



**FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL COMPORTAMIENTO
HUMANO**

Trabajo de Titulación Maestría en Gestión del Talento Humano titulado:

**“ESTUDIO DE ESTRÉS LABORAL Y JORNADA DE TRABAJO EN LOS
GUARDIAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA PROVIP’S, QUITO 2019”.**

Realizado por:

MARIA DANIELA MORA VALDEZ

Director del proyecto:

JUAN CARLOS FLORES

Como requisito para la obtención del título de:

MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Quito, Agosto de 2019

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, MARIA DANIELA MORA VALDEZ, con cédula de identidad 0703373290, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondiente a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

A handwritten signature in blue ink that reads "maria daniela mora valdez". The signature is written on a light blue rectangular background.

MARIA DANIELA MORA VALDEZ

C.C 0703373290

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado: **ESTUDIO DE ESTRÉS LABORAL Y JORNADA DE TRABAJO EN LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA PROVIP'S, QUITO 2019**

Realizado por:

MARIA DANIELA MORA VALDEZ

Ha sido dirigido por el profesor



JUAN CARLOS FLORES

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor

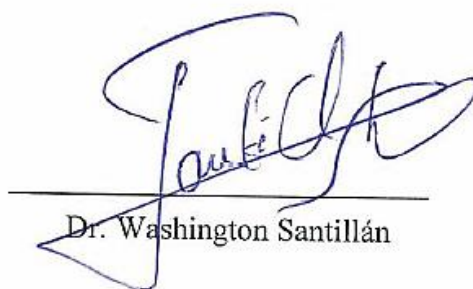
LOS PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:

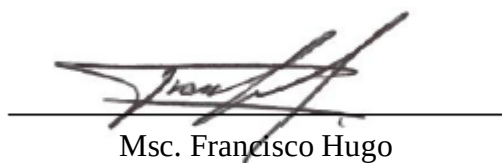
Después de revisar el trabajo presentado,

lo han calificado como apto para su defensa oral ante

el tribunal examinador.



Dr. Washington Santillán



Msc. Francisco Hugo

Quito, Agosto del 2019

DEDICATORIA

A Dios quien me ha guiado en todas las decisiones que he tomado en mi vida y me aporta con fortaleza y entrega en cada meta que me propongo.

A mis padres Mario y Rosana quienes a pesar de la distancia siempre están presentes y que con su esfuerzo y dedicación me han ayudado a culminar un sueño más en mi vida, gracias por sembrar en mí los valores necesarios para ser quien soy el día de hoy y acompañarme con sus consejos, experiencias y oraciones.

A mi tío Pablo, mi segundo papá, por su apoyo incondicional en todo el proceso de la maestría, por su cariño y estar conmigo cuando lo necesite.

A mis abuelitos, mis hermanos, primos y familiares, por creer en mí y ver un ejemplo a seguir, los amo con todo mi corazón y este sueño cumplido es para todos ustedes.

María Daniela Mora Valdez

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ayudarme a culminar este proceso educativo y a no rendirme en ningún momento.

A mi familia, mi razón de vivir y mi pilar fundamental para lograr este objetivo.

A mi tutor Juan Carlos Flores quien fue además mi coordinador de carrera en mi período como estudiante de la Universidad Internacional SEK, por estar siempre presente y haberme acompañado en toda mi formación como profesional.

A mis profesores, por la paciencia en este proceso educativo, agradecerles por compartir su sabiduría, enseñanzas y experiencias.

A mis amigos que encontré en este proceso educativo.

MARIA DANIELA MORA VALDEZ

INDICE

PORTADA.....	1
DECLARACIÓN JURAMENTADA.....	2
DECLARATORIA	3
LOS PROFESORES INFORMANTES.....	4
DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTO	6
INDICE	7
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE GRÁFICOS	10
RESUMEN.....	11
ABSTRACTC	12
INTRODUCCIÓN.....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1. OBJETIVOS.....	16
1.1 OBJETIVO GENERAL	16
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
2. MARCO TEÓRICO.....	16
2.1 MARCO CONCEPTUAL	16
2.2 MARCO REFERENCIAL	17
2.2.1 Definición del estrés.....	17
2.2.2 El estrés laboral.....	18
2.2.3 Los riesgos en la seguridad y vigilancia	20
2.2.4 Estrés laboral en un guardia de seguridad.....	22
2.2.5 Riesgos Psicosociales	23
2.2.6 Prevención de riesgos psicosociales	23
2.3 MARCO LEGAL.....	24
3. METODOLOGÍA.....	26
3.1 INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.....	26
3.2 TIPO O NIVEL DE INVESTIGACIÓN.	28
3.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.	29
3.4 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	30
3.5 MÉTODO.....	30

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	30
3.7 MÉTODOS DE EVALUACIÓN PARA EL ESTUDIO ESCOGIDO.....	31
3.7.1 Cuestionario Sociodemográfico.....	31
3.7.2 Escala Sintomática De Estrés Seppo Aro	31
3.7.3 Cuestionario Sobre El Estrés Laboral de la OIT-OMS	32
3.8 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	33
3.9 PROCECDIMIENTO DE EVALUACIÓN.....	34
3.10 ANÁLISIS DE DATOS E INTERPRETACIÓN	34
3.10.1 Resultados según los datos sociodemográficos	35
3.10.2 Resultados según la Escala Sintomática de Estrés de SEPPPO ARO:	43
3.10.3 Resultados de Estrés Laboral según OIT-OMS	46
4. EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	63
4.1 LOS PUNTOS MÁS SOBRESALIENTES DE LA INVESTIGACIÓN	63
4.2 HALLAZGOS MÁS IMPORTANTES.....	64
4.3 LA CONFIRMACIÓN DE LA TESIS QUE HA SUSTENTADO EL INVESTIGADOR	64
5. PROPUESTA	65
5.1 PROGRAMA PARA EL MANEJO DE ESTRÉS LABORAL.....	65
5.1.1 Justificación.....	65
5.1.2 Objetivos	66
5.1.3 Descripción del programa	66
5.1.4 Recursos	71
5.1.5 Cronograma de actividades	71
5.1.6 Conclusiones del Programa	71
6. CONCLUSIONES	71
7. RECOMENDACIONES	72
8. BIBLIOGRAFÍA	73
9. ANEXOS.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Factores estresores en el trabajo	32
Tabla 2. Organización de contenidos.....	69

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Población de estudio según género	35
Gráfico 2. Población de estudio según edad.....	36
Gráfico 3. Población de estudio según estado civil.	36
Gráfico 4. Población de estudio según número d personas a cargo.	37
Gráfico 5. Población de estudio según nivel de escolaridad.	37
Gráfico 6. Población de estudio según tenencia de vivienda.....	38
Gráfico 7. Población de estudio según uso de tiempo libre.....	38
Gráfico 8. Población de estudio según antigüedad en la empresa.	39
Gráfico 9. Población de estudio según antigüedad en el cargo actual.	39
Gráfico 10. Población de estudio según jornada laboral.....	40
Gráfico 11. Población de estudio según actividad física al menos una vez por semana.	40
Gráfico 12. Población de estudio según el consumo de bebidas alcohólicas.	41
Gráfico 13. Población de estudio según respuesta a fumar.	41
Gráfico 14. Población de estudio según a detección de algún enfermedad.....	42
Gráfico 15. Población de estudio según escala sintomática de estrés SEPPO ARO.	43
Gráfico 16. Escala Sintomática de Estrés SEPPO ARO.	44
Gráfico 17. Población de estudio, nivel de estrés según puntuación SEPPO ARO.	44
Gráfico 18. Número de personas con afecciones de estrés según horario de trabajo.....	45
Gráfico 19. Número de personas por factores y calificación del cuestionario OIT-OMS.	46
Gráfico 20. Nivel de estrés laboral en los encuestados.	47
Gráfico 21. Factores de estrés laboral según nivel “intermedio de estrés”.	48
Gráfico 22. Resultados de personas por nivel intermedio de estrés.....	49
Gráfico 23. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.....	50
Gráfico 24. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.....	50
Gráfico 25. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.....	51
Gráfico 26. Resultados de personas por nivel intermedio de estrés.....	52
Gráfico 27. El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	53
Gráfico 28. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.....	53
Gráfico 29. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	54
Gráfico 30. Factores de estrés laboral según nivel de “estrés”.	55
Gráfico 31. Resultados de personas por nivel de estrés.	56
Gráfico 32. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.....	57
Gráfico 33. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.....	57
Gráfico 34. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	58
Gráfico 35. Resultados de personas por nivel de estrés.	59
Gráfico 36. La gente no comprende la misión y metas de la organización.	60
Gráfico 37. La estrategia de la organización no es bien comprendida.	60
Gráfico 38. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.....	61
Gráfico 39. La organización carece de dirección y objetivo.	61

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue evaluar el estrés laboral por jornadas de trabajo en los guardias de seguridad de la empresa PROVIP'S CIA LTDA. El estudio que se realizó fue de tipo cuantitativo, descriptivo y exploratorio. Los participantes fueron una muestra de 169 guardias, 128 hombres y 41 mujeres quienes se dividieron en horarios diurnos y nocturnos. Se realizó esta investigación con el fin de establecer cuáles son los factores que intervienen en los niveles de estrés laboral y cómo estos influyen. Para la elaboración del estudio se utilizó una encuesta sociodemográfica, el cuestionario sobre estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo y la Escala Sintomática de Estrés SEPPPO ARO. Los resultados que arrojó la investigación demuestran que a pesar de que no hay diferencias estadísticamente significativas, el personal con horario nocturno posee estrés laboral intermedio y estrés. Se propuso como posible solución un programa de manejo de estrés laboral para este grupo de personas y utilizar el mismo como instrumento para la prevención del estrés laboral en el resto de personal de la organización.

Palabras clave: Estrés, guardias, estrés laboral, jornada, escala.

ABSTRACTC

The objective of this investigation was to evaluate the work stress for working days in the security guards of the company PROVIP'S CIA LTDA. The study that was carried out was of a quantitative, descriptive and exploratory type. The participants were a sample of 169 guards, 128 men and 41 women who divided into day and night schedules. This research was conducted in order to establish which factors are involved in the levels of work stress and how these influence. For the elaboration of the study, a socio-demographic survey, the questionnaire on labor stress of the International Labor Organization and the Symptomatic Stress Scale SEPPO ARO were used. The results of the research show that although there are no statistically significant differences, the staff with night shift have intermediate work stress and stress. A work stress management program for this group of people was proposed as a possible solution and it could be used as an instrument for the prevention of work stress in the rest of the personnel of the organization.

Keywords: Stress, guards, work stress, day, scale.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es la respuesta que las personas pueden tener cuando se les presentan demandas y presiones laborales que no coinciden con sus conocimientos y habilidades y que desafían su capacidad para hacer frente.

En el Ecuador, la implementación de acciones en Seguridad y Salud en el Trabajo, se respalda en el Art. 326, numeral 5 de la Constitución del Ecuador, en Normas Comunitarias Andinas, Convenios Internacionales de la OIT, Código del Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Acuerdos Ministeriales (Ministerio del Trabajo, 2014)

La Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos del Ministerio Rector del Trabajo existe desde que la ley determinara que “los riesgos del trabajo son de cuenta del empleador” y que hay obligaciones, derechos y deberes de cumplimiento técnico - legal en materia de prevención de riesgos laborales, con el fin de velar por la integridad físico - mental de los trabajadores (Ministerio del Trabajo, 2014).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) considera que los trabajadores en general están expuestos a sufrir daños en su salud debido a las inadecuadas condiciones con las que laboran, y sumado a ellos están todos los factores individuales externos a las áreas laborales a los que también se exponen de manera cotidiana (OIT, 2010).

Las enfermedades relacionadas con el trabajo son ampliamente reconocidas como un peligro importante para la salud ocupacional en muchas organizaciones laborales. Sus costos para los empleadores también pueden ser sustanciales, no solo por su impacto en la salud física y psicológica, sino también por su impacto en el ausentismo, la productividad y la rotación de personal. Puede causar daños a la salud que van desde lesiones menores hasta la forma más grave, el homicidio en el trabajo (Ivancevich, 1989. p.26). Estas enfermedades no pueden

considerarse como un precio inevitable que debe pagarse en el curso del desarrollo, más bien, crear un entorno de trabajo seguro y saludable ayudará a prevenir enfermedades psicosociales y accidentes laborales.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La modernización y el aumento del progreso tecnológico y económico han facilitado la vida y aumentado la esperanza de vida. Sin embargo, el inconveniente inesperado de este progreso, especialmente en los últimos 10 a 15 años, es su efecto perjudicial en nuestra salud y bienestar (Alfaro de Prado, 2009). El progreso tecnológico y económico ha fomentado el aumento de los estilos de vida poco saludables y los niveles de estrés, que a su vez han contribuido a la propagación de enfermedades crónicas degenerativas y trastornos mentales.

Nuevas enfermedades denominadas por la Organización Mundial de la Salud las "Epidemias de salud del siglo XXI" han llegado y dentro de la lista figura el estrés (OMS, 2007). El estrés existe en todas las fases de nuestra vida, seguramente no siempre es malo; sin embargo, si no se maneja con su debido cuidado, puede llegar a la depresión.

El estrés se ha convertido en un problema común en nuestra sociedad moderna y siendo parte de la "nueva normalidad" para las personas principalmente debido a la recesión económica, la fuerte competencia, los cambios tecnológicos modernos y rápidos. (Martínez, 2004, p.46). La vida en esta sociedad moderna ha introducido inadvertidamente la presión en nuestras vidas junto con las demandas de trabajo y otras. Estos, a su vez, han llevado al estado de desequilibrio físico y mental de los seres humanos, agravando emociones como la ira, el miedo, la culpa, la ansiedad, la soledad, la frustración o la confusión (Piqueras; Ramos; Martínez & Oblitas, 2009).

Hasta cierto punto, el trabajar bajo presión para obtener buenos resultados puede motivar un buen desempeño, pero en un período de tiempo continuo esto puede tener efectos secundarios tanto psicológicos como físicos en un individuo. En el lugar de trabajo, puede afectar el desempeño de los empleados, por lo tanto afecta la productividad de una organización (Peiró, 2008).

El estrés laboral se define como aquel que se genera debido a las demandas conflictivas en el trabajo. La gravedad depende de la magnitud de trabajo que se está realizando y del sentido de control del individuo o de la latitud en la toma de decisiones para enfrentar el estrés (Moya, Serrano, González, Rodríguez & Salvador, 2005).

La cantidad de control que los empleados tienen sobre su flujo de trabajo puede afectar la importancia del estrés laboral. Si bien todo el trabajo tiene un elemento de estrés, el verdadero estrés laboral es perjudicial porque un empleado tiene reacciones emocionales y físicas a las demandas laborales que son difíciles de controlar. Por tal motivo se considera tomar medidas para reducir o erradicar el mismo (Peiró, 2008).

Por tal motivo, en base al estudio de estrés, con el presente proyecto se busca determinar cómo afecta el estrés laboral y jornadas de trabajo de los guardias de seguridad la misma que se realizará en la empresa PROVIPS CIA LTDA.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo influye el estrés laboral sobre las jornadas de trabajo en los guardias de seguridad de la empresa PROVIP'S CIA LTDA?

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

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

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

2. MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO CONCEPTUAL

El trabajo es generalmente beneficioso para la salud mental y el bienestar personal. Proporciona a las personas estructura y propósito y un sentido de identidad. También brinda oportunidades para que las personas desarrollen y utilicen sus habilidades, formen relaciones sociales y aumenten sus sentimientos de autoestima (Instituto de Seguridad Laboral, 2013).

Sin embargo, existen circunstancias en las que el trabajo puede tener consecuencias adversas para la salud y el bienestar. Los riesgos para la salud psicológica en el trabajo pueden surgir de factores organizacionales o personales, siendo los factores principales el diseño deficiente del trabajo y los trabajos, la mala comunicación y las relaciones interpersonales, el acoso escolar, la violencia laboral y la fatiga. Los riesgos para la salud psicológica debidos al trabajo deben considerarse de la misma manera que otros riesgos para la salud y la seguridad, y el compromiso con la prevención del estrés relacionado con el trabajo debe incluirse en las políticas de salud y seguridad de una organización (Mingote, 2011).

El papel de un guardia de seguridad es importante para proteger la propiedad privada y las personas que residen o trabajan en las instalaciones que protegen. Sin embargo, existen varios riesgos que los guardias de seguridad a menudo enfrentan (Meza, 2016).

Las preocupaciones sobre los riesgos psicológicos en el trabajo y los riesgos asociados a la salud y seguridad en el trabajo han llamado la atención durante las últimas décadas. Estas preocupaciones reflejan la creciente prevalencia de estrés entre los trabajadores en un mundo laboral cambiante (Moreno, 2011).

El sector de la seguridad privada se caracteriza por la subcontratación. Hoy en día, un número creciente de empresas tienden a subcontratar actividades de seguridad. La naturaleza de esta relación de servicio es definitiva en el análisis de problemas de prevención de riesgos. Involucrar a la empresa en la política de prevención de riesgos es esencial para enfrentar los riesgos laborales (Meza, 2016). Desde esta perspectiva, debe alentarse cualquier medida destinada a obligar a los empleadores a asumir responsabilidades en términos de prevención de riesgos.

2.2 MARCO REFERENCIAL

2.2.1 Definición del estrés.

El estrés es la respuesta de un individuo al cambio en las circunstancias o a una situación amenazadora. Las demandas y presiones de hoy garantizan que todos los seres humanos experimentarán estrés. El estrés es simplemente un subproducto de la vida (Naranjo, 2009).

Según la Asociación Americana de Psicología (APA), hay 3 tipos diferentes de estrés: estrés agudo, estrés agudo episódico y estrés crónico. Los 3 tipos de estrés tienen sus propias características, síntomas, duración y enfoques de tratamiento (Aamodt, 2010).

El estrés agudo suele ser breve. Es la presentación más frecuente y frecuente. El estrés agudo es causado con mayor frecuencia por el pensamiento reactivo. Los pensamientos negativos predominan sobre situaciones o eventos que han ocurrido recientemente, o situaciones próximas, eventos o demandas en un futuro próximo (Aamodt, 2010).

Las personas que experimentan con frecuencia estrés agudo, o cuyas vidas se presentan con frecuentes desencadenantes de estrés, tienen estrés agudo episódico.

Las personas que frecuentemente sufren estrés agudo a menudo viven una vida de caos y crisis. Siempre están apurados o se sienten presionados. Asumen muchas responsabilidades y, por lo general, no pueden mantenerse organizados con tantas demandas de tiempo. Estas personas están perpetuamente en las garras de la sobrecarga de estrés agudo (Aamodt, 2010).

El estrés crónico es el tipo de estrés más dañino. Si el estrés crónico no se trata durante un largo período de tiempo, puede dañar su salud física de manera significativa ya menudo irreversible y deteriorar su salud mental (Aamodt, 2010).

2.2.2 El estrés laboral

El estrés relacionado con el trabajo tiene el potencial de afectar negativamente la salud física y psicológica de un individuo, así como la efectividad de una organización. Por lo tanto, es reconocido mundialmente como un desafío importante para la salud de los trabajadores y la salud de sus organizaciones (Peiró, 2008).

Para muchas personas que trabajan, es muy frecuente que el entorno laboral sea donde pasan la mayor parte de sus horas de vigilia. Según varias encuestas, muchos realizan actividades que perciben como exigentes, limitantes y, por lo demás, estresantes. Se reconoce que los problemas de salud mental y otros trastornos relacionados con el estrés están entre las principales causas de la jubilación anticipada del trabajo, las altas tasas de ausencias, el

deterioro general de la salud y la baja productividad organizativa González, Moya, Rodríguez, Salvador, & Serrano, 2005).

Si bien el estrés en el lugar de trabajo es normal, el estrés excesivo puede interferir con su productividad y rendimiento, afectar su salud física y emocional y afectar sus relaciones y la vida en el hogar. Incluso puede determinar el éxito o el fracaso en el trabajo.

Los factores del lugar de trabajo que se han encontrado asociados con el estrés y los riesgos para la salud se pueden clasificar como los relacionados con el contenido del trabajo y los relacionados con el contexto social y organizativo del trabajo. Aquellos que son intrínsecos al trabajo incluyen largas horas, sobrecarga de trabajo, presión de tiempo, tareas difíciles o complejas, falta de descanso, falta de variedad y malas condiciones físicas de trabajo (por ejemplo, espacio, temperatura, luz) (Ticona, Paucar & Llerena, 2006).

El trabajo poco claro o los roles y límites conflictivos pueden causar estrés, al igual que tener responsabilidad por las personas. Las posibilidades para el desarrollo laboral son importantes amortiguadores contra el estrés actual, ya que la promoción insuficiente, la falta de capacitación y la inseguridad laboral son estresantes. Existen otras dos fuentes de estrés, o amortiguadores contra el estrés: las relaciones en el trabajo y la cultura organizacional. Los gerentes que son críticos, exigentes, que no apoyan o acosan crean estrés, mientras que una dimensión social positiva del trabajo y un buen trabajo en equipo lo reducen (Sandín, 2003).

Una cultura organizacional de horas extras no pagadas causa estrés. Por otro lado, una cultura de involucrar a las personas en las decisiones, mantenerlas informadas sobre lo que está sucediendo en la organización, y proporcionar buenos servicios e instalaciones recreativas reduce el estrés. El cambio organizacional, especialmente cuando la consulta ha sido inadecuada, es una gran fuente de estrés. Dichos cambios incluyen fusiones, reubicación,

reestructuración o “reducción de personal”, contratos individuales y despidos dentro de la organización (Instituto de Seguridad Laboral, 2013).

2.2.3 Los riesgos en la seguridad y vigilancia

Los riesgos físicos como el ruido, el calor, el frío, la falta de luz, la humedad inadecuada, la mala ventilación y la posible exposición a la radiación deben tenerse en cuenta en cualquier ejercicio de evaluación de riesgos, ya que son la causa de accidentes, enfermedades y diversos tipos de molestias (Pérez, 2018).

Con riesgos específicos de las actividades de seguridad, se refiere a aquellos que a menudo se denominan "riesgos inherentes" o riesgos específicamente relacionados con la actividad o la organización del trabajo en las empresas (Arias, 2011). Dada la diversidad de actividades y servicios de seguridad, algunos de los riesgos afectan a todo el personal de seguridad privado, mientras que otros solo afectan algunos puestos altamente específicos. Los riesgos que son específicos de las actividades de seguridad se dividen en las siguientes categorías:

- Violencia en el trabajo.
- Riesgos planteados por los perros.
- Manipulación de armas.
- Exposición a la radiación.
- Factores de riesgo relacionados con la organización del trabajo.
- La carga de trabajo física.
- La carga de trabajo psicosocial.
- Riesgos específicos que enfrenta el personal de seguridad femenino.

Existe un alto riesgo de agresión física en el sector de seguridad, incluso es difícil evaluar cuán probable o peligroso es este riesgo por adelantado. De hecho, existe una amplia gama de situaciones en las que se cometen actos de agresión física contra los guardias de seguridad (Arias, 2011).

La magnitud del problema se confirma mediante varios estudios que enumeran al personal de seguridad como uno de los grupos ocupacionales con mayor probabilidad de estar expuestos a actos de agresión física.

Estos ataques constituyen un riesgo laboral y, lo tanto, afectan a todos los guardias de seguridad.

Existen factores de riesgo relacionados con la organización, esto implica riesgos para la salud y la seguridad derivados de la forma en que se organiza el trabajo:

- La jerarquía doble.
- El trabajar en puestos solos
- Programas de trabajo
- Administración de recursos humanos
- Formación e información en prevención de riesgos.
- Tiempo de trabajo.

El factor que sobresale entre la lista es el trabajar en puestos solos, si bien el trabajo en solitario no está prohibido, en principio debería estar sujeto a una evaluación de riesgos previa. Si en el curso de la evaluación de riesgos, se desprende que la salud y seguridad del guardia de seguridad no se puede garantizar, se debe evitar el trabajo en solitario. Si, por el contrario, la evaluación revela que es posible, el guardia de seguridad debe recibir todas las

garantías necesarias para que él o ella puedan hacer el trabajo de manera segura y sin riesgos para la salud.

2.2.4 Estrés laboral en un guardia de seguridad

El daño a la salud psicológica puede manifestarse en una reducción de la satisfacción laboral o la morbilidad psicológica, que puede ir desde la angustia hasta trastornos psicológicos más graves. Los síntomas de angustia pueden incluir sentirse perturbado, emocionalmente agitado o diferente al yo normal o sentirse afectado en el funcionamiento social (Pérez, 2018).

Los guardias de seguridad que trabajan en una organización enfrentan tanto estrés físico como psicológico debido al tedioso trabajo involucrado en su trabajo. El estrés laboral resulta de la interacción del trabajador y las condiciones de trabajo. Las opiniones difieren sobre la importancia de las características de los trabajadores frente a las condiciones de trabajo como la causa principal del estrés laboral (Pérez, 2018).

Están más expuestos a enfermedades psicológicas durante sus tareas laborales que la fuerza laboral general. Sin embargo, los causantes no son compañeros de trabajo sino los ciudadanos o el ambiente que los rodea. Además, aquellos que trabajan en estas ocupaciones simplemente no pueden retirarse de su entorno de trabajo, incluso si se sienten seriamente amenazados.

Los diferentes puntos de vista sugieren diferentes formas de prevenir el estrés en el lugar de trabajo. La diferencia en las características individuales, como la personalidad y las habilidades de afrontamiento, puede ser muy importante para predecir si ciertas condiciones laborales resultarán en estrés. En otras palabras, lo que es estresante para una persona puede no ser un problema para otra persona (Moreno, 2011).

2.2.5 Riesgos Psicosociales

Los riesgos psicosociales cubren en realidad riesgos laborales de naturaleza y origen variados que involucran la integridad física y la salud mental de los empleados y, por lo tanto, tienen un impacto en el funcionamiento general de las empresas. Se les llama "psicosociales" porque se encuentran en la interfaz del individuo (el "psico") y su situación laboral". Son, por lo tanto, un fenómeno multifacético en el que generalmente reagrupamos el trabajo relacionado con el estrés crónico, la intimidación, el acoso sexual, el asalto y la violencia, internos o externos a la empresa, y el síndrome de burnout (OMS, 1995).

La exposición a riesgos psicosociales en contextos de trabajo es uno de los mayores desafíos para la seguridad y salud en el trabajo. Esto se debe al continuo cambio y evolución de la naturaleza y la organización del trabajo y al impacto que tienen en las personas, organizaciones, sociedades y políticas. El entorno y la naturaleza del trabajo influyen en la salud general y el bienestar del ser humano (Salanova, Martínez, Cifre & Llorens, 2009, p.29).

2.2.6 Prevención de riesgos psicosociales

La prevención de riesgos psicosociales requiere una mejor comprensión de estos riesgos, tanto a nivel nacional como empresarial. Los riesgos para la salud de los empleados y en el trabajo han cambiado en las últimas décadas con más personas expuestas a los llamados riesgos psicosociales, factores mentales y sociales que afectan el bienestar. La exposición prolongada a estos riesgos puede provocar estrés, agotamiento y depresión, así como enfermedades cardiovasculares y problemas musculoesqueléticos en las personas, así como graves consecuencias para las organizaciones que los emplean (Meza, 2016).

Para empezar, el término “riesgos psicosociales” es reciente, al menos al referirse a situaciones laborales son, en términos históricos, un territorio relativamente desconocido. Los

datos actuales sobre el tema revelan una falta de referencias históricas, a diferencia de muchas otras ciencias humanas y sociales para las cuales hay datos abundantes y crecientes (Pérez, 2016). Esta deficiencia puede explicarse en gran medida por la naturaleza específica de la disciplina.

2.3 MARCO LEGAL.

Dentro del Plan Nacional del Buen Vivir y su inclusión de beneficios para el trabajador en el Ecuador establece en La Constitución en el artículo 276 del Régimen de desarrollo en el objetivo 1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución. Y el objetivo 2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable (Constitución, 2008).

Decisión 584. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

Artículo 12.- Los empleadores deberán adoptar y garantizar el cumplimiento de las medidas necesarias para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, entre otros, a través de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Artículo 14.- Los empleadores serán responsables de que los trabajadores se sometan a los exámenes médicos de preempleo, periódicos y de retiro, acorde con los riesgos a que están expuestos en sus labores. Tales exámenes serán practicados, preferentemente, por médicos especialistas en salud ocupacional y no implicarán ningún costo para los trabajadores y, en la medida de lo posible, se realizarán durante la jornada de trabajo.

Artículo 26.- El empleador deberá tener en cuenta, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, los factores de riesgo que pueden incidir en las funciones de

procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias.

Resolución de la Secretaría Andina 957 Reglamento Del Instructivo Andino De Seguridad Y Salud En El Trabajo

Artículo 4.- El Servicio de Salud en el Trabajo tendrá un carácter esencialmente preventivo y podrá conformarse de manera multidisciplinaria. Brindará asesoría al empleador, a los trabajadores y a sus representantes en la empresa en los siguientes rubros:

a) Establecimiento y conservación de un medio ambiente de trabajo digno, seguro y sano que favorezca la capacidad física, mental y social de los trabajadores temporales y permanentes;

b) Adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud físico y mental.

Art. 16.- Con el fin de proteger a los trabajadores, se conservará de manera confidencial la información de la salud de los mismos. Esta será consignada en una historia médica ocupacional en los Servicios de Salud en el Trabajo o en las instituciones médicas que consideren la legislación o las disposiciones de la empresa. Los trabajadores y empleadores que formen parte de los Servicios de Salud en el Trabajo sólo tendrán acceso a dicha información si tiene relación con el cumplimiento de sus funciones. En caso de información personal de carácter médico confidencial, el acceso debe limitarse al personal médico

Art. 17.- Los resultados de las evaluaciones médicas ocupacionales serán comunicados por escrito al trabajador y constarán en su historia médica. El empleador conocerá de los resultados de estas evaluaciones con el fin exclusivo de establecer acciones de prevención, ubicación, reubicación o adecuación de su puesto de trabajo, según las

condiciones de salud de la persona, el perfil del cargo y la exposición a los factores de riesgo. La legislación nacional de los Países Miembros podrá establecer los mecanismos para el acceso a la información pertinente por parte de los organismos competentes y de otras instituciones.

Ley Orgánica de Salud. Ley 67

Art. 11.- Los programas de estudio de establecimientos de educación pública, privada, municipales y fiscomicionales, en todos sus niveles y modalidades, incluirán contenidos que fomenten el conocimiento de los deberes y derechos en salud, hábitos y estilos de vida saludables, promuevan el auto cuidado, la igualdad de género, la corresponsabilidad personal, familiar y comunitaria para proteger la salud y el ambiente, y desestimulen y prevengan conductas nocivas.

La autoridad sanitaria nacional, en coordinación con el Ministerio de Educación y Cultura, vigilará que los establecimientos educativos públicos, privados, municipales y fiscomisionales, así como su personal, garanticen el cuidado, protección, salud mental y física de sus educandos.

3. METODOLOGÍA

3.1 INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.

PROTECCIÓN A PERSONAS IMPORTANTES PROVIP'S CIA LTDA, es una empresa que se dedica principalmente a brindar Servicios de Seguridad y Vigilancia Privada en todas las instalaciones y áreas de operación del cliente en el Ecuador, que incluye la seguridad a los bienes inmuebles existentes en los lugares indicados y dotación de guardianía de acuerdo a las necesidades operacionales del cliente.

Los servicios los enfocan en la protección integral de los activos (personas, información, bienes e imagen) que los clientes confían con la entrega de diferentes servicios:

- Vigilancia y Guardianía, Seguridad Física
- Custodia y escolta de personas, bienes y valores
- Protectores, Conductores, Escoltas: protection teams
- Análisis y Manejo de Riesgos de Seguridad Física: security teams
- Estudios, auditorías y herramientas de Seguridad: STD's, normas, etc.
- Centrales de Operaciones y Centros Integrados de Seguridad
- Jefes y Gerentes de Seguridad Corporativos, in-house
- Seguridad Electrónica y Convergencia
- Verificaciones de Seguridad: pre-empleo, rutinarias, específicas, etc.
- Instrumentación en investigaciones: poligrafía, CVSA, grafotecnia, etc.

Desde el 2014 brindan sus servicios en la República del Perú a través su primera sucursal regional, convirtiéndose en la primera empresa ecuatoriana de SEGURIDAD PRIVADA en iniciar sus operaciones en dicho país latinoamericano.

PROVIP'S CIA LTDA, con su matriz en Quito, cuenta con más de 1000 colaboradores a nivel nacional, de los cuales 24 personas trabajan en el área administrativa y los demás se encuentran distribuidos en supervisores, operadores y guardias de seguridad privada.

Visión: Ser una empresa de seguridad con presencia en mercados estratégicos y con proyección nacional basada en el uso tecnológico, calidad y seguridad en sus procesos y en el profundo conocimiento del mercado."

Misión: Su razón de ser es prestar servicios integrales de calidad y seguridad para

satisfacer todas las necesidades de seguridad y vigilancia de sus clientes bajo un proceso de permanente innovación."

Política empresarial:

Se considera de gran importancia la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo a fin de aportar a mejorar las condiciones laborales de nuestros trabajadores minimizando los riesgos y a su vez priorizando acciones inmediatas para mitigar los existentes.

La Gerencia General de la empresa ha definido una Política de Seguridad y Salud de los trabajadores contenida en los siguientes puntos:

- Cumplir con la legislación actual vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Dar a conocer esta política a todos nuestros colaboradores, a través de reuniones, medios impresos, afiches y publicaciones internas.
- Asignar recursos para la asistencia médica de sus colaboradores, programas de capacitación y todas las actividades que se programen en materia de prevención de riesgos.
- Revisar y actualizar periódicamente la Política Institucional a fin de garantizar la mejora continua en Seguridad y Salud en el Trabajo.

3.2 TIPO O NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

El nivel en un diseño de investigación es garantizar que la evidencia obtenida permita abordar el problema de investigación de la manera más inequívoca posible.

Esta investigación será exploratoria y descriptiva ya que detalla las características de la población y el fenómeno que se está estudiando, además existe una pregunta y un diseño de la investigación apoyado con un análisis de datos (Cazau, 2006).

La investigación descriptiva se utiliza para obtener información sobre el estado actual de los fenómenos y para describir "lo que existe" con respecto a las variables o condiciones en una situación.

3.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

En este proyecto, la investigación será exploratoria debido a que implica una búsqueda de referencias bibliográficas y a la realización de encuestas de grupos focales en este caso los guardias de seguridad en la ciudad de Quito. La exploración de nuevos fenómenos puede ayudar a la necesidad de comprender mejor, probar la viabilidad del estudio más extenso y determinar los mejores métodos para usar los mismos en un estudio posterior. Por estas razones, la investigación exploratoria tiene un enfoque amplio y rara vez proporciona respuestas definitivas a problemas de investigación específicos (Cazau, 2006).

Como la investigación es exploratoria, se utilizará métodos cualitativos que permitan comprender las razones subyacentes y las opiniones de los encuestados, así como proporcionar información sobre el problema y ayudar a desarrollar ideas o hipótesis para posibles investigaciones cuantitativas. Con este método se plantea descubrir tendencias en pensamientos, opiniones, y profundizar en el problema de la investigación. Se incluyen las entrevistas individuales y participación de los encuestados (Cazau, 2006).

El proyecto también posee métodos cuantitativos mediante la generación de datos numéricos ya que utiliza datos medibles para formular hechos y descubrir patrones en la investigación (Cazau, 2006).

Los métodos ayudarán a recopilar la información necesaria a través de las encuestas para conocer la situación actual de los guardias y así plantear recomendaciones para beneficio y mejora de la organización.

3.4 FUENTES DE INFORMACIÓN.

La información se obtendrá de fuentes primarias debido a que los datos para el estudio son exclusivos de la organización en este caso el cuestionario sociodemográfico y las dos encuestas de estrés laboral, además los datos primarios están actualizados y ofrecerán una mejor visión realista sobre el tema en cuestión. La confiabilidad de las fuentes primarias es muy alta porque estos son recopilados por el investigador (Maranto, 2015).

A este proyecto se incluirán fuentes secundarias porque la información que se obtendrá es de dominio público: referencias bibliográficas, estudios similares al tema propuesto, papers, revistas, artículos científicos y libros de diferentes autores que se pueden utilizar para completar y respaldar las conclusiones extraídas de la investigación con fuentes primarias (Maranto, 2015).

3.5 MÉTODO.

Se utilizará el método deductivo ya que puede explicarse por medio de la hipótesis e irá desde lo más general a lo más específico, se ocupa de deducir conclusiones de premisas o proposiciones este método se prueba con datos.

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

Esta investigación contiene información sobre el estrés laboral y los instrumentos de evaluación que se utilizarán son:

Un cuestionario de datos sociodemográficos con el fin de la obtención de información básica y laboral del grupo de guardias a evaluar, seguido por la escala sintomática de estrés creada por Seppo Aro y por último la encuesta de estrés laboral de la OIT-OMS (Sampieri, 2009-9).

Además se elaboró una base de datos la cual se alimentará con la información obtenida de todas las encuestas y la misma arrojará los resultados convertidos en gráficos de barras.

Las encuestas serán entregadas en un solo grupo por persona y serán anónimas, etiquetadas por códigos numéricos. No existirá presión por parte de los encuestados, podrán compartir su punto de vista sin ser señalados y tendrán una retroalimentación honesta.

3.7 MÉTODOS DE EVALUACIÓN PARA EL ESTUDIO ESCOGIDO.

Para la investigación se tomó en cuenta un cuestionario para recolección de datos y dos tipos de encuestas.

- Cuestionario sociodemográfico
- Escala Sintomática de Estrés SEPPO ARO
- Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS

3.7.1 Cuestionario Sociodemográfico

Los datos sociodemográficos no son más que características de una población, nos permite determinar si realmente se está llegando al público objetivo y si se está recopilando o no la información que se está buscando de manera efectiva. Se debe determinar los datos más importantes para la investigación en la fase inicial de la encuesta y se debe usar sabiamente al analizar los resultados de la encuesta (Anexo 1).

3.7.2 Escala Sintomática De Estrés Seppo Aro

Creada por un autor finlandés en 1980, está compuesto por 18 ítems asociados con estados de estrés de naturaleza psicosomática o emocional y las respuestas se expresan en una escala ordinal de cuatro frecuencias, que se evalúan de 0 a 3, siendo: 0. Raramente o Nunca; 1. Algunas veces; 2. Frecuentemente y 3. Muy Frecuentemente. Las posibles anotaciones fluctúan entre 0 y 54 y al sumar los puntos de 0 a 8 se considera “estrés normal”; de 8 a 10,

“tendencia al estrés”; y puntuaciones mayores de 10 se asocian con “estrés patológico”.

(Anexo 2)

3.7.3 Cuestionario Sobre El Estrés Laboral de la OIT-OMS

Consta de 25 ítems que permiten valorar estresores laborales enfocándose en diversos aspectos:

- Las condiciones ambientales de trabajo
- Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo
- Estilos de liderazgo y dirección
- La gestión de recursos humanos
- Las nuevas tecnologías
- Cultura organizacional
- Clima organizacional

Para cada pregunta, se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, según la escala: nunca (1), raras veces (2), ocasionalmente (3), algunas veces (4), frecuentemente (5), generalmente (6) y siempre (7) (Anexo 3).

En lo que corresponde a las respuestas de cada ítem mencionado se agrupan las preguntas en cada uno de ellos:

Tabla 1. Factores estresores en el trabajo

FACTORES ESTRESORES EN EL TRABAJO	ÍTEMS
Condiciones ambientales de trabajo	8,19,23
Factores intrínsecos	7,9,18,21
Liderazgo y dirección	5,6,13,17
Gestión de Recursos Humanos	3,15,22

Tecnología	4,14,25
Cultura organizacional	2,12,16,24
Clima organizacional	1,10,11,20

Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS **Elaborado por:** Daniela Mora

Para interpretar los niveles de estrés se deben sumar todos los valores obtenidos en cada factor y el resultado indicará el nivel de estrés que tiene el guardia encuestado. Los niveles de estrés según su autor son:

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

Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS **Elaborado por:** Daniela Mora

3.8 POBLACIÓN Y MUESTRA.

La población de la investigación es de 300 personas que laboran en los diferentes proyectos en la ciudad de Quito en jornadas diurnas y nocturnas, de la cual se obtendrá la muestra con la fórmula de muestreo aleatorio simple.

Datos:

N=300

Z=1.96

p=0.50

q=0.50

E=0.05

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{300 * 1,96^2 * 0,50 * 0,50}{(300 - 1) * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{288,12}{1,71}$$

n= 169

Se aplicarán las herramientas de la investigación a 169 trabajadores de la ciudad de Quito.

Al tener el número de guardias a evaluar se realiza el cuestionario sociodemográfico.

Una vez que se ha definido la población y muestra y se conoce que se realizarán las encuestas a 169 colaboradores de la entidad, se incluye los datos sociodemográficos de dichas personas.

3.9 PROCEEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

Para completar la evaluación de los cuestionarios, se realizará lo siguiente:

1. Elaboración de una planificación con el cronograma del proceso de obtención de datos al grupo de guardias.
2. Delegar a los supervisores de los puestos como encargados para la recolección de la información final.
3. Explicación de los instrumentos al grupo de guardias de seguridad a evaluar.
4. Elaboración del cuestionario sociodemográfico, seguido por el de SEPPO ARO y el de estrés laboral de la OIT-OMS.
5. Alimentar la base de datos creada para la investigación con la información obtenida.
6. Interpretar y analizar los resultados encontrados.

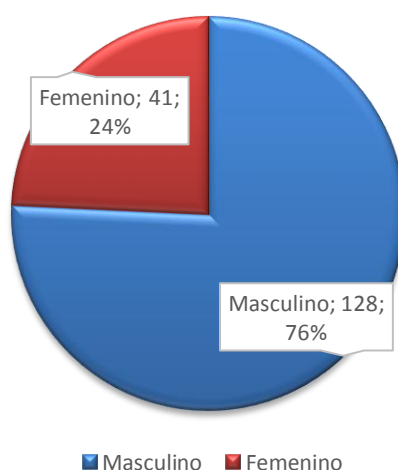
3.10 ANÁLISIS DE DATOS E INTERPRETACIÓN

El análisis se realizará basándose en la información obtenida y se explicarán mediante tablas y gráficos por medio del programa Excel.

Se recopilaron datos sociodemográficos de los guardias de seguridad encuestados, a los que se les preguntó edad, estado civil, género, número de personas a cargo, nivel de escolaridad, tenencia de vivienda, uso del tiempo libre, antigüedad en la empresa, antigüedad en el cargo actual, jornada laboral, actividad física, bebe alcohol, fuma y presencia de alguna enfermedad.

3.10.1 Resultados según los datos sociodemográficos

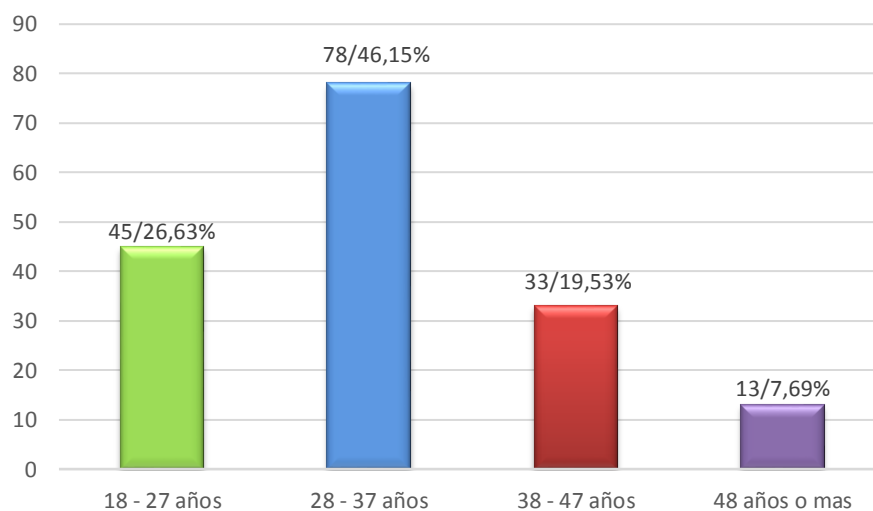
Gráfico 1. Población de estudio según género



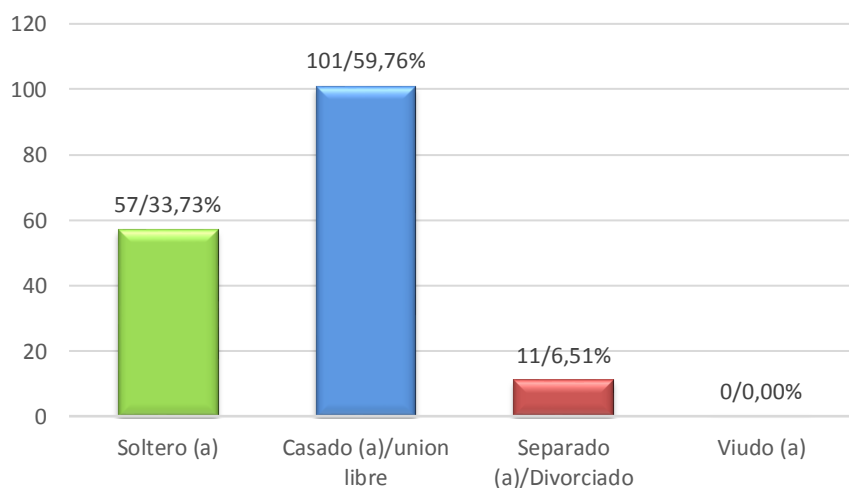
Elaborado por: Daniela Mora

Interpretación:

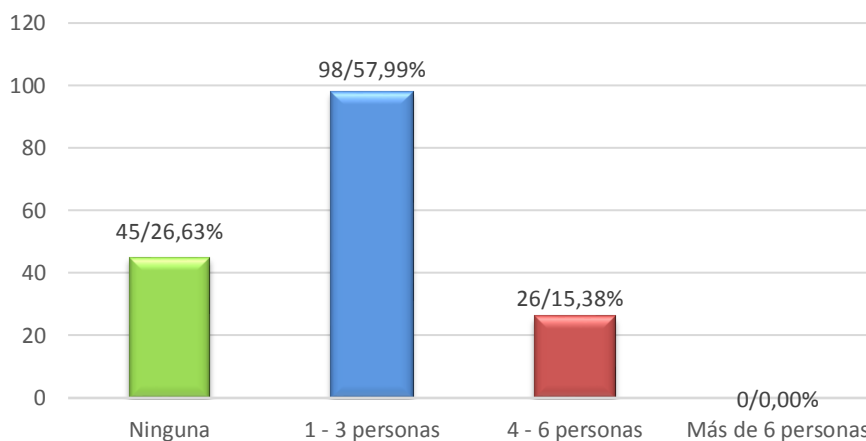
El tamaño de la muestra fue de 169 encuestados, de los cuales 128 o el 76% son de género masculino y 41 o el 24% de género femenino.

Gráfico 2. Población de estudio según edad**Elaborado por:** Daniela Mora**Interpretación:**

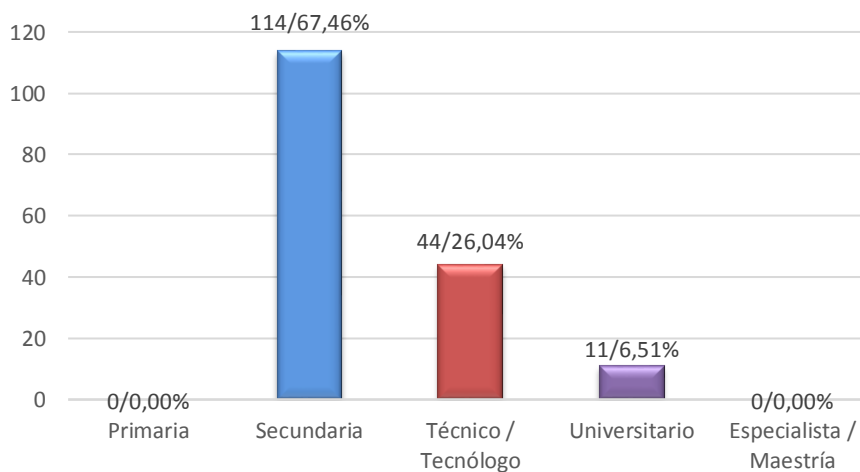
En los datos de los guardias encuestados se encontró que el 46,15% de la muestra o 78 personas tienen de 28-37 años, el 26,63% o 45 guardias con un rango de 18-27 años, 19, 53% o 33 tienen de 38-47 años y el 7,69% o 13 personas de 48 años o más.

Gráfico 3. Población de estudio según estado civil.**Elaborado por:** Daniela Mora**Interpretación:**

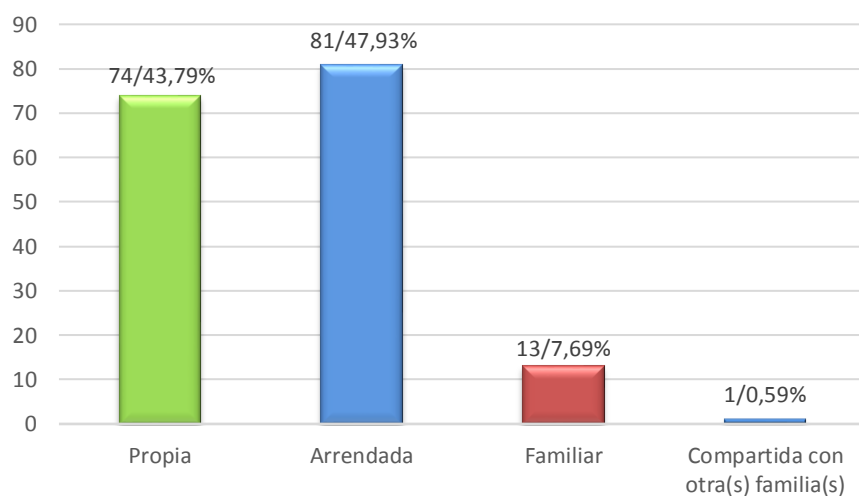
Del total de encuestas, el 59,76% o 101 encuestados son casado(a)/unión libre, el 33,73% o 57 son soltero (a) y 11 o el 6,51% separado (a) /Divorciado mientras que ningún encuestado es viudo (a).

Gráfico 4. Población de estudio según número d personas a cargo.**Elaborado por:** Daniela Mora**Interpretación:**

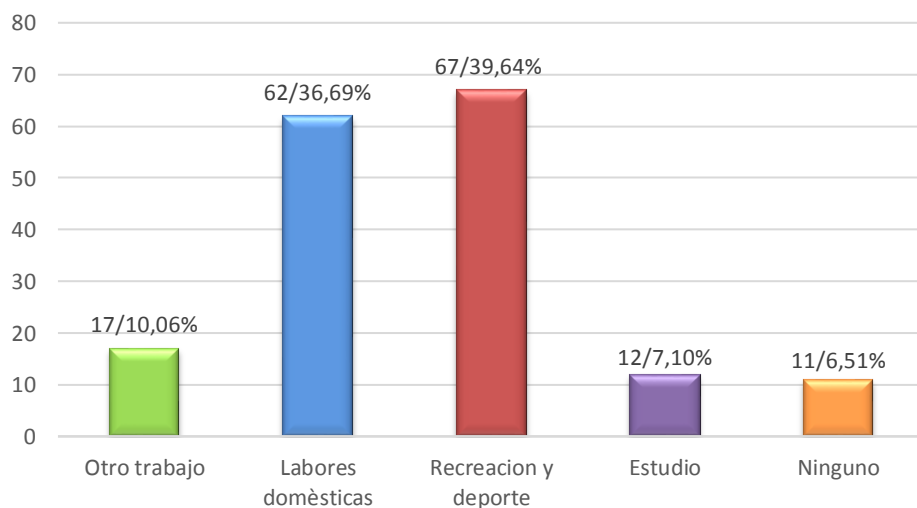
El 57,99% o 98 encuestados tienen a su cargo de 1-3 personas, 45 o el 26,63% no poseen carga y el 15,38% o 26 personas tienen de 4-6 personas a cargo mientras ningún guardia tiene más de 6 personas a su cargo.

Gráfico 5. Población de estudio según nivel de escolaridad.**Elaborado por:** Daniela Mora**Interpretación:**

114 encuestados o el 67,46% ha culminado la secundaria, el 26,04% o 44 personas son técnico/tecnólogo y 11 o 6,51% son universitarios mientras que nadie es especialista o solo han estudiado primaria.

Gráfico 6. Población de estudio según tenencia de vivienda.**Elaborado por:** Daniela Mora**Interpretación:**

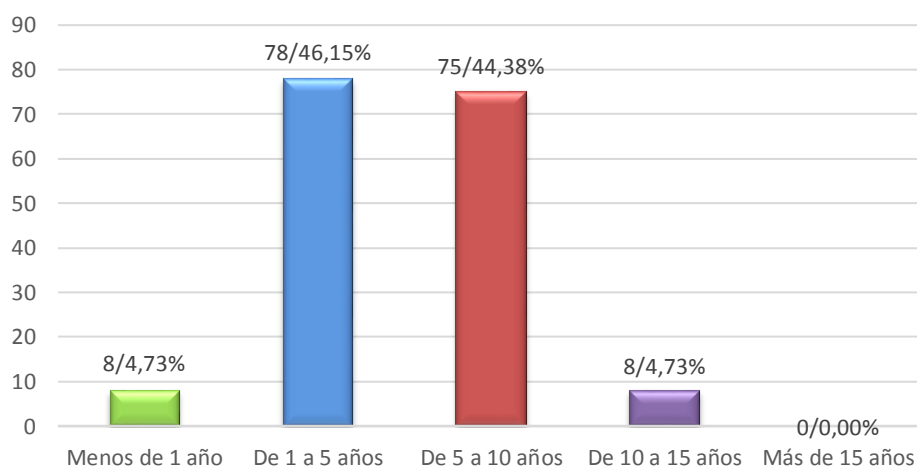
El 47,93% u 81 personas tienen vivienda arrendada, el 43,79% o 74 encuestados tienen vivienda propia mientras que 13 o el 7,69% vivienda familiar y 1 persona o el 0,59% compartida con otra(s) familia(s).

Gráfico 7. Población de estudio según uso de tiempo libre.**Elaborado por:** Daniela Mora**Interpretación:**

El 39,64% es decir 67 personas se dedican a recreación y deporte en su tiempo libre, mientras que el 36,69% o 62 encuestados realizan labores domésticas. El 10,06% o 17

personas tienen otro trabajo, el 7,10% o 12 estudian y 11 o el 6,51% no realizan nada en su tiempo libre.

Gráfico 8. Población de estudio según antigüedad en la empresa.

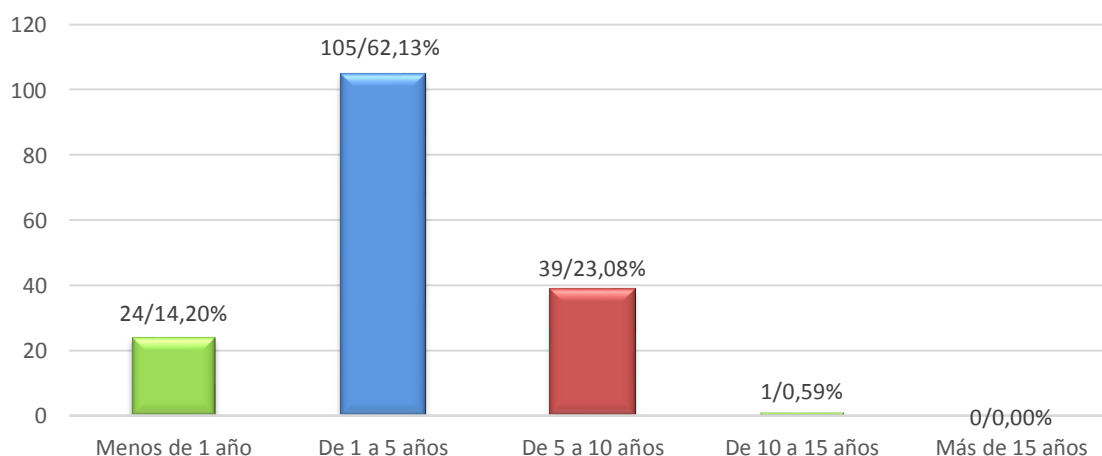


Elaborado por: Daniela Mora

Interpretación:

78 personas o el 46,15% tienen una antigüedad de 1 a 5 años, seguido por el 44,38% o 75 de 5 a 10 años e igualados a 8 personas o 4,73% menos de 1 año y de 10 a 15 años mientras que ningún guardia tiene más de 15 años.

Gráfico 9. Población de estudio según antigüedad en el cargo actual.

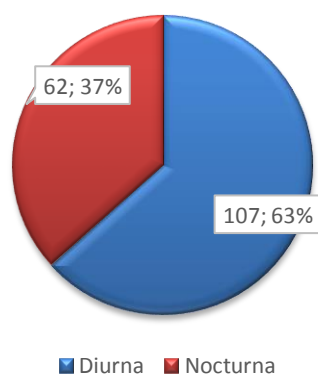


Elaborado por: Daniela Mora

Interpretación:

Del total de las encuestas, 105 personas o el 62,13% tienen de 1 a 5 años en el cargo actual, 39 o el 23,08% de 5 a 10 años, 24 o el 14,20% menos de un año y 1 persona o el 0,59% de 10 a 15 años.

Gráfico 10. Población de estudio según jornada laboral.

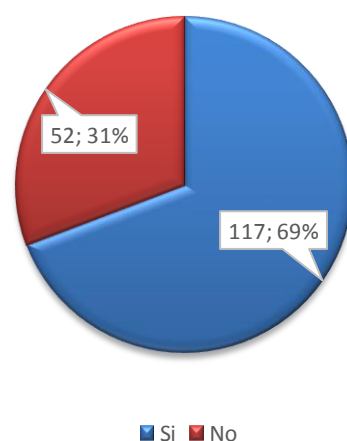


Elaborado por: Daniela Mora

Interpretación:

De los 169 encuestados, 107 o el 63% trabaja en horario diurno y 37% o 62 personas en horario nocturno.

Gráfico 11. Población de estudio según actividad física al menos una vez por semana.

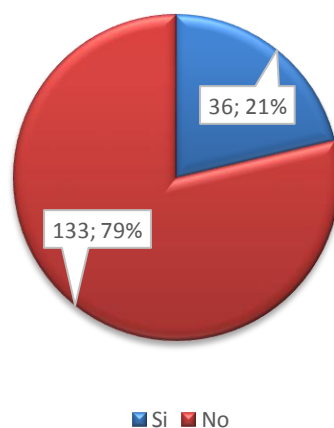


Elaborado por: Daniela Mora

Interpretación:

117 personas o el 69% realiza alguna actividad física al menos una vez por semana mientras que 52 guardias o el 31% no.

Gráfico 12. Población de estudio según el consumo de bebidas alcohólicas.

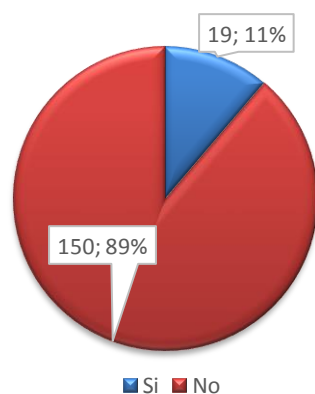


Elaborado por: Daniela Mora

Interpretación:

El 79% o 133 personas respondieron No al consumir bebidas alcohólicas, frente al 21% o 36 personas que si las consumen.

Gráfico 13. Población de estudio según respuesta a fumar.

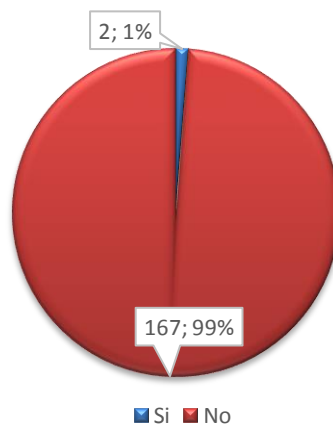


Elaborado por: Daniela Mora

Interpretación:

El 89% de los encuestados tienen una respuesta negativa al fumar frente al 11% o 19 personas con una respuesta afirmativa.

Gráfico 14. Población de estudio según a detección de algún enfermedad.



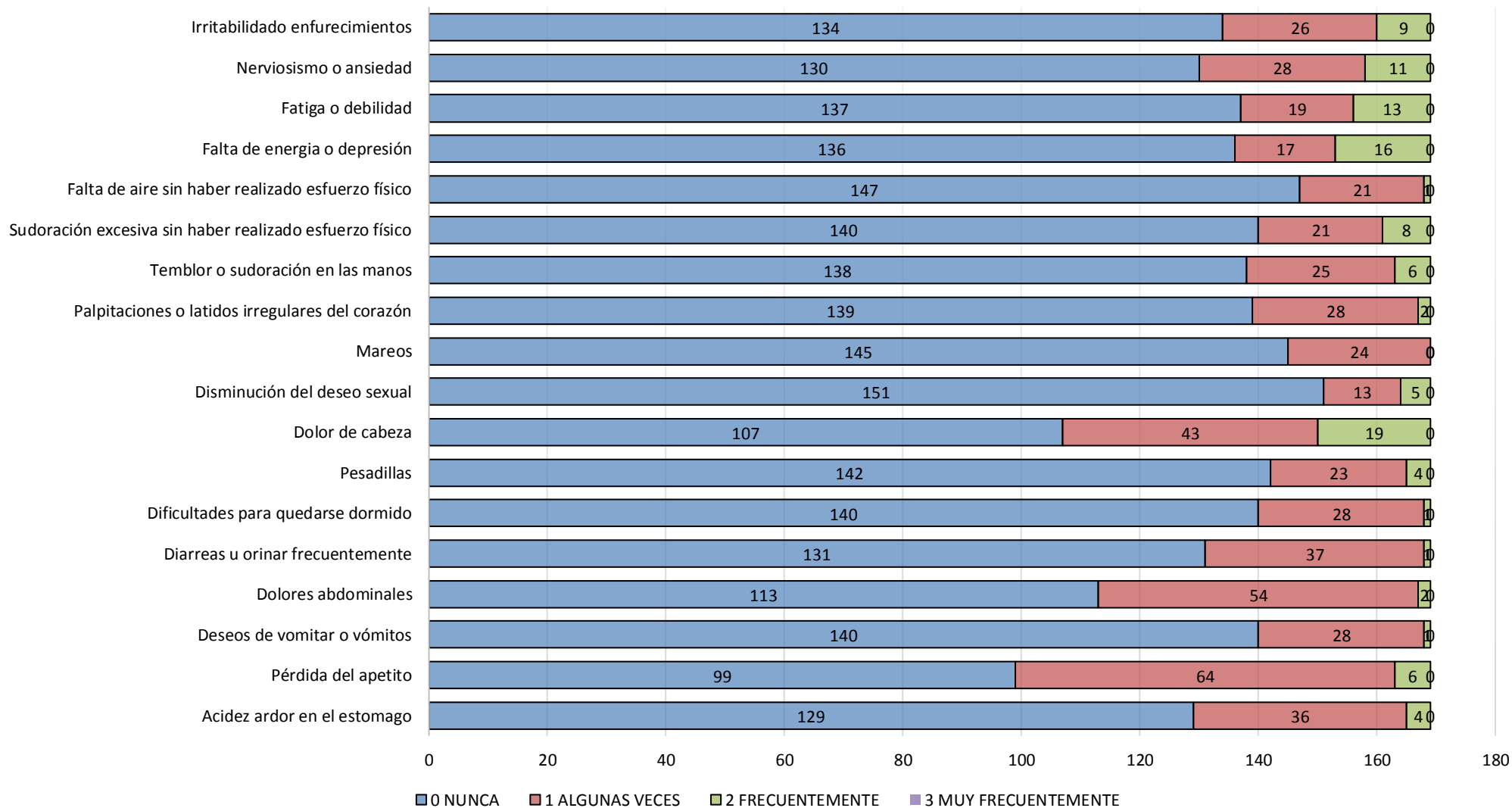
Elaborado por: Daniela Mora

Interpretación:

De los encuestados 167 o el 99% no les han detectado alguna enfermedad frente a 2 a 1% que sí.

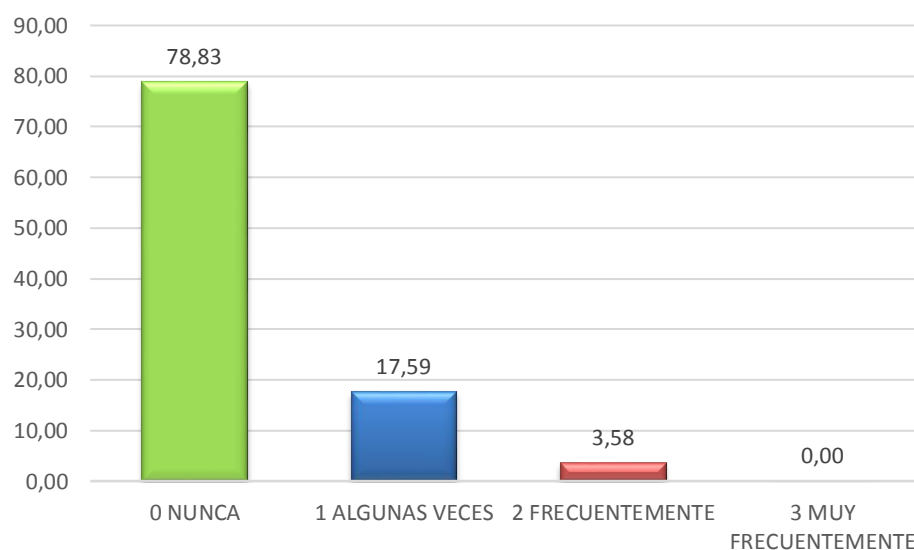
3.10.2 Resultados según la Escala Sintomática de Estrés de SEPO ARO:

Gráfico 15. Población de estudio según escala sintomática de estrés SEPO ARO.



Fuente: La Escala Sintomática De Estrés SEPO ARO

Elaborado por: Daniela Mora

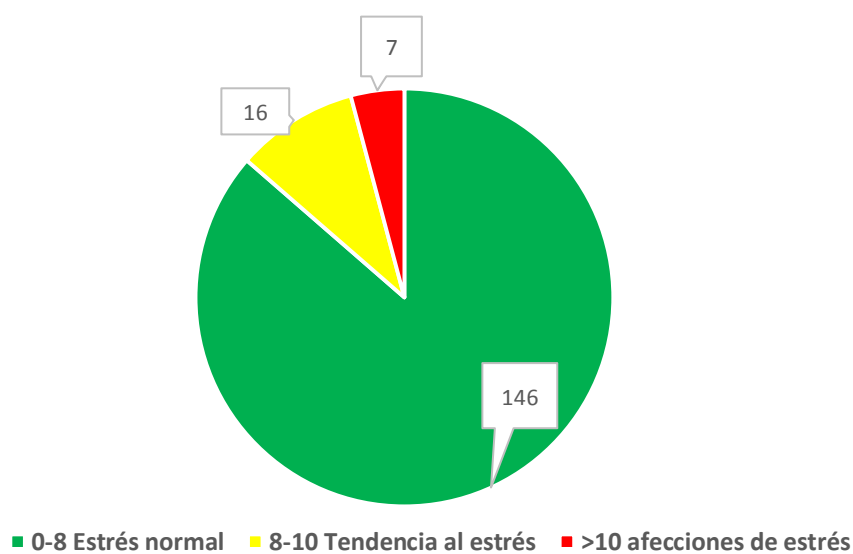
Gráfico 16. Escala Sintomática de Estrés SEPPPO ARO.

Fuente: La Escala Sintomática De Estrés SEPPPO ARO

Elaborado por: Daniela Mora

De todos los 169 trabajadores que participaron en la encuesta, el 78.33% dijo que nunca ha tenido uno de los síntomas de la escala, el 17,59% algunas veces, el 3,58% frecuentemente y ninguno en muy frecuentemente.

Se puede analizar que la mayoría de los encuestados nunca ha estado expuesto a un nivel de estrés considerable.

Gráfico 17. Población de estudio, nivel de estrés según puntuación SEPPPO ARO.

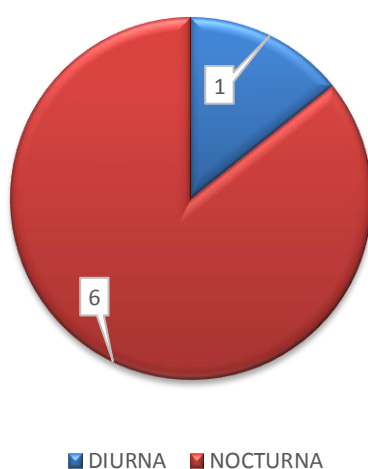
Fuente: La Escala Sintomática De Estrés SEPPPO ARO

Elaborado por: Daniela Mora

Interpretación:

De la escala que evalúa los síntomas de estrés se obtuvo que 146 personas poseen un bajo nivel de estrés con una calificación de 0 a 8, mientras que 16 tendencia a estrés con una calificación de 8 a 10 y a pesar de que es menos de la mitad de los evaluados existen personas que tienen una calificación mayor a 10 en la escala por lo tanto tienen afecciones de estrés.

Gráfico 18. Número de personas con afecciones de estrés según horario de trabajo.



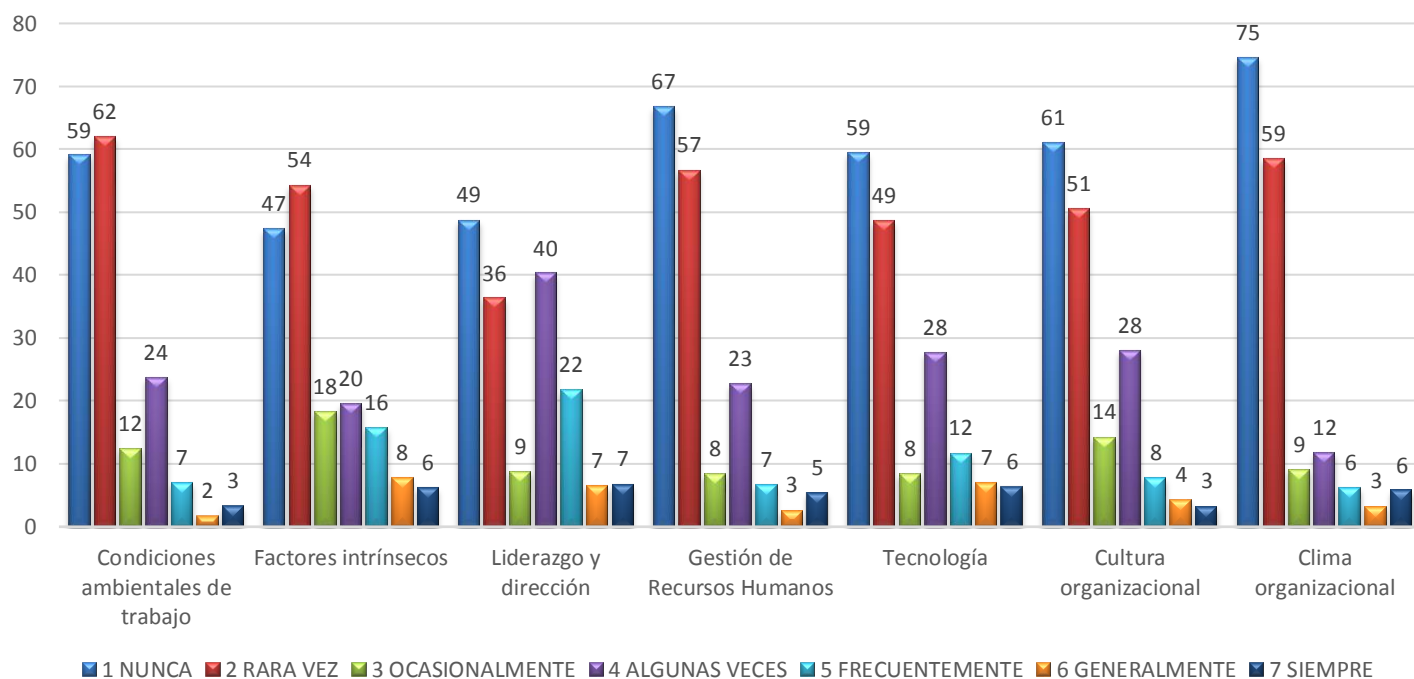
Elaborado por: Daniela Mora

Interpretación:

En la figura 18 se puede evidenciar que de las 7 personas cuya calificación fue >10 , 6 trabajan en horario nocturno frente a 1 que labora en horario diurno, es decir que las personas que están afectadas por el estrés son aquellas que trabajan por la noche.

3.10.3 Resultados de Estrés Laboral según OIT-OMS

Gráfico 19. Número de personas por factores y calificación del cuestionario OIT-OMS.



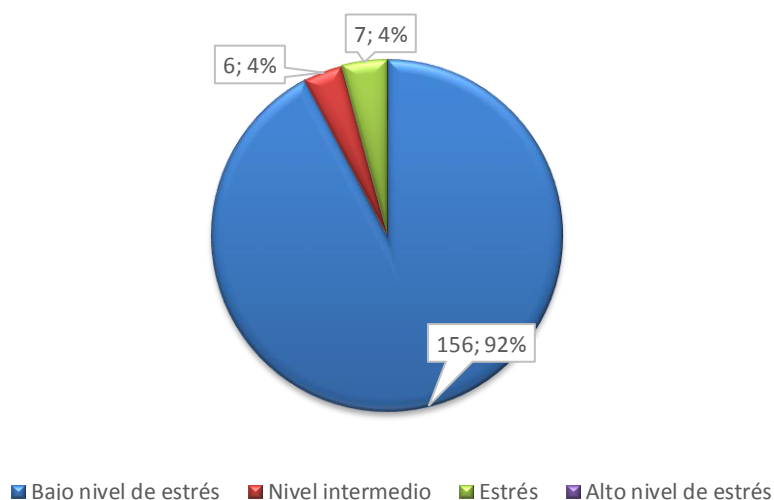
Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Elaborado por: Daniela Mora

Interpretación:

En la figura anterior se puede apreciar a las 169 personas divididas en cada factor que evalúa la encuesta de la OIT-OMS con su debida calificación, siendo notable el valor del nivel “nunca” en 5 de los 7 factores, mientras que en el factor intrínseco y en condiciones ambientales de trabajo fue mayor el número de personas que seleccionaron el “rara vez”.

A pesar de que la diferencia no es significativa para un mejor estudio de la variable se evaluarán los factores con mayor impacto junto con los ítems que están conformados.

Gráfico 20. Nivel de estrés laboral en los encuestados.**Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS**Elaborado por:** Daniela Mora**Interpretación:**

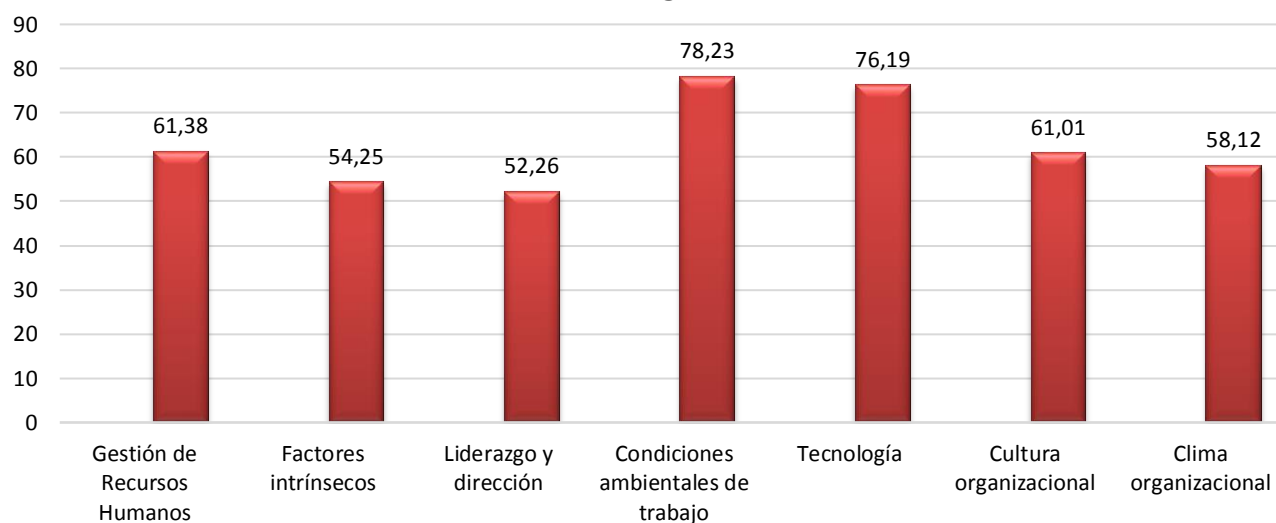
Con este gráfico se puede apreciar que los niveles de estrés no son significativos, ya que el 92% o 156 personas presentan un nivel de estrés bajo calificado por el rango de nivel de la encuesta OIT-OMS $<90,2$, mientras que el 4% o 6 personas tienen un nivel intermedio de estrés de $90,3 - 117,2$, sin embargo son 7 personas o el 4% de los encuestados que presentaron estrés con una calificación de $117,3$ a $153,2$ y ninguno tiene un alto nivel de estrés o una puntuación mayor que $153,3$.

Con estos datos se puede llegar que a nivel empresarial el estrés no tiene mayor impacto, a pesar que sus cargos son de alto riesgo por el lugar del puesto la mayoría no posee este factor psicosocial. Sin embargo a continuación se centrará en las 6 personas que tienen un nivel intermedio de estrés y en las 7 personas que presentan estrés, las últimas coinciden que 6 son aquellas que trabajan en horario nocturno al igual que en el cuestionario SEPPO ARO y se llega a la hipótesis ya que implica mayor exposición en los puestos de trabajo, mayor riesgo, además de exigencia en la carga laboral y más responsabilidades.

Para continuar con el análisis se examinarán los factores del estrés laboral frente a los participantes que obtuvieron un nivel de “estrés intermedio” y “estrés”.

3.10.3.1 Análisis de los factores de estrés laboral según nivel “intermedio de estrés”.

Gráfico 21. Factores de estrés laboral según nivel “intermedio de estrés”.



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Elaborado por: Daniela Mora

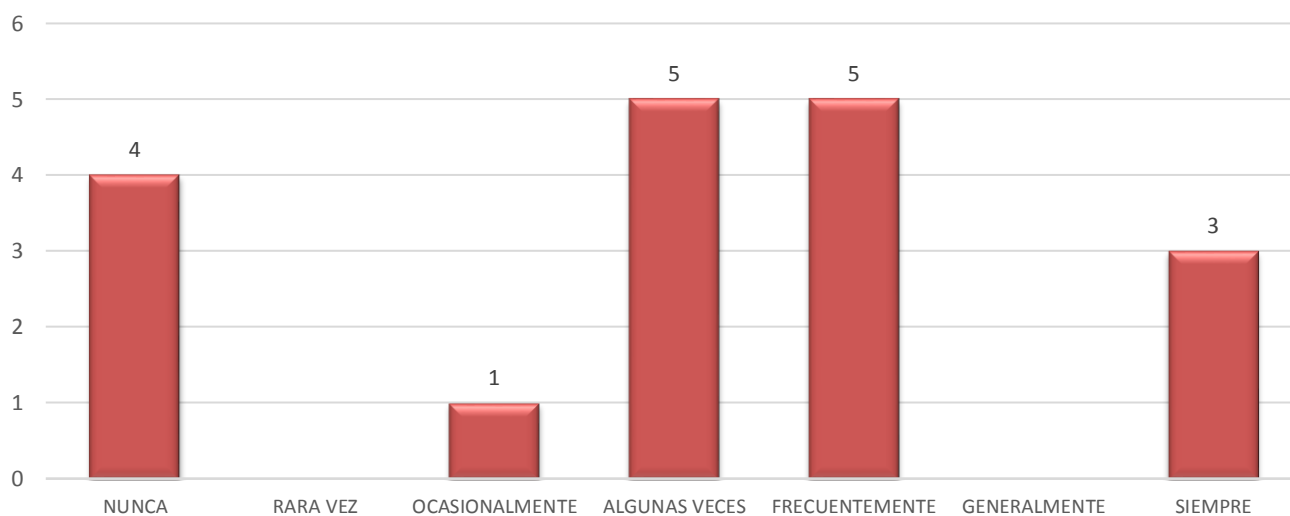
Interpretación:

En el gráfico 21 se puede observar que son dos factores los que sobresalen de entre los siete. La mayoría es el factor de “Condiciones ambientales de trabajo” con 78,23% y el factor de “tecnología” con 76,19%, los cinco factores tienen un promedio similar por lo que se utilizarán los de mayor porcentaje para el análisis. Los mismos que han sido considerados por las 6 personas como causantes de un nivel intermedio de estrés.

A continuación se presentará una evaluación de los factores junto a los ítems que han sido más votados por las 6 personas.

Análisis del factor “Condiciones ambientales de trabajo” por nivel intermedio de estrés.

Gráfico 22. Resultados de personas por nivel intermedio de estrés.



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Elaborado por: Daniela Mora

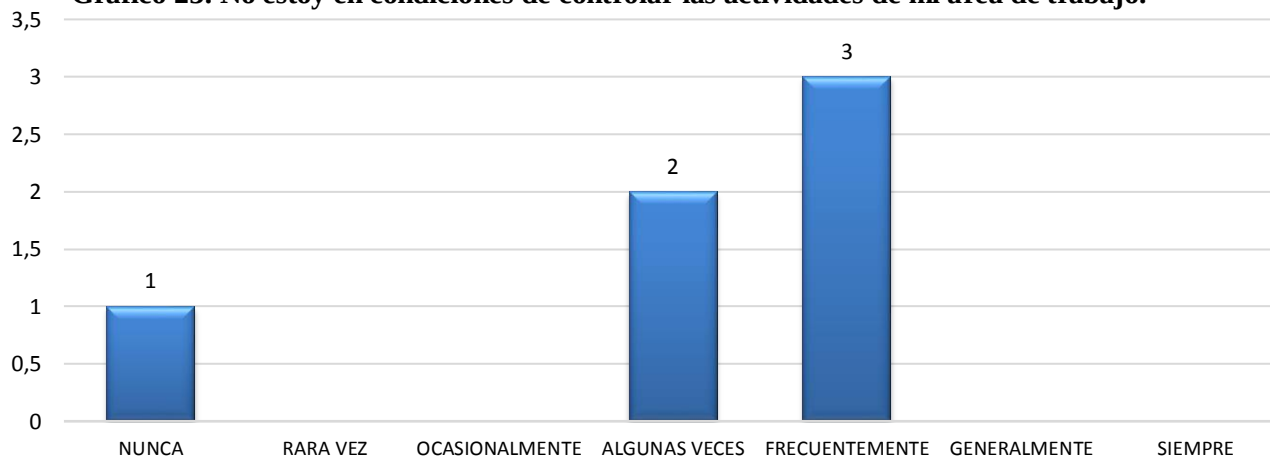
Interpretación:

En el gráfico anterior podemos visualizar que las 6 personas marcaron 8 veces como “frecuentemente” causante de estrés el factor condiciones ambientales, 5 “algunas veces”, 1 “generalmente”, 2 “rara vez” y 2 veces “nunca”. En este factor se incluyen los ítems 3, 15 y 22 de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS, lo que produce que estas personas hayan tenido un nivel intermedio de estrés. Este factor comprende la ubicación física, geográfica y el entorno inmediato de un lugar de trabajo (incluidos factores como la calidad del aire, el nivel de ruido, etc.), así como los beneficios asociados con un empleo. Definen las circunstancias tales como las horas de trabajo, el estrés, el grado de seguridad o el peligro que afectan al lugar de trabajo, en este caso son guardias con horario nocturno en lugares alejados.

A continuación se presentará en detalle los ítems que influyen en la calificación de este factor.

Ítem 3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.

Gráfico 23. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

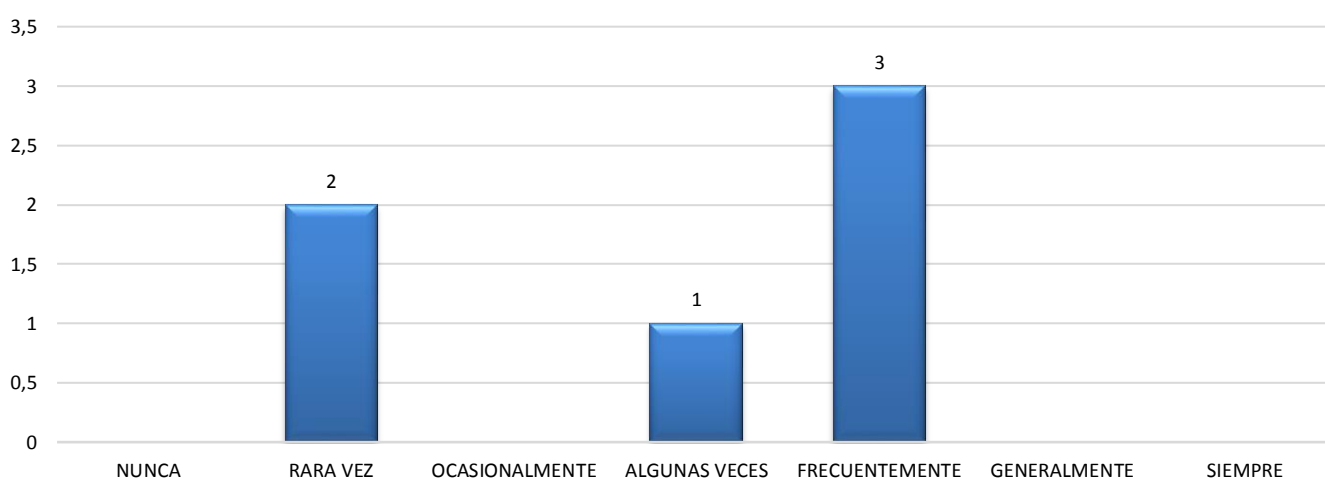
Elaborado por: Daniela Mora

Interpretación:

De las 6 personas que obtuvieron un nivel de estrés intermedio 3 evaluaron con me estreso “frecuentemente” porque no estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo, 2 respondieron a “algunas veces” y 1 a “nunca”.

Ítem 15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.

Gráfico 24. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

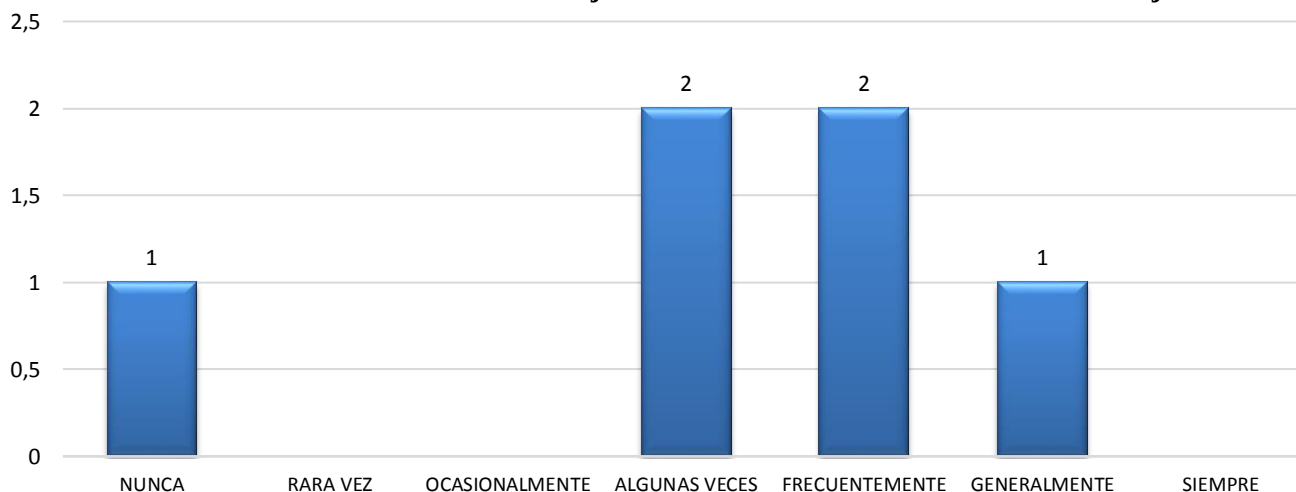
Elaborado por: Daniela Mora

Interpretación:

En el gráfico anterior se puede observar que 3 personas calificaron como “frecuentemente” les causa estrés el no tener derecho a un espacio privado de trabajo, 1 “alguna vez” y 2 personas “rara vez”.

Ítem 22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.

Gráfico 25. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

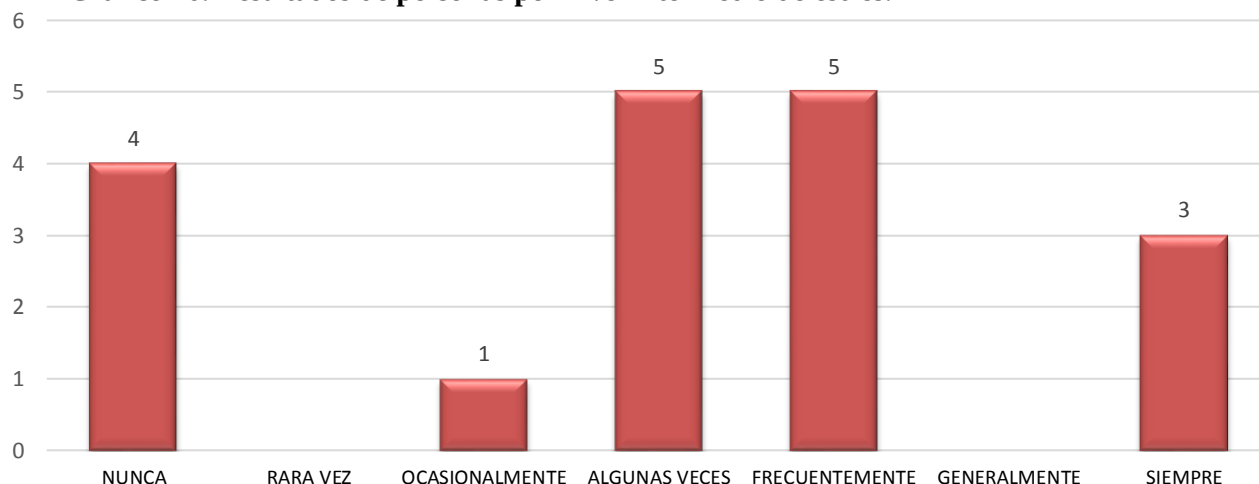
Elaborado por: Daniela Mora

Interpretación:

En la figura 25. Se puede observar que generalmente es causa de estrés el sentirse incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo, 2 personas “frecuentemente” al igual que 2 “algunas veces” y 1 persona “nunca”.

Análisis del factor “Tecnología” por nivel intermedio de estrés.

Gráfico 26. Resultados de personas por nivel intermedio de estrés.



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Elaborado por: Daniela Mora

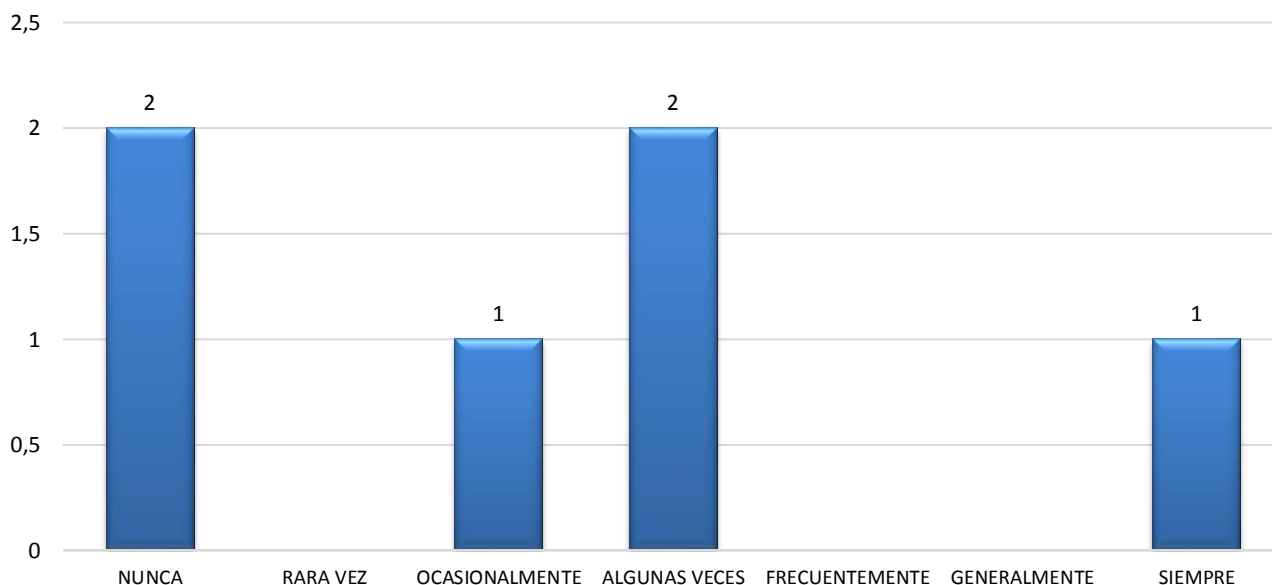
Interpretación:

Con el gráfico No. 26 podemos visualizar que las 6 personas votaron 5 veces a que les causa “frecuentemente” estrés el factor de tecnología, 3 veces “siempre” y 5 veces seleccionaron a “alguna vez”. Este factor incluye los ítems 4, 14 y 25 de la escala de la OIT-OMS y como sabemos en la actualidad los roles y responsabilidades cambian con frecuencia, y las habilidades que no se mantienen constantemente se vuelven obsoletas , el impacto de este factor en el entorno de trabajo ha simplificado los procesos tediosos y perjudiciales para el medio ambiente, ha acelerado el acceso al trabajo y ha aumentado la productividad de manera exponencial, y ha hecho que trabajar desde cualquier lugar sea más fácil que nunca.

A continuación se presentará en detalle los ítems que influyen en la calificación de este factor.

Ítem 4. El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.

Gráfico 27. El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

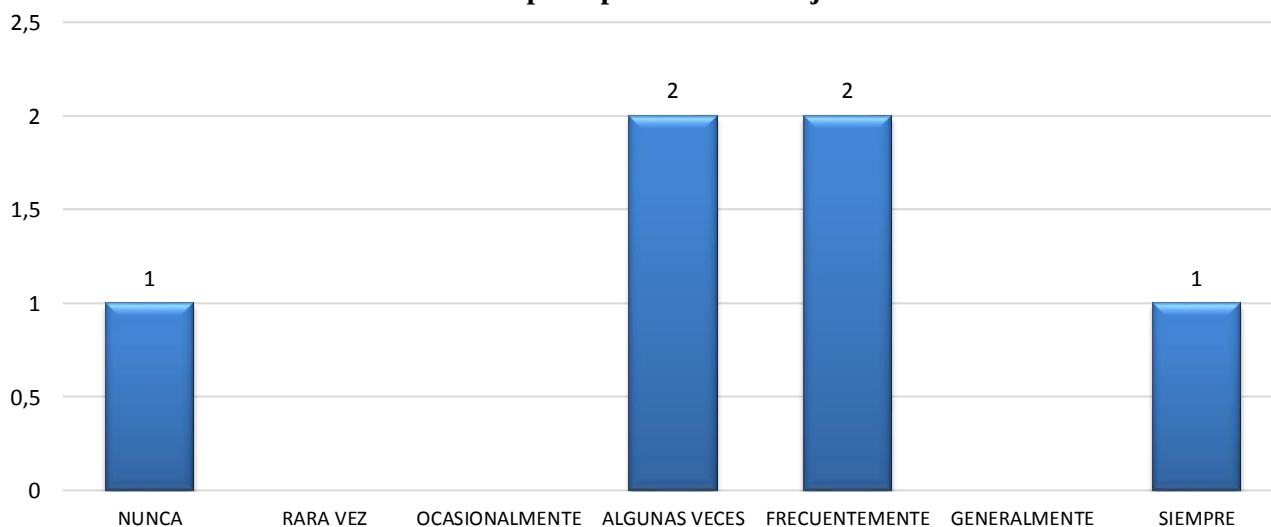
Elaborado por: Daniela Mora

Interpretación:

De este gráfico, 1 persona evaluó como “siempre” estresante que el equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado, 2 personas “algunas veces”, 1 “ocasionalmente y una última “nunca”.

Ítem 14. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.

Gráfico 28. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.

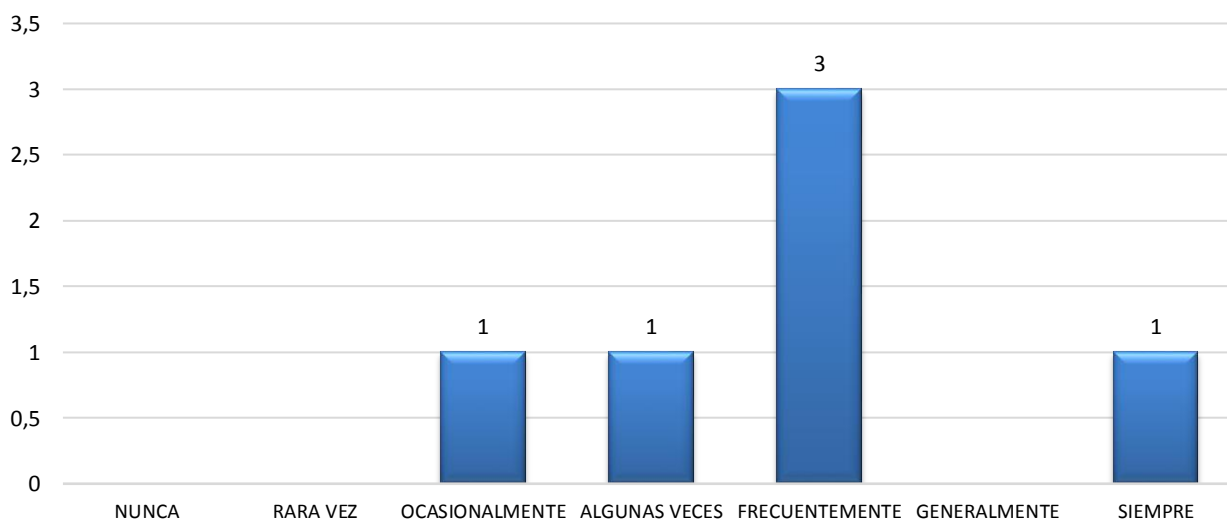


Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Elaborado por: Daniela Mora

Interpretación:

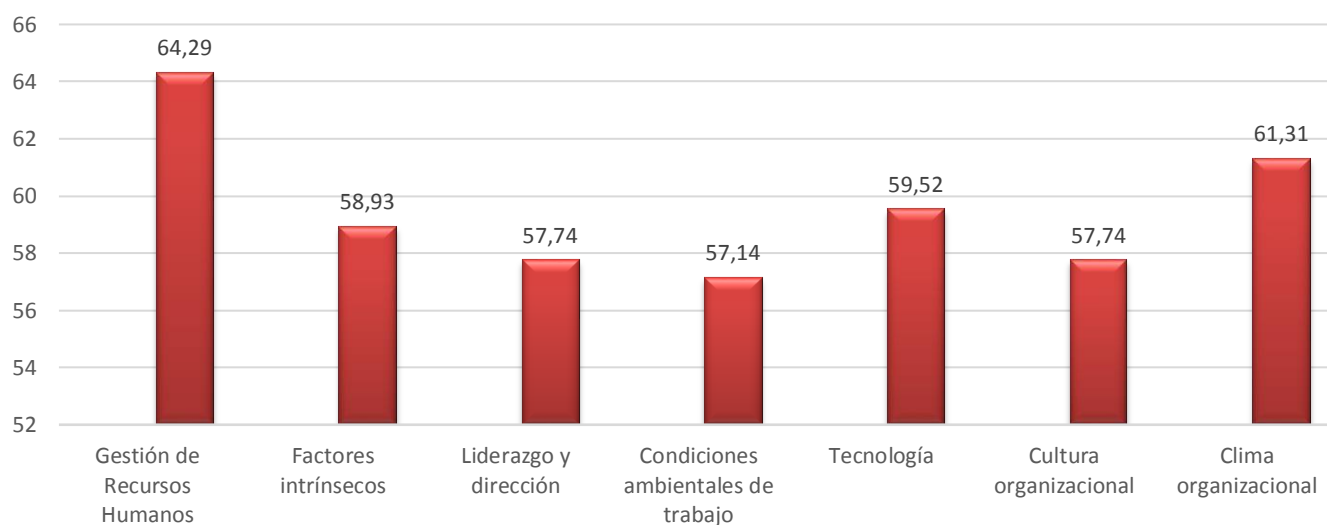
Del gráfico anterior podemos concluir que 1 persona siempre le causa estrés el no tener derecho a un espacio privado de trabajo, 2 personas “frecuentemente”, 2 “algunas veces” y 1 “nunca”.

Ítem 25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.**Gráfico 29. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.****Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS**Elaborado por:** Daniela Mora**Interpretación:**

Una persona siempre se encuentra estresada porque no se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia, mientras que 3 “frecuentemente”, 1 “algunas veces” y una última “ocasionalmente”.

3.10.3.2 Análisis de los factores de estrés laboral según nivel de “estrés”.

Gráfico 30. Factores de estrés laboral según nivel de “estrés”.



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Elaborado por: Daniela Mora

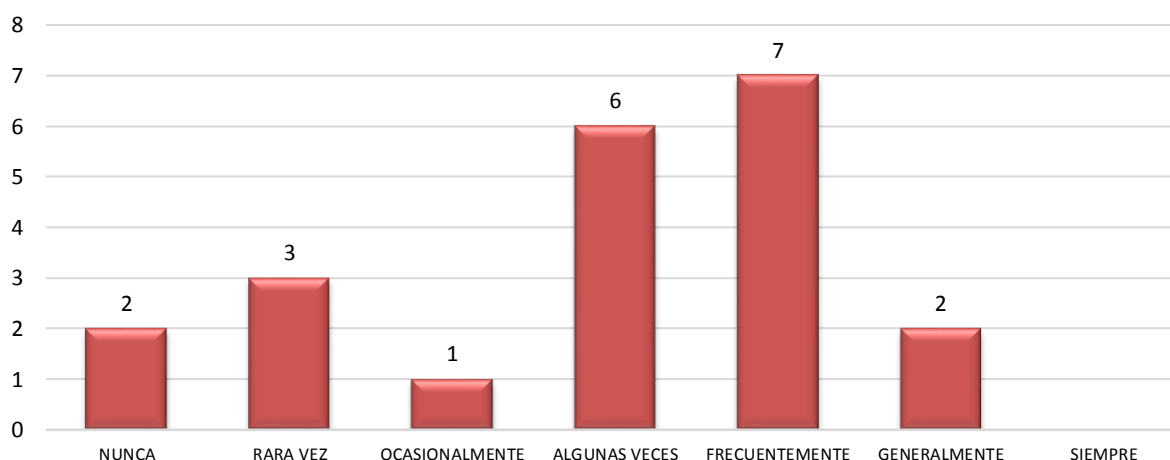
Interpretación:

En el gráfico 30 se puede apreciar que de las 7 personas que tienen un nivel “de estrés” el factor que tiene mayor porcentaje en los encuestados es el de “GRH” con el 64,29%, seguido por el 61,31 % en el factor “clima organizacional” los que se podría considerar como los principales causantes para un posible nivel de estrés en los trabajadores de la organización ya que los otros factores tienen un promedio similar.

A continuación se presentará una evaluación de los factores junto a los ítems que han sido más votados por las 7 personas.

Análisis del factor “Gestión de Recursos Humanos” por nivel de estrés.

Gráfico 31. Resultados de personas por nivel de estrés.



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Elaborado por: Daniela Mora

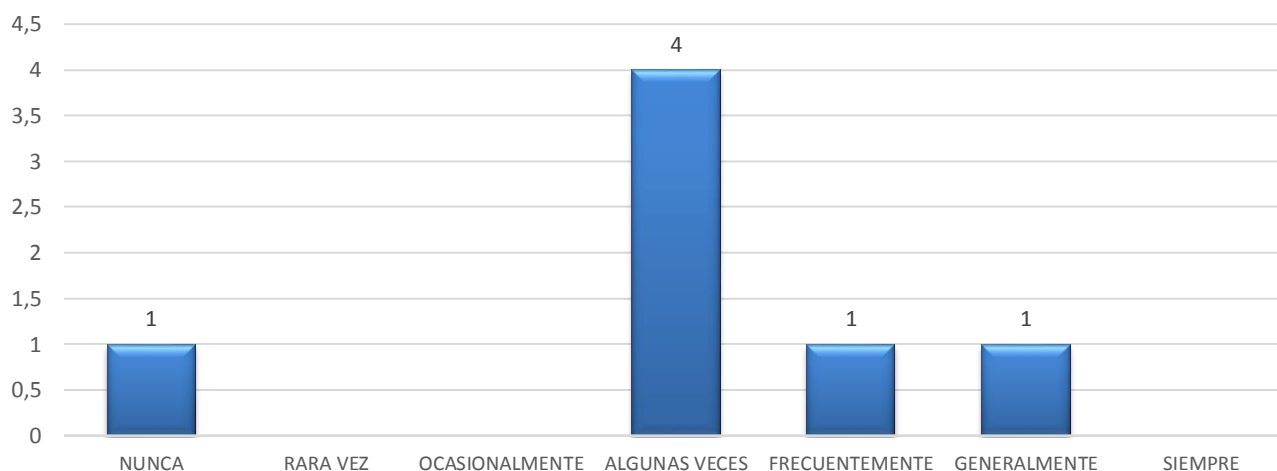
Interpretación:

En el gráfico anterior se puede observar que las 7 personas votaron 7 veces la escala “frecuentemente” y 6 veces “algunas veces” de los ítems 8, 19 y 23 lo que hace que el factor de estudio haya obtenido un nivel de estrés. Tomar en cuenta que este la función de este factor es el de proceso de contratación y desarrollo de empleados para que sean más valiosos para la organización, incluye realizar análisis de trabajo, planificar las necesidades de personal, reclutar a las personas adecuadas para el trabajo, orientar y capacitar, administrar sueldos y salarios, brindar beneficios e incentivos, evaluar el desempeño, resolver disputas y comunicarse con todos los empleados en todos los niveles.

A continuación se presentará en detalle los ítems que influyen en la calificación de este factor.

Ítem 8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.

Gráfico 32. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.



Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

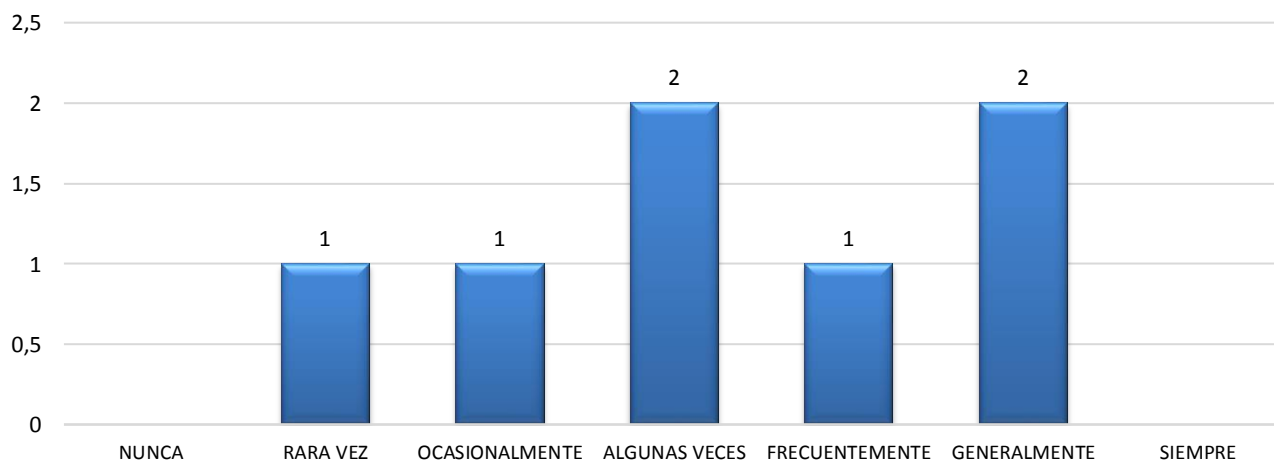
Elaborado por: Daniela Mora

Interpretación:

Se puede concluir que de las 7 personas con nivel de estrés, 4 votaron por “algunas veces” por el ítem No. 8, mientras que 1 por “nunca me siento estresado porque mi equipo no respalda mis metas profesionales, sin embargo 1 guardia votó porque frecuentemente se siente estresado y una última persona por generalmente me siento estresado.

Ítem 19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.

Gráfico 33. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.

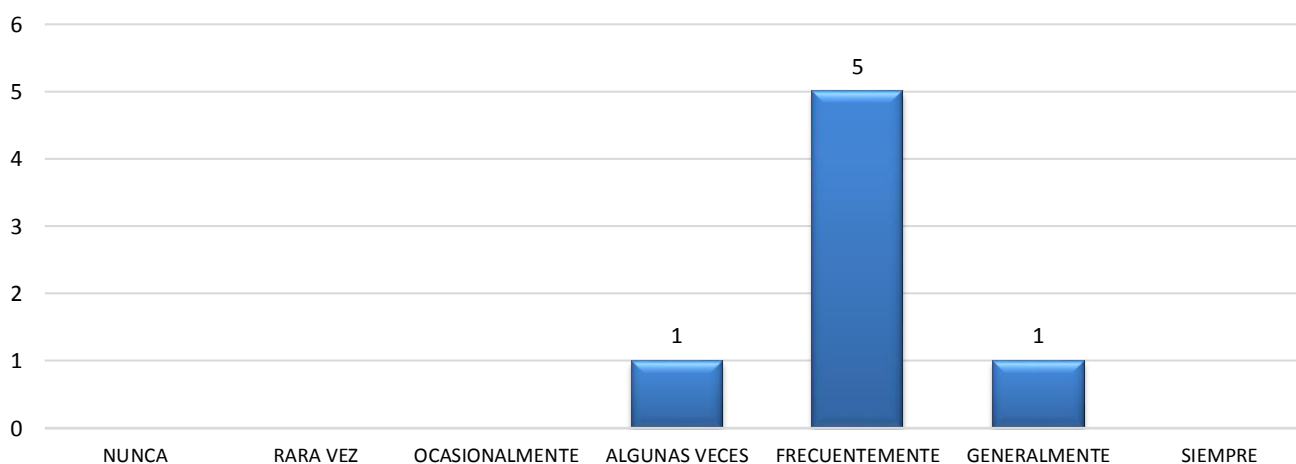


Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Elaborado por: Daniela Mora

Interpretación:

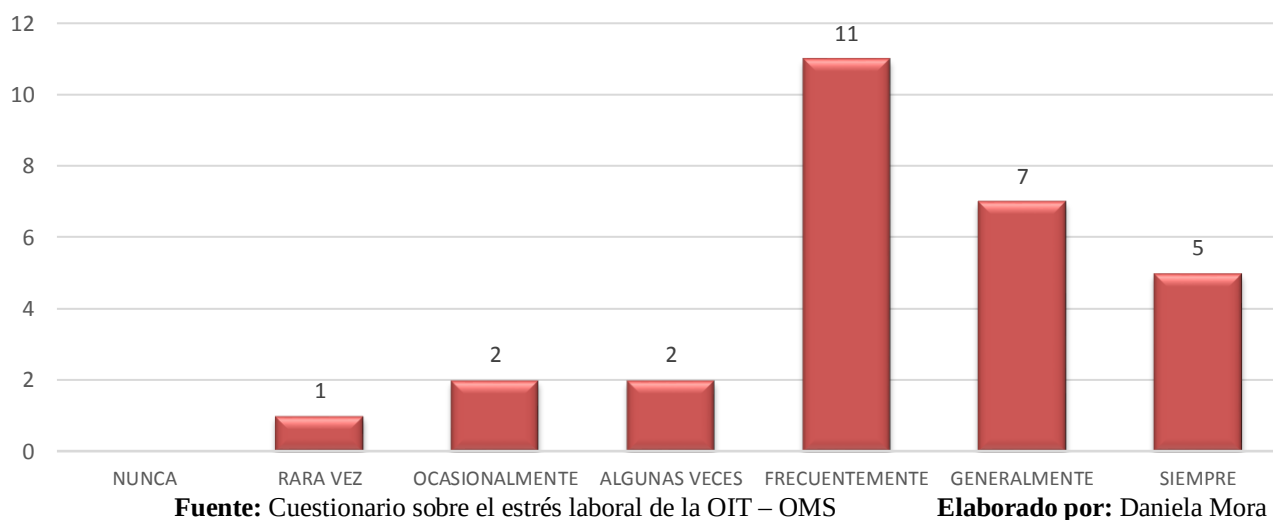
En este ítem, 2 guardias respondieron a generalmente mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes, 2 algunas veces y 1 persona frecuentemente, ocasionalmente y rara vez.

Ítem 23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.**Gráfico 34. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.****Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS**Elaborado por:** Daniela Mora**Interpretación:**

Con este gráfico podemos visualizar que 5 personas respondieron a “frecuentemente me estresa que mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario, mientras que 1 generalmente y 1 algunas veces siento estrés por este enunciado.

Análisis del factor “Clima organizacional” por nivel de estrés

Gráfico 35. Resultados de personas por nivel de estrés.



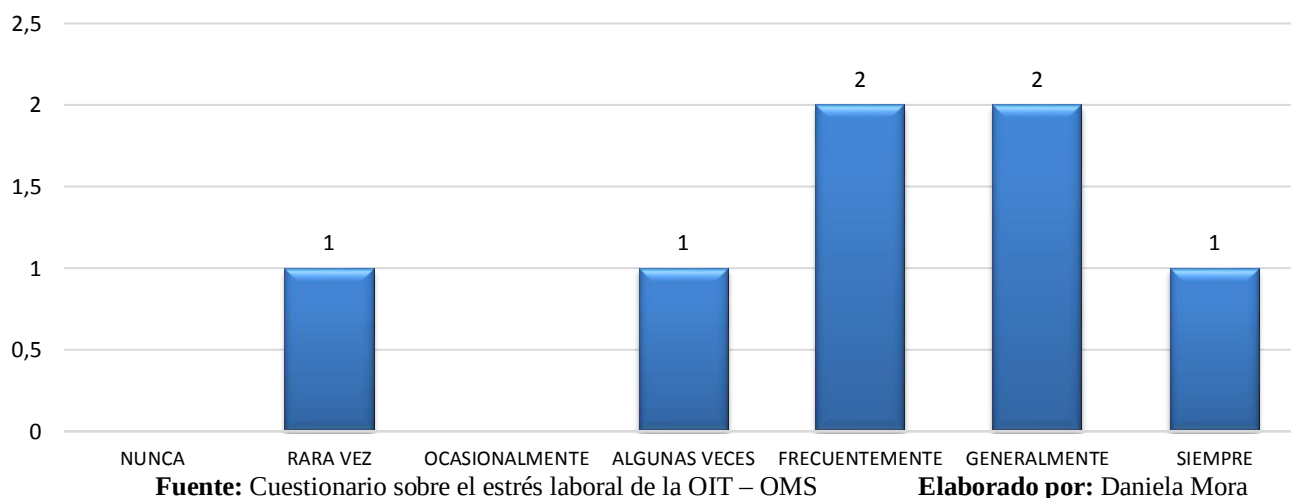
Interpretación:

En el gráfico anterior se puede observar que las 7 personas votaron 11 veces la escala “frecuentemente”, 7 veces “generalmente” y 5 “siempre” lo que hace que el factor de estudio haya obtenido un nivel de estrés. El ambiente que perciben los empleados en sus organizaciones. Este factor es creado por prácticas, procedimientos y recompensas. Se refiere al ambiente interno que experimentan los miembros de la organización y el mismo influye en el comportamiento. Las acciones de los individuos se vuelven más significativas al ver el impacto total sobre el clima y determinar la estabilidad del entorno laboral. En este caso afecta negativamente a la interacción de los miembros de la organización ya que es el estado de ánimo de la misma y está sujeto a cambios con frecuencia dependiendo de las personas que la conformen.

Los ítems que conforman la calificación de este factor son los ítems 1, 10, 11 y 20, los mismos que a continuación se analizarán profundamente.

Ítem 1. La gente no comprende la misión y metas de la organización

Gráfico 36. La gente no comprende la misión y metas de la organización.

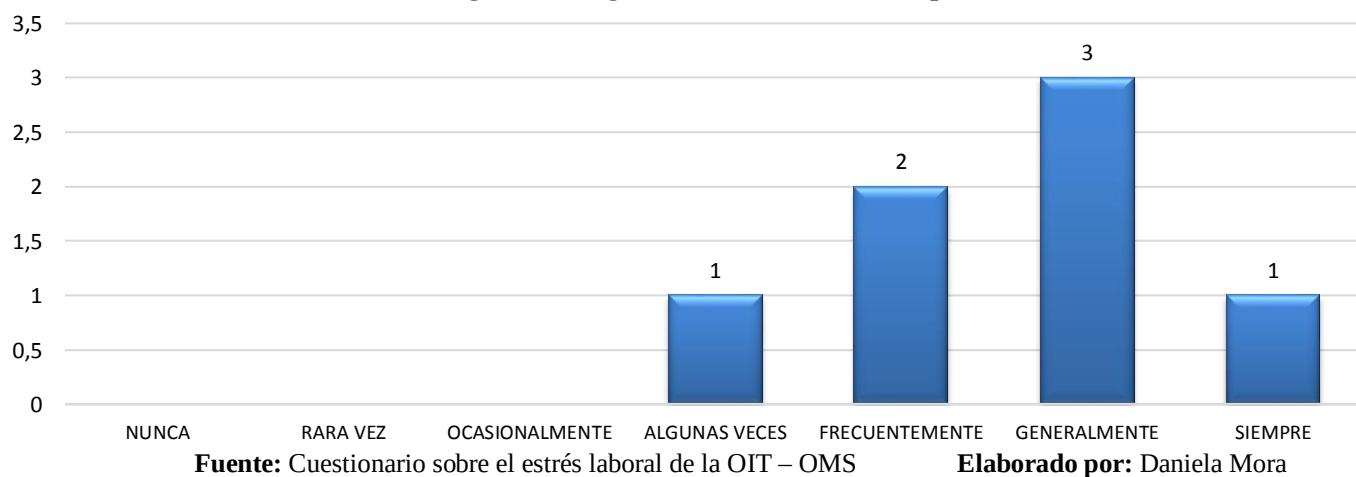


Interpretación:

En el gráfico 36 se puede observar que 2 personas respondieron a “frecuentemente” estresadas cuando la gente no comprende la misión y metas de la organización; 2 a “generalmente” y 1 a “siempre” mientras que una última persona “rara vez”.

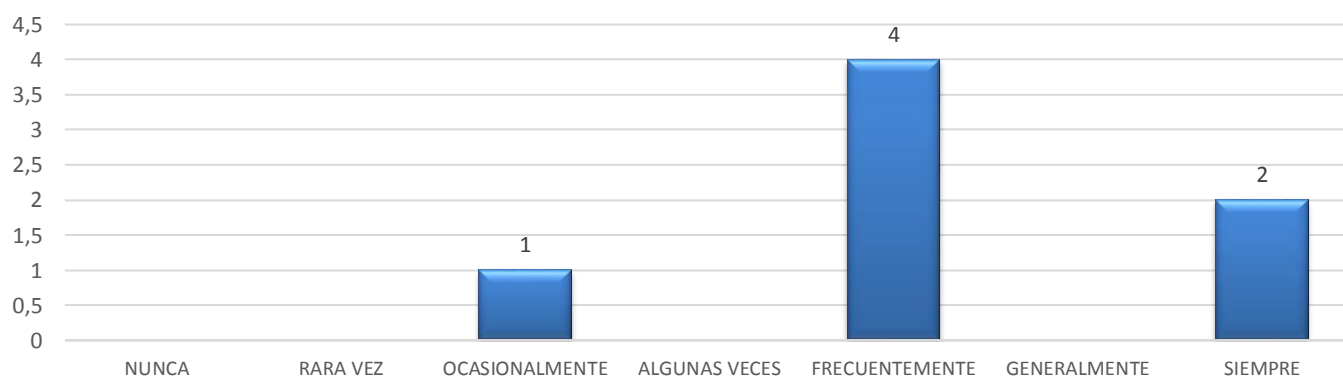
Ítem 10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.

Gráfico 37. La estrategia de la organización no es bien comprendida.

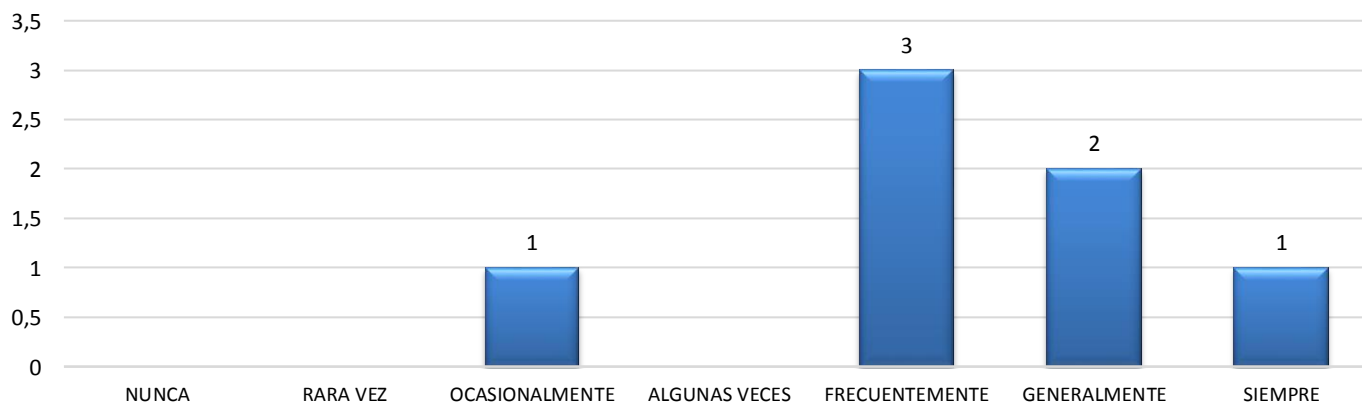


Interpretación:

Con este gráfico, de las 7 personas 3 respondieron a generalmente estresadas porque la estrategia de la organización no es bien comprendida, 1 a “siempre” les causa estrés, 2 “frecuentemente” y 1 “algunas veces”.

Ítem 11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño**Gráfico 38. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.****Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS**Elaborado por:** Daniela Mora**Interpretación:**

En la gráfica 4 encuestados respondieron a “frecuentemente” estresados por las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño, 2 “siempre” y 1 ocasionalmente, lo que produce entrar en el rango del nivel de estrés.

Ítem 20. La organización carece de dirección y objetivo.**Gráfico 39. La organización carece de dirección y objetivo.****Fuente:** Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS**Elaborado por:** Daniela Mora

Interpretación:

De las 7 personas que presentan nivel de estrés, 3 evaluaron a que “frecuentemente” se estresan porque la organización carece de dirección y objetivo, 2 “generalmente”, 1 “siempre” y una última “ocasionalmente”.

4. EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Al haber realizado la investigación realizada con las 169 personas de horario diurno y nocturno de la empresa PROVIP'S CIA LTDA se conoció sobre aquellas de horario nocturno que se ven afectadas por distintos factores los mismos que produjeron que tengan nivel intermedio de estrés y un nivel de estrés.

Así también se identificaron los siguientes puntos:

- Rotación en los puestos de trabajo.
- Tecnología en equipamiento y lugar de trabajo.
- Falta de apoyo al personal y mejora en los procesos de Recursos Humanos.

4.1 LOS PUNTOS MÁS SOBRESALIENTES DE LA INVESTIGACIÓN

El personal operativo de la empresa son los encargados de salvaguardar la seguridad de los puestos que custodian, tienen una gran responsabilidad y presión para realizar sus actividades.

De 169 personas, 13 personas presentaron niveles de estrés intermedio y estrés en la encuesta OIT-OMS, aunque el porcentaje no es un nivel alto se centró en ellos para sacar recomendaciones y conclusiones de la investigación.

Los guardias con jornada laboral nocturna fueron los que las encuestas arrojaron que tienen nivel de estrés en SEPPPO ARO y nivel intermedio y estrés en la encuesta de OIT-OMS. Además el estrés intermedio se originó por el factor “condiciones ambientales de trabajo” y “tecnología” mientras que las personas que arrojaron nivel de estrés fueron causadas por el factor “Gestión de Recursos Humanos” y “clima organizacional”.

4.2 HALLAZGOS MÁS IMPORTANTES

Al haber realizado las encuestas se encontraron los siguientes hallazgos:

- El personal está conforme con el trabajo que realiza.
- Los factores afectados son “Gestión de Recursos Humanos”, “tecnología”, “clima organizacional” y “condiciones ambientales de trabajo”.
- Existe estrés intermedio y estrés por parte de un porcentaje mínimo encuestado.
- Apoyar en el cumplimiento de metas del personal por parte del personal responsable.

En base a lo anterior mencionado se podría realizar lo siguiente:

- 1) Realizar pausas activas durante la jornada sin descuidar el puesto de trabajo.
- 2) Comer saludable.
- 3) Técnicas de respiración y relajación.
- 4) Planificación diaria para la jornada laboral.

4.3 LA CONFIRMACIÓN DE LA TESIS QUE HA SUSTENTADO EL INVESTIGADOR

El estudio realizado sobre el estrés laboral vs jornadas de trabajo se enfocó utilizando instrumentos para investigación de campo a la Escala Sintomática de estrés SEPPPO-ARO y el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS y la observación directa no participativa a los guardias de seguridad de la empresa PROVIP’S elegidos de entre una población de 300 trabajadores en la ciudad de Quito por muestreo con el fin de conocer su nivel de estrés por jornada laboral para que al terminar la investigación se permita conocer la realidad de los trabajadores y tener un entorno laboral óptimo.

Para lograr un mecanismo de afrontamiento en el estudio realizado, se propone lo siguiente:

- 1) Realizar un programa para el manejo de estrés laboral del personal.
- 2) Desarrollar técnicas de autocontrol y relajación para que los guardias puedan aplicar en sus puestos de trabajo.

5. PROPUESTA

5.1 PROGRAMA PARA EL MANEJO DE ESTRÉS LABORAL

Como propuesta al trabajo descriptivo, se plantea un modelo de un programa de mejora y sobretodo la prevención del estrés laboral.

En la empresa los guardias evaluados realizan una jornada laboral en puestos de 24 horas, divididos en dos turnos en el día, dos en la noche y dos libres, en distintas locaciones de la ciudad de Quito, en donde deben resguardar los puestos donde prestan el servicio. Es en el horario nocturno en donde se genera el estrés y por ende se ve afectado el personal.

Es de suma importancia que el área administrativa sea apoyo fundamental para la realización de este programa, socializando a los mismos con la existencia del estrés en el personal de vigilancia y si no estrada a tiempo podrán disminuir la satisfacción laboral, la atención en las tareas a realizar y hasta riesgos laborales.

5.1.1 Justificación

Los datos obtenidos en esta investigación, fueron obtenidos por encuestas realizadas a los 169 guardias de seguridad, quienes brindaron respuestas que han sido de apoyo para identificar el nivel de estrés intermedio y estrés que existe en ellos en las jornadas laborales.

La falta de procedimientos laborales como la información de los puestos de trabajo o el ambiente en donde se encuentran los mismos, perjudica al personal evaluado ya que no están asociados al lugar donde prestarán sus servicios y la carga de estrés se verá reflejado no solo en su trabajo sino que en su diario vivir.

5.1.2 Objetivos

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

5.1.3 Descripción del programa

5.1.3.1 Plan de ejecución

Este programa incluirá charlas y talleres en los días libres de los señores guardias, con el propósito de que sepan el riesgo que produce el tener estrés, así como el afrontamiento del mismo con ejercicios cognitivos.

Técnicas de relajación como el enfoque en la respiración con una percepción al estrés diario, incluyendo ejercicios de visualización, meditación, ejercicios físicos y movimientos rítmicos.

El cuidado alimenticio y dieta saludable, factores de sueño y trabajo de memoria activa, así como trabajo recreacional.

Las actividades se planificarán con los horarios de trabajo de los guardias para que no se crucen con los días de trabajo.

5.1.3.2 Protocolos

Este programa tendrá efecto cumpliendo con las normativas y procesos de la organización con el apoyo de los supervisores de los proyectos, el jefe de operaciones y las Gerencias, con una planificación adecuada para no interrumpir con la jornada laboral evitando faltas del personal y contratiempos.

5.1.3.3 Efectos en el personal de guardias

Los desafíos que enfrenta un guardia de seguridad son varios, desde el ser responsable de proteger el puesto de trabajo hasta hacer cumplir las reglas internas de la organización, cada empleado tiene una actitud mental que se desarrolla en horas extras relacionadas con el trabajo y las relaciones laborales. En la formación de esta actitud mental, el conocimiento de los empleados sobre su propio trabajo, su actitud hacia los resultados y las condiciones del entorno empresarial juega un papel importante, es aquí en donde se pueden producir síntomas de estrés.

El afrontamiento es una mezcla de estilo atributivo (fuente de estrés percibido, locus de control, perspectiva optimista o pesimista para encontrar una solución) y características de la personalidad, como tolerancia al riesgo, sentido de autoeficacia e introversión o extroversión. Reflejan el repertorio de respuestas al estrés que el individuo tiene disponible y puede usar con éxito. Desde este concepto se crean estrategias para afrontar el nivel de estrés y así ayudan a la satisfacción del personal.

Las estrategias hay de dos tipos: adaptativas y desadaptativas; las primeras reducen el estrés y dan solución al conflicto de una manera independiente.

La formación de los guardias de seguridad debe ser de manera periódica y podría constituirse como un factor protector a la respuesta del estrés. Cada vez que el personal asista

a los talleres y charlas formará su carácter y actitudes con la ayuda de la psicoeducación y educación continua se reducirá sus niveles de estrés.

A continuación se presentará una organización de contenidos con temas a tratarse en los talleres y charlas.

Tabla 2. Organización de contenidos

#	DESCRIPCIÓN	TEMAS	OBJETIVO	METODOLOGÍA	BENEFICIARIOS	RESPONSABLES
1	Estrés laboral	Inauguración	Explicación del programa, objetivos, procedimientos	Taller	Guardias de seguridad y personal operativo	Talento Humano
		Horarios de trabajo	Discutir y definir las causas de estrés en los guardias de seguridad	Debate, trabajo en grupo	Guardias de seguridad y personal operativo	Talento Humano, médico ocupacional
	Causas	Puestos de trabajo				
		Problemas laborales				
		Problemas familiares				
		Descanso y días libres				
2	Aspectos psicosociales	Buenas prácticas de SSO	Brindar información específica e identificar los factores de estrés	Conversatorio, taller y trabajo en grupo	Guardias de seguridad y personal operativo	Talento Humano, Jefe SSO
		Eficiencia laboral				
		Procesos internos				
		Liderazgo y trabajo en equipo				
		Capacitación y desarrollo				
		Rol del guardia				
		Flexibilidad en horarios				

3	Medidas de prevención	Dieta saludable	Establecer las estrategias para prevenir el estrés	Charlas, taller y trabajo en grupos	Guardias de seguridad y personal operativo	Talento Humano, médico ocupacional
		El descanso y horas de sueño				
		Vida laboral-familiar				
		Técnicas de respiración				
		Autocontrol				
		Suplementos vitamínicos				
4	Consecuencias y efectos del estrés sobre la salud	Aumento de presión arterial	Consecuencias clínicas del estrés laboral	Taller y charlas	Guardias de seguridad y personal operativo	Talento Humano, médico ocupacional
		Tensiones musculares				
		Irritabilidad				
		Accidentes laborales				
		Satisfacción laboral				
5	FIN DEL PROGRAMA PARA EL MANEJO D E ESTRÉS LABORAL				Todos los colaboradores	Gerente de Talento Humano

Elaborado por: Daniela Mora

Adicionalmente se puede realizar algún tipo de programa motivacional con los guardias de seguridad.

5.1.4 Recursos

Para que este programa de mejora se cumpla, se necesita del apoyo de toda la organización y más aún del personal del área de Talento Humano, el médico ocupacional, los supervisores y área de operaciones. Los materiales que se utilizarán son: esferos, cartulinas, información de lo que se expondrá y un refrigerio por cada reunión.

Las charlas serán impartidas por el Gerente de Talento Humano quien está capacitado para hacerlo y la locación que se utilizará será la sala de capacitación de la empresa PROVIP'S CIA LTDA.

5.1.5 Cronograma de actividades

Este programa se desarrollará luego de tener una reunión con la Gerencia de Operaciones y la de Talento Humano para cuadrar horarios y grupos, sin embargo serán 4 días diferentes por las cuatro descripciones a tratarse.

5.1.6 Conclusiones del Programa

La implementación de este programa ayudará a que el personal reduzca su nivel de estrés causado por los factores que arrojaron en la evaluación, además podrá ser utilizado con el personal de toda la empresa y pasar a formar parte del área de Seguridad y Salud Ocupacional como Programa preventivo de estrés laboral.

6. CONCLUSIONES

- A través de las encuestas que se utilizaron se pudo cumplir con los objetivos propuestos para la investigación.
- Se utilizó un cuestionario sociodemográfico para obtener información básica del personal de guardias de seguridad y se pudo constatar que de los 169 encuestados, el 76% son hombres y el 41% mujeres, además el 63% trabaja en horario diurno y el 37% en horario nocturno y esta última información nos sirvió para realizar la investigación.

- Los resultados de la investigación arrojaron que el nivel de estrés laboral en los guardias es intermedio y estrés y son los de horario nocturno los que están más afectados.
- Los factores que produjeron estos niveles de estrés fueron “las condiciones climáticas de trabajo”, “tecnología”, “Gestión de Recursos Humanos” y “clima organizacional”.
- Se propuso como herramienta para reducir el estrés, un programa de manejo de estrés laboral, el cual podrá utilizarse como instrumento de uso general en todo el personal de la empresa, así también técnicas de respiración y autocontrol para el personal que se encuentre de turno.

7. RECOMENDACIONES

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

8. BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro de Prado, A. (2009). *Estrés tecnológico: medidas preventivas para potenciar la calidad de vida laboral*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3096343.pdf>
- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional. Un enfoque aplicado*. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a1bdc9466890694ff0a11e937b269278.pdf>
- Arias, P. (2011). *Seguridad privada en América Latina: el lucro y los dilemas de una regulación deficitaria*. Santiago de Chile. FLACSO
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Obtenido de <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>
- Constitución del Ecuador. (2008).
- González, E; Moya, L; Rodríguez, G; Salvador, A & Serrano, M. (2005). *Respuesta psicofisiológica de estrés en una jornada laboral*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/727/72717204.pdf>
- Instituto de Seguridad Laboral. (2013). *Dimensiones de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Obtenido de http://www.campusprevencionisl.cl/contenido/vigilancia/Dimensiones_de_Riesgos_Psicosociales_en_el_Trabajo.pdf
- Ivancevich, J. (1989). *Estrés y Trabajo: Una perspectiva* (Segunda ed.). México: Trillas.
- Maranto, M. (2015). Fuentes de información. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf?sequence=1>
- Martínez, J. M. (2004). *Estrés laboral. Guía para empresarios y empleados*. Madrid, España: Pearson Educación.
- Martínez, A; Oblitas, L; Ramos, V & Piqueras J. (2009). *Emociones negativas y su impacto en la salud mental y física*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1342/134213131007.pdf>
- Meza, R. (2016). *Manual de Seguridad. Conociendo la seguridad*. Obtenido de <https://www.itson.mx/micrositios/plazas/administrativas/Documents/1%203%20GUIA%20DE%20ESTUDIO%20GUARDIA%20DE%20SEGURIDAD%20ITSON.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (2014).

- Mingote, J. (2011). *Importancia de la consideración de la salud mental en la gestión de la salud laboral: una responsabilidad compartida*. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion13.pdf>
- Moreno, B. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- Naranjo, M. (2009). *Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo*. Obtenido en <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- OMS. (1995). *Salud Ocupacional para Todos*. Estrategia Munida. Obtenido, de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/42109/1/951802071X_spa.pdf
- OIT. (2010). *Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo en transformación*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_124341.pdf
- OMS. (2007). *Informe sobre la salud en el mundo 2007. Un porvenir más seguro. Protección de la salud pública mundial en el siglo XXI*. pág. 11. Obtenido en https://www.who.int/whr/2007/07_report_es.pdf
- Peiró, J. (2008). *Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf>
- Pérez, C. (2018). *El sector de la seguridad y vigilancia privada: Evolución reciente y principales retos laborales, regulatorios y de supervisión*. Obtenido de https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/3689/CDF_No_65_Julio_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Perez, J. (2016). *Los riesgos psicosociales en el ámbito laboral. Una visión global y práctica*. Granada, España: Editorial Comares.
- Salanova, M., Martínez, I., Cifre, E., & Llorens, S. (2009). *La salud ocupacional desde la perspectiva psicosocial: aspectos teóricos y conceptuales*.
- Sampieri, R. (2009). *Metodología de la investigación*. México
- Sandín, B. (2003). *El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales*. Obtenido de http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-65.pdf
- Ticona, S; Paucar, G & Llerena, G. (2006). *Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento en estudiantes de la facultad de enfermería – UNSA Arequipa*. 2006. Enfermería Global. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/n19/docencia1.pdf>

9. ANEXOS

Anexo 1. Encuesta para el Perfil Sociodemográfico

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

Elaborado por: Daniela Mora

Anexo 2. Escala sintomática de estrés SEppo ARO

Escala sintomática de Estrés. Seppo Aro

¿Ha padecido alguno de estos síntomas durante el último año?

Los síntomas que se presentan regularmente relacionados con la menstruación o los que pueden relacionarse con la ingestión de bebidas alcohólicas no deben ser señalados.

		RARAMENTE O NUNCA	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	MUY FRECUENTEMENTE
1	Acidez o ardor en el estómago				
2	Pérdida del apetito				
3	Deseos de vomitar o vómitos				
4	Dolores abdominales				
5	Diarreas u orinar frecuentemente				
6	Dificultades para quedarse dormido				
7	Pesadillas				
8	Dolores de cabeza				
9	Disminución del deseo sexual				
10	Mareos				
11	Palpitaciones o latidos irregulares del corazón				
12	Temblor o sudoración en las manos				
13	Sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico				
14	Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico				
15	Falta de energía o depresión				
16	Fatiga o debilidad				
17	Nerviosismo o ansiedad				
18	Irritabilidad o enfurecimientos				

Fuente: Escala sintomática de estrés SEppo ARO

Elaborado por: Daniela Mora

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

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

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

Fuente: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Elaborado por: Daniela Mora