



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERIA**

### **CARRERA DE INGENIERÍA EN SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD**

#### **OCUPACIONAL**

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniería en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.

#### **Título del Proyecto de Investigación:**

**“EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES A LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA AMERIPRIV CIA. LTDA. QUEVEDO”**

#### **Autores:**

**Laura Katherine Carranza Ramos**

**Edwin Daniel Toala Plua**

#### **Director del Proyecto de Investigación:**

**Ing. Henry Nelson Aguilera Vidal**

**Quevedo – Los Ríos - Ecuador.**

**2016**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS**

Nosotros, **Laura Katherine Carranza Ramos** y **Edwin Daniel Toala Plua**, declaramos que el trabajo aquí descrito es de nuestra 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.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

---

**Laura Carranza Ramos**

---

**Edwin Toala Plua**

# CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA**

## CERTIFICACIÓN

El suscrito, **HENRY NELSON AGUILERA VIDAL** Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que los estudiantes **LAURA KATHERINE CARRANZA RAMOS** y **EDWIN DANIEL TOALA PLUA**, realizaron el Proyecto de Investigación de grado titulado “**EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES A LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA AMERIPRIV CIA. LTDA. QUEVEDO**”, previo a la obtención del título de Ingeniero en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

---

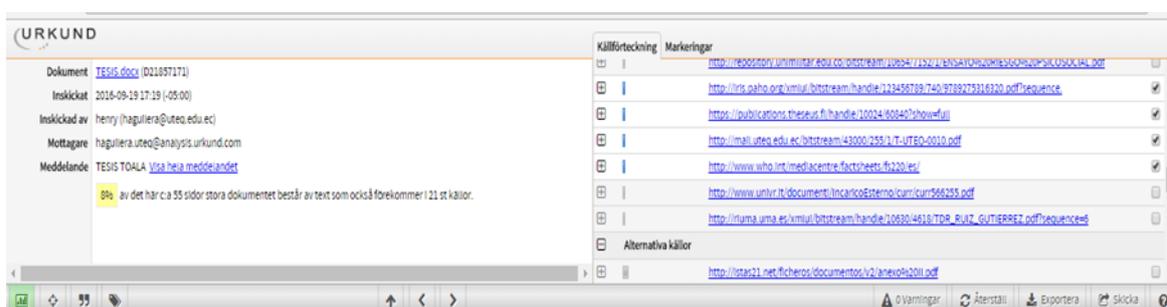
Ing. Henry Aguilera Vidal

**DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

# CERTIFICADO DEL REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO

Yo, **ING. HENRY NELSON AGUILERA VIDAL**, en calidad de director de la tesis titulada “**EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES A LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA AMERIPRIV CIA. LTDA. QUEVEDO**”, me permito manifestar a usted y por intermedio al Honorable Consejo Directivo lo siguiente:

Que, los estudiantes **Laura Katherine Carranza Ramos** y **Edwin Daniel Toala Plua**, egresados de la facultad de Ciencias de la Ingeniería, han cumplido con las correcciones pertinentes, e ingresada su tesis al sistema URKUND, tengo a bien certificar la siguiente información sobre el informe del sistema anti plagio con un porcentaje del 8 %.



The screenshot displays the URKUND interface. On the left, document details are shown: 'Dokument: TESIS.docx (021857171)', 'Inskickat: 2016-09-19 17:19 (-05:00)', 'Inskickad av: henry (haguilera@uteq.edu.ec)', 'Mottagare: haguilera.uteq@analysis.orkund.com', and 'Meddelande: TESIS TOALA Visa hela meddelandet'. A yellow box highlights a message: '8% av det här ca 55 sidor stora dokumentet består av text som också förekommer i 21 st källor.' On the right, a table lists sources with checkboxes for marking them. The sources include URLs from various institutions like UNIVIR, UTEQ, and UMA.

---

Ing, Henry Aguilera Vidal  
**DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

# CERTIFICACIÓN DE REDACCIÓN



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERIA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD**  
**OCUPACIONAL**

## CERTIFICACIÓN

Yo, **ING. ROGELIO MANUEL NAVARRETE GÓMEZ** con CC N°. **120054291-6**, docente de la Facultad de Ciencias de la Ingeniería de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifico que he revisado el Proyecto de Investigación de los Egresados **Laura Katherine Carranza Ramos con CC N°. 120668279-9** y **Edwin Daniel Toala Plua con CC N°. 092106982-9**, previo a la obtención del título de Ingeniero en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, titulada **“EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES A LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA AMERIPRIV CIA. LTDA. QUEVEDO”**, habiendo cumplido con la redacción y corrección ortográfica que se ha indicado.

.....  
**ING. ROGELIO MANUEL NAVARRETE GÓMEZ**  
C.I. 120054291-6  
Telf: 098551820  
Docente de la F.C.I.

# CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN DE ABSTRACT



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERIA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD**  
**OCUPACIONAL**

## CERTIFICACIÓN

Yo, **ING. HENRY NELSON AGUILERA VIDAL** con C.C. N° **010378106-8**, Docente de la Facultad de Ciencias de la Ingeniería de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifico que he revisado el Abstract del proyecto de investigación de los egresados, **Laura Katherine Carranza Ramos con CC N°. 120668279-9** y **Edwin Daniel Toala Plua con CC N°. 092106982-9**, previo a la obtención del título de Ingeniero en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, titulado **“EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES A LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA AMERIPRIV CIA. LTDA. QUEVEDO”**, habiendo cumplido con la traducción.

---

**ING. HENRY NELSON AGUILERA VIDAL**

CC N° 010378106-8

Telf: 0984482436

Docente de la F.C.I.

# CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



## UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA CARRERA DE INGENIERIA EN SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL CERTIFICACIÓN

### **Título:**

“Evaluación de riesgos psicosociales a los guardias de seguridad de la empresa  
AMERIPRIV CIA. LTDA. Quevedo”

Presentado a la Comisión Académica como requisito previo a la obtención del título de Ingeniero en Seguridad Industrial Y Salud Ocupacional.

Aprobado por:

---

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL  
Ing. Luis Mera Chinga

---

REDACCIÓN TÉCNICA  
Ing. Rogelio Navarrete Gomes

---

MIEMBRO DEL TRIBUNAL  
Ing. Iván Viteri García

---

MIEMBRO DEL TRIBUNAL  
Ing. Ruth Torres Torres

QUEVEDO – LOS RIOS – ECUADOR  
2016

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar a Dios por las bendiciones derramadas en la vida de los autores de este proyecto de investigación, Ing. Marlene Medina Sub-decana de la Facultad de Ciencia de la Ingeniería, Directivos de la empresa AMERIPRIV CIA. LTDA., Ing. Henry Aguilera tutor de proyecto de investigación, y Dr. Juan José Reyes Pére, se les agradece de todo corazón por el apoyo brindado en el transcurso de esta investigación.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo investigativo se lo dedico en primer lugar a mi Padre Celestial Jehová Dios por las bendiciones que ha derramado en mí, a mis padres José David Carranza Carranza y Rosario Ramos Pinto por su apoyo incondicional por que son ellos las bases principales y fundamentales en mi vida, a mi esposo Cristian Piuri por permanecer siempre a mí lado, a mi hermano Jordan Carranza y a mi primo Ernesto Castro por impulsarme cada día para seguir adelante, y a mis amistades Lourdes Ganchozo, Glenda Morante y Héctor Santana, que a pesar de todas las adversidades se han quedado junto a mí dando todo de ellos sin pedir nada a cambio.

**Laura Katherine Carranza Ramos**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación se lo dedico:

A Dios por haberme brindado las fuerzas en los momentos más difíciles de mi vida, a mis padres Roberto Daniel Toala y Alba Plua Mise, siendo ellos los pilares fundamentales mi inspiración para culminar con mis estudios, a mis hijas Ashley Toala Choez y Mallerlyn Toala Choez, a mi esposa Lady Choez quienes les quite un poco de su tiempo durante 6 años, a mis hermanos Walter Toala, Ramón Toala y Rosa Toala, quienes me dieron animo cuando más lo necesitaba y a mis amigos quienes de una u otra manera me han ayudado.

**Edwin Daniel Toala Plua**

## RESUMEN

El presente trabajo investigativo se realizó en la empresa AMERIPRIV CIA. LTDA., tomando en cuenta solo al personal operativo de la ciudad de Quevedo que laboró con normalidad en la empresa hasta el mes de junio del 2016. El objetivo principal de esta investigación fue realizar una evaluación de riesgos psicosociales a los guardias de seguridad de AMERIPRIV. La investigación realizada es un estudio de tipo analítico no experimental, en dónde se utilizó el método del software CoPsoQ-istas21 que realiza el análisis para la evaluación de riesgos psicosociales por medio de un cuestionario psicosocial, instrumento que fue utilizado para realizar las mediciones a factores de riesgos psicosociales. Este método es una matriz de triple criterio de tres por tres de riesgos laborales, la misma que fue un apoyo fundamental para realizar este trabajo investigativo. El software examina veinte dimensiones de los factores de riesgo, los mismos que se dividen en distintos grupos evaluativos como son: las exigencias psicológicas en el trabajo, el conflicto trabajo-familia, el control sobre el trabajo, el apoyo social y calidad de liderazgo, la compensaciones del trabajo y el capital social; este análisis es una herramienta científica que demuestra la afección de las personas que realizan el trabajo de guardias de seguridad. Los datos que se obtuvieron en la evaluación se utilizaron como la principal referencia para realizar el análisis pertinente; concluyendo que el personal está expuesto con mayor frecuencia a los siguientes factores de riesgos psicosociales: previsibilidad, exigencias de esconder emociones, doble presencia, calidad de liderazgo, se recomienda un plan de intervención para corregir los factores que afecta con más incidencia a la salud de los trabajadores, con el propósito de mitigar la exposición a los mismos y así prevenir los daños tanto físico como psicológicos de los guardias de seguridad de la empresa.

**Palabras clave:** Enfermedades laborales; riesgos psicosociales; estrés laboral.

## ABSTRACT

The present research work was performed in the company AMERIPRIV CIA. LTA. Taking into consideration only the operating staff of Quevedo city which worked normally in the company until June 2016. The main objective of this investigation was to carry out an evaluation of psychosocial risks from AMERIPRIV security guards. The investigation performed is a study of type analytical, not experimental, in where it was used the software CoPsoQ-istas21 performing the analysis for the evaluation of risks psychosocial by applying a questionnaire psychosocial, instrument that was used to perform measurements of psychosocial risks factors. This method is an array of triple criterion three by three occupational risks, which was a fundamental support to enhance this research work. The software examines twenty dimensions of risk factors, which are divided into different evaluation groups such as: psychological demands at work, work-family conflict, control over work, social support and quality of leadership, the compensation of work and social capital. This analysis is a scientific tool that shows the condition of the people who are doing the work of security guards. The data obtained in the evaluation was used as the main reference for the relevant analysis; concluding that staff are exposed more frequently to the following psychosocial risks factors: predictability, requirements of hiding emotions, double presence, quality of leadership, recommended a plan of action to correct the factors that affect the health of workers, in order to mitigate the exposure to them and thus prevent both physical and psychological damage from the company's security guards with more impact.

**Key words:** Disease labor; psychosocial risks; work-related stress.

## ÍNDICE

<i>DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS</i> .....	<i>ii</i>
<i>CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</i> .....	<i>iii</i>
<i>CERTIFICACIÓN</i> .....	<i>iii</i>
<i>CERTIFICADO DEL REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO</i> .....	<i>iv</i>
<i>CERTIFICACIÓN DE REDACCIÓN</i> .....	<i>v</i>
<i>CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN DE ABSTRACT</i> .....	<i>vi</i>
<i>CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</i> .....	<i>vii</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i> .....	<i>viii</i>
<i>DEDICATORIA</i> .....	<i>ix</i>
<i>RESUMEN</i> .....	<i>xi</i>
<i>ABSTRACT</i> .....	<i>xii</i>
<i>ÍNDICE DE TABLAS</i> .....	<i>xviii</i>
<i>ÍNDICE DE GRÁFICOS</i> .....	<i>xx</i>
<i>ÍNDICE DE ANEXOS</i> .....	<i>xx</i>
<i>CÓDIGO DUBLIN</i> .....	<i>xxi</i>
<i>INTRODUCCIÓN</i> .....	<i>1</i>

### CAPÍTULO I

#### CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

<i>1.1 Problema de investigación</i> .....	<i>3</i>
<i>1.1.1 Planteamiento del problema</i> .....	<i>3</i>
<i>1.1.2 Formulación del problema</i> .....	<i>5</i>
<i>1.1.3 Sistematización del problema</i> .....	<i>5</i>
<i>1.2 Objetivos</i> .....	<i>6</i>
<i>1.2.1 Objetivo General</i> .....	<i>6</i>
<i>1.2.2 Objetivos Específicos</i> .....	<i>6</i>
<i>1.3 Justificación</i> .....	<i>7</i>

### CAPÍTULO II

#### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

<i>2.1 Marco conceptual</i> .....	<i>16</i>
<i>2.1.1 Factores psicosociales en el trabajo</i> .....	<i>16</i>
<i>2.1.2 Seguridad del trabajo</i> .....	<i>16</i>
<i>2.1.3 Higiene del trabajo</i> .....	<i>17</i>

2.1.4	<i>Psicosociología</i> .....	17
2.1.5	<i>Prevención</i> .....	17
2.1.6	<i>Peligro</i> .....	17
2.1.7	<i>Riesgo</i> .....	17
2.1.8	<i>Técnico de enfermedad profesional</i> .....	17
2.1.9	<i>Concepto legal de enfermedad profesional</i> .....	17
2.1.10	<i>Salud</i> .....	18
2.1.11	<i>Las dimensiones psicosociales</i> .....	18
2.1.12	<i>Exigencias psicológicas del trabajo</i> .....	19
2.1.12.1	<i>Exigencias psicológicas cuantitativas</i> .....	19
2.1.12.2	<i>Ritmo de trabajo</i> .....	20
2.1.12.3	<i>Exigencias de esconder emociones</i> .....	20
2.1.12.4	<i>Exigencias psicológicas emocionales</i> .....	20
2.1.13	<i>Conflicto trabajo-familia</i> .....	20
2.1.13.1	<i>Doble presencia</i> .....	21
2.1.13.2	<i>Control sobre el trabajo</i> .....	21
2.1.13.3	<i>Influencia</i> .....	21
2.1.13.4	<i>Posibilidades de desarrollo</i> .....	21
2.1.14	<i>Apoyo social y calidad de liderazgo</i> .....	22
2.1.14.1	<i>Apoyo social de superiores</i> .....	22
2.1.14.2	<i>Calidad de liderazgo</i> .....	22
2.1.14.3	<i>Sentimiento de grupo</i> .....	22
2.1.14.4	<i>Previsibilidad</i> .....	23
2.1.14.5	<i>Claridad de rol</i> .....	23
2.1.14.6	<i>Conflicto de rol</i> .....	23
2.1.15	<i>Compensaciones del trabajo</i> .....	23
2.1.15.1	<i>Reconocimiento</i> .....	24
2.1.15.2	<i>Inseguridad sobre el empleo</i> .....	24
2.1.15.3	<i>Inseguridad sobre las condiciones de trabajo</i> .....	24
2.1.16	<i>Capital social</i> .....	24
2.1.16.1	<i>Justicia</i> .....	25
2.1.16.2	<i>Confianza vertical</i> .....	25
2.2	<i>Marco Referencial</i> .....	25

2.3	<i>Fundación de AMERIPRIV</i> .....	27
2.3.1	<i>Objetivo de la empresa</i> .....	29
2.3.2	<i>Estructura organizacional de la Empresa</i> .....	29
2.4	<i>Identificación de factores de riesgo</i> .....	30
2.5	<i>Normativa Ecuatoriana de Seguridad y Salud en el Trabajo (NESST)</i> .....	40
2.5.1	<i>Constitución de la República del Ecuador (CRE)</i> .....	40
2.5.2	<i>Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo</i> ..	40
2.5.3	<i>Código del trabajo</i> .....	41
2.5.3.1	<i>Título IV de los riesgos del trabajo</i> .....	41
2.5.4	<i>Decreto Ejecutivo 2393</i> .....	41

### *CAPÍTULO III*

#### *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*

3.1	<i>Metodología teórica</i> .....	44
3.1.1	<i>Localización</i> .....	44
3.1.2	<i>Tipo de investigación</i> .....	44
3.1.2.1	<i>Investigación de campo</i> .....	44
3.1.2.3	<i>Investigación bibliográfica</i> .....	45
3.1.2.4	<i>Investigación descriptiva</i> .....	45
3.2	<i>Metodología Técnica</i> .....	46
3.2.1	<i>Métodos de investigación</i> .....	46
3.2.1.1	<i>Método Analítico</i> .....	46
3.3	<i>Fuentes de recopilación de información</i> .....	48
3.4	<i>Diseño de la investigación</i> .....	48
3.5	<i>Instrumentos de la investigación</i> .....	48
3.6	<i>Tratamientos de los datos</i> .....	48
3.7	<i>Recursos humanos y materiales</i> .....	49

*CAPÍTULO IV*  
*RESULTADOS Y DISCUSIÓN*

4.1	<i>Análisis de los factores de riesgos psicosociales que afectan el entorno laboral de los guardias de seguridad</i> .....	51
4.1.1	<i>Informe preliminar para la evaluación de riesgos psicosociales emitido por el método del software CoPsoQ-istas21 versión 2</i> .....	51
4.1.1.1	<i>Tasa de respuestas</i> .....	51
4.1.1.2	<i>Condiciones de trabajo</i> .....	51
4.1.1.3	<i>Prevalencia de la exposición</i> .....	51
4.1.1.3.1	<i>Exposiciones</i> .....	52
4.1.1.3.2	<i>Localización de las exposiciones</i> .....	55
4.1.2	<i>Determinación de la influencia de los factores de riesgos psicosociales que afectan a los guardias de seguridad</i> .....	56
4.1.2.1	<i>Exposición dimensión a dimensión</i> .....	56
4.1.2.1.1	<i>Ritmo de trabajo</i> .....	57
4.1.2.1.2	<i>Previsibilidad</i> .....	58
4.1.2.1.3	<i>Exigencias de esconder emociones</i> .....	59
4.1.2.1.4	<i>Doble presencia</i> .....	61
4.1.2.1.5	<i>Calidad de liderazgo</i> .....	62
4.1.2.1.6	<i>Inseguridad sobre las condiciones de trabajo</i> .....	64
4.1.2.1.7	<i>Exigencias emocionales</i> .....	65
4.1.2.1.8	<i>Apoyo social de superiores</i> .....	66
4.1.2.1.9	<i>Conflicto de rol</i> .....	67
4.1.2.1.10	<i>Inseguridad sobre el empleo</i> .....	69
4.1.2.1.11	<i>Claridad de rol</i> .....	70
4.1.2.1.12	<i>Influencia</i> .....	71
4.1.2.1.13	<i>Apoyo social de compañeros</i> .....	72
4.1.2.1.14	<i>Justicia</i> .....	73
4.1.2.1.15	<i>Exigencias cuantitativas</i> .....	74
4.1.2.1.16	<i>Posibilidades de desarrollo</i> .....	76
4.1.2.1.17	<i>Sentido del trabajo</i> .....	77
4.1.2.1.18	<i>Reconocimiento</i> .....	78
4.1.2.1.19	<i>Sentimiento de grupo</i> .....	79
4.1.2.1.20	<i>Confianza vertical</i> .....	80

4.2	<i>Discusión</i> .....	82
4.3	<i>Propuesta del plan de intervención para la prevención de riesgos psicosociales en la empresa privada de guardias de seguridad AMERIPRIV CIA LTDA.</i> .....	84
4.3.1	<i>Introducción</i> .....	84
4.3.2	<i>Objetivo</i> .....	85
4.3.3	<i>Plan de trabajo</i> .....	85
4.3.3.1	<i>Planificación de actividades</i> .....	86
4.3.3.2	<i>Relación Costo - Beneficio</i> .....	92

## *CAPÍTULO V*

### *CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES*

5.1	<i>Conclusiones</i> .....	96
5.2	<i>Recomendaciones</i> .....	97

## *CAPÍTULO VI*

### *BIBLIOGRAFÍA*

6.1	<i>Bibliografía y Linkografía</i> .....	99
-----	---	----

## *CAPÍTULO VII*

### *ANEXOS*

	<i>Anexo 1: Cuestionario de preguntas realizadas a los guardias de seguridad AMERIPRIV CIA. LTDA. Quevedo</i> .....	103
	<i>Anexo 2: Encuestas al personal operativo de AMERIPRIV CIA. LTDA. Quevedo</i> ..	11212

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1 :</b> Delimitación del estudio .....	8
<b>Tabla 2</b> Clasificación de las causas y de las conductas de los riesgos psicosociales ...	14
<b>Tabla 3</b> Dimensiones de riesgos psicosociales .....	19
<b>Tabla 4:</b> Probabilidad.....	32
<b>Tabla 5:</b> Estimación De Las Consecuencias y conceptos .....	32
<b>Tabla 6:</b> Matriz de estimación del riesgo.....	32
<b>Tabla 7:</b> Valoración y nivel de acción .....	33
<b>Tabla 8:</b> Matriz de riesgos laborales por puesto de trabajo.....	34
<b>Tabla 9:</b> Tasa de respuesta por unidad de análisis .....	51
<b>Tabla 10:</b> Exposiciones en AMERIPRIV CIA. LTDA. ordenadas en función del porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud (rojo)..	52
<b>Tabla 11:</b> Localización de las exposiciones en AMERIPRIV CIA. LTDA. ....	55
<b>Tabla 12:</b> Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Ritmo de trabajo.....	57
<b>Tabla 13:</b> Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Previsibilidad .....	58
<b>Tabla 14:</b> Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Exigencias de esconder emociones .....	60
<b>Tabla 15:</b> Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Doble presencia.....	62
<b>Tabla 16:</b> Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Calidad de liderazgo .....	63
<b>Tabla 17:</b> Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.....	64
<b>Tabla 18:</b> Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Exigencias emocionales.....	66
<b>Tabla 19:</b> Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Apoyo social de superiores.....	67
<b>Tabla 20:</b> Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Conflicto de rol.....	68
<b>Tabla 21:</b> Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Inseguridad sobre el empleo.....	69
<b>Tabla 22:</b> Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Claridad de rol .....	70
<b>Tabla 23:</b> Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Influencia.....	72
<b>Tabla 24:</b> Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Apoyo social de compañeros .....	73
<b>Tabla 25:</b> Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Justicia.....	74
<b>Tabla 26:</b> Trabajo doméstico-familiar .....	75
<b>Tabla 27:</b> Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Posibilidades de desarrollo.....	77

<b>Tabla 28:</b> Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Sentido del trabajo .....	78
<b>Tabla 29:</b> Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Reconocimiento .....	79
<b>Tabla 30:</b> Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Sentimiento de grupo.....	80
<b>Tabla 31:</b> Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Confianza vertical .....	81
<b>Tabla 32:</b> Propuesta para la dimensión de ritmo de trabajo.....	86
<b>Tabla 33:</b> Propuesta para la dimensión previsibilidad.....	87
<b>Tabla 34:</b> Propuesta para la dimensión exigencia de esconder emociones .....	88
<b>Tabla 35:</b> Propuesta para la dimensión doble presencia .....	89
<b>Tabla 36:</b> Propuesta para la dimensión calidad de liderazgo.....	90
<b>Tabla 37:</b> Cronograma de ejecución para el año 2017 .....	91
<b>Tabla 38:</b> Costo actual por riesgos psicosociales .....	93
<b>Tabla 39:</b> Beneficio de la Propuesta.....	93
<b>Tabla 40:</b> Beneficio-Costo .....	94

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1: Efectos de los factores de riesgos psicosociales sobre la salud.....</i>	<i>14</i>
<i>Gráfico 2: Fases para la evaluación de los riesgos psicosociales .....</i>	<i>15</i>
<i>Gráfico 3: Los factores psicosociales en el trabajo.....</i>	<i>16</i>
<i>Gráfico 4: Organigrama de la empresa.....</i>	<i>29</i>
<i>Gráfico 5: Proceso para evaluación de riesgos.....</i>	<i>30</i>
<i>Gráfico 6: Exposición psicosociales en AMERIPRIV CIA.LTA. ....</i>	<i>54</i>
<i>Gráfico 7: Ritmo de trabajo .....</i>	<i>57</i>
<i>Gráfico 8: Previsibilidad .....</i>	<i>59</i>
<i>Gráfico 9: Exigencias de esconder emociones .....</i>	<i>61</i>
<i>Gráfico 10: Doble presencia.....</i>	<i>62</i>
<i>Gráfico 11: Calidad de liderazgo .....</i>	<i>63</i>
<i>Gráfico 12: Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.....</i>	<i>65</i>
<i>Gráfico 13: Exigencias emocionales.....</i>	<i>66</i>
<i>Gráfico 14: Apoyo social de superiores.....</i>	<i>67</i>
<i>Gráfico 15: Conflicto de rol.....</i>	<i>68</i>
<i>Gráfico 16: Inseguridad sobre el empleo.....</i>	<i>69</i>
<i>Gráfico 17: Claridad de rol .....</i>	<i>71</i>
<i>Gráfico 18: Influencia.....</i>	<i>72</i>
<i>Gráfico 19: Poyo social de compañeros .....</i>	<i>73</i>
<i>Gráfico 20: Justicia.....</i>	<i>74</i>
<i>Gráfico 21: Exigencias cuantitativas.....</i>	<i>76</i>
<i>Gráfico 22: Posibilidades de desarrollo .....</i>	<i>77</i>
<i>Gráfico 23: Sentido del trabajo .....</i>	<i>78</i>
<i>Gráfico 24: Reconocimiento .....</i>	<i>79</i>
<i>Gráfico 25: Sentimiento de grupo .....</i>	<i>80</i>
<i>Gráfico 26: Confianza vertical .....</i>	<i>81</i>

## ÍNDICE DE ANEXOS

<i>Anexo 1: Cuestionario de preguntas realizadas a los guardias de seguridad AMERIPRIV CIA. LTDA. Quevedo .....</i>	<i>103</i>
<i>Anexo 2: Encuestas al personal operativo de AMERIPRIV CIA. LTDA. Quevedo.....</i>	<i>112</i>

## CÓDIGO DUBLIN

Título:	Evaluación de riesgos psicosociales a los guardias de seguridad de la empresa AMERIPRIV CIA. LTDA. Quevedo		
Autores:	Carranza Ramos Laura Katherine y Toala Plua Edwin Daniel		
Palabras clave:	Enfermedades laborales	riesgos psicosociales	estrés laboral
Fecha de publicación:			
Editorial:			
Resumen:	<p>El presente trabajo investigativo se realizó en la empresa AMERIPRIV CIA. LTDA., tomando en cuenta solo al personal operativo de la ciudad de la ciudad de Quevedo que laboró con normalidad en la empresa hasta el mes de junio del 2016. El objetivo principal de esta investigación fue realizar una evaluación de riesgos psicosociales a los guardias de seguridad de AMERIPRIV. La investigación realizada es un estudio de tipo analítico no experimental, en dónde se utilizó el método del software CoPsoQ-istas21 que realiza el análisis para la evaluación de riesgos psicosociales por medio de un cuestionario psicosocial, instrumento que fue utilizado para realizar las mediciones a factores de riesgos psicosociales. Este método es una matriz de triple criterio de tres por tres de riesgos laborales, la misma que fue un apoyo fundamental para realizar este trabajo investigativo. El software examina veinte dimensiones de los factores de riesgo, los mismos que se dividen en distintos grupos evaluativos como son: las exigencias psicológicas en el trabajo, el conflicto trabajo-familia, el control sobre el trabajo, el apoyo social y calidad de liderazgo, la compensaciones del trabajo y el capital social; este análisis es una herramienta científica que demuestra la afección de las personas que realizan el trabajo de guardias de seguridad. Los datos que se obtuvieron en la evaluación se utilizaron como la principal referencia para realizar el análisis pertinente; concluyendo que el personal está expuesto con mayor frecuencia a los siguientes factores de riesgos psicosociales: previsibilidad, exigencias de esconder emociones, doble presencia, calidad de liderazgo, se recomienda un plan de intervención para corregir los factores que afecta con más incidencia a la salud de los trabajadores, con el propósito de mitigar la exposición a los mismos y así prevenir los daños tanto físico como psicológicos de los guardias de seguridad.</p>		
Descripción:	126 hojas : dimensiones, 29 x 21 cm + CD-ROM 6162		
URI:			

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad existen más de 450 millones de personas con trastornos psicosociales en el mundo, estos trastornos suelen causar algún tipo de discapacidad, se estima que aproximadamente el 25% de la población va a sufrir problemas psicosociales a lo largo de su vida. Aquellos trastornos depresivos y ansiosos, con frecuencia se presentan en cuadros mixtos, estos son los problemas psicosociales más comunes de la población en general, una importante proporción es causada o empeorada por los términos y condiciones de trabajo [1].

La salud psicosocial es esencial e indispensable del componente de salud en general, y está directamente relacionada con el bienestar personal, familiar y comunitario, aunque muchas veces suele ser subestimada frente a la salud física, es importante tomar en cuenta que los trastornos psicosociales y neurológicos representan el 22% de la carga total de enfermedades en Latinoamérica [2].

En Ecuador los factores de riesgos psicosociales son, por un lado las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, y por otro lado las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo, que a través de percepciones y experiencias, pueden influir en su salud, rendimiento y en la satisfacción con su trabajo. Además, se considera que los trabajadores en general están expuestos a sufrir daños en su salud, debido a las condiciones inadecuadas de trabajo, a esto se suman los factores individuales externos a las áreas de trabajo que también están expuestas a diario.

En la ciudad de Quevedo las instituciones de trabajo no toman en cuenta que los factores psicosociales hacen referencia a toda situación que experimenta la persona en su relación con el medio organizacional y social que pueden afectar potencialmente el bienestar y la salud, tanto física, psíquica o social de los trabajadores. Los factores psicosociales del trabajo son inherentes al hecho de trabajar; por lo que pueden convertirse en riesgosos para la salud, por esta razón deben ser identificados, medidos y controlados a la brevedad posible.

## **CAPÍTULO I**

### **CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Problema de investigación**

### **1.1.1 Planteamiento del problema**

Los factores de riesgos psicosociales presentan mayor exposición a nivel laboral en el ámbito empresarial mundial, siempre se pasan por alto causando daños a la salud de los trabajadores, en la empresa de seguridad privada AMARIPRIV CIA. LTDA. Quevedo los guardias de seguridad están expuestos a daños físicos, psicológicos como insatisfacción laboral “absentismo, estrés laboral, agotamiento, desmotivación, desidia, desinterés, apatía, mobbing, aislamiento físico, fatiga, insomnio, envejecimiento prematuro, arrugas, pérdida de potencia física, síndrome de burnout, estar infeliz, aburrido” produciendo una disminución de la calidad personal, deserción por voluntad propia o involuntaria, incomodidad en las labores diarias.

Los riesgos psicosociales proyectan toda una serie de trastornos en los guardias de seguridad privada como el estrés postraumático, disminución de la auto estima, ansiedad, depresión, apatía, irritabilidad y trastornos de la memoria así como del sueño, generada por horarios irregulares (horarios por turnos, nocturnos, de fin de semana) atención a familiares en situación de dependencia o hijos menores.

Los factores de riesgos psicosociales presentan menos actividad preventiva que otros tipos de riesgos, en la actualidad no existen límites de exposición de acuerdo a la dosis del tiempo de trabajo con esta problemática localizada se procurara mitigar estas exposiciones aplicando el cuestionario generado por el software CoPsoQ-istas21 (versión 2).

### **Diagnóstico**

Cuando los factores personales y las condiciones laborales están en equilibrio el trabajo crea confianza en sí mismo y sentimientos de superioridad, aumentando la motivación, la capacidad, satisfacción en el trabajo y mejora la salud. En cambio si hay un desequilibrio los efectos pueden ser variados, de la insatisfacción en el trabajo pueden surgir efectos psicológicos, reacciones de comportamiento, consecuencias psicofisiológicas e incluso incidentes y accidentes en el trabajo. Cabe recalcar que los efectos psicológicos de la conducta y las consecuencias psicofisiológicas es lo que se

denomina un estado de estrés. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) los trastornos del trabajo se clasifican en:

- **Comportamientos activos:** enfrentamientos con jefes y superiores, retrasos, quejas, huelgas.
- **Comportamientos pasivos:** absentismo, resignación, apatía hacia la calidad del trabajo, el alcohol o el tabaco, no tener ganas de estar con nadie, sentirse agobiado, falta de participación, infelicidad, no poder dormir bien, abusar de la comida.

Estudios demuestran que existe una relación entre los factores psicosociales y una serie de estados psicológicos y trastornos funcionales físicos, estos trastornos pueden acompañarse de perturbación de las funciones cognitivas como atención, memoria, pensamiento, concentración, entre otras.

### **Pronóstico**

Estos factores de riesgos psicosociales con el pasar de los años podrían causar severos daños psicológicos a los guardias de seguridad, afectando tanto a la vida familiar, personal, social y laboral, colaborando con la aparición de trastornos emocionales como sentimientos de inseguridad, ansiedad, miedo, fobias, apatía, depresión, entre otras.

### **1.1.2 Formulación del problema**

¿Cómo afectan los riesgos psicosociales a los guardias de seguridad de la Empresa AMERIPRIV CIA. LTDA. Quevedo?

### **1.1.3 Sistematización del problema**

Esta investigación se enfoca en evaluar los riesgos psicosociales de los guardias de seguridad que laboran en la empresa AMERIPRIV CIA. LTDA. Quevedo.

¿Cómo influyen los riesgos psicosociales en el cumplimiento de las tareas laborales de los guardias de seguridad de la Empresa AMERIPRIV CIA. LTDA. Quevedo?

¿Por qué los riesgos psicosociales afectan a los trabajadores de la Empresa AMERIPRIV CIA. LTDA. Quevedo?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo General**

Evaluar los riesgos psicosociales a los guardias de seguridad de la empresa AMERIPRIV CIA. LTDA. Quevedo.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Analizar los factores de riesgo psicosocial que afecta el entorno laboral de los guardias de seguridad utilizando el método del software CoPsoQ-istas 21 versión 2.
- Determinar la influencia de los factores de riesgos psicosociales en la salud de los guardias de seguridad mediante los resultados obtenido por el método del software CoPsoQ-istas 21 versión 2.
- Realizar una propuesta de un plan de intervención psicosocial a la Empresa AMERIPRIV CIA. LTDA. Quevedo.

### **1.3 Justificación**

La Seguridad Industrial y Salud Ocupacional es una dimensión de calidad, la falta de ella acarrea problemas fisiológicos, psicológicos e interpersonales en los guardias de seguridad, de ahí la importancia de la reflexión sobre la magnitud que tiene la evaluación de riesgos psicosociales, para prevenir su ocurrencia y proteger a los guardias con acciones que garanticen su seguridad psicosocial.

Los factores de riesgos psicosociales son algunos de los problemas de mayor repercusión en el campo laboral, produciendo ausentismo por enfermedad, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, lo que altera la productividad, la prestación de servicios y su calidad; además genera altos costos y alteraciones en la calidad de vida de los guardias de seguridad. Dentro del ambiente de trabajo los guardias de seguridad interactúan con diferentes situaciones laborales que pueden afectarlo tanto positiva como negativamente. Por esto se dice que el trabajo puede convertirse en un instrumento de salud o de enfermedad para la persona, la empresa y la sociedad.

Hay que tomar en cuenta que el trabajo por turno se ha convertido en una de las cuestiones laborales que más diferencias y problemas generan en las empresas. Dicho trabajador es aquel que presta sus servicios en horas diferentes, en un período determinado de días o de semanas. Es una forma de organización del trabajo en equipo, por la cual el trabajador ocupa continuamente el mismo puesto de trabajo, según un ritmo continuo o discontinuo, realizándose necesariamente de forma rotativa por los componentes del grupo laboral. Hay sectores como por ejemplo el sector de los guardias de seguridad, donde estos turnos de trabajo son muy prolongados o irregulares, llegando a afectar tanto la salud como la vida del trabajador.

El presente trabajo de investigación permitirá detectar las dimensiones más desfavorables de los riesgos psicosociales que afectan a los aspectos del puesto y entorno laboral como las funciones laborales, el clima del lugar de trabajo y las relaciones interpersonales, para que la empresa pueda hacer los ajustes y cambios necesarios asegurando mejores condiciones de trabajo a los guardias de seguridad.

## 1.4 Delimitación del estudio

**Tabla 1** : Delimitación del estudio

<b>a) Objeto de estudio</b>	Evaluación de riesgos psicosociales a guardias de seguridad
<b>b) Campo de acción</b>	Riesgo Psicosocial
<b>c) Área</b>	Salud Ocupacional
<b>d) Aspecto</b>	Fatiga laboral
<b>e) Sub-aspecto</b>	Calidad del desenvolvimiento laboral
<b>f) Delimitación poblacional</b>	El universo
<b>g) Delimitación espacial</b>	Guardias que laboran en Quevedo actualmente, para la empresa AMERIPRIV
<b>h) Delimitación temporal</b>	1 año (enero 2017 - diciembre 2017)
<b>i) Unidades de observación</b>	Universidad Técnica Estatal de Quevedo y AMERIPRIV CIA. LTDA. Quevedo

## **CAPÍTULO II**

# **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN**

Durante las últimas décadas los riesgos de carácter psicosocial han recibido más atención en la legislación y las políticas de prevención de riesgos y seguridad en el trabajo. La obligación de evitar que esos riesgos se ha establecido claramente en la Directiva Marco 89 / 391 del Consejo Europeo y en la legislación que se ha derivado de ella. De forma específica, se establece en la Directiva la obligación del empleador de garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo [3].

### **Comportamientos de los riesgos psicosociales**

El simple repaso de las noticias de la prensa diaria nos permite leer, cada vez con mayor frecuencia, encabezados como:

El 58% de las empresas en todo el mundo han aumentado el nivel de estrés en los dos últimos años.

Más del 89% de los empresarios no se sienten motivados.

Un 63% de la población encuestada dijo que el mal funcionamiento del ordenador les genera estrés.

Los grandes cambios demográficos, tecnológicos y económicos que se produjeron en las últimas décadas han ocasionado profundas transformaciones para los trabajadores, como las empresas que han generado la aparición de los riesgos relacionados con la salud mental. De hecho, el estrés, el acoso o malestar psicológico que sufren muchos trabajadores dependen de una mala organización del trabajo y no de un problema individual, de personalidad o que responda a circunstancias personales o familiares específicas de cada trabajador [4].

El aprobado legal existente en el Ecuador para el control de las empresas de vigilancia, hace que la presencia de riesgos de tipo psicosocial tenga una incidencia importante dentro de estas organizaciones. Este trabajo tiene como objetivo determinar mediante la aplicación de una evaluación científica de la empresa SEPRONAC LTDA., la diagnosis de ciertos factores que empíricamente se consideran como presentes dentro de este sector. Para este estudio se utilizó el método del Instituto Navarro de salud laboral en España. Para obtener resultados más precisos y entender ese principal problema psicosocial dentro del objeto de estudio es el área operacional, compuesto en su mayoría

por personal de seguridad, se aplicó el cuestionario a personal operativo que corresponde al 95% de la plantilla total de la organización. La muestra utilizada para este estudio fue de 189 personas, correspondiente al 30% de la plantilla total. En el cuestionario fueron evaluados cuatro factores de riesgo psicosocial, participación, implicación, y responsabilidad; formación, información y comunicación; gestión del tiempo; conexión de grupo; y tres preguntas que evalúan la existencia de acoso psicológico en el trabajo. Después de los resultados cuantitativos encontrados son recomendaciones propuestas y a su vez iniciar algunas acciones aisladas para atender las condiciones preocupantes inmediatamente. Cabe señalar que este trabajo no constituye una intervención completa y profunda en la empresa de los riesgos psicosociales de SEPRONAC LTDA. [5].

### **Seguridad y salud en el trabajo (SST)**

Condiciones y factores que afectan o pueden afectar la salud y la seguridad de empleados u otros trabajadores (incluyendo trabajadores temporales y personal de contrato), visitantes o cualquier otra persona en el lugar de trabajo [6].

La seguridad en el trabajo es una técnica no médica de prevención de riesgos laborales, que tiene como objetivo luchar contra los accidentes en el trabajo [7].

La noción de "prevención" conduce a la preparación, precaución o disposición para evitar un riesgo, es decir, que se asocia a la idea "prever", de saber de antemano un daño y por lo tanto, se puede anticipar que se produzca [8].

### **Los factores psicosociales**

Se puede definir factores psicosociales como aquellas condiciones presentes en el trabajo, relacionado con la organización, el contenido y la realización de la obra que pueda afectar el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores en cuanto al desarrollo de la obra así como el negocio de productividad [4].

Los factores psicosociales en las organizaciones se refieren a una articulación muy alta de aspectos relacionados con la gestión y organización de los trabajos que pueden tener diferentes objetivos como son la mejora de la salud laboral, la eficiencia del rendimiento en el trabajo, el clima y el trabajo de satisfacción [9].

Ciertos factores, como estrés, ansiedad, hostilidad, ira, depresión y falta de autonomía en el puesto de trabajo, es tener asociados a la isquemia de la enfermedad del corazón [10].

### **Tipos de riesgos psicosociales**

Los riesgos psicosociales se definen como la posibilidad de que un colaborador sufra un daño determinado procedente del trabajo y más exactamente de factores de riesgo psicosociales [11].

### **Concepto de estrés**

El estrés se define como una sensación de estrés físico como psicológico, que puede ocurrir en situaciones que son difíciles o inmanejables, por lo tanto las personas perciben diferentes situaciones como estresantes, dependiendo de los diferentes factores como la edad o el nivel socio-cultural [12].

"El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder lidiar con la situación" [13].

### **Síndrome de burnout**

Burnout es un síndrome que involucra a "agotamiento emocional", "despersonalización" y "baja realización personal" y que puede suceder a las personas que se dedican a cuidadores de cualquier tipo [14].

Síndrome de Burnout es un proceso, que se presenta como resultado de estrés laboral crónico y que está influenciado por variables individuales, sociales y organizacionales [15].

### **Mobbing**

Es el comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado/a es objeto de extrema violencia psicológica de

modo sistemático y durante mucho tiempo sea cual sea la forma de expresión de las situaciones del acoso [16].

En el trabajo, el mobbing señala el continuo y deliberado maltrato verbal y moral que recibe un trabajador de otro u otros que se comportan cruelmente con vistas a lograr la destrucción psicológica o aniquilación y obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos [17].

### **Fatiga profesional**

La fatiga profesional consiste en un agotamiento de la persona, tanto física como mental, que tiene su origen en hacer una tarea continua sin completar un descanso compensatorio adecuado al esfuerzo [18].

### **Iniciativa / autonomía**

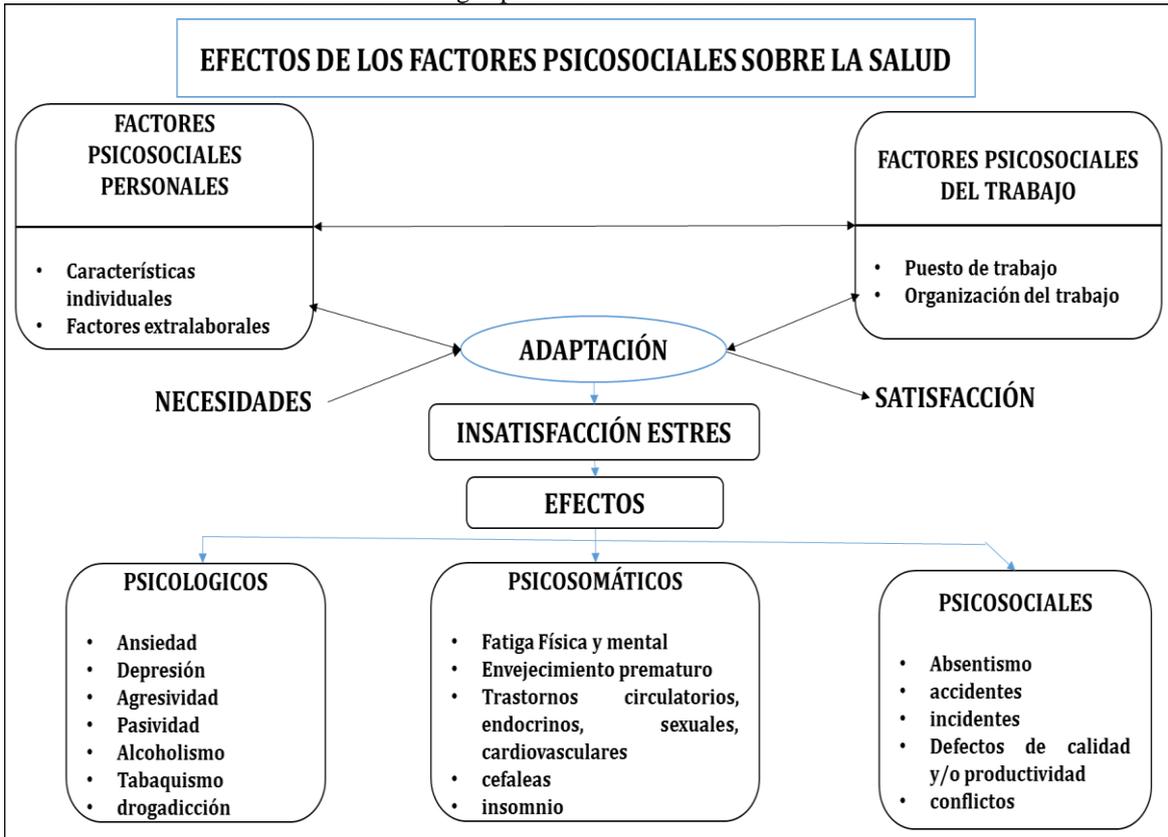
Consiste en la posibilidad de que el trabajador tiene que organizar su trabajo, regular su ritmo, determinar cómo hacerlo y corregir las anomalías que se presentan, etc., lo que constituye un importante factor de satisfacción [19].

Por el contrario, la falta de autonomía, que puede llegar a cancelar cualquier tipo de iniciativa, puede tener efectos negativos en el trabajador y ser causa de insatisfacción, pérdida de motivación, pasividad, empobrecimiento de las capacidades y en algunos casos, dar lugar a ciertas patologías como la ansiedad o alteraciones psicopáticas [19].

### **Consecuencias de los factores psicosociales sobre la salud**

Los factores psicosociales estudiados dan lugar a la aparición de ciertos efectos que pueden causar múltiples y variado impacto en el trabajador causado por el ambiente de trabajo (características del puesto y organización del trabajo) que afecta a los trabajadores y las características personales de este (individuales y adicionales), que interactúan entre sí causa diferentes comportamientos. Expresando la medida de satisfacción de trabajo que necesita de las características de la obra para dar cabida a los deseos, las aspiraciones o las expectativas del trabajador [19].

**Gráfico 1:** Efectos de los factores de riesgos psicosociales sobre la salud



**Fuente:** [20]

**Elaborado:** Autores

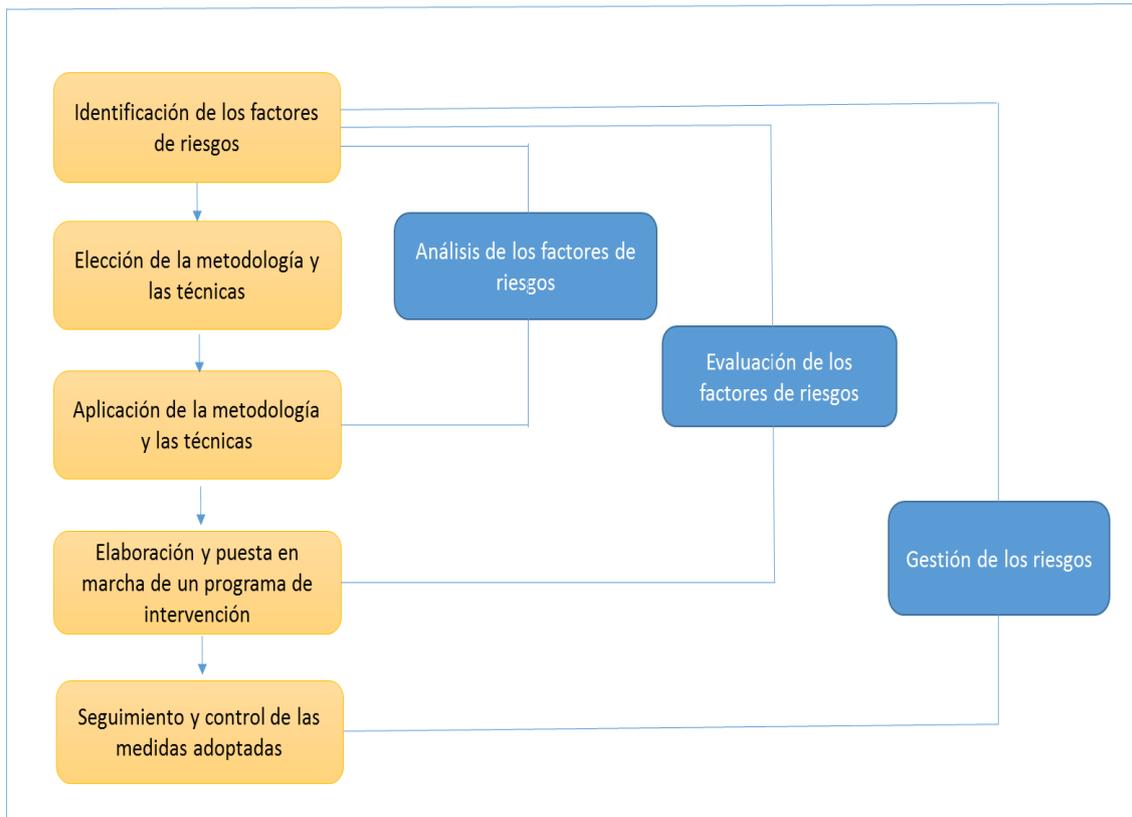
**Tabla 2** Clasificación de las causas y de las conductas de los riesgos psicosociales

<b>Causas</b>	<b>Conductas que pueden favorecer el riesgo psicosocial</b>
Exceso de exigencias psicológicas	Trabajar rápidamente o de forma irregular. Esconder nuestros sentimientos. Callarse la propia opinión. Tomar decisiones difíciles y de forma rápida y con alta responsabilidad.
Falta de influencia y de desarrollo	No tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas. No hay posibilidades para aplicar nuestras competencias y conocimientos. El trabajo carece de sentido y no es significativo. Dificultades de adaptar el horario a las necesidades familiares. No podemos decidir cuando se hace un descanso.
Falta de apoyo y de calidad de liderazgo	Trabajar aislado. No tener apoyo de los superiores y/o compañeros en la realización del trabajo tareas insuficientes definidas. Información inadecuada y a destiempo.
Escasas compensaciones	Falta de respeto personal. Inseguridad contractual. Cambios de puesto a servicio. Trato inequitativo. No se reconoce el trabajo bien hecho. Insuficiente retribución fija y variable. Asegurar los procesos de derecho.
Doble presencia	Dificultades de conciliar el trabajo doméstico y familiar con la actividad laboral remunerada.

**Fuente:** [21]

**Elaborado:** Autores

**Gráfico 2:** Fases para la evaluación de los riesgos psicosociales



**Fuente:** [22]

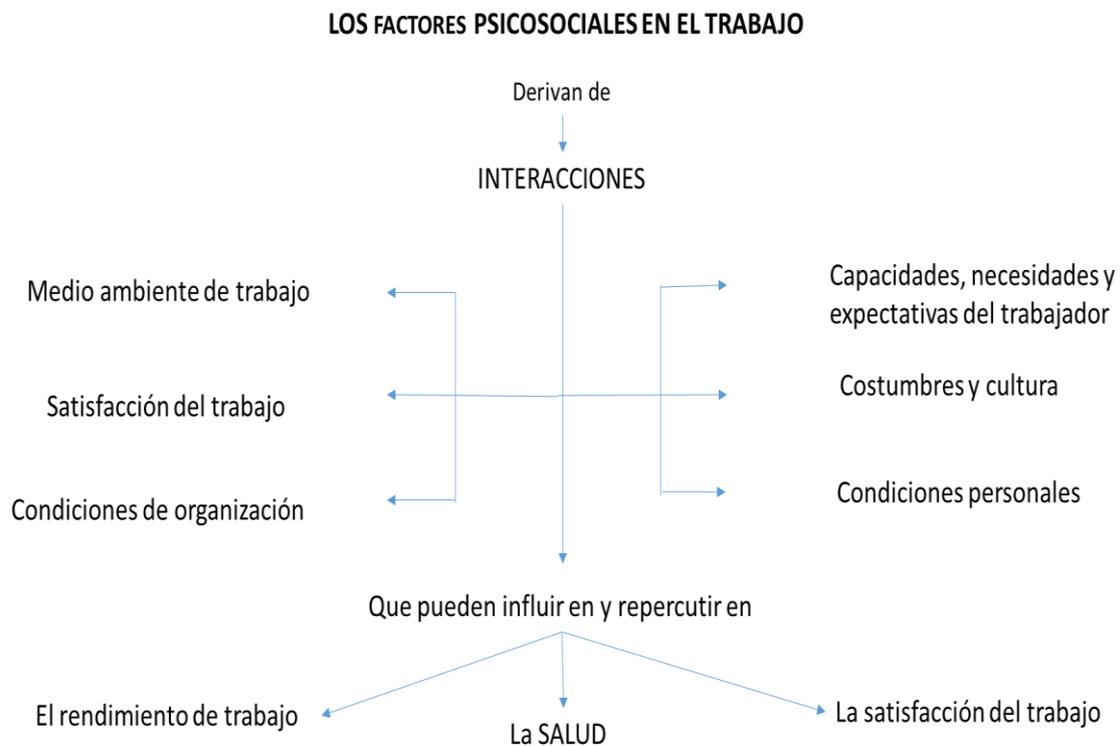
**Elaborado:** Autores

## 2.1 Marco conceptual

### 2.1.1 Factores psicosociales en el trabajo

Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, puesto que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y cubren muchos aspectos. Algunos de estos se refieren al trabajador individualmente, mientras que otros están vinculados a las condiciones y el medio ambiente de trabajo. Otros se refieren a las influencias económicas y sociales que influye fuera del lugar de trabajo pero que tienen un impacto en él [23].

**Gráfico 3:** Los factores psicosociales en el trabajo



**Fuente:** [23]

**Elaborado:** Autores

### 2.1.2 Seguridad del trabajo

Técnica de prevención de los accidentes de trabajo que funciona analizando y controlando los riesgos ocasionados por los factores mecánicos ambientales [19].

### **2.1.3 Higiene del trabajo**

Es la práctica de prevenir enfermedades profesionales que actúa identificando, cuantificando, valorando y corrigiendo los factores físicos, químicos y biológicos ambientales para relacionarlos con el poder de adaptación de los trabajadores expuestos a ellos [19].

### **2.1.4 Psicología**

Es la técnica de prevenir los problemas psicosociales (estrés, insatisfacción, agotamiento psíquico, etc.), que actúa sobre los factores psicológicos para humanizarlos [19].

### **2.1.5 Prevención**

Es el conjunto de actividades encaminadas a la conservación de la salud de las personas y de la integridad de los bienes en orden a evitar que se produzcan siniestros [19].

### **2.1.6 Peligro**

Fuente o situación con cabida de daño en términos de lesiones, daños a la propiedad, daños al medio ambiente o una mezcla de ambos [19].

### **2.1.7 Riesgo**

Combinación de la probabilidad de que ocurra un suceso o exposición peligrosa y la severidad de daño o deterioro de la salud que puede causar la exposición [6].

### **2.1.8 Técnico de enfermedad profesional**

La enfermedad profesional se compone del deterioro lento de la salud del trabajador, producido por una exposición continua en el tiempo a ciertos contaminantes presentes en el ambiente de trabajo. A diferencia de los accidentes, las enfermedades profesionales representan daño a la salud de los trabajadores tarda mucho tiempo en manifestarse [24].

### **2.1.9 Concepto legal de enfermedad profesional**

La Ley General de la Seguridad Social en su artículo 116 define la enfermedad profesional de la siguiente manera: “se entenderá por enfermedad profesional, la contrario como consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena, en las actividades que se especifiquen en el cuadro que se apruebe por las disposiciones de aplicación y desarrollo de esta ley, y que se esté provocada por la acción de los elementos o sustancias que en dicho cuadro se indiquen por cada enfermedad profesional [24].

### **2.1.10 Salud**

Salud es el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la falta de enfermedades o afecciones [25].

La salud es una parte esencial de la vida humana y la determina en gran medida la sociedad. Por eso aunque cada persona viva una salud y enfermedades según su herencia, constitución y funcionamiento, estas se presentan dinámicamente determinadas por la cultura, trabajo y consumo. Así que si la salud es un fenómeno de expresión individual, su génesis es puramente colectiva [26].

Salud ocupacional tiene como objetivo promover y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, prevenir todos los daños a la salud de éstos por sus condiciones de trabajo, protegerlos en su trabajo contra los riesgos para la salud y el lugar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas [21].

### **2.1.11 Las dimensiones psicosociales**

A continuación se despliegan las distintas dimensiones de riesgo psicosocial incluidas en el método CoPsoQ-istas<sup>21</sup>. Aunque todas y cada una de ellas constituye una entidad diferencial y operativamente medible, en su conjunto forman parte del mismo constructo psicosocial y son interdependiente en diversa medida y dependiendo de ellos realidades muy diferentes de la misma organización y las condiciones de trabajo, por lo que las veinte dimensiones se presenta una por una pero integradas en los grandes grupos mencionados anteriormente: exigencias psicológicas; conflicto trabajo-familia; control sobre el trabajo; apoyo social y calidad de liderazgo; compensación y el capital social y resumido en la tabla [13].

**Tabla 3** Dimensiones de riesgos psicosociales

Grandes grupos	Dimensiones psicológicas
Exigencias psicológicas en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigencias cuantitativas</li> <li>• Ritmo de trabajo</li> <li>• Exigencias emocionales</li> <li>• Exigencias de esconder emociones</li> </ul>
Conflicto trabajo-familia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doble presencia</li> </ul>
Control sobre el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Influencia</li> <li>• Posibilidad de desarrollo</li> <li>• Sentido de trabajo</li> </ul>
Apoyo social y calidad de liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo social de los compañeros</li> <li>• Apoyo social de los superiores</li> <li>• Calidad de liderazgo</li> <li>• Sentimiento de grupo</li> <li>• Previsibilidad</li> <li>• Claridad de rol</li> <li>• Conflicto de rol</li> </ul>
Compensaciones del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Inseguridad sobre el empleo</li> <li>• Inseguridad sobre las condiciones de trabajo</li> </ul>
Capital social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Justicia</li> <li>• Confianza vertical</li> </ul>

**Fuente:** Manual del método [13]

**Elaborado:** Autores

## 2.1.12 Exigencias psicológicas del trabajo

Las exigencias psicológicas tienen un doble aspecto, el cuantitativo y el tipo de tarea. Desde el punto de vista cuantitativo se refieren al volumen de trabajo en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Desde el punto de vista del tipo de tarea, las demandas psicológicas son diferentes en función de si se trabaja o no con y para personas, definiéndose las exigencias psicológicas de tipo emocional [13].

### 2.1.12.1 Exigencias psicológicas cuantitativas

Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos hacer en el tiempo asignado. Estrechamente se relacionan con el ritmo (que comparten origen en muchos casos) y con el tiempo de trabajo en su doble aspecto de cantidad y distribución. Tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición del tiempo o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial (por ejemplo, cuando la parte variable de un salario bajo es alta y requiere trabajo adicional) o con tecnología inadecuada, materiales o procesos (obligando a hacer más trabajo para compensar las deficiencias). Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada de trabajo [13].

### **2.1.12.2 Ritmo de trabajo**

Es la demanda psicológica que se refiere específicamente a la intensidad de la obra, que se relaciona con la cantidad y tiempo. Dada su estrecha relación con las demandas cuantitativas suelen compartir su mismo origen, aunque se debe tener en cuenta que el ritmo puede ser variable para la misma cantidad de trabajo o en diferentes situaciones a corto plazo (variaciones en la plantilla, solución de problemas de los equipos de trabajo, presión de los clientes) [13].

### **2.1.12.3 Exigencias de esconder emociones**

Son los requisitos para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de los usuarios o clientes, especialmente en los puestos de trabajo cuyas tareas centrales son prestar servicios a personas (salud, enseñanza, servicios sociales o de protección). En otros casos dichos requisitos también pueden tener que ver con la relación con superiores y compañeros de trabajo o proveedores fuera de la empresa [13].

### **2.1.12.4 Exigencias psicológicas emocionales**

Son las exigencias para no involucrarnos en su situación emocional (o gestionar la transferencia de sentimientos) que se deriva de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en aquellas ocupaciones en que es prestar servicios a personas y se pretende inducir cambios en ellas (por ejemplo: que siguen un tratamiento médico, adquieran una habilidad), y que puede comportar transferencia de sentimientos y emociones con estos [13].

En ocupaciones de servicio a las personas, su exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y es imposible de eliminar (no puede "borrar" a pacientes, alumnos...), por lo que requieren habilidades específicas que pueden y deben adquirir. Además, puede reducir el tiempo de exposición (horas, número de pacientes, etc.) [13].

## **2.1.13 Conflicto trabajo-familia**

La necesidad de respuesta a las demandas de los salarios del trabajo y del trabajo doméstico puede afectar negativamente a la salud y el bienestar. La realización de

trabajo remunerado y trabajo doméstico aumenta las demandas y horas de trabajo total (doble exposición o doble trabajo) y la necesidad de combinar ambos trabajos también plantea un conflicto de tiempos, puesto que ambos son parte de una misma realidad social, principalmente para las mujeres y presentan interferencias comunes en el tiempo y momentos que es necesario al mismo tiempo responder a las demandas de ambos espacios [13].

#### **2.1.13.1 Doble presencia**

Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del lugar de trabajo y domésticos - familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con la familia. En el lugar de trabajo tiene que ver con requisitos cuantitativos, administración, duración, extensión o modificación de la jornada laboral y también con el nivel de autonomía, por ejemplo, con horas o días laborables incompatibles con el cuidado trabajo o vida social [13].

#### **2.1.13.2 Control sobre el trabajo**

El control en el trabajo es central en relación con la salud y según Karasek, consiste en dos dimensiones: influencia (o autonomía) y desarrollo de habilidades. Un alto nivel de control en el trabajo constituye el objetivo base para el trabajo activo y el aprendizaje, que también es importante el sentido del trabajo [13].

#### **2.1.13.3 Influencia**

Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo en general y también particularmente en lo referente a las tareas a realizar (que) y en la forma de desarrollarlo (el cómo). Tiene que ver con la participación que cada trabajador y trabajadora tienen en las decisiones sobre estos aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano, es decir, con los métodos de trabajo empleados de la dirección y si éstos son participativos o no y permiten o limitan la autonomía. Puede guardar una alta relación con potencial de desarrollo [13].

#### **2.1.13.4 Posibilidades de desarrollo**

Se refieren a las oportunidades ofrecidas por la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos. Que tienen que hacer, sobre todo, con los niveles de complejidad y variedad de

tareas, siendo estandarizadas y repetitivas, el paradigma de la obra de la exposición nociva. Se refiere a los métodos de trabajo, producción y diseño del contenido del trabajo (rutinario, estandarizado o monótono en un extremo, más complejo y creativo en el otro) y con la influencia [13].

#### **2.1.14 Apoyo social y calidad de liderazgo**

El trabajo ofrece diversas posibilidades de relación entre las personas, y éstas se relacionan con la salud de diversas formas. El apoyo social representa el aspecto funcional de estas relaciones, mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional. Por otro lado, la existencia de jerarquías, compañeros de trabajo y superiores, añade otros aspectos de complejidad a estas relaciones. Además, el trabajo implica ejercer unos determinados roles, que pueden ser más o menos claros o pueden suponer algunas contradicciones, en un contexto de cambios que necesitamos poder prever, configurando un universo de intercambios instrumentales y emocionales entre las personas en la organización [13].

##### **2.1.14.1 Apoyo social de superiores**

Es recibir la ayuda necesaria, y cuando se necesita, por parte de los superiores para realizar bien el trabajo. La falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o área que gestiona. También se relaciona con la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello [13].

##### **2.1.14.2 Calidad de liderazgo**

Se refiere a las características que tiene la gestión de los equipos humanos que les ha hecho controles de inmediato. Esta dimensión está muy conectada con la dimensión de apoyo social de superiores. Tiene que ver con los principios y procedimientos de controles de gestión de la capacitación y el tiempo de personal a aplicarse [13].

##### **2.1.14.3 Sentimiento de grupo**

Es la sensación de formar parte del colectivo humano con que trabajan cada día y puede verse como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo; es el componente emocional del apoyo social y se relaciona con las posibilidades de relación social [13].

#### **2.1.14.4 Previsibilidad**

Tiene la información adecuada, suficiente y en el tiempo para realizar el trabajo correctamente y adaptarse a los cambios (futura reestructuración, nuevas tecnologías, nuevas tareas, nuevos métodos y cuestiones similares). La falta de previsibilidad está relacionada con la falta de información y la comunicación centrada en cuestiones superfluas y no en las cotidianas y relevantes de la obra. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios [13].

#### **2.1.14.5 Claridad de rol**

Es el conocimiento concreto acerca de las tareas a realizar, objetivos, recursos, responsabilidades y margen de autonomía en el trabajo. Tiene que ver con la existencia y el conocimiento por todos los trabajadores de una definición concisa de trabajo (cada trabajador / a) y las otras personas de la organización (superiores, colegas y compañeros)

[13].

#### **2.1.14.6 Conflicto de rol**

Son las exigencias contradictorias que surgen en el trabajo y que pueden implicar conflictos de carácter profesional o ético. Es común cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas que pueden estar en desacuerdo o en conflictos éticos (por ejemplo, expulsar a mendigos locales...), o cuando tiene que "elegir" entre órdenes contradictorias (por ejemplo, en el caso de un conductor que se impone un tiempo máximo de viaje cuando hay, además, normas de tráfico y otras circunstancias que lo limitan) [13].

### **2.1.15 Compensaciones del trabajo**

El equilibrio de las compensaciones obtenidas a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo es el eje central del "modelo esfuerzo - recompensa". La interacción entre un

esfuerzo elevado y bajo nivel de compensación a largo plazo representa un riesgo para la salud. Además del salario, reconocimiento y seguridad laboral son dos de las más importantes compensaciones. Más allá de la estabilidad del empleo, la investigación ha demostrado que la inseguridad de las condiciones de trabajo fundamental es también de gran importancia para la salud [13].

#### **2.1.15.1 Reconocimiento**

Se refiere a la evaluación, el respeto y tratar sólo por la administración en el trabajo. Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo o no participativo ("sin voz" no puede haber ningún reconocimiento o respeto como profesional), con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, las asignaciones, horario, o si usted paga un salario acorde con las tareas que realiza [13].

#### **2.1.15.2 Inseguridad sobre el empleo**

Es la preocupación por el futuro en relación con la ocupación y tiene que ver con la estabilidad laboral y posibilidades de empleabilidad (o encontrar otro equivalente para el trabajo actual en el caso de perderla) en el mercado laboral de residencia. Se puede vivir de manera diferente según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador [13].

#### **2.1.15.3 Inseguridad sobre las condiciones de trabajo**

Es la preocupación por el futuro en relación con las condiciones indeseables de trabajo cambios fundamentales (como, por ejemplo, el lugar de trabajo, tareas, horario, salario...) Se relaciona con las amenazas de empeoramiento de estas condiciones de trabajo especialmente valioso que puede causar tanto en la situación actual (por ejemplo, si la asignación de complementos día, tareas y bonificaciones o salario es arbitraria) como en la posibilidad de cambios en el futuro (por ejemplo, el anuncio de una reestructuración empresarial, el outsourcing de un lugar o servicio, ERE...); y puede ser más importante si hay peores condiciones de trabajo en el contexto de externos a la empresa (en el mismo sector o territorio...) [13].

#### **2.1.16 Capital social**

Desde el trabajo inicial de Bourdieu, el concepto de capital social ha sido aplicado a las organizaciones y ha conceptualizado como un conjunto de recursos colectivos que permiten a los miembros resolver entre todos la tarea clave de esto. Puesto que diferentes miembros de la organización cuentan con los niveles de poder desigual, la colaboración necesaria entre ellos no será posible sin la confianza que genera a partir de la existencia de la justicia organizacional. Por lo tanto sería un recurso que una red o grupo de trabajo construir juntos y que beneficia a sus miembros, basados en mutuamente vinculantes las relaciones y que ha mostrado relación con la salud [13].

#### **2.1.16.1 Justicia**

Se refiere a la medida en que los trabajadores reciben un trato justo en su trabajo y se distinguen diferentes componentes (distribución o resultados, procedimiento y relacionales). Versión 2 del CoPsoQ-istas21 ha incorporado su componente procesal. Tiene que ver con la toma de decisiones y con el nivel de participación en éstos, la racionalidad y la ética de sus fundamentos y las posibilidades reales de ser cuestionado. El origen de la falta de justicia puede ser muy diverso, pero se centraría en el corazón de las prácticas de negocio de gestión de mano de obra. En referencia a los procedimientos de trabajo, estos pueden permitir o no permitir, por ejemplo, la arbitrariedad de las decisiones relacionadas con la solución de conflictos, con la distribución de tareas o la promoción [13].

#### **2.1.16.2 Confianza vertical**

La confianza es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actuaran de un modo adecuado o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien tiene más poder no aprovechará la situación de mayor vulnerabilidad de los demás: no puede crecer la confianza sobre la base de un trato injusto [13].

### **2.2 Marco Referencial**

A través del proceso de investigación se ha podido obtener varios proyectos de investigación en el Ecuador como en el mundo, muestra lo importantes que ellos pueden ser, los factores de riesgos psicosociales en el trabajo de campo sobre todo en las empresas de la tutela que provocan problemas de diferentes índoles como son las

enfermedades profesionales, ausentismo en los puestos de trabajo y esto origina problemas para las empresas ya que aumentan los gastos económicos para cubrir el ausentismo de los trabajadores.

**Resumen:** Novedades que tuvo la humanidad con la industrialización, la tecnología, han dado lugar a diversidad de riesgos que están presentes en las jornadas de trabajo. De ellos, los riesgos psicosociales son factores que afectan a los trabajadores, sin que estos se den cuenta, ocasionando afecciones a nivel físico, social y psíquico por condiciones o exigencias laborales. Los horarios de trabajo, carga laboral, las relaciones con sus colegas, el clima y la interacción de trabajo y la familia, son factores de riesgo psicosocial que producen estrés, causando en algunas ocasiones afecciones digestivas, de corazón, etc. Aunque no parezca, estos riesgos, determinan mayores enfermedades profesionales que las mismas lesiones físicas en las empresas, siendo los causantes de descuidos, preocupaciones y hasta accidentes laborales. Los agentes de seguridad de la muestra de este estudio, se encuentran expuestos a diversidad de riesgos físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, que influyen directamente en su desempeño, debido a que éstos persisten después de sus jornadas de trabajo y en años posteriores, cuando las condiciones de trabajo en muchos casos son incómodas por varias causas, personales, laborales, entre ellas horarios o turnos que deben cumplir y otras. Con estos antecedentes se ha visto la importancia de investigar y valorar los riesgos psicosociales más relevantes que afectan el desempeño laboral de agentes de seguridad que trabajan en entidades financieras ubicadas en el sector La Villa Flora, proporcionando así, información valiosa no sólo para el sector privado sino también para entidades públicas relacionadas a la prevención de riesgos laborales [27].

**Resumen:** Trabajo de grado académico sobre Psicología Industrial, Salud Ocupacional, Condiciones de Trabajo, específicamente Riesgos. El objetivo fundamental es minimizar riesgos psicosociales en el trabajo, que permita óptima satisfacción laboral. La no satisfacción laboral de trabajadores y personal administrativo de una entidad municipal; motiva a probar que los riesgos psicosociales inciden directamente en la satisfacción laboral. Se sostiene en la teoría de motivación en el trabajo de Herzberg, basada en la satisfacción e insatisfacción de los trabajadores, enfocada en dos ejes fundamentales: intrínsecos e extrínsecos; tratado en tres capítulos: seguridad industrial y

salud ocupacional, riesgos psicosociales y satisfacción laboral. Investigación correlacional, no experimental, con método inductivo - deductivo. A una muestra de veinticinco servidores, se ha evaluado riesgos psicosociales y satisfacción laboral; cuyos resultados han evidenciado riesgos psicosociales: tiempo no programado en emergencias, psicológicas sensoriales e inseguridad psicológica; los niveles de satisfacción adecuados de satisfacción laboral; entonces no se prueba la hipótesis [28].

**Resumen:** El trabajo ha sido históricamente un riesgo para la salud, las condiciones laborales han supuesto habitualmente una amenaza a la salud que han originado accidentes y enfermedades relacionadas de todo tipo. La legislación en los riesgos laborales se ha centrado históricamente en los riesgos físicos, ergonómicos y ambientales, así como en los riesgos profesionales uno de los artículos que corroboran esto es el 1477 de 2014 con el cual se vigilan y determinan los riesgos psicosociales y se identifican las enfermedades asociadas a la labor que se realiza por ejemplo el estrés, la ansiedad, la depresión entre otras. Por ello, una atención integral a la salud laboral necesita cuidar de forma especial los riesgos psicosociales; el presente ensayo pretende comprobar para el sector de la Seguridad el significado de Riesgo Laboral Psicosocial, los Factores de Riesgo Psicosocial, los análisis y las repercusiones que estos puedan llegar a tener en la salud del personal de vigilantes. Esto con el fin de evidenciar que las enfermedades derivadas del estrés y de la labor deben ser tenidas en cuenta para que las empresas destinen recursos económicos y humanos en tanto es responsabilidad como lo contempla la tabla de enfermedades laborales [29].

### **2.3 Fundación de AMERIPRIV**

La Empresa AMERICAN SEGURIDAD PRIVADA “AMERIPRIV CIA. LTDA”, con domicilio en la Ciudad de Quevedo está ubicada en la Ciudadela La Floresta, calle Milton Reyes callejón S/N frente al Grupo de Fuerzas Especiales # 26 Cenepa a lado del Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

La empresa AMERIPRIV fue constituida el 29-06-2001 por las siguientes personas:

- ✓ Ing. Cesar Chica Rivera
- ✓ Lcda. Maritza Campuzano E.
- ✓ Sra. María Fernanda Chica C.
- ✓ Sr. Romeo Chica Campuzano

- ✓ Sra. Elsa Chica Campuzano
- ✓ Srta. Estefanía Chica Campuzano

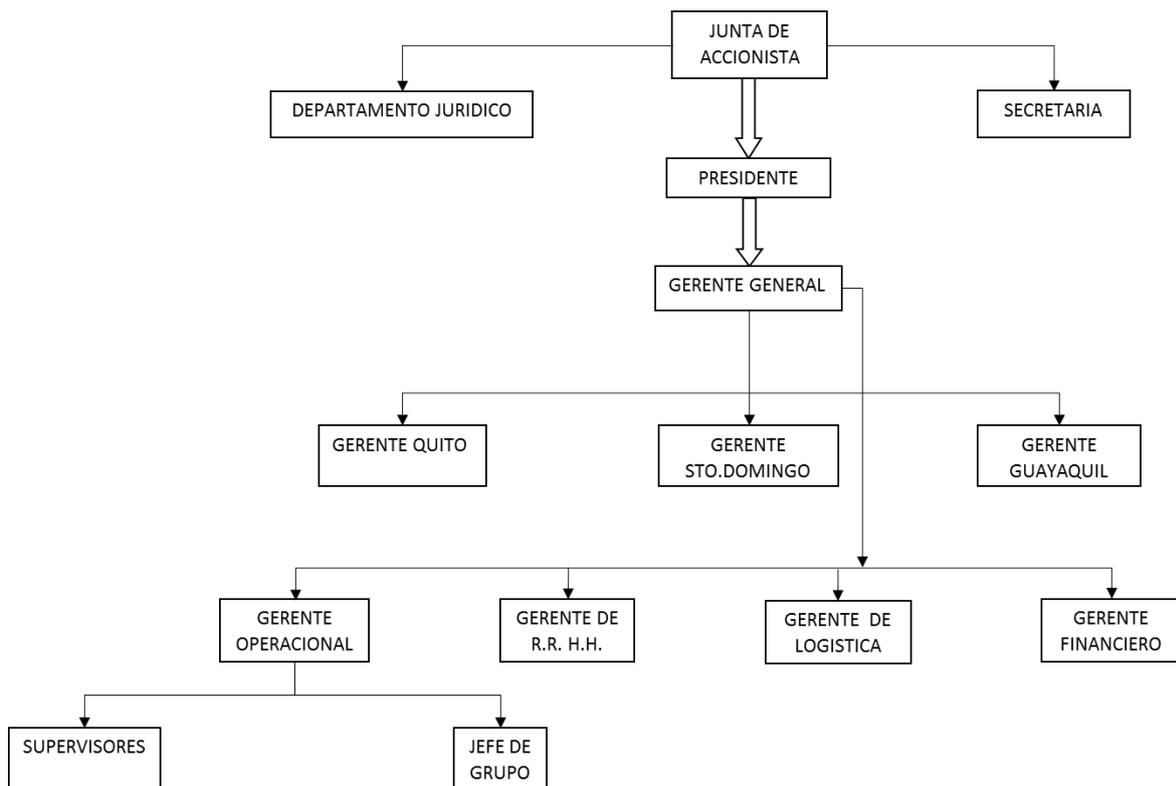
### 2.3.1 Objetivo de la empresa

Tienen como finalidad el proteger a personalidades, velar por los bienes o sus instituciones a la que prestan sus servicios profesionales, así como prevenir, neutralizar el ataque o atentado a sus protegidos.

### 2.3.2 Estructura organizacional de la Empresa

Organigrama funcional de American Seguridad privada AMERIPRIV CIA LTDA. En esta sección se presenta el organigrama de las áreas que integran la Subdirección de Recursos Humanos y se muestra su ubicación jerárquica con respecto a la Dirección de Administración de AMERICAN SEGURIDAD PRIVADA AMERIPRIV CIA LTDA.

**Gráfico 4:** Organigrama de la empresa



**Fuente:** AMERIPRIV

**Elaborado:** Autores

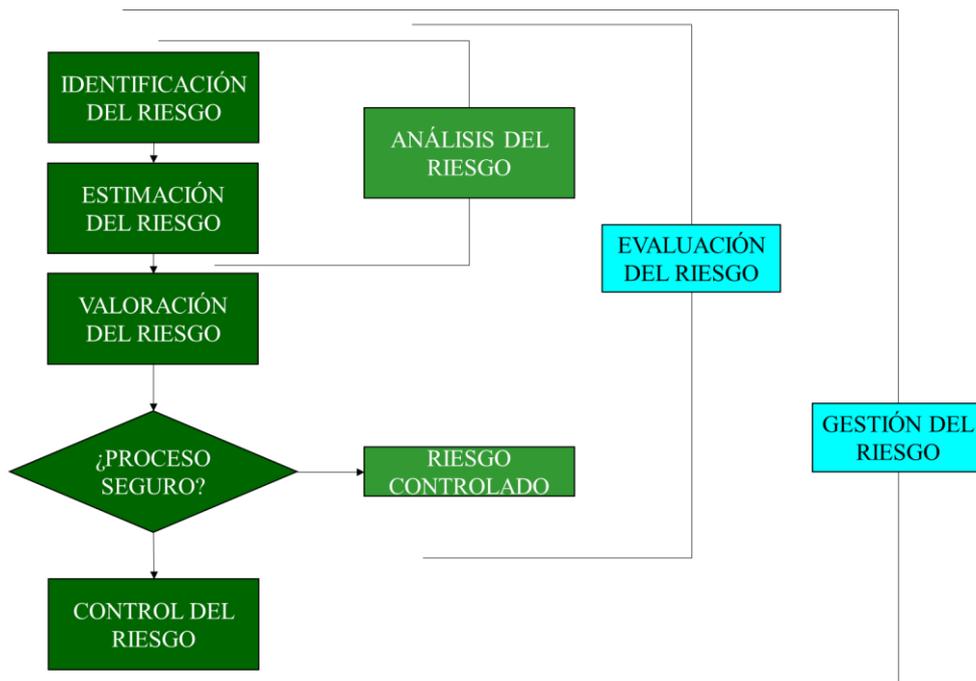
## 2.4 Identificación de factores de riesgo

Después de determinar las actividades que realizan los guardias de seguridad de la empresa AMERIPRIV, se realizó el análisis de evaluación de riesgos para poder identificar técnicamente, que riesgo necesitan actuación inmediata.

Para realizar el análisis de la evaluación de riesgos se utilizó el Método General de Estimación del Riesgo, siguiendo la guía del INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, España). Se han tenido en cuenta dos variables; consecuencia y probabilidad [30].

- ✓ **Consecuencia** accidente o gravedad del daño.
- ✓ **Probabilidad** de que ocurra un daño.

**Gráfico 5:**  
Proceso para evaluación de riesgos



**Fuente:** [30]  
**Elaborado:** Autores



**Tabla 4:** Probabilidad

<b>Baja</b>	El impacto adverso ocurrirá raras veces
<b>Media</b>	El impacto adverso ocurrirá algunas ocasiones
<b>Alta</b>	El impacto adverso ocurrirá siempre o casi siempre.

**Fuente:** [30]

**Elaborado:** Autores

**Tabla 5:** Estimación De Las Consecuencias y conceptos

<b>Ligeramente dañino</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Daños superficiales (cortes y magulladuras pequeñas, irritación de los ojos por polvo), (dolor de cabeza, incomodidad)</li> <li>• El impacto ambiental se limita a un entorno reducido de la empresa no hay daños medioambientales en el exterior de las instalaciones</li> <li>• El coste de reparación del daño sobre los bienes, incluidos las sanciones posibles es inferior a 30.000 dólares</li> </ul>
<b>Dañino</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laceraciones, quemaduras, conmociones, torceduras importantes fracturas menores, sordera, dermatitis, asma, trastornos musculo esqueléticos, enfermedad que conduce a una incapacidad menor.</li> <li>• El impacto ambiental afecta a gran parte de la empresa o puede rebasar el perímetro de la misma con daños leves sobre el medio ambiente en zonas limitadas.</li> <li>• El costo de reparación del daño medio ambiental incluida las acciones posibles puede alcanzar hasta los 300.000.0 dólares.</li> </ul>
<b>Extremadamente dañino</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amputaciones, fracturas mayores, intoxicaciones, lesiones múltiples, lesiones fatales, cáncer y otras enfermedades crónicas que acorten severamente la vida.</li> <li>• El impacto ambiental rebasa el perímetro de la empresa y pueden producir daños graves incluso en zonas extensas en el exterior de la empresa.</li> <li>• Accidente mayor</li> <li>• El costo de la reparación del daño medio ambiental, incluidas las sanciones posibles, supera los 300.000.0 dolares.</li> </ul>

**Fuente:** [30]

**Elaborado:** Autores

**Tabla 6:** Matriz de estimación del riesgo

	CONCECUENCIAS			
		Ligeramente dañino	Dañino	Extremadamente dañino
PROBABILIDAD	Baja	Riesgo trivial (nivel 1)	Riesgo tolerable (nivel 2)	Riesgo moderado (nivel 3)
	Media	Riesgo tolerable (nivel 2)	Riesgo moderado (nivel 3)	Riesgo importante (nivel 4)
	Alta	Riesgo moderado (nivel 3)	Riesgo importante (nivel 4)	Riesgo intolerable (nivel 5)

**Fuente:** [30]

**Elaborado:** Autores

**Tabla 7:** Valoración y nivel de acción

<b>VALORACIÓN Y NIVEL DE ACCIÓN</b>	
<b>Trivial (2)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• No requiere de acción de específica</li></ul>
<b>Tolerable (3)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• No se necesita mejorar el control del riesgo, sin embargo deben considerarse soluciones más rentables o mejoras que no supongan una carga económica importante.</li></ul>
<b>Moderado (4)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo, determinado las inversiones precisas, las medidas para reducir el riesgo deben implantarse en un periodo determinado.</li><li>• Cuando el riesgo moderado se asocia con consecuencias extremadamente dañina, se precisara una acción posterior para establecer con precisión, la probabilidad de daño como base para determinar la necesidad da mejora de las medidas de control.</li></ul>
<b>Importante (5)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• No debe iniciarse el trabajo hasta que se haya reducido el riesgo, puede que se precisen recursos considerables para controlar el riesgo.</li><li>• Cuando el riesgo corresponde a un trabajo que se está realizando debe remediarse el problema es un tiempo inferior al de los riesgos moderados.</li></ul>
<b>Intolerable (6)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• No debe comenzar ni continuar el trabajo hasta que se reduzca el riesgo, si no es posible reducir el riesgo, incluso con recursos ilimitados, debe prohibirse el trabajo.</li></ul>

**Fuente:** [30]

**Elaborado:** Autores

**Tabla 8:** Matriz de riesgos laborales por puesto de trabajo

 <b>Matriz de riesgos laborales por puesto de trabajo</b>																			
DOCUMENTO N°						NOMBRE DEL REGISTRO DEL DOCUMENTO													
DATOS DE LA EMPRESA/ENTIDAD						Gerente/ jefe/ coordinador/ responsable de seguridad y salud ocupacional													
EMPRESA/ENTIDAD: AMERIPRIV CIA LTA.																			
PROCESO: GUARDIAS DE SEGURIDAD						Responsable de evaluación			Laura Carranza Ramos y Edwin Daniel Toala Plua										
						Empresa/ Entidad/ responsable de evaluación			GERENTE GENERAL										
JEFE DE ÁREA: GERENTE GENERAL						Fecha de evaluación			13 de Junio del 2016										
Descripción de actividades principales desarrolladas						Herramientas y Equipos utilizados													
ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS						Computadora, Suministros Y Equipos De Oficina													
FACTORES DE RIESGO	CODIGO	N° de expuestos				FACTOR DE RIESGO	PROBABILIDAD			CONSECUENCIA			ESTIMACIÓN DEL RIESGO						
		HOMBRES	MUJERES	DISCAPACITADOS	TOTAL		B	M	A	LD	D	ED	T	TO	M	I	IN		
MECÁNICO	M01	57	4	0	61	Caída de personas al mismo nivel	Caída en un lugar de paso o una superficie de trabajo. Caída sobre o contra objetos. Tipo de suelo inestable o deslizante.	1				2				x			
	M02	57	4	0	61	Caídas manipulación de objetos	Considera riesgos de accidentes por caídas de materiales, herramientas, aparatos, etc., que se estén manejando o transportando manualmente o con ayudas mecánicas, siempre que el accidentado sea el trabajador que este manipulando el objeto que cae.	1				2				x			
	M03	57	4	0	61	Choque contra objetos inmóviles	Interviene el trabajador como parte dinámica y choca, golpea, roza o raspa sobre un objeto inmóvil. Áreas de trabajo no delimitadas, no señalizadas y con visibilidad insuficiente.	1			1			x					
	M04	57	4	0	61	Superficies irregulares	Los empleados podrían tener afecciones osteomusculares (lesión dolorosa) por distensión de varios ligamentos en las articulaciones de las extremidades inferiores por efecto a caminar o transitar por superficies irregulares		2			2					x		

FACTORES DE RIESGO	N° de expuestos					FACTOR DE RIESGO		PROBABILIDAD			CONSECUENCIA			ESTIMACIÓN DEL RIESGO				
	CODIGO	HOMBRES	MUJERES	DISCAPACITADOS	TOTAL			B	M	A	LD	D	ED	T	TO	M	I	IN
FÍSICO	F01	57	4	0	61	<b>Exposición a radiación solar</b>	Posibilidad de lesión o afección por la acción de los rayos solares		2			2				x		
	F02	57	4	0	61	<b>Iluminación</b>	Según el tipo de trabajo a realizar se necesita un determinado nivel de iluminación. Un bajo nivel de iluminación, además de causar daño a la visión, contribuye a aumentar el riesgo de accidentes. Un elevado nivel de iluminación crea molestias y cansancio visual. Iluminación del puesto de trabajo no adecuada a las características de trabajo u operación.		2			2				x		
BIOLÓGICO	B01	57	4	0	61	<b>Accidentes causados por seres vivos</b>	Se incluyen los accidentes causados directamente por animales e insectos	1			1			x				
						<b>Contaminantes biológicos</b>	Son contaminantes constituidos por seres vivos. Son los microorganismos patógenos para el hombre. Estos microorganismos pueden estar presentes en puestos de trabajo de laboratorios de microbiología y hematología, primeras manipulaciones textiles de lana, contacto con animales o personas portadoras de enfermedades infecciosas, etc.	1				2			x			
ERGONÓMICO	E01	57	4	0	61	<b>Sobreesfuerzo</b>	Riesgos originados por el manejo de cargas pesadas o por movimientos mal realizados: Al levantar objetos. Al estirar o empujar objetos. Al manejar o lanzar objetos		2		1				x			





FACTORES DE RIESGO	CODIGO	Nº de expuestos				FACTOR DE RIESGO		PROBABILIDAD			CONSECUENCIA			ESTIMACIÓN DEL RIESGO							
		HOMBRES	MUJERES	DISCAPA CITADOS	TOTAL			B	M	A	LD	D	ED	T	TO	M	I	IN			
FACTORES PSICOSOCIALES	PS9	57	4	0	61	<b>Conflicto de rol</b>	Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.			3			3							x	
	PS10	57	4	0	61	<b>Inseguridad sobre el empleo</b>	Es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación.			3			3								x
	PS11	57	4	0	61	<b>Claridad de rol</b>	Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.			3			3								x
	PS12	57	4	0	61	<b>Influencia</b>	Es el margen de decisión que tiene la persona que realiza el trabajo en el día a día de su actividad, en concreto, en relación a las tareas a realizar y cómo realizarlas.			3			3								x
	PS13	57	4	0	61	<b>Apoyo social de compañeros</b>	Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo.			3			3								x
	PS14	57	4	0	61	<b>Justicia</b>	Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo.			3			3								x
	PS15	57	4	0	61	<b>Exigencias cuantitativas</b>	Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.			3			3								x
	PS16	57	4	0	61	<b>Posibilidades de desarrollo</b>	Es el nivel de oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.			3			3								x
	PS17	57	4	0	61	<b>Sentido del trabajo</b>	Es la relación que el trabajo tiene con otros valores distintos de tener un empleo y obtener ingresos, tales como la utilidad, la importancia o el valor social o el aprendizaje que implica.			3			3								x
	PS18	57	4	0	61	<b>Reconocimiento</b>	Es la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo.			3			3								x
	PS19	57	4	0	61	<b>Sentimiento de grupo</b>	Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día.			3			3								x
	PS20	57	4	0	61	<b>Confianza</b>	Es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actuarán de manera adecuada o			3			3								x

						<b>vertical</b>	competente.												
--	--	--	--	--	--	-----------------	-------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## **2.5 Normativa Ecuatoriana de Seguridad y Salud en el Trabajo (NESST)**

### **2.5.1 Constitución de la República del Ecuador (CRE)**

**Art. 326.-**Numeral (5) Menciona:

Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar [30].

**Art. 32.-** La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir [30].

**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado [30].

### **2.5.2 Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo**

#### **Capítulo I disposiciones generales**

**Artículo 1.-** A los fines de esta decisión, las expresiones que se revelan a continuación tendrán los significados que para cada una de ellas se señalan:

**h)** Condiciones y medio ambiente de trabajo: Aquellos elementos, agentes o factores que influyen significativamente en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores. Quedan específicamente incluidos en esta definición:

**iv.** la organización y ordenamiento de los trabajos, incluidos los factores ergonómicos y psicosociales [31]

### **2.5.3 Código del trabajo**

#### **Capítulo III de los efectos del contrato de trabajo**

**Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo.-** Los riesgos que provienen del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social [32].

#### **2.5.3.1 Título IV de los riesgos del trabajo**

##### **Capítulo I determinación de los riesgos y de la responsabilidad del empleador**

**Art. 347.- Riesgos del trabajo.-** Son las eventualidades dañosas a que está sujeto el empleado, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes [32].

**Art. 348.-** Accidente de trabajo es todo suceso inesperado y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena [32].

### **2.5.4 Decreto Ejecutivo 2393**

#### **Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo**

Que es deber del Estado precautelar la seguridad y promover el bienestar de los trabajadores;

Que la incidencia de los riesgos de trabajo conlleva graves perjuicios a la salud de los trabajadores y a la economía en general del país;

Que es necesario adoptar normas mínimas de seguridad e higiene con la capacidad de prevenir, minimizar o eliminar los riesgos profesionales, así como también para fomentar el mejoramiento del medio ambiente de trabajo;

En uso de las facultades que le corresponde al literal c) del Art. 78 de la Constitución Política de la República, y de conformidad con el Art. 5 de la Ley de Régimen Administrativo.

## **Título I Disposiciones Generales**

**Art. 1.- Ámbito de aplicación.-** Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo principal la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo [33].

## **CAPÍTULO III**

# **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

## **3.1 Metodología teórica**

### **3.1.1 Localización**

La matriz de la empresa AMERIPRIV se encuentra ubicada en la ciudad de Quevedo, Ciudadela La Floresta calle Milton Reyes callejón junto al Ministerio de Transporte y Obras Públicas en la parte posterior de las villas de los militares, frente al cuartel militar Héroes del Cenepa.

### **3.1.2 Tipo de investigación**

Para realizar el presente trabajo investigativo se trabajó con algunos tipos de investigación, los mismos que se detallan a continuación:

- ✓ Investigación de campo
- ✓ Investigación bibliográfica
- ✓ Investigación descriptiva

#### **3.1.2.1 Investigación de campo**

Es el método de investigación científico que permite obtener conocimientos de la realidad de la empresa a la que se le está realizando la investigación, en dónde se realizó un diagnóstico con el fin de detectar los problemas y las necesidades para de esta manera brindar propuestas que solucionar los inconvenientes detectados.

#### **3.1.2.2 Desarrollo de la Investigación de Campo**

El trabajo fue realizado en la empresa de guardias de seguridad AMERIPRIV CIA. LTDA. Quevedo a continuación se detalla las actividades realizadas por los participantes de esta investigación:

- ✓ Se realizó un minucioso examen para determinar la empresa adecuada y poder llevar a cabo el proyecto.
- ✓ Utilizando la matriz de evaluación de riesgos, se pudo identificar con certeza que el riesgo psicosocial necesitaba intervención inmediata.
- ✓ Después de haber investigado cuál era el mejor método para la evaluación de riesgos psicosociales se llegó a la conclusión de utilizar software CoPsoQ-istas

21 versión 2, porque es el más apropiado para realizar esta evaluación a los guardias de seguridad.

- ✓ Con los datos proporcionados por la empresa se llenaron todos los campos que exige el software para que pudiera facilitar el cuestionario (anexo 1) necesario, y posteriormente realizar la encuesta.
- ✓ Se visitó cada puesto de trabajo para realizar una encuesta personalizada (anexo 2), en donde se le aseguraba al participante que el cuestionario era completamente confidencial, y que se tendría absoluta reserva de sus identidades.
- ✓ Luego de tener todas las encuestas llenas, se procedió a ingresar los datos al cuestionario en la computadora, de esta modo el software facilitó el informe preliminar, para poder llevar a cabo esta investigación

### **3.1.2.3 Investigación bibliográfica**

Se realizó consultas en libros, páginas de internet, blogs, revistas, para ampliar, profundizar y enriquecer los conceptos utilizados en el desarrollo del proyecto de investigación, de esta manera se recopilaron las citas bibliográficas indicadas en el trabajo.

### **3.1.2.4 Investigación descriptiva**

Con esta investigación se pretende determinar las referencias estadísticas de los problemas de la empresa y así analizar, graficar, y tabular estos datos para obtener resultados.

## **3.2 Metodología Técnica**

### **3.2.1 Métodos de investigación**

#### **3.2.1.1 Método Analítico**

La investigación fue realizada en la empresa de guardias de seguridad AMERIPRIV a los guardias de seguridad en la ciudad de Quevedo y sus cantones circundantes (Buena Fe, Valencia, El Empalme y Vía San Carlos) basándose en el método analítico o cualitativo, ya que no está sujeta a análisis estadísticos, porque se decidió trabajar con el universo. En principio se tenía pronosticado encuestar a 61 guardias, pero con el desarrollo de la investigación se logró encuestar a 57 trabajadores ya que 4 colaboradores dejaron de prestar sus servicios profesionales en la empresa.

El método CoPsoQ-istas<sup>21</sup> es la adaptación al Estado español del Copenhagen Psychosocial Questionnaire que es un instrumento de referencia en la disciplina de Psicología Laboral a nivel internacional [13].

Es un método de evaluación orientado a la prevención: identifica los riesgos al menor nivel de complejidad posible (20 dimensiones), localiza y valora la exposición y facilita el diseño de medidas preventivas. Es una herramienta socio-técnica que combina el método científico (qué hay que medir y cómo), una visión de proceso (“paso a paso” de la prevención) y el diálogo social (acuerdo entre agentes) [13].

Sus principales características son:

- a) Está basado en la Teoría General de estrés, que integra los modelos conceptuales "demanda-control-apoyo social" de Karasek, Theorell y Johnson, y "esfuerzo-compensaciones" de Siegrist (que aportan el marco conceptual más consolidado sobre la relación entre factores psicosociales laborales y salud) y otros relevantes como, por ejemplo, los relacionados con el trabajo emocional (Zapf), la inseguridad (Ferrie) o los conflictos originados en la necesidad de compaginar tareas y tiempos laborales y familiares (Chandola) [13].

- b) Está concebido para evaluar cualquier tipo de empleo, en cualquier sector de actividad económica, y puede ser utilizado para todos los puestos de trabajo de una misma organización, ya sea empresa privada o administración pública [13].
- c) Focaliza la identificación de las condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden ser nocivas para la salud y no las características individuales o de personalidad, de acuerdo con la LPRL [13].
- d) Se fundamenta operativamente en la participación de los diferentes agentes en la empresa: trabajadores/as y sus representantes así como directivos/as integran el Grupo de Trabajo, que organiza y acuerda todas las fases del proceso de intervención y que cuenta para ello con el asesoramiento del personal técnico. Así, se nutre de la complementariedad de los conocimientos y experiencias diversas, fomenta la implicación activa de todos los agentes para lograr una prevención eficaz y cumple con las obligaciones legales (Art. 14, 18, 33, 34, 36 LPRL) [13].
- e) Permite estimar la magnitud de los riesgos mediante el porcentaje de trabajadores/as expuestos (prevalencia de la exposición) (Art. 3.1. y 8 del RSP), utilizando un cuestionario estandarizado, el método epidemiológico y valores de referencia que han sido obtenidos a partir de una encuesta representativa de la población asalariada en España [13].
- f) El cuestionario utilizado está validado (se ha comprobado que mide efectivamente lo que dice medir); y es fiable (se ha comprobado que todas las medidas que produce son repetibles) [13].
- g) La presentación de los resultados se expone para distintas unidades de análisis. Por defecto siempre se presentan 4: conjunto del ámbito de evaluación (empresa habitualmente), puesto de trabajo (Art. 4.1.a RSP), sexo y departamento o sección. También es posible obtener resultados de otras 4 unidades de análisis, a partir de la aplicación informática. De esta manera se localizan las exposiciones y se facilita la identificación y concreción de medidas preventivas (Art. 4 RSP) [13].
- h) “Triangula” los resultados, es decir, éstos requieren una interpretación discutida y acordada en el seno del Grupo de Trabajo, lo que constituye la mayor garantía de objetividad y facilita que las medidas preventivas propuestas sean factibles y oportunas [13].
- i) Es de utilización pública y gratuita [13].

j) El proceso del método garantiza la elaboración de los documentos de evaluación de riesgos y de planificación de la acción preventiva (Art. 23 LPRL, Art. 7 RSP) y el cumplimiento riguroso de los requisitos legales aplicables [13].

### **3.3 Fuentes de recopilación de información**

Para realizar la recopilación de datos de esta investigación se recurrió al método del software CoPsoQ-istas21 versión 2, el mismo que nos arrojó una serie de resultados, tomando en cuenta que no se trabajó con muestra sino con el universo, los datos del software no solo son aceptables si no también confiables para la investigación. Otro método utilizado fueron los libros, documentos web, páginas de internet y así se recopiló la información necesaria para llevar a cabo este trabajo investigativo.

### **3.4 Diseño de la investigación**

Esta investigación es de tipo analítica cualitativa no experimental, con la finalidad de recopilar datos y analizarlos para poder cumplir con el problema planteado.

### **3.5 Instrumentos de la investigación**

Como instrumento principal en este trabajo investigativo se utilizó el método del software CoPsoQ-istas21 versión 2, el mismo que según las necesidades de la empresa y de los trabajadores arrojó un cuestionario con una serie de preguntas que se debieran responder de forma individual, en dónde los encuestadores se comprometieran a guardar la confidencialidad necesaria para dicha encuesta.

Es un método de evaluación orientado a la prevención: identifica los riesgos al menor nivel de complejidad posible (20 dimensiones), localiza y valora la exposición y facilita el diseño de medidas preventivas. Es una herramienta socio-técnica que combina el método científico (qué hay que medir y cómo), una visión de proceso (“paso a paso” de la prevención) y el dialogo social (acuerdo entre agentes) [13].

### **3.6 Tratamientos de los datos**

El método del software CoPsoQ-istas21 versión 2, proporciona los resultados con porcentajes en forma general, luego con la ayuda de la herramienta de Microsoft Excel

se tabularon los datos según las necesidades del trabajo, para obtener formas gráficas, resultados y de esta manera llegar a concluir y recomendar en la investigación.

### **3.7 Recursos humanos y materiales**

Para llevar a cabo el desarrollo investigativo se necesitó de dos tipos de recursos, los mismos que se detallan a continuación:

- ✓ Recursos humanos:
  - 1 Director de proyecto de investigación
  - 2 Responsables de la investigación
  
- ✓ Recursos materiales:
  - Computadoras
  - Cámaras fotográficas
  - Teléfonos convencionales, teléfonos celulares
  - Hojas
  - Vehículo para la movilización

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## **4.1 Análisis de los factores de riesgos psicosociales que afectan el entorno laboral de los guardias de seguridad**

### **4.1.1 Informe preliminar para la evaluación de riesgos psicosociales emitido por el método del software CoPsoQ-istas21 versión 2**

#### **4.1.1.1 Tasa de respuestas**

La tasa de respuesta en AMERIPRIV CIA. LTDA. ha sido del 93,4% (contestan 57 trabajadores/as de los 61 a los que se les suministró el cuestionario) [13].

La tabla de siguiente muestra la tasa de respuesta por las unidades de análisis: puesto de trabajo y departamento o sección [13].

**Tabla 9:** Tasa de respuesta por unidad de análisis

<b>Unidad de análisis</b>	<b>Tasa de respuesta para cada categoría</b>
Puesto de trabajo	Guardias 0,0% [N=57]
Departamento o sección	Operativos 0,0% [N=57]

**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

#### **4.1.1.2 Condiciones de trabajo**

Las tablas siguientes nos dan pistas sobre las condiciones de trabajo que pueden estar en el origen de las exposiciones detectadas como problemáticas en AMERIPRIV CIA. LTDA. (ver apartados siguientes). Es muy importante tener en cuenta esta información en la discusión del origen de las exposiciones y de las medidas preventivas a aplicar [13].

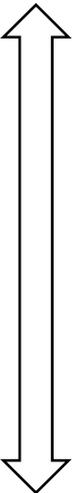
#### **4.1.1.3 Prevalencia de la exposición**

La prevalencia de la exposición es la proporción de trabajadores y trabajadoras incluidos en cada situación de exposición: más desfavorable para la salud (rojo), intermedia (amarillo) y más favorable para la salud (verde). En este apartado se presentan los resultados de prevalencia de exposición en AMERIPRIV CIA. LTDA. , para cada puesto de trabajo, departamento o sección y por sexo (si no se ha eliminado). Se pretende dar una imagen rápida, una foto, de cuál es la situación de exposición a riesgos psicosociales en AMERIPRIV CIA. LTDA. y de su localización y posibles desigualdades. Para profundizar en el análisis es necesario trabajar la información del apartado 4.1.4 [13].

#### 4.1.1.3.1 Exposiciones

La tabla 26 presenta la prevalencia de exposición en AMERIPRIV CIA. LTDA. (Conjunto del ámbito de evaluación). Los datos están ordenados según el porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud, es decir, la primera exposición es la que afecta a mayor proporción de la plantilla y, la última, es la que concentra menor proporción de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable. En función de este orden, se analizan las dimensiones en el punto 4.1.4 [13].

**Tabla 10:** Exposiciones en AMERIPRIV CIA. LTDA. ordenadas en función del porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud (rojo)

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
	Ritmo de trabajo	76,7	9,3	14
	Previsibilidad	60,5	16,3	23,3
	Exigencias de esconder emociones	55,8	18,6	25,6
	Doble presencia	51,2	32,6	16,3
	Calidad de liderazgo	51,2	14	34,9
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	48,8	34,9	16,3
	Exigencias emocionales	46,5	25,6	27,9
	Apoyo social de superiores	46,5	23,3	30,2
	Conflicto de rol	41,9	23,3	34,9
	Inseguridad sobre el empleo	34,9	30,2	34,9
	Claridad de rol	32,6	44,2	23,3
	Influencia	30,2	18,6	51,2
	Apoyo social de compañeros	27,9	16,3	55,8
	Justicia	27,9	16,3	55,8
	Exigencias cuantitativas	23,3	11,6	65,1
	Posibilidades de desarrollo	14	32,6	53,5
	Sentido del trabajo	14	25,6	60,5
	Reconocimiento	14	9,3	76,7
Sentimiento de grupo	11,6	16,3	72,1	
Confianza vertical	11,6	11,6	76,7	

**Rojo:** tercil más desfavorable para la salud, **Amarillo:** tercil intermedio, **Verde:** tercil más favorable para la salud

**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

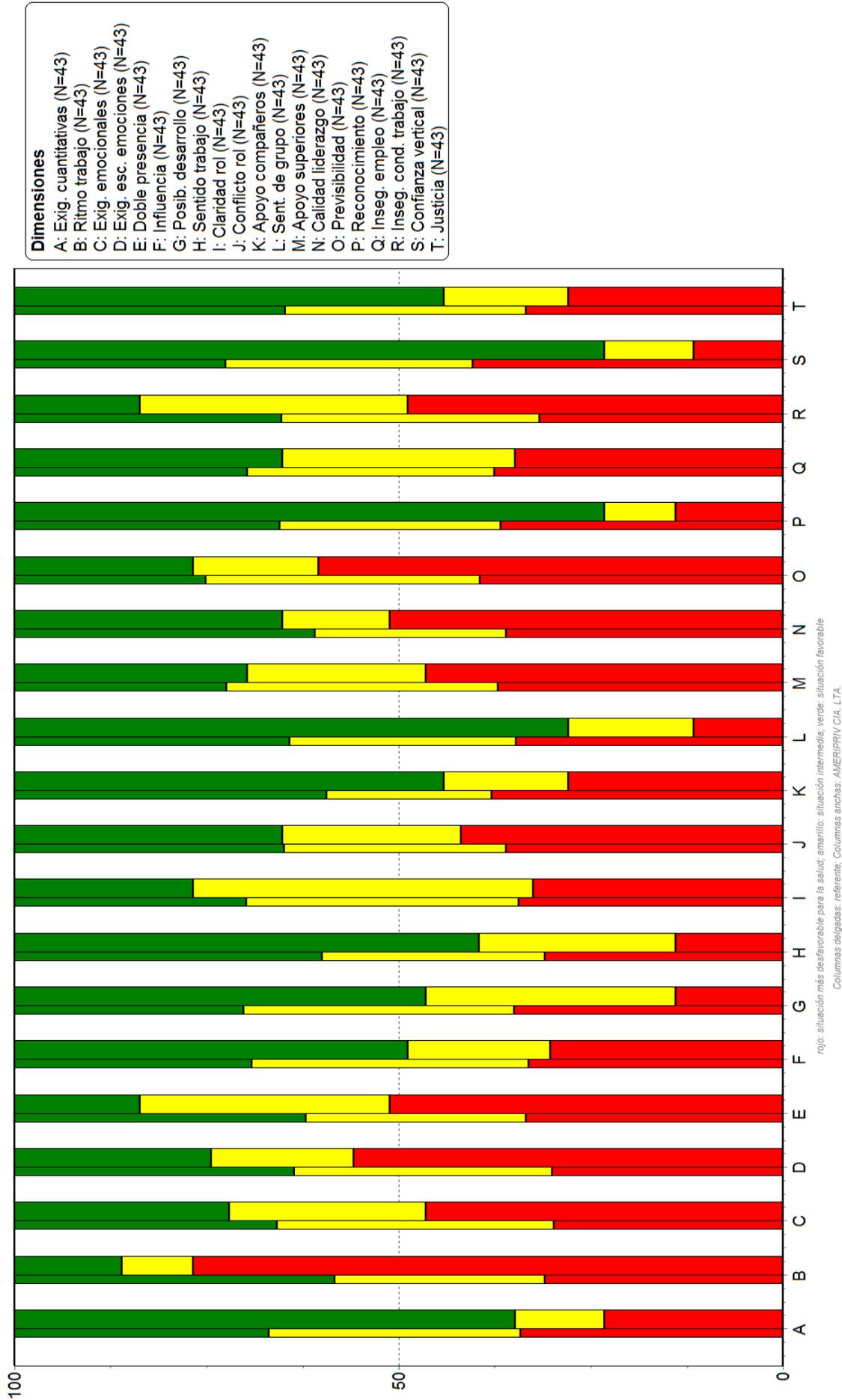
La misma información aparece en el gráfico, pero ordenada por los grupos de dimensiones.

En el gráfico aparecen dos columnas. Las columnas gruesas representan la situación de exposición en la empresa analizada. La columna delgada es la población de referencia, representativa de los asalariados y asalariadas en España. La diferencia entre las columnas gruesas y delgadas nos indica la situación de la empresa analizada, comparada

con la población de referencia, de forma que si la situación de exposición de la empresa fuera igual que la de la población de referencia, las zonas rojas, amarillas y verdes de las columnas ancha y estrecha, serían iguales.

Tanto la tabla como el gráfico proporcionan una imagen de qué dimensiones de riesgo psicosocial son las más problemáticas en tanto que la situación desfavorable para la salud (rojo) afecta a una proporción mayor de la plantilla y qué dimensiones son menos problemáticas en tanto que la situación favorable (verde) afecta a una proporción mayor de la plantilla. Para profundizar en el análisis es necesario trabajar la información del apartado 4.1.4 [13].

**Exposiciones psicosociales en AMERIPRIV CIA. LTA. .  
Porcentaje de población en cada nivel de referencia.**



**Gráfico 6:** Exposición psicosociales en AMERIPRIV CIA.LTA.

Porcentaje de población en cada nivel de referencia

Fuente: [ 13 ]

Elaborado: Autores

### 4.1.1.3.2 Localización de las exposiciones

En la tabla 27, para cada puesto de trabajo, para cada departamento o sección y por sexo (si no se ha eliminado) se presenta la situación de exposición que incluye una mayor proporción de trabajadores/as. De esta manera se tiene una idea de qué puestos de trabajo, departamento o secciones y sexo son los que se encuentran en una situación peor de exposición (los que tienen más rojos) y cuáles en una situación más favorable (los que tienen más verdes), localizando de forma rápida las desigualdades de exposición (si las hay) para cada una de las dimensiones de riesgo.

Para profundizar en el análisis es necesario trabajar la información del apartado 4.1.4 [13].

**Tabla 11:** Localización de las exposiciones en AMERIPRIV CIA. LTDA.

		Exigencias cuantitativas	Ritmo de trabajo	Exigencias emocionales	Exigencias de esconder	Doble presencia	Influencia	Posibilidades de desarrollo	Sentido del trabajo	Claridad de rol	Conflicto de rol	Apoyo social de compañeros	Sentimiento de grupo	Apoyo social de superiores	Calidad de liderazgo	Previsibilidad	Reconocimiento	Inseguridad sobre el empleo	Inseguridad sobre las	Confianza vertical	Justicia
Puestos	Guardias	Verde	Rojo	Rojo	Rojo	Rojo	Verde	Verde	Verde	Amarillo	Rojo	Verde	Verde	Rojo	Rojo	Rojo	Verde	Rojo	Rojo	Verde	Verde
Departamentos	Operativos	Verde	Rojo	Rojo	Rojo	Rojo	Verde	Verde	Verde	Amarillo	Rojo	Verde	Verde	Rojo	Rojo	Rojo	Verde	Rojo	Rojo	Verde	Verde

**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

## **4.1.2 Determinación de la influencia de los factores de riesgos psicosociales que afectan a los guardias de seguridad**

### **4.1.2.1 Exposición dimensión a dimensión**

En este apartado se presentan los resultados de la evaluación dimensión a dimensión psicosocial.

Las 20 dimensiones están ordenadas en función de la prevalencia de la exposición, es decir, primero se presentan las dimensiones que tienen un porcentaje más elevado de trabajadores/as expuestos a la situación más desfavorable para la salud (rojo) - según resultados presentados en punto 4.1.3.1 de este informe [13].

Para cada dimensión psicosocial, se presenta la siguiente información:

**Definición y posibles orígenes:** en el primer párrafo se describe el riesgo y en el segundo se orienta sobre sus posibles orígenes [13].

**Prevalencia de exposición en AMERIPRIV CIA. LTDA. :** En una frase se presenta el porcentaje de trabajadores/as en situación de exposición desfavorable, intermedia y favorable (rojo, amarillo y verde). Son los datos presentados en el apartado 4.1.3.1 [13].

**Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a cada dimensión:** En formato tabla, se muestra el porcentaje de trabajadores que han escogido las respuestas de cada una de las preguntas que configuran la dimensión que estamos analizando. La dimensión de exposición tiene entre 2 y 4 preguntas asociadas. De esta manera se pueden describir las características concretas de la exposición en AMERIPRIV CIA. LTDA., facilitando la determinación de su origen [13].

**Prevalencia de exposición por puesto de trabajo, sexo y departamento:** Para cada dimensión se presentan tres gráficos: uno que muestra la prevalencia de exposición (rojo, amarillo y verde) para cada puesto de trabajo, otro, para cada departamento o sección y otro gráfico que muestra la prevalencia por sexo (si no se ha eliminado por razones de anonimato). De esta forma pueden visualizarse si existen, las desigualdades de exposición y se localiza con precisión la exposición, facilitando la propuesta de medidas preventivas adecuadas. Se amplía la información que ya aparece en el punto 4.1.3.2 de este informe [13].

#### 4.1.2.1.1 Ritmo de trabajo

**Definición.** Constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo [13].

**Posible origen.** Por su estrecha relación con las exigencias cuantitativas su origen puede ser el mismo [13].

**Prevalencia de la exposición.** Un 76,7% de trabajadores/as de AMERIPRIV CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable, un 9,3% a la intermedia y un 14% a la más favorable para la salud respecto al ritmo de trabajo [13].

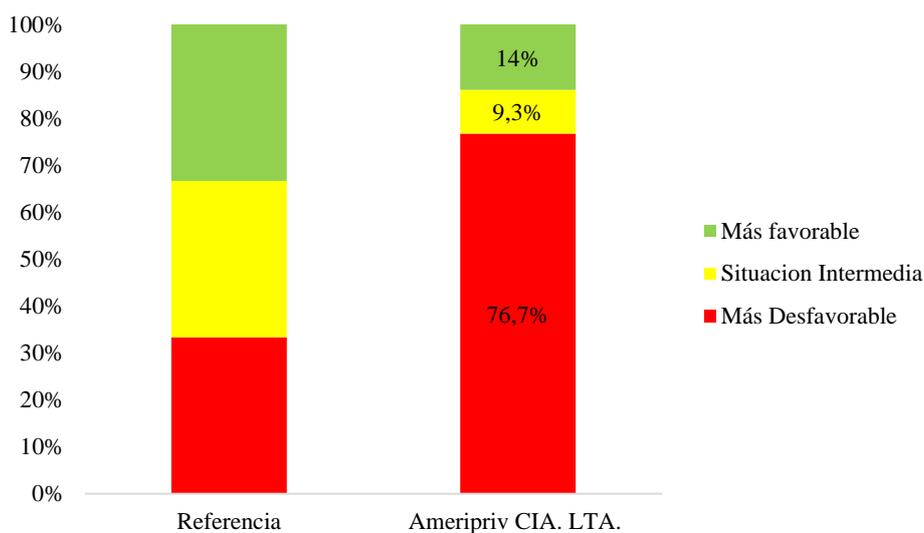
**Tabla 12:** Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Ritmo de trabajo

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	%
¿Tienes que trabajar muy rápido?	31,6 [N=18]	29,8 [N=17]	38,6 [N=22]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	%
¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	63,2 [N=36]	17,5 [N=10]	19,3 [N=11]	[N=0]
¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	49,1 [N=28]	31,6 [N=18]	19,3 [N=11]	[N=0]

**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

**Gráfico 7:** Ritmo de trabajo



**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

#### 4.1.2.1.2 Previsibilidad

**Definición.** Es disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías, tareas, métodos nuevos y asuntos parecidos) [13].

**Posible origen.** La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información y con las prácticas de comunicación centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas y relevantes del trabajo, por lo que no aumenta la transparencia. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios [13].

**Prevalencia de la exposición.** Un 60,5% de trabajadores/as de AMERIPRIV CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable, un 16,3% a la intermedia y un 23,3% a la más favorable para la salud respecto a la Previsibilidad [13].

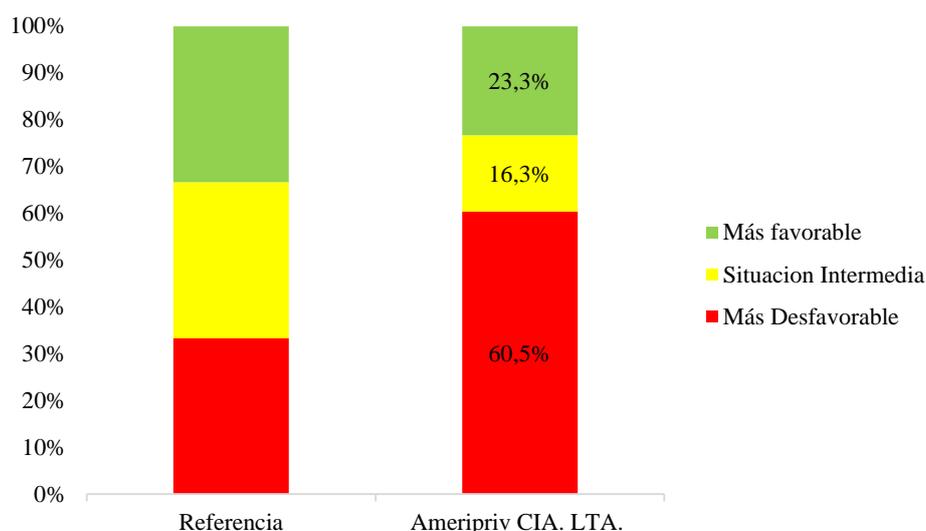
**Tabla 13:** Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Previsibilidad

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	31,6 [N=18]	14,0 [N=8]	54,4 [N=31]	[N=0]
¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	70,2 [N=40]	15,8 [N=9]	14,0 [N=8]	[N=0]

**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

**Gráfico 8: Previsibilidad**



**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

#### 4.1.2.1.3 Exigencias de esconder emociones

**Definición.** Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, compañeros, superiores, proveedores u otras personas [13].

**Posible origen.** En puestos de trabajo de atención a las personas, estas exigencias forman parte de la naturaleza de las tareas y no pueden ser eliminadas. El desarrollo de habilidades y de estrategias de protección para su manejo y la disminución del tiempo de exposición representan vías de prevención importantes [13].

También pueden tener que ver con la relación con superiores y compañeros de trabajo o con proveedores u otras personas ajenas a la empresa y, por lo tanto, localizarse en otros puestos de trabajo [13].

Así mismo, pueden tener relación con la política de gestión de proveedores y clientes (por ejemplo, por deficiente gestión de las colas de usuarios en espera de atención...), con la falta de participación de los trabajadores y, en general, con deficiencias en las políticas de gestión de personal (hay que esconder emociones cuando no se puede opinar) [13].

**Prevalencia de la exposición.** Un 55,8% de trabajadores/as de AMERIPRIV CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable, un 18,6% a la intermedia y un 25,6% a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias de esconder emociones [13].

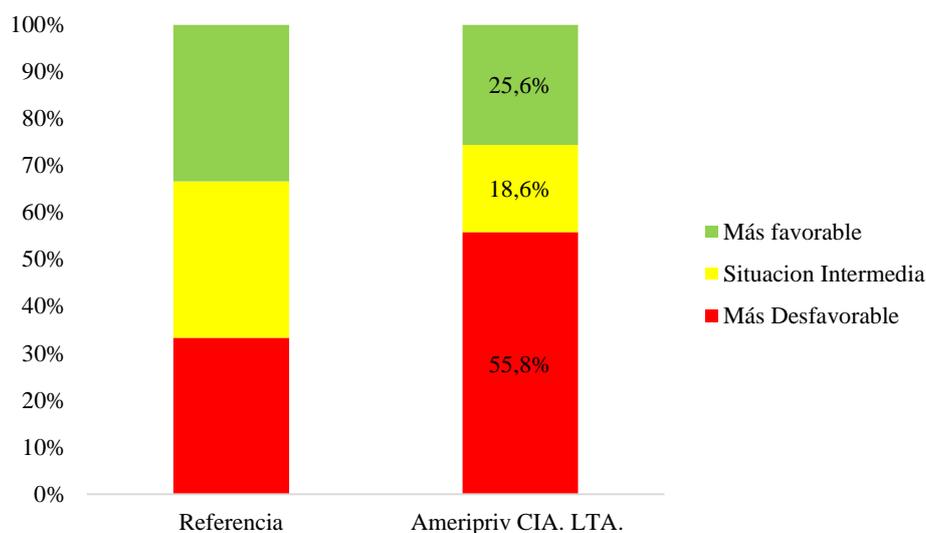
**Tabla 14:** Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Exigencias de esconder emociones

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
¿Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	66,7 [N=38]	8,8 [N=5]	24,6 [N=14]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	71,9 [N=41]	8,8 [N=5]	19,3 [N=11]	[N=0]
	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	%
¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	28,1 [N=16]	26,3 [N=15]	45,6 [N=26]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	45,6 [N=26]	21,1 [N=12]	33,3 [N=19]	[N=0]

**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

**Gráfico 9:** Exigencias de esconder emociones



**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

#### 4.1.2.1.4 Doble presencia

**Definición.** Son las exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar [13].

**Posible origen.** En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y con el nivel de autonomía sobre ésta; por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social [13].

**Prevalencia de la exposición.** Un 51,2% de trabajadores/as de AMERIPRIV CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable, un 32,6% a la intermedia y un 16,3% a la más favorable para la salud respecto a la Doble presencia [13].

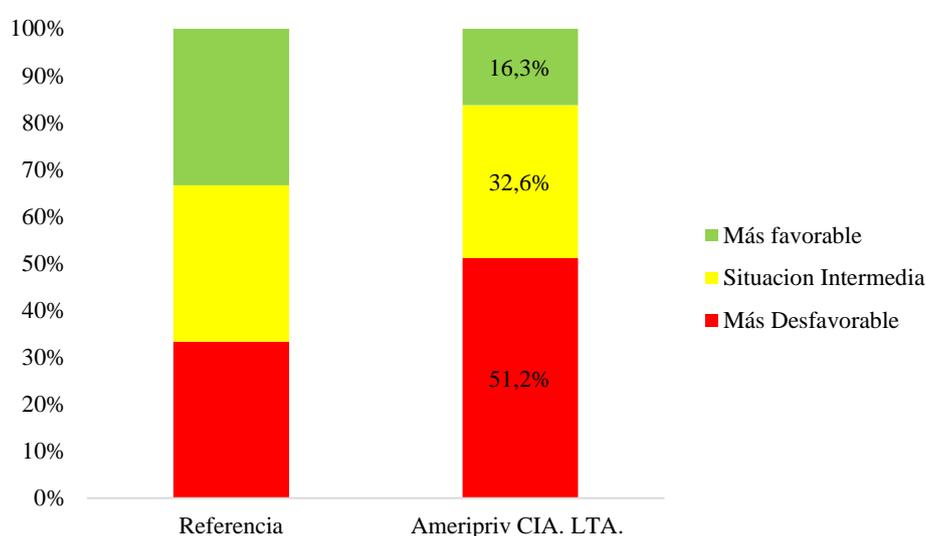
**Tabla 15:** Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Doble presencia

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
¿Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	45,6 [N=26]	14,0 [N=8]	40,4 [N=23]	[N=0]
¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	22,8 [N=13]	22,8 [N=13]	54,4 [N=31]	[N=0]
¿Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	29,8 [N=17]	24,6 [N=14]	45,6 [N=26]	[N=0]
¿Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	42,1 [N=24]	8,8 [N=5]	49,1 [N=28]	[N=0]

**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

**Gráfico 10:** Doble presencia



**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

#### 4.1.2.1.5 Calidad de liderazgo

**Definición.** Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos [13].

Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores [13].

**Posible origen.** Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos para aplicarlos [13].

**Prevalencia de la exposición.** Un 51,2% de trabajadores/as de AMERIPRIV CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable, un 14% a la intermedia y un 34,9% a la más favorable para la salud respecto a la Calidad de liderazgo [13].

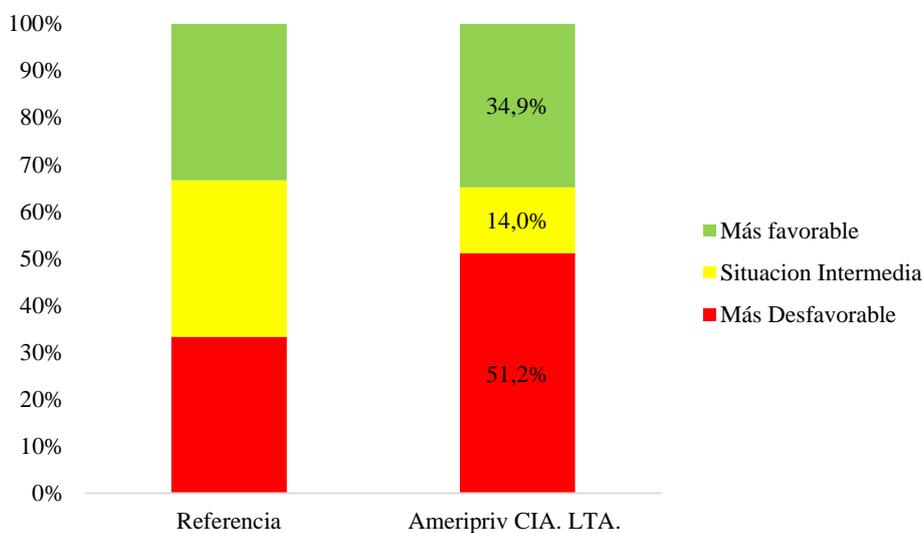
**Tabla 16:** Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Calidad de liderazgo

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿Tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	38,6 [N=22]	17,5 [N=10]	43,9 [N=25]	[N=0]
¿Tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	43,9 [N=25]	29,8 [N=17]	26,3 [N=15]	[N=0]
¿Tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	47,4 [N=27]	22,8 [N=13]	29,8 [N=17]	[N=0]
¿Tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	36,8 [N=21]	31,6 [N=18]	31,6 [N=18]	[N=0]

**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

**Gráfico 11:** Calidad de liderazgo



**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

#### 4.1.2.1.6 Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

**Definición.** Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales [13].

**Posible origen.** Se relaciona con las amenazas de empeoramiento de condiciones de trabajo especialmente valiosas. Éstas, pueden originarse tanto en la situación actual (por ejemplo, si la asignación de jornada, tareas y pluses o complementos salariales es arbitraria) como en la posibilidad de cambios (por ejemplo, el anuncio de una reestructuración empresarial, externalización de un puesto o servicio, un ERE...); más si existen peores condiciones de trabajo en el contexto externo a la empresa (mismo sector, territorio...) [13].

Como la inseguridad sobre el empleo, puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora [13].

**Prevalencia de la exposición.** Un 48,8% de trabajadores/as de AMERIPRIV CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable, un 34,9% a la intermedia y un 16,3% a la más favorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre las condiciones de trabajo [13].

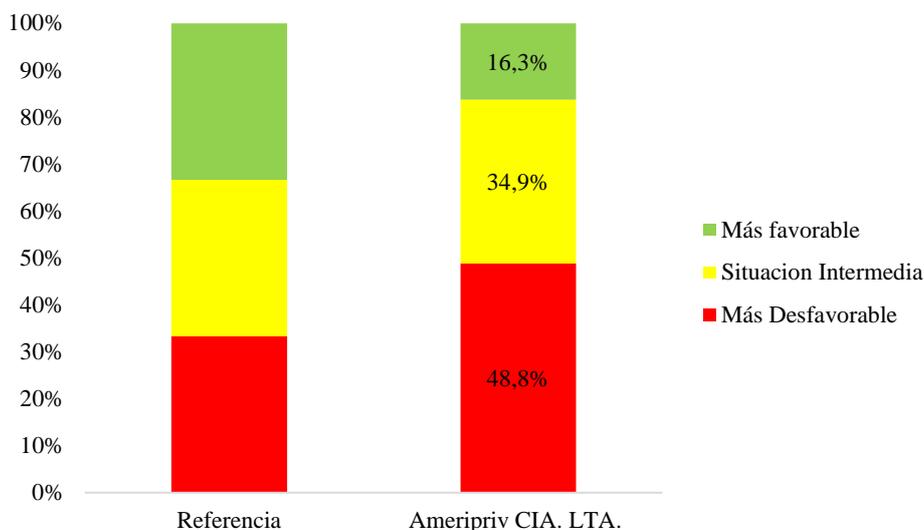
**Tabla 17:** Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿Si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad departamento o sección contra tu voluntad?	40,4 [N=23]	14,0 [N=8]	45,6 [N=26]	[N=0]
¿Si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	43,9 [N=25]	15,8 [N=9]	40,4 [N=23]	[N=0]
¿Si te cambian de tareas contra tu voluntad?	29,8 [N=17]	15,8 [N=9]	54,4 [N=31]	[N=0]
Si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	54,4 [N=31]	12,3 [N=7]	33,3 [N=19]	[N=0]

**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

**Gráfico 12:** Inseguridad sobre las condiciones de trabajo



**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

#### 4.1.2.1.7 Exigencias emocionales

**Definición.** Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en ocupaciones de atención a las personas en las que se pretende inducir cambios en ellas (por ejemplo: que sigan un tratamiento médico, que adquieran una habilidad...), y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones [13].

**Posible origen.** En ocupaciones de cuidado a las personas, la exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y no pueden eliminarse (no podemos “eliminar” pacientes, alumnos...), por lo que requieren habilidades específicas y tiempo suficiente para poder gestionarlas efectivamente. Además del origen derivado de su naturaleza, tienen también mucho que ver con las exigencias cuantitativas, puede reducirse el tiempo de exposición (horas, número de pacientes, etc.), puesto que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos [13].

**Prevalencia de la exposición.** Un 46,5% de trabajadores/as de AMERIPRIV CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable, un 25,6% a la intermedia y un 27,9% a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias emocionales [13].

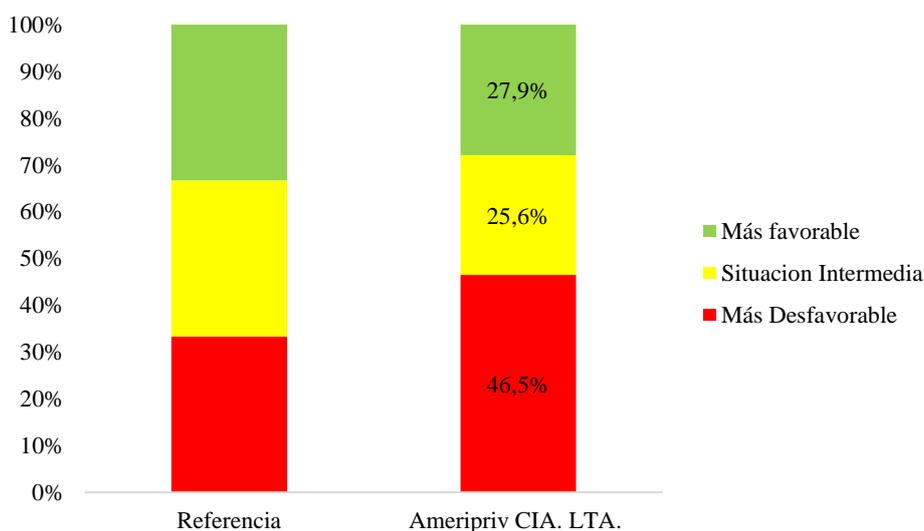
**Tabla 18:** Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Exigencias emocionales

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
¿En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	35,1 [N=20]	24,6 [N=14]	40,4 [N=23]	[N=0]
¿En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	10,5 [N=6]	7,0 [N=4]	82,5 [N=47]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿Tu trabajo te afecta emocionalmente?	29,8 [N=17]	19,3 [N=11]	50,9 [N=29]	[N=0]
¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	40,4 [N=23]	21,1 [N=12]	38,6 [N=22]	[N=0]

**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

**Gráfico 13:** Exigencias emocionales



**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

#### 4.1.2.1.8 Apoyo social de superiores

**Definición.** Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo [13].

**Posible origen.** La falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y de procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o

área que gestiona. También se relaciona con la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello [13].

**Prevalencia de la exposición.** Un 46,5% de trabajadores/as de AMERIPRIV CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable, un 23,3% a la intermedia y un 30,2% a la más favorable para la salud respecto al Apoyo social de superiores [13].

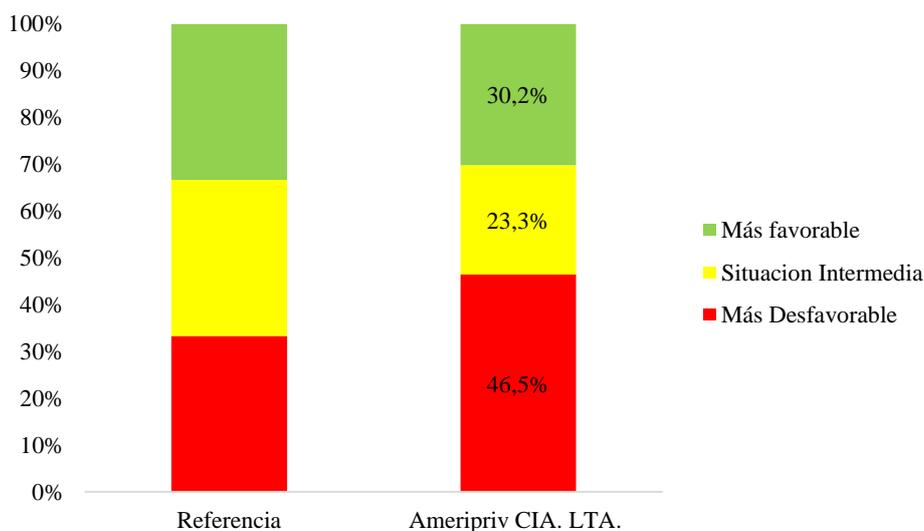
**Tabla 19:** Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Apoyo social de superiores

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
¿Tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	52,6 [N=30]	17,5 [N=10]	29,8 [N=17]	[N=0]
¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	40,4 [N=23]	19,3 [N=11]	40,4 [N=23]	[N=0]
¿Tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	61,4 [N=35]	14,0 [N=8]	24,6 [N=14]	[N=0]

**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

**Gráfico 14:** Apoyo social de superiores



**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

#### 4.1.2.1.9 Conflicto de rol

**Definición.** Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético [13].

**Posible origen.** Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos (por ejemplo, expulsar mendigos de un local...), o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias (por ejemplo, en el caso de un conductor al que se le impone un tiempo máximo de viaje cuando hay, además, normas de tráfico y otras circunstancias que lo limitan) [13].

**Prevalencia de la exposición.** Un 41,9% de trabajadores/as de AMERIPRIV CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable, un 23,3% a la intermedia y un 34,9% a la más favorable para la salud respecto al Conflicto de rol [13].

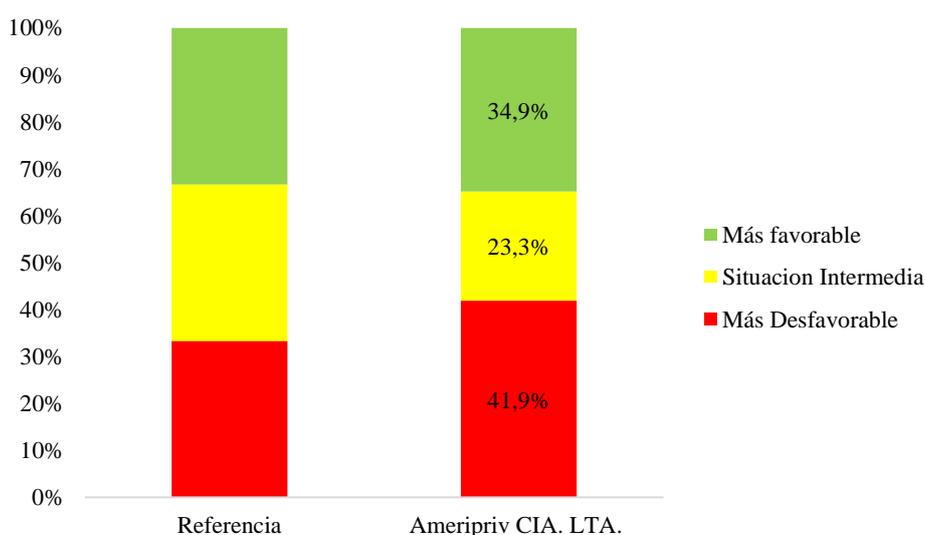
**Tabla 20:** Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Conflicto de rol

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	28,1 [N=16]	28,1 [N=16]	43,9 [N=25]	[N=0]
¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	21,1 [N=12]	19,3 [N=11]	59,6 [N=34]	[N=0]
¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	31,6 [N=18]	12,3 [N=7]	56,1 [N=32]	[N=0]
¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	28,1 [N=16]	5,3 [N=3]	66,7 [N=38]	[N=0]

**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

**Gráfico 15:** Conflicto de rol



**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

#### 4.1.2.1.10 Inseguridad sobre el empleo

**Definición.** Es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación [13].

**Posible origen.** Tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia [13].

Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora [13].

**Prevalencia de la exposición.** Un 34,9% de trabajadores/as de AMERIPRIV CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable, un 30,2% a la intermedia y un 34,9% a la más favorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre el empleo [13].

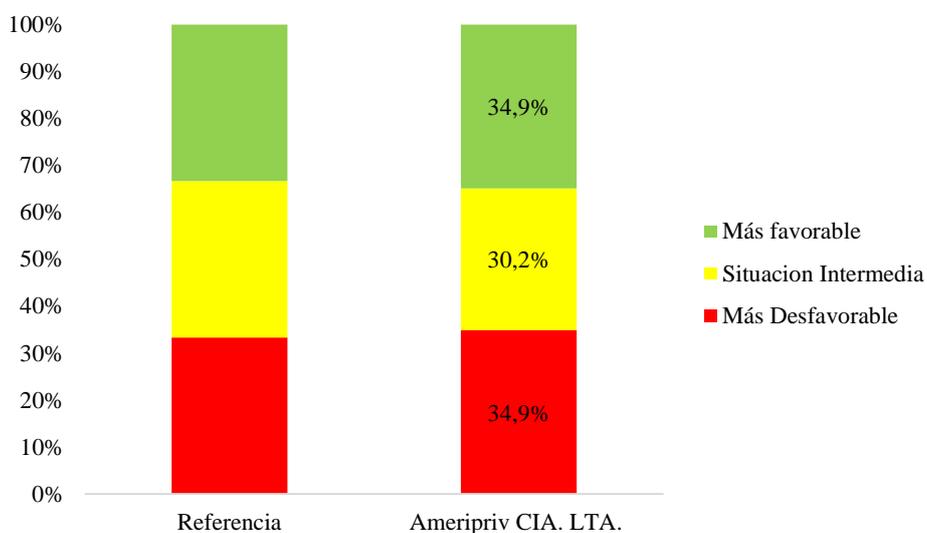
**Tabla 21:** Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Inseguridad sobre el empleo

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿Si te despiden o no te renuevan el contrato?	35,1 [N=20]	19,3 [N=11]	45,6 [N=26]	[N=0]
¿Lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	61,4 [N=35]	14,0 [N=8]	24,6 [N=14]	[N=0]

**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

**Gráfico 16:** Inseguridad sobre el empleo



**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

#### 4.1.2.1.11 Claridad de rol

**Definición.** Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo [13].

**Posible origen.** Tiene que ver con la existencia y el conocimiento por parte de todos los trabajadores de una definición concisa de los puestos de trabajo, del propio (de cada trabajador/a) y del de las demás personas de la organización (superiores, compañeros y compañeras) [13].

**Prevalencia de la exposición.** Un 32,6% de trabajadores/as de AMERIPRIV CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable, un 44,2% a la intermedia y un 23,3% a la más favorable para la salud respecto a la Claridad de rol [13].

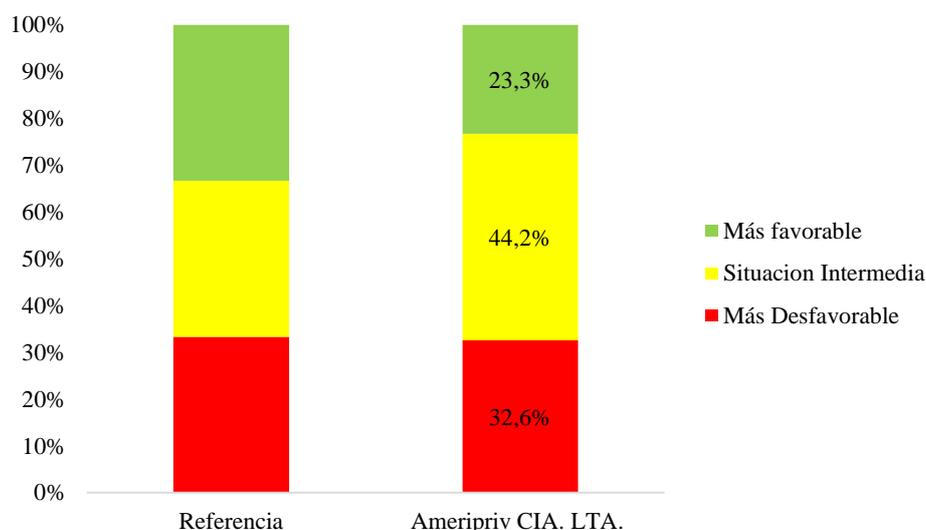
**Tabla 22:** Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Claridad de rol

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	61,4 [N=35]	15,8 [N=9]	22,8 [N=13]	[N=0]
¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	86,0 [N=49]	5,3 [N=3]	8,8 [N=5]	[N=0]
¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	73,7 [N=42]	10,5 [N=6]	15,8 [N=9]	[N=0]
¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	64,9 [N=37]	17,5 [N=10]	17,5 [N=10]	[N=0]

**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

**Gráfico 17: Claridad de rol**



**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

#### 4.1.2.1.12 Influencia

**Definición.** Es el margen de decisión que tiene la persona que realiza el trabajo en el día a día de su actividad, en concreto, en relación a las tareas a realizar y cómo realizarlas [13].

**Posible origen.** Tiene que ver con la participación que cada trabajador y trabajadora tiene en las decisiones sobre estos aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano, es decir, con los métodos de trabajo empleados y si éstos son participativos o no y permiten o limitan la autonomía. Puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo [13].

**Prevalencia de la exposición.** Un 30,2% de trabajadores/as de AMERIPRIV CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable, un 18,6% a la intermedia y un 51,2% a la más favorable para la salud respecto a la Influencia [13].

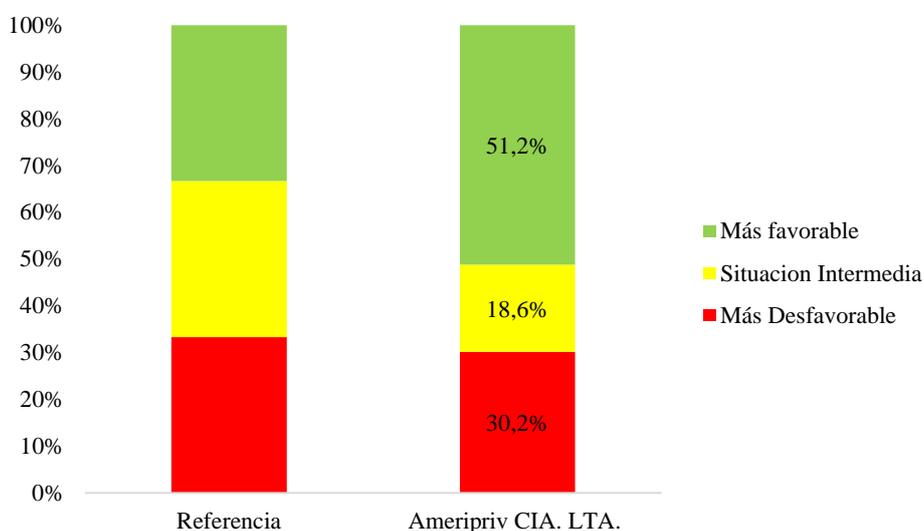
**Tabla 23:** Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Influencia

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	70,2 [N=40]	7,0 [N=4]	22,8 [N=13]	[N=0]
¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	40,4 [N=23]	15,8 [N=9]	43,9 [N=25]	[N=0]
¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	61,4 [N=35]	14,0 [N=8]	24,6 [N=14]	[N=0]
¿Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	66,7 [N=38]	7,0 [N=4]	26,3 [N=15]	[N=0]

**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

**Gráfico 18:** Influencia



**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

#### 4.1.2.1.13 Apoyo social de compañeros

**Definición.** Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo [13].

**Posible origen.** La falta de apoyo entre compañeros puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipo de trabajo, fomentando la competitividad individual (por ejemplo, con salarios variables en base a objetivos individuales), o asignando las tareas, cambios de horarios, de centro, etc., de forma arbitraria o no transparente [13].

**Prevalencia de la exposición.** Un 27,9% de trabajadores/as de AMERIPRIV CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable, un 16,3% a la intermedia y un 55,8% a la más favorable para la salud respecto al Apoyo social de compañeros [13].

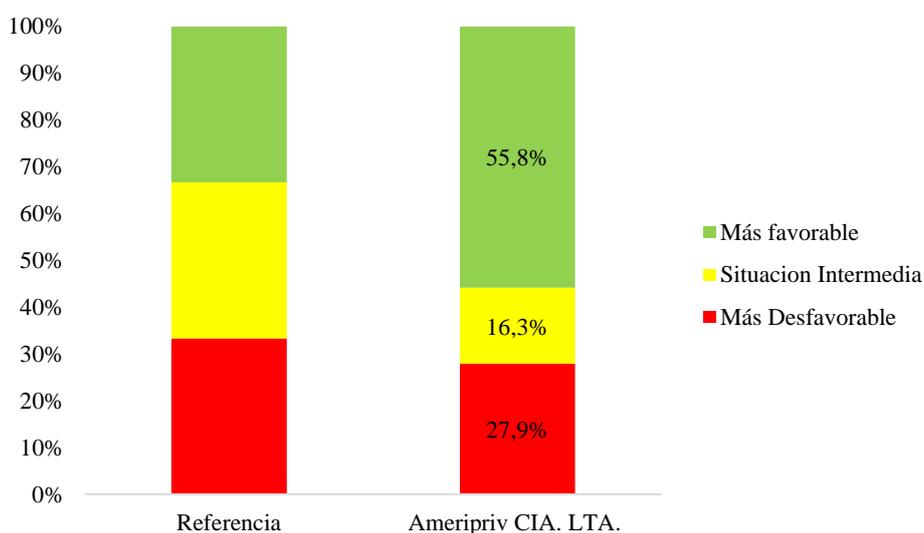
**Tabla 24:** Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Apoyo social de compañeros

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	78,9 [N=45]	8,8 [N=5]	12,3 [N=7]	[N=0]
¿Tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	66,7 [N=38]	14,0 [N=8]	19,3 [N=6]	[N=0]
¿Tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	71,9 [N=41]	17,5 [N=10]	10,5 [N=6]	[N=0]

**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

**Gráfico 19:** Poyo social de compañeros



**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

#### 4.1.2.1.14 Justicia

**Definición.** Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo [13].

**Posible origen.** Tiene que ver con la toma de decisiones, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos y las posibilidades reales de ser cuestionadas.

Se relaciona con la existencia de procedimientos que puedan impedir la arbitrariedad de las decisiones [13].

**Prevalencia de la exposición.** Un 27,9% de trabajadores/as de AMERIPRIV CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable, un 16,3% a la intermedia y un 55,8% a la más favorable para la salud respecto a la Justicia [13].

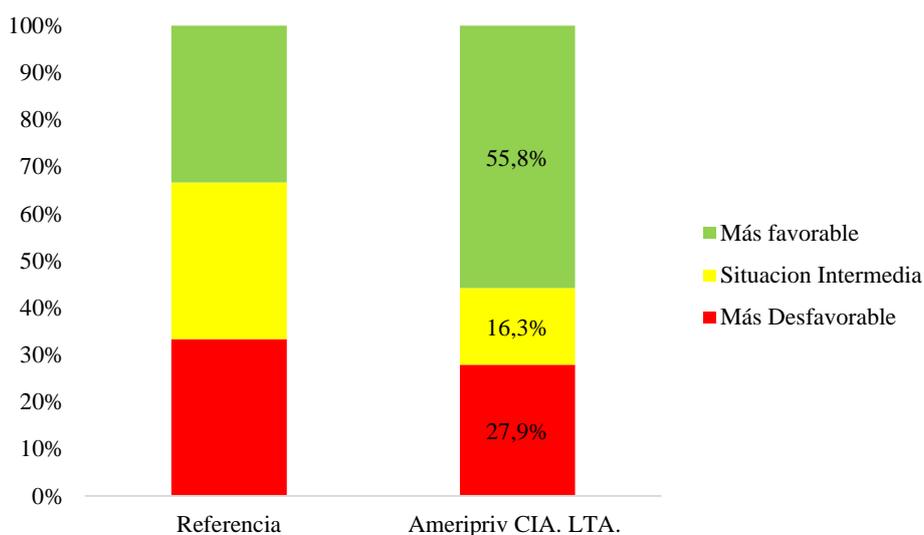
**Tabla 25:** Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Justicia

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	40,4 [N=23]	26,3 [N=15]	33,3 [N=19]	[N=0]
¿Se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	40,4 [N=23]	15,8 [N=9]	43,9 [N=25]	[N=0]
¿La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	33,3 [N=19]	21,1 [N=12]	45,6 [N=26]	[N=0]
¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	54,4 [N=31]	19,3 [N=11]	26,3 [N=15]	[N=0]

**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

**Gráfico 20:** Justicia



**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

#### 4.1.2.1.15 Exigencias cuantitativas

**Definición.** Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.

**Posible origen.** Tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial (por ejemplo, cuando la parte variable de un salario bajo es alta y obliga a aumentar el ritmo) o con la inadecuación de las herramientas, materiales o procesos de trabajo (obligando a hacer más tareas para suplir las deficiencias). Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral.

**Prevalencia de la exposición.** Un 23,3% de trabajadores/as de AMERIPRIV CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable, un 11,6% a la intermedia y un 65,1% a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias cuantitativas.

Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Exigencias cuantitativas.

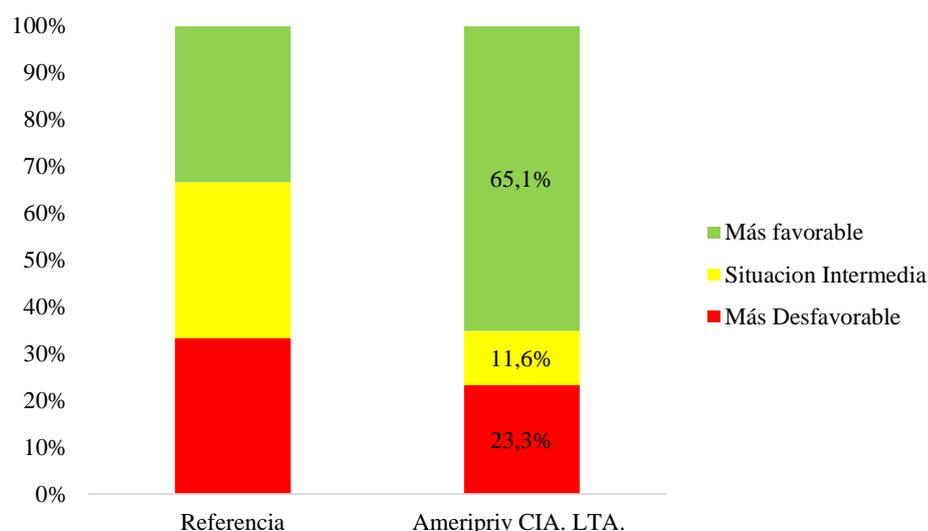
**Tabla 26:** Trabajo doméstico-familiar

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	15,8 [N=9]	5,3 [N=3]	78,9 [N=45]	[N=0]
¿Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	8,8 [N=5]	7,0 [N=4]	84,2 [N=48]	[N=0]
¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo?	10,5 [N=6]	14,0 [N=8]	75,4 [N=43]	[N=0]
¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	93,0 [N=53]	1,8 [N=1]	5,3 [N=3]	[N=0]

**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

**Gráfico 21:** Exigencias cuantitativas



**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

#### 4.1.2.1.16 Posibilidades de desarrollo

**Definición.** Es el nivel de oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.

**Posible origen.** Tiene mucho que ver con los niveles de complejidad y de variedad de las tareas, siendo el trabajo estandarizado y repetitivo, el paradigma de la exposición nociva. Se relaciona con los métodos de trabajo y producción y el diseño del contenido del trabajo (más rutinario, estandarizado o monótono en un extremo, más complejo y creativo en el otro) y con la influencia.

**Prevalencia de la exposición.** Un 14% de trabajadores/as de AMERIPRIV CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable, un 32,6% a la intermedia y un 53,5% a la más favorable para la salud respecto a las Posibilidades de desarrollo.

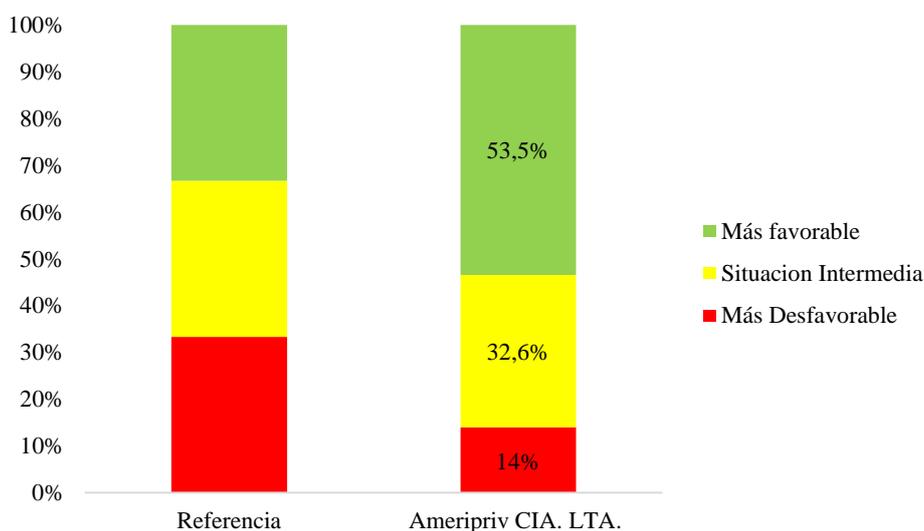
**Tabla 27:** Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Posibilidades de desarrollo

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	70,2 [N=40]	12,3 [N=7]	17,5 [N=10]	[N=0]
¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	57,9 [N=33]	24,6 [N=14]	17,5 [N=10]	[N=0]
¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	54,4 [N=31]	22,8 [N=13]	22,8 [N=13]	[N=0]
¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	66,7 [N=38]	17,5 [N=10]	15,8 [N=9]	[N=0]

**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

**Gráfico 22:** Posibilidades de desarrollo



**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

#### 4.1.2.1.17 Sentido del trabajo

**Definición.** Es la relación que el trabajo tiene con otros valores distintos de tener un empleo y obtener ingresos, tales como la utilidad, la importancia o el valor social o el aprendizaje que implica.

**Posible origen.** Tiene que ver con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas, y la visualización de su contribución al producto o servicio final.

El sentido facilita afrontar las exigencias.

**Prevalencia de la exposición.** Un 14% de trabajadores/as de AMERIPRIV CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable, un 25,6% a la intermedia y un 60,5% a la más favorable para la salud respecto al Sentido del trabajo.

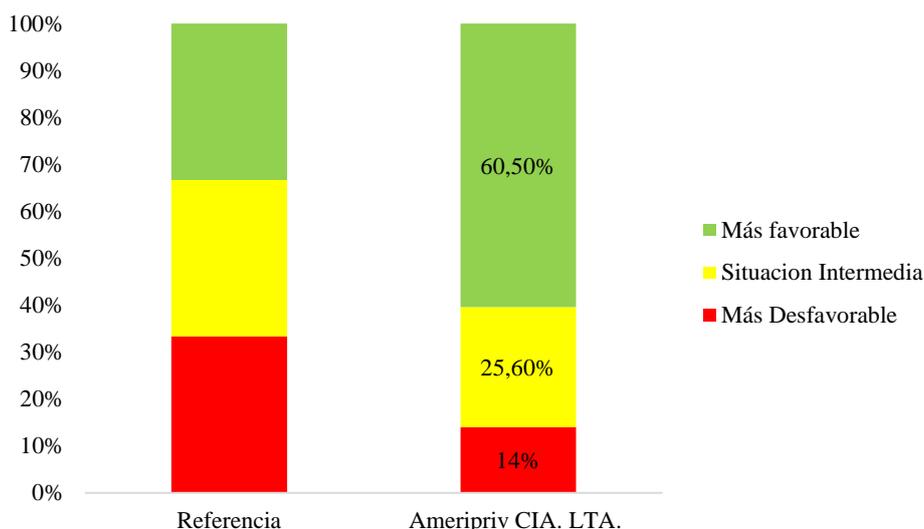
**Tabla 28:** Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Sentido del trabajo

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿Tus tareas tienen sentido?	80,7 [N=46]	12,3 [N=7]	7,0 [N=4]	[N=0]
¿Las tareas que haces te parecen importantes?	78,9 [N=45]	15,8 [N=9]	5,3 [N=3]	[N=0]
¿Te sientes comprometido con tu profesión?	80,7 [N=46]	12,3 [N=7]	7,0 [N=4]	[N=0]

**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

**Gráfico 23:** Sentido del trabajo



**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

#### 4.1.2.1.18 Reconocimiento

**Definición.** Es la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo.

**Posible origen.** Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo si son o no participativos (sin “voz” no puede haber reconocimiento), con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones,

asignación de tareas, de horarios,..., con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas, etc.

**Prevalencia de la exposición.** Un 14% de trabajadores/as de AMERIPRIV CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable, un 9,3% a la intermedia y un 76,7% a la más favorable para la salud respecto al Reconocimiento.

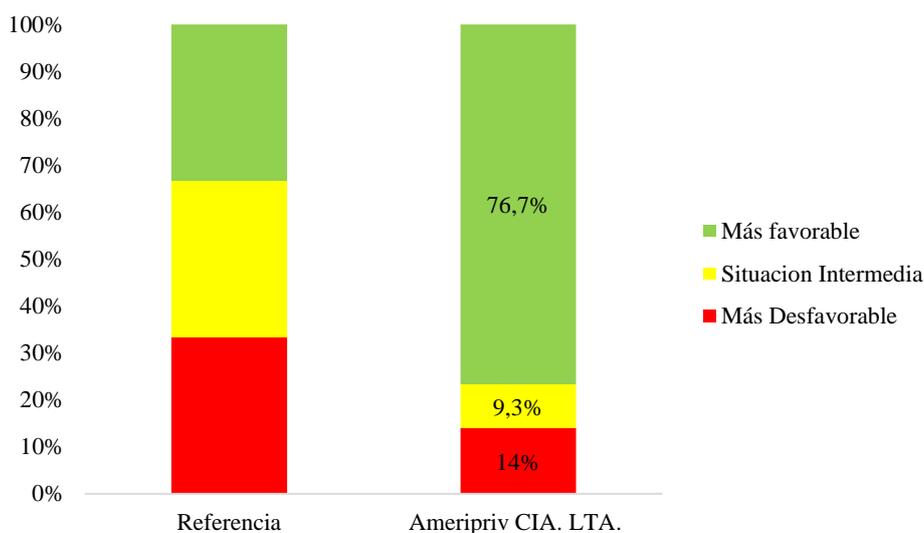
**Tabla 29:** Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Reconocimiento

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿Tu trabajo es valorado por la dirección?	57,9 [N=33]	10,5 [N=6]	31,6 [N=18]	[N=0]
¿La dirección te respeta en tu trabajo?	54,4 [N=31]	22,8 [N=13]	22,8 [N=13]	[N=0]
¿Recibes un trato justo en tu trabajo?	45,6 [N=26]	29,8 [N=17]	24,6 [N=14]	[N=0]

**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

**Gráfico 24:** Reconocimiento



**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

#### 4.1.2.1.19 Sentimiento de grupo

**Definición.** Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día.

**Posible origen.** Puede verse como el componente emocional del apoyo social y como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo. Se deteriora cuando el trabajo

promociona el aislamiento y la competitividad interpersonal en lugar del trabajo en equipo y la cooperación.

**Prevalencia de la exposición.** Un 11,6% de trabajadores/as de AMERIPRIV CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable, un 16,3% a la intermedia y un 72,1% a la más favorable para la salud respecto al Sentimiento de grupo.

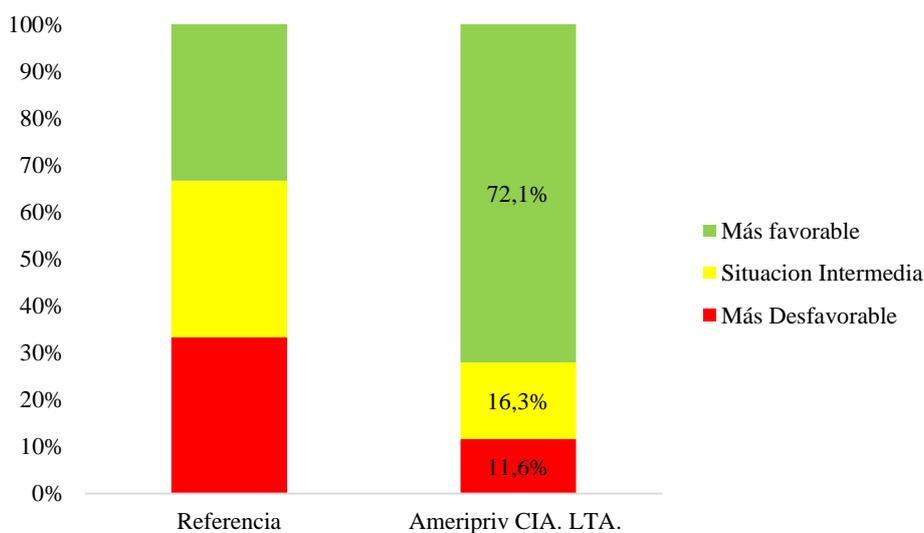
**Tabla 30:** Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Sentimiento de grupo

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
¿Tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	84,2 [N=48]	12,3 [N=7]	3,5 [N=2]	[N=0]
¿Sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	91,2 [N=52]	3,5 [N=2]	5,3 [N=3]	[N=0]
¿Os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	82,5 [N=47]	8,8 [N=5]	8,8 [N=5]	[N=0]

**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

**Gráfico 25:** Sentimiento de grupo



**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

#### 4.1.2.1.20 Confianza vertical

**Definición.** Es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actúen de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de vulnerabilidad de otras personas.

**Posible origen.** Tiene que ver con la fiabilidad de la información que fluye desde la dirección a los trabajadores, y con el nivel en que éstos puedan expresar su opinión. No puede haber confianza sobre la base de un trato injusto.

**Prevalencia de la exposición.** Un 11,6% de trabajadores/as de AMERIPRIV CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable, un 11,6% a la intermedia y un 76,7% a la más favorable para la salud respecto a la Confianza vertical.

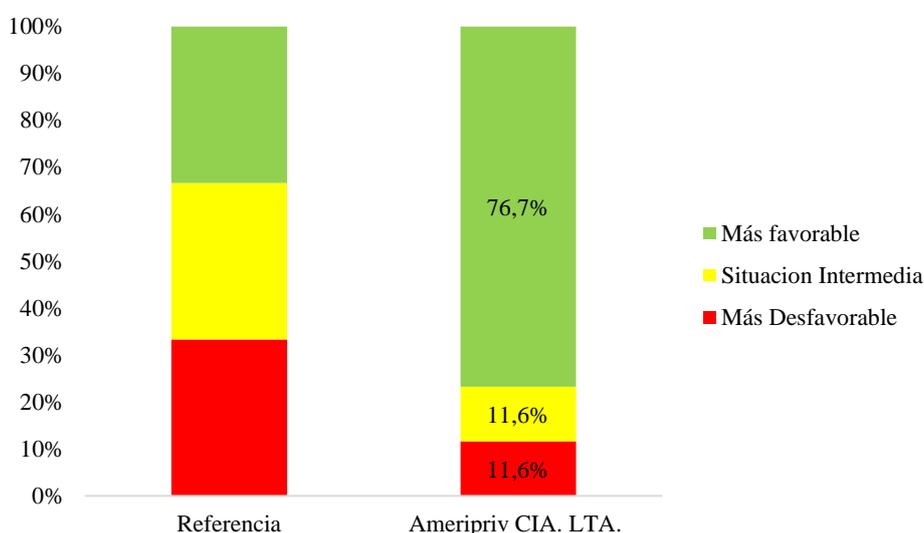
**Tabla 31:** Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Confianza vertical

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
¿Confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	73,7 [N=42]	12,3 [N=7]	14,0 [N=8]	[N=0]
¿Te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	47,4 [N=27]	17,5 [N=10]	35,1 [N=20]	[N=0]
¿Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	36,8 [N=21]	17,5 [N=10]	45,6 [N=26]	[N=0]

**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

**Gráfico 26:** Confianza vertical



**Fuente:** [13]

**Elaborado:** Autores

## 4.2 Discusión

Los factores de riesgos psicosociales referentes al ritmo de trabajo, previsibilidad, exigencias de esconder emociones, doble presencia y calidad de liderazgo, están presentes causando daño a la salud de los trabajadores y aun cuando se encuentran fuera de área laboral. Estos inconvenientes se presentan porque los medios atrayentes de la memoria ayudan con la representación de los factores tensionales más allá de la jornada y el ambiente laboral.

Los efectos negativos para la salud, al igual que los demás factores riesgos psicosociales dependen de como el trabajador vive la situación. La interacción entre trabajo-persona pueden ser positivos si la tarea se cumple satisfactoriamente y el trabajador desarrolló sus capacidades o encuentra satisfacción en las actividades de trabajo [5].

La investigación sobre la existencia de los factores de riesgos psicosociales dirigida a los guardias de seguridad de la empresa AMERIPRIV, han sido considerados para realizar un estudio con la finalidad de decretar cuales son los factores que han evolucionado con mayor frecuencia en los trabajadores encuestados.

Los diferentes riesgos del trabajo que se han generado y evolucionado a través de los últimos tiempos, se ha venido a documentar la atención que el mundo hoy en día le brinda a estos factores y que importante es la gestión que se les pueda brindar dentro de una Institución, para ello se va a entregar una clasificación útil que permitirá mirar los riesgos desde el interior de la empresa. Se proponen grupos de riesgo, tanto en aspectos materiales como en aspectos sociales siendo el segundo el principal foco de investigación de trabajo porque a partir de ahí se investigará y se comenzará a profundizar en el Estrés Laboral como canalizador en dónde van a ser ubicadas también las normas básicas para, el control de algunos tipos de riesgos para la legislación Ecuatoriana [34].

Los guardias de seguridad presentan agotamiento físico como por ejemplo: alteraciones en el sistema digestivo, dolores de cabeza, falta de sueño, fatiga, entre otras. Los guardias de seguridad presentan daños emocionales que en ciertos casos provocan irritación, coraje, estas perturbaciones de conducta tienen que ser tomadas en cuenta a tiempo para evitar complicaciones en el futuro.



### **4.3 Propuesta del plan de intervención para la prevención de riesgos psicosociales en la empresa privada de guardias de seguridad AMERIPRIV CIA LTDA**

#### **4.3.1 Introducción**

La seguridad y salud de los trabajadores es la parte fundamental de toda organización por ello la evaluación de riesgos psicosociales realizada a los guardias de seguridad proporcionó resultados más desfavorables en:

- ✓ Exigencias psicológicas en el trabajo, donde se encontraron 2 dimensiones
  - Ritmo de trabajo
  - Exigencias de esconder emociones
- ✓ Conflicto trabajo-familia
  - Doble presencia
- ✓ Apoyo social y calidad de liderazgo, dónde se encontraron 2 dimensiones
  - Calidad de liderazgo
  - Previsibilidad

Se propondrán medidas correctiva y preventivas para mitigar el impacto de los riesgos que causan mayor daño a la salud de los guardias de seguridad, para ello se ha elaborado un plan de intervención tomando en cuenta los puntos más relevantes que superan el 50% de los niveles establecidos.

Una vez que se han determinados los principales factores de riesgos psicosociales, estos deben ser corregidos, controlados y posteriormente prevenirlos a nivel organizacional más favorable, la alta gerencia junto con los trabajadores deberá corregir las acciones que conllevan a estos riesgos, es decir centrarse en mejorar el ambiente laboral y las características de la tarea, de la organización, del empleo y del tiempo de trabajo.

Todo a su vez conlleva a la gestión de los riesgos psicosociales y al desarrollo de buenas prácticas en las organizaciones para evitar que estos aparezcan. Los riesgos psicosociales deben ser tratados como cualquier tipo de riesgos que existe en toda actividad laboral por que un trabajador con salud y sin preocupaciones de ninguna tipo de índole es más productivo en toda organización.

### **4.3.2 Objetivo**

Implantar acciones de prevención para mitigar los factores de riesgos psicosociales y promover la seguridad y salud de los trabajadores en la empresa privada de guardias de seguridad AMERIPRIV CIA. LTDA. QUEVEDO.

### **4.3.3 Plan de trabajo**

El siguiente plan de trabajo prioriza la socialización de los resultados obtenidos mediante la evaluación de los riesgos psicosociales, las propuestas se elaboraron de acuerdo a las necesidades determinadas en las siguientes tablas (Tabla 1: Ritmo de trabajo; Tabla 2: Previsibilidad; Tabla 3: Exigencia de esconder emociones; Tabla 4: Doble presencia; Tabla 5: Calidad de liderazgo), se especifican los resultados de la exposición y su localización, los resultados que orientan sobre el origen de la exposición, el origen y sus respectivas medidas preventivas con la intención de proporcionar soluciones a los problemas encontrados en el personal operativo de la empresa.

### 4.3.3.1 Planificación de actividades

**Tabla 32:** Propuesta para la dimensión de ritmo de trabajo

Matriz de exposición, origen y medidas preventivas			
Dimensión: Ritmo de trabajo			
Resultados de la exposición y su localización	Resultados que orientan sobre el origen de la exposición	Origen	Medidas preventivas
El 76.6% de los guardias operativos están expuestos a condiciones más desfavorables para la salud	<p>Respuesta “En gran medida + en buena medida”:</p> <p>¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto? 63.2%.</p>	<p>✚ El mantenerse atento a cualquier anomalía que ocurra en el puesto de trabajo a cualquier hora para evitar acciones ilícitas o desmanes.</p> <p>✚ Los turnos rotativos especialmente los turnos de la noche, horarios extensos, horarios inflexibles.</p>	<p>a) Brindar capacitaciones al supervisor para que tenga la capacidad de resolver los problemas existentes en el medio laboral del personal operativo.</p> <p>b) Evitar que haya un solo guardia en su puesto de trabajo, especialmente en los turnos de la noche es necesario mantener contacto con otro compañero para reportar cualquier anomalía.</p> <p>c) Promover sistemas alternativos al trabajo por turnos rotativos.</p> <p>d) Evitar que los turnos de la noche no sean más largos que los del día.</p> <p>e) Formar reuniones para organizar los turnos respetando el máximo los ciclos del sueño.</p>

**Fuente:** Elaboración propia, a partir del análisis de los datos obtenidos del informe generado por el software CoPsoQ-istas 21 (versión 2)

**Tabla 33:** Propuesta para la dimensión previsibilidad

<b>Matriz exposición, origen y medidas preventivas</b>			
<b>Dimensión: Previsibilidad</b>			
<b>Resultados de la exposición y su localización</b>	<b>Resultados que orientan sobre el origen de la exposición</b>	<b>Origen</b>	<b>Medidas preventivas</b>
<p>El 60.5% los guardias están expuestos a condiciones más desfavorables para la salud</p>	<p>Respuesta “ En alguna medida + en ninguna medida ”:</p> <p>¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos a futuro? 54.4%</p> <p>Respuesta “En gran medida + en buena medida”:</p> <p>¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo? 70.2%.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Inadecuado flujo de información para la ejecución correcta del trabajo.</li> <li>✚ Ausencia de información y falta de prácticas de gestión de la información y de comunicación.</li> <li>✚ Carencia de capacitaciones a los colaboradores sobre cambios a futuro, nuevas reestructuraciones, tecnologías, o nuevos métodos para realizar su trabajo con seguridad y confianza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Proporcionar la información necesaria, adecuada y a tiempo para facilitar la realización de las tareas y la adaptación a los cambios.</li> <li>b) Comunicar a los guardias sobre los proyectos a futuro y la adaptación a las nuevas tecnologías.</li> <li>c) Capacitar a los guardias y grupos de trabajo para que conozcan los riesgos a los que están expuestos, el manejo de usos de las herramientas que utilizan en sus puestos de trabajo, hacer simulacros del tema antes expuesto y aplicar las medidas preventivas que tienen que adoptar en materia de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>d) Advertir sobre los cambios horarios de trabajo con anticipación para que puedan organizar su tiempo libre</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia, a partir del análisis de los datos obtenidos del informe generado por el software CoPsoQ-istas 21(versión 2)

**Tabla 34:** Propuesta para la dimensión exigencia de esconder emociones

<b>Matriz exposición, origen y medidas preventivas</b>			
<b>Dimensión: Exigencia de esconder emociones</b>			
<b>Resultados de la exposición y su localización</b>	<b>Resultados que orientan sobre el origen de la exposición</b>	<b>Origen</b>	<b>Medidas preventivas</b>
<p>El 55.8% de los trabajadores están expuestos a condiciones más desfavorables para la salud</p>	<p>Respuesta “ Siempre más muchas veces”:</p> <p>¿Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas? 66.7%</p> <p>Respuesta “En gran medida + en buena medida”:</p> <p>¿Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten? 71.9%.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Es un trabajo de cara al público y la comunicación con los supervisores y demás personas es mínima no permite una buena interacción entre ellos.</li> <li>✚ No hay espacios para relacionarse con otras personas.</li> <li>✚ Tensión y desgaste emocional a causa de la realización del trabajo.</li> <li>✚ La actividad que se realiza es de mantener un carácter estable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>a)</b> Capacitar a los guardias en temas de comunicación efectiva y en la toma de decisiones relacionados con la propia tarea y las del departamento en el que se trabaja.</li> <li><b>b)</b> Planificación de la comunicación interna.</li> <li><b>c)</b> Formación en técnicas de psicología y resolución de conflictos dirigida al personal operativo y los supervisores para una buena relación en mandos y subordinados.</li> <li><b>d)</b> Fomentar espacios para realizar deporte entre compañeros y tener una buena comunicación.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia, a partir del análisis de los datos obtenidos del informe generado por el software CoPsoQ-istas 21 (versión 2)

**Tabla 35:** Propuesta para la dimensión doble presencia

<b>Matriz exposición, origen y medidas preventivas</b>			
<b>Dimensión: Doble presencia</b>			
<b>Resultados de la exposición y su localización</b>	<b>Resultados que orientan sobre el origen de la exposición</b>	<b>Origen</b>	<b>Medidas preventivas</b>
El 51.2% de los guardias de seguridad están expuestos a condiciones más desfavorables para la salud	Respuesta “ Sólo alguna vez + nunca”: ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en tu empresa y casa a la vez? 54.4%	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Insuficientes medidas de conciliación</li> <li>✚ Bajo apoyo familiar, mala organización entre compañeros.</li> <li>✚ Demandas conflictivas en el trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>a)</b> Implementar un sistema de gestión para la creación de un horario flexible de horas, en la jornada laboral, que permita a los colaboradores un mayor control sobre su vida laboral y sobre todo en sus responsabilidades personales y familiares.</li> <li><b>b)</b> Realizar reuniones entre jefes de equipos y operarios para informar sobre temas positivos y/o negativos que afecten a los puestos de trabajo.</li> <li><b>c)</b> Informar al jefe inmediato sobre problemas personales para brindar ayuda necesaria y evitar el ausentismo.</li> <li><b>d)</b> Crear un grupo de trabajo para situaciones imprevistas como calamidad domesticas entre otras.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia, a partir del análisis de los datos obtenidos del informe generado por el software CoPsoQ-istas 21(versión 2)

**Tabla 36:** Propuesta para la dimensión calidad de liderazgo

<b>Matriz exposición, origen y medidas preventivas</b>			
<b>Dimensión: Calidad de liderazgo</b>			
<b>Resultados de la exposición y su localización</b>	<b>Resultados que orientan sobre el origen de la exposición</b>	<b>Origen</b>	<b>Medidas preventivas</b>
El 51.2% de los guardias de seguridad están expuestos a condiciones más desfavorables para la salud	<p>Respuesta “ En alguna medida + en ninguna medida”:</p> <p>¿Tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional? 43.9%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ La política empresarial y procedimientos de gestión.</li> <li>+ Los supervisores inmediatos no se comunican, no planifican bien el trabajo, no dan prioridad a que los colaboradores estén a gusto y tengan oportunidades de desarrollo.</li> <li>+ Problemas con los mandos intermedios, la empresa les pide que exijan y no brindan la ayuda necesaria en los puestos de trabajo.</li> </ul>	<p><b>a)</b> Planificar cursos de liderazgo, estilos y técnicas de dirección para el grupo de trabajo, cursos de gestión de equipos para mandos intermedios y cambiar el manual de funciones con las nuevas planificaciones entregando a toda la plantilla.</p> <p><b>b)</b> Diseñar actividades encaminadas a capacitar a los trabajadores en destrezas y habilidades para la resolución de conflictos.</p>

**Fuente:** Elaboración propia, a partir del análisis de los datos obtenidos del informe generado por el software CoPsoQ-istas 21(versión 2)

**Tabla 37:** Cronograma de ejecución para el año 2017

Dimensiones	Responsables	Meses																																																				
		Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre								
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4									
Ritmo de trabajo	Gerente General	a	■				■				■				■				■				■				■				■				■				■				■				■				■			
		b	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
		c	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
		d	■				■				■				■				■				■				■				■				■				■				■				■							
Previsibilidad	Gerente General	A	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
		b	■												■																																							
		c	■								■								■								■								■								■											
		d	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Exigencias de esconder emociones	Gerente General	a			■				■				■				■				■				■				■				■				■				■				■				■					
		b	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
		d				■																																																
		e									■												■																															
Doble presencia	R.R.H.H	a		■																																																		
		b		■					■				■				■				■				■				■				■				■				■				■									
		c	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
		d	■																																																			
Calidad de liderazgo	Supervisores	a				■																					■																											
		b							■																																													

**Fuente:** Elaboración propia, a partir del análisis de los datos obtenidos del informe generado por el software CoPsoQ-istas 21(versión 2)

El cronograma detalla las dimensiones, responsables, fechas en las que se han establecido las propuestas a ejecutar cuando la empresa lo disponga en función a los riesgos psicosociales que causan daño a la salud de los guardias de seguridad privada de AMERIPRIV CIA LTDA. Quevedo.

#### **4.3.3.2 Relación Costo - Beneficio**

En la actualidad la empresa cuenta con un total de 61 guardias de seguridad laborando en la ciudad de Quevedo y cantones circundantes que trabajan 29 días al mes. Al realizar la evaluación costo se observó la falta de personal, y posteriormente se procedió a realizar el siguiente análisis que ayude a determinar técnicamente cuántos guardias hacen falta en la empresa para poder conformar el grupo de trabajo:

En el análisis de la evaluación se determina técnicamente que los trabajadores deberían de tener por lo menos 1 día a la semana de descanso (laborar 26 días al mes).

Con el siguiente análisis se determina cuantos trabajadores se necesitan al mes para que cada trabajador labore 26 días al mes:

#### **Calculo de Número de Trabajadores laborando 26 días al mes:**

$$61 \text{ Trabajadores} \times \frac{29 \text{ Días}}{\text{Mes} \times \text{trabajador}} \times \frac{12 \text{ Hora}}{\text{Días}} = 21228 \text{ Horas/Mes}$$

#### **Propuesta:**

$$12 \text{ Horas} \times 26 \text{ Dias} = 312 \text{ Horas/Mes}$$

$$\frac{21228 \text{ Horas}}{\text{Mes}} \div \frac{312 \text{ Horas}}{\text{Mes}} = 68 \text{ Trabajadores}$$

$$68 - 61 = 7 \text{ Tarabajadores}$$

Se determina que hacen falta 7 trabajadores para poder implementar la propuesta.

**Costo:** En la tabla 38 se puede observar que, al haber un déficit de personal es un costo adicional para la empresa, los guardias que laboran con normalidad, no pueden descuidar su puesto de trabajo y deben cumplir con horas adicionales, estas horas deben ser recompensadas por el patrono y es perjudicial para la economía de la empresa. Si se sobrecarga de trabajo a los guardias pueden existir situaciones desfavorables para la empresa, como enfermedades profesionales o peor aún la muerte de algún/(nos) trabajadores. Cabe recalcar que por políticas de la empresa los costos son referenciales.

**Tabla 38:** Costo actual por riesgos psicosociales

Situación actual por riesgos psicosociales	Faltas (mes)	Integrantes	Costo U	Costo (mes)	Total año
<b>Recargo por horas extras</b>	-	30	\$ 216,00	\$ 6.480,00	\$ 77.760,00
<b>Ausentismo</b>	6	6	\$ 12,35	\$ 74,10	\$ 889,20
<b>Adiestramiento modo personal por deserción laboral</b>	-	61	\$ 300,00	\$ 18.300,00	\$ 18.300,00
<b>Conflicto laborables</b>	-	1	\$ 130,00	\$ 130,00	\$ 1.560,00
<b>Incidentes/accidentes</b>	-	3	\$ 40,00	\$ 120,00	\$ 1.440,00
<b>Conflicto entre compañeros</b>	-	3	\$ 20,00	\$ 60,00	\$ 720,00
<b>Previsión por un accidente anual</b>	-	61	\$ 6,50	\$ 396,50	\$ 4.758,00
<b>Total</b>					<b>\$ 105.427,20</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado:** Autores

**Beneficio:** En la tabla 39 se puede ver la factibilidad de la propuesta.

**Tabla 39:** Beneficio de la Propuesta

Situación propuesta	Horas	Integrantes	Costo U	Costo (mes)	Total año
<b>Incentivo laboral</b>	-	1	\$ 30,00	\$ 30,00	\$ 360,00
<b>Capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo</b>	4 h/m	12	\$ 5,00	\$ 60,00	\$ 720,00
<b>Capacitar en manejo de huso de herramientas</b>	4 h/m	12	\$ 5,00	\$ 60,00	\$ 720,00
<b>Charlas motivacionales, de relaciones humanas, liderazgo, técnicas, estilos de dirección, destrezas y habilidades para la resolución de conflictos</b>	4 h/m	20	\$ 10,00	\$ 200,00	\$ 2.400,00
<b>Capacitaciones al grupo de trabajo</b>	12 h/m	2	\$ 25,00	\$ 50,00	\$ 600,00
<b>Total</b>					<b>\$ 4.800,00</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado:** Autores

Para realizar las actividades de las capacitaciones y charlas se trabajar, 2 horas cada 15 días, en grupos de 6 y de 10 personas, dependiendo la necesidad.

**Costo vs Beneficio:** En la tabla 34 se muestra la relación del costo vs beneficio y lo factibilidad de la inversión.

**Tabla 40:** Beneficio-Costo

<i>Relación Costo - Beneficio</i>	<i>Costo</i>	<i>Beneficio</i>
<i>Charlas y capacitaciones</i>	-	\$ 3.840,00
<i>Ausentismo, conflictos, incidentes y accidentes</i>	\$ 99.780,00	-
<i>Previsión por un accidente y adiestramiento modo personal</i>	\$ 5.647,20	-
<i>Capacitaciones al grupo de trabajo e incentivo</i>	-	\$ 960,00
<b>Total</b>	<b>\$ 105.427,20</b>	<b>\$ 4.800,00</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado:** Autores

#### 4.3.3.3 Beneficios de la inversión

Con el plan de intervención se estima mitigar o reducir los riesgos ya identificados al límite más favorable al personal operativo en el 2017, algunos de los beneficios que brindara la inversión con la implementación de: grupo de trabajo flotantes y las capacitaciones en medidas de prevención se presentan a continuación:

- ✚ Condiciones de trabajo más satisfactorio
- ✚ Ayuda a prevenir riesgos de trabajo
  - ✚ Mejorar el servicio al cliente
- ✚ Incrementa la tranquilidad
- ✚ Disminuye la preocupación por ausentismo
- ✚ Construir confianza
- ✚ Favorecer la creatividad y el aprendizaje
- ✚ Fortalezas complementarias reducir el estrés
- ✚ Mejorar las relaciones interpersonales
- ✚ Produce actitudes positivas
- ✚ Crea una mejor imagen en la empresa
- ✚ Mejora la relación entre jefes-subordinados
- ✚ Facilita la comprensión de las políticas de la empresa
- ✚ Ayuda a solucionar problemas
- ✚ Promueve la comunicación en la organización

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1 Conclusiones

El presente trabajo de investigación fue realizado en la empresa de guardias de seguridad privada AMERIPRIV CIA LTDA de la ciudad de Quevedo, y con el uso del software CoPsoQ-istas 21(versión 2), permitio determinar los principales riesgos psicosociales que predominan en la actividad laboral de los guardias operativos en cada uno de los puestos de trabajo.

En el informe generado por el software CoPsoQ-istas 21(versión 2) en las tablas 1, 2, 3, 4, y 5 se encontraron las exposiciones mas desfavorables para la salud con un nivel superior al 50%, y son sigueintes dimensiones: ritmo de trabajo con un valor de 76.7%; previsibilidad con 60.5%; exigencias de esconder emociones 55.8%; doble preesncia 51.2%; y calidad de liderazgo tambien con un valor de 51.2%; con los resultados obtenidos se puede concluir que se debe intervenir inmediateamente para corregir los riesgos emergentes.

Se comprobo que las dimenciones restantes evaluadas mostraron un nivel inferior al 50% lo cual se ubica en un nivel intermedio y un nivel mas favorable para la salud, no obstante no se pueden dejar pasar por alto estos niveles, aunque no sea necesario una actuacion inmediatea se debe de tomar medidas correctiva y preventivas a largo plazo para evitar efectos negativos de los factores de riesgos psicosociales en el futuro.

Se elaboró una propuesta de un plan de prevencion de riesgos psicosociales a partir de los resultados obtenidos, en el plan se muestra de forma detallada los protocolos a seguir para mitigar las exposiciones a los factores de riesgos que afectan en gran medida a los guardias de seguridad incluyendo un cronograma de ejecucion, donde se detallan los responsables encargados de realizar las actividades.

## **5.2 Recomendaciones**

La empresa debe promover una cultura de prevención ante los riesgos laborales ya identificados por el cuestionario del método CoPsoQ-istas 21 (versión 2).

Efectuar el plan de intervención de riesgos psicosociales propuesto con el objetivo de mitigar los factores de riesgos psicosociales y promover la seguridad y salud de los colaboradores de la empresa privada de guardias de seguridad siguiendo detalladamente las actividades de medidas preventivas que se muestra en la matriz de exposiciones y el cronograma de ejecución para el 2017.

Que gerencia se comprometa a gestionar la evaluación de los riesgos psicosociales como mínimo una vez al año.

Dotar los recursos necesarios para la evaluación de riesgos, recordando siempre que la seguridad no es un gasto sino una inversión que a largo plazo mostrara los beneficios y se convertirá en un aliado indispensable para mejorar el ambiente laboral haciéndolo satisfactorio con un crecimiento tanto profesional como personal para los guardias de la empresa.

Realizar un seguimiento de participación activa por parte de los supervisores al personal operativo de la empresa para llevar un control de las medidas preventivas que se realizaron en la propuesta.

**CAPÍTULO VI**  
**BIBLIOGRAFÍA**

## 6.1 Bibliografía y Linkografía

- [1] D. G. d. S. P. DGSP, «Risc Psicosocial,» 2010. [En línea]. Available: [http://www.aspb.cat/wp-content/uploads/2016/07/Risc-psicosocial-guia\\_completa2010.pdf](http://www.aspb.cat/wp-content/uploads/2016/07/Risc-psicosocial-guia_completa2010.pdf).
- [2] J. J. Rodríguez, K. Robert y G. S. Aguilar, «Epidemiología de los trastornos mentales en América Latina y el Caribe,» 2009. [En línea]. Available: <http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/740/9789275316320.pdf?sequence>.
- [3] J. M. P. Silla, *Estrés laboral y riesgos psicosociales: Investigaciones recientes para su análisis y prevención*, Valencia: Uniuersitat de valencia, 2009.
- [4] G. R. Fernández, *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*, Spain: Club Universitario, 2010.
- [5] I. A. M. C. Cabezas, «Estudio De Factores De Riesgos Psicosociales Sepronac S.A. Analisis Personal Operativo,» Marzo 2008. [En línea]. Available: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/168/1/88008.pdf>.
- [6] I. OSHAS, *Sistema de de gestion seguridad y salud en el trabajo*, Madrid: AENOR, 2007.
- [7] G. M. d. M. Argibay, *EGURIDAD Y SALUD LABORAL. MANUAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA EL EMPLEADO ADMINISTRATIVO DE ENTIDADES FINANCIERAS*, España: Vigo, 2004.
- [8] J. Llanes, M. E. Castro y M. Margain, *Qué puedo hacer por la prevención yo, como maestro?*, México: Pax México, 2003.
- [9] F. J. L. Álvarez, *ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA APLICADA. MANUAL PARA LA FORMACIÓN DEL ESPECIALISTA*, España: Lex Nova S.A., 2009.
- [10] M. Rodríguez y R. Urbanos, *Desigualdades sociales en salud*, Barcelona: Elsvier España S.L., 2008.
- [11] D. F. Menéndez, F. Fernández Zapico, F. J. Llaneza Álvarez, I. Vázquez González, J. Á. Rodríguez Getino y M. Espeso Expósito, *Formación superior en prevención de riesgos laborales: parte obligatoria y común*, España: LEX NOVA, 2007.
- [12] G. M. J. González, *Manejo del estrés*, ANTEQUERA, Málaga: INNOVACION Y CUALIFICACIÓN, S. L, 2006.
- [13] C. Llorens, S. Moncada y N. Moreno, «INSTITUTO SINDICAL DE TRABAJO, AMBIENTE Y SALUD (ISTAS),» Julio 2014. [En línea]. Available: <http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%202>

- 24-07-2014).pdf. [Último acceso: 15 Mayo 2016].
- [14] M. Á. G. Gómez, *Cómo dejar de estar quemado*, Panploma: Leer-e 2006 S.L., 2014.
- [15] M. d. C. P. Santiago, *Caracterización multivariante del síndrome de "bournot" en la plantilla de la plantilla docente de la Universidad de Salamanca*, Salamanca (España): Edeltex S.L., 2002.
- [16] J. V. Rojo y A. M. Cervera, *El mobbing o acoso laboral*, Madrid: TÉBAR S.L., 2005.
- [17] I. P. y. Zabal, *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*, Bilbao: SAL TERRAE, 2001.
- [18] A. R. Perez y A. J. C. González, *Formación y orientación laboral*, Madrid España: Paraninfo SA., 2016.
- [19] D. J. M. Cortés, *TÉCNICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Seguridad e Higiene del Trabajo 9a Edición*, Madrid: TÉBAR, S.L., 2007.
- [20] J. M. C. Días, *TÉCNICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Seguridad e Higiene del Trabajo 9a Edición*, Madrid: TÉBAR, S.L., 2007.
- [21] G. J. Boada y C. P. Ficapal, *Salud y Trabajo Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*, Barcelona: UOC, 2012.
- [22] (. N. D. S. E. H. E. E. T. INSHT, «El proceso de evaluación de los factores psicosociales,» 2000. [En línea]. Available: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_702.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_702.pdf).
- [23] (. I. D. T. G. OIT, «Serie Seguridad, Higiene Y Medicina Del Trabajo Núm. 56,» 18-24 Septiembre 1984. [En línea]. Available: [http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES\\_Texto.pdf](http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf).
- [24] P. M. Florida, *Gestión de la higiene industrial en la empresa*, Madrid: FC, 2007.
- [25] OMS, «who\_constitution\_sp Constitución de la Organización Mundial de la Salud.,» 19 10 2006. [En línea]. Available: [http://www.who.int/governance/eb/who\\_constitution\\_sp.pdf](http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf).
- [26] B. M. A. Marín y M. M. E. Pico, *Fundamentos en salud ocupacional*, Manizales-Colombia: Universidad de Caldas, 2004.
- [27] A. Gabriel y T. L. X. Jumbo, «Valoración De La Influencia De Los Factores De Riesgo Psicosocial En El Desempeño Laboral De Agentes De Seguridad De Entidades Financieras Del Sector La Villaflora En El Sur Del Distrito Metropolitano De Quito,» Marzo 2015. [En línea]. Available:

- <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9153/1/UPS-ST001545.pdf>.
- [28] M. F. C. Díaz, «“Cómo los riesgos psicosociales influyen en la satisfacción laboral en la Planta el Troje de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento Quito”,» 2011. [En línea]. Available: <file:///C:/Users/usuario2/Downloads/T-UCE-0007-35%20Influyen.pdf>.
- [29] R. R. S. Silva, «Los riesgos psicosociales en vigilantes, un acercamiento desde la administración de la seguridad,» Octubre 2015. [En línea]. Available: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/7152/1/ENSAYO%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>.
- [30] (. d. l. R. d. E. CRE, «Asamblea Nacional de la Republica del Ecuador,» 20 10 2008. [En línea]. Available: [http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf).
- [31] (. E. D. S. S. IESS, «Instrumento Andino De Seguridad Y Salud En El Trabajo,» 23 09 2005. [En línea]. Available: <http://www.utm.edu.ec/unidadriesgos/documentos/resolucion957.pdf>.
- [32] Código del Trabajo, «H. CONGRESO NACIONAL,» 2015. [En línea]. Available: <http://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/CODIGO-DEL-TRABAJO.pdf>.
- [33] Decreto Ejecutivo 2393, «Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social,» 17 Noviembre 1986. [En línea]. Available: <https://es.scribd.com/doc/68928387/Decreto-Ejecutivo-2393>.
- [34] D. V. O. Muñoz y G. E. C. Robayo, «Universidad Técnica Saliciana,» Abril 2013. [En línea]. Available: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4698/1/UPS-QT03652.pdf>.
- [35] J. B. Moreno y L. C. Baez, «Universidad autónoma de Madrid,» Noviembre 2010. [En línea]. Available: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>.
- [36] ISASTUR, «Manual de seguridad,» 2010. [En línea]. Available: [https://www.isastur.com/external/seguridad/data/es/1/1\\_10\\_3.htm](https://www.isastur.com/external/seguridad/data/es/1/1_10_3.htm).

## **CAPÍTULO VII**

### **ANEXOS**

*Anexo 1: Cuestionario de preguntas realizadas a los guardias de seguridad  
AMERIPRIV CIA. LTDA. Quevedo*

 **CoPsoQ**  
**istas21**  

---

**versión 2**

C  
U  
E  
S  
T

**QUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS**

**PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**

**Versión media para empresas de 25 y más trabajadores/as**

**Adaptación para el estado español del Cuestionario Psicosocial  
de Copenhagen, CoPsoQ (Versión 2, 2014)**

Empresa: <b>AMERIPRIV CIA. LTDA.</b>	Fecha de respuesta: <b>Julio 2016</b>
--------------------------------------	---------------------------------------

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



**Anexo 2:** Encuestas al personal operativo de AMERIPRIV CIA. LTDA. Quevedo



Garita 2 Hacienda La Envidia



Garita 1 Hacienda montaña



Garita hacienda Bella Siria



Garita 1 hacienda Montaña



Sub-centro de Salud Valencia



La Represa (UTEQ)



La María (UTEQ)



Hospital de Buena Fe