencia de una crisis de eficacia: un estudio longitudinal en profesores de secundaria. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 55 - 70.

Martinez, B. S. (2019). Evaluación de riesgos psicosociales en una microempresa de fabricación de calzado a través del método Copsoq

Istas 21. Quito. Obtenido de
<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/17154>

Mayoral Cortes, J. M., Aragonés Sanz, N., Godoy , P., Sierra Moros, M., Cano Portero, R., González Moran, F., & Pousa Ortega, Á. (2016). Las enfermedades crónicas como prioridad de la vigilancia de la salud pública en España. *Elsevier*, 154 - 157. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/gv30n2/especial.pdf>

Mendenhall, W., Beaver , R., & Beaver , B. (s.f.). *Introduccion a la probabilidad y estadística*. Obtenido de <https://www.fcfm.buap.mx/jzacarias/cursos/estad2/libros/book5e2.pdf>

Mite Calero, W., & Aguilera Vidal, H. N. (2015). Evaluación psicosocial en guardias de la empresa de seguridad Omnisepryel Cia. Ltda. elaboración de un plan de acuerdo a los resultados. Cuenca. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/5143>

Molina, S. (s.f.). la probabilidad. Obtenido de <https://www.smartick.es/blog/matematicas/probabilidad-y-estadistica/probabilidad-que-es/>

Moncada, S., Llorens, C., Moreno, N., & Moreno, N. (Julio de 2014). Manual del método CoPsoQ- istas-21 (versión 2). Barcelona, España. Obtenido de [https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%202\(24-07-2014\).pdf](https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%202(24-07-2014).pdf)

Navarro , F. (2014). Tecnicas de prevención de riesgos laborales: Psicología laboral. *Revista digital*. Obtenido de

<https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/tecnicas-de-prevencion-de-riesgos-laborales-psicosociologia-laboral/>

office of National Health Surveillance Health Protection. (1999). *Proposal to develop a network for health surveillance in Canada*. CANADA.

Pasquel Benavides, L. E. (2014). Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A. Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3595/1/T-UCE-0007-140.pdf>

Rodriguez- Rojas, R. R., Escobar - Galindo , C. M., Veliz - Terry, P. M., & Jara - Espinoza, R. M. (2021). Factores de riesgo psicosocial y molestias musculoesqueléticas en cajeros bancarios de una empresa en LIMA-PERÚ /Psychosocial Risk Factors and Musculoskeletal discomfort among tellers at banking company in Lima, Perú. *Archivos de Prevención de riesgos* , 30 - 45. doi:10.12961/apr.2021.24.02.04

Useche Mora, L. G. (s.f.). FATIGA LABORAL. *AVANCES EN ENFERMERÍA*, 89 - 103. Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/30462/16689-52246-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>