



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**  
**INSTITUTO DE POSGRADO**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster  
en Seguridad Industrial Mención Prevención de Riesgos Laborales**

**Modalidad Proyecto de Desarrollo**

**TEMA:**

**GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL A PARTIR DEL MÉTODO CoPsoQ  
– ISTAS 21, EN LA COMPAÑÍA HERRERA SEGURIDAD CARRIDOCOM  
CIA. LTDA.**

**AUTOR:**

Ing. Cruz Liduvina Herrera Gaibor

**DIRECTOR:**

Ing. Carmen Elisa López Rubio, Mgs.

**Riobamba – Ecuador**

**2022**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**CERTIFICACIÓN**

El Tribunal de Defensa de Trabajo de titulación designado por la Comisión de Posgrado., para receptor la Defensa Privada de la investigación cuyo tema es: "GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL A PARTIR DEL MÉTODO CoPsoQ – ISTAS 21, EN LA COMPAÑÍA HERRERA SEGURIDAD CARRIDOCOM CIA. LTDA.", presentada por la maestrante: Cruz Liduvina Herrera Gaibor CERTIFICA que las observaciones realizadas por los Miembros del Tribunal se han superado, razón por la cual, se autoriza presentar el Trabajo Investigativo en la Dirección de Posgrado, para su sustentación pública.

Para constancia de la presente, firman los Miembros del Tribunal.

Riobamba, Viernes 14 de Octubre de 2022

Ing. Carmen Elisa López Rubio, Mgs.  
TUTOR

Mgs. Gregory Montenegro  
PRESIDENTE DE TRIBUNAL

Mgs. Guido Patricio Santillán Lima  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Mgs. Óscar Daniel Escobar Zabala  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

## CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del Grado de Magister en Seguridad Industrial Mención Prevención de Riesgos Laborales con el tema: **“GESTIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL A PARTIR DEL MÉTODO CoPsoQ – ISTAS 21, EN LA COMPAÑÍA HERRERA SEGURIDAD CARRIDOCOM CIA.”** ha sido elaborado por la Ing. Cruz Liduvina Herrera Gaibor, el mismo que ha sido revisado y analizado en un cien por ciento con el asesoramiento permanente de mi persona en calidad de Tutor, por lo cual se encuentra apto para su presentación y defensa respectiva.

Es todo cuando puedo informar en honor a la verdad.



Ing. Carmen Elisa López Rubio, Mgs.  
**DIRECTOR DE TESIS**

## AUTORÍA

Yo, Ing. Cruz Liduvina Herrera Gaibor, con cedula de ciudadanía 060322212-6, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas realizadas en la presente investigación y el patrimonio intelectual del trabajo investigativo pertenece a la Universidad Nacional de Chimborazo.



.....  
**Ing. Cruz Liduvina Herrera Gaibor**  
**C. I. 060322212-6**

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo investigativo primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme e inspirarme y darme fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

Debo agradecer de manera especial y sincera al Magister Carmen Elisa López Rubio, por aceptarme para realizar esta tesis bajo su dirección, su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas.

También quiero agradecer a la Universidad Nacional de Chimborazo, directivos y profesores por la organización del programa de Maestría en Seguridad Industrial Mención Prevención de Riesgos Laborales.

*Cruz Herrera G.*

## **DEDICATORIA**

Con profundo sentimiento de amor, dedico este trabajo a mis padres, por darme la vida, una maravillosa formación profesional, valores morales y por contagiarme de sus mayores fortalezas, gracias por enseñarme a ser fuerte y no doblegarme ante una derrota, a mi esposo Patricio y a mis hijos Carlita y Sebastián por su apoyo y paciencia en este proyecto de estudio, dedico a ustedes este nuevo logro importante en mi vida profesional.

*Cruz Herrera G.*

## INDICE GENERAL

### CONTENIDO

CERTIFICACIÓN .....	
AUTORÍA.....	
RESUMEN.....	
ABSTRACT.....	
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN Y PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	16
1.1. Introducción .....	16
1.2. Planteamiento del problema.....	18
1.3. Escenario de la Investigación.....	21
1.4 Justificación.....	21
1.5 Objetivos .....	22
1.5.1. General .....	22
1.5.2. Específicos .....	23
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....	24
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	24
2.2. Fundamentación Teórica.....	26
2.2.1. Los riesgos laborales .....	26
2.2.2. Los riesgos psicosociales .....	26
2.2.3. Método CoPsoQ -ISTAS 21 de evaluación del riesgo psicosocial .....	27
CAPÍTULO III ESTRATEGIA METODOLÓGICA .....	39
3.1. Enfoque .....	39
3.2. Tipo de Investigación.....	39
3.2.1. Investigación Descriptiva.....	39
3.2.2. Bibliográfica – Documental .....	39
3.2.3. De Campo .....	39
3.3. Participantes: Población y Muestra.....	39
3.3.1. Población.....	39

3.3.2. Muestra.....	39
3.4. Técnica de recolección de información.....	40
3.5. Técnicas e Instrumentos.....	40
3.5.1. Observación.....	40
3.5.2. Lista de cotejo.....	40
3.6. Técnicas de análisis de datos.....	40
3.7. Variables respuesta.....	40
3.7.1. Variable dependiente.....	40
3.7.2. Variable independiente.....	40
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	41
4.1. Resultados.....	41
4.1.1. Resultados de la aplicación del cuestionario para la determinación de condiciones de trabajo en la Compañía Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda. ..	41
4.1.2. Prevalencia de los resultados.....	57
4.1.3. Resultados de la exposición dimensión a dimensión de las situaciones más desfavorables.....	58
4.2. Programa de prevención del riesgo psicosocial.....	64
4.2. Discusión.....	54
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	56
5.1. Conclusiones.....	56
5.2. Recomendaciones.....	56
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA.....	58
ANEXOS.....	61

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Principales Riesgos Psicosociales .....	26
Tabla 2. Exposición: Exigencias Cuantitativas .....	29
Tabla 3. Exposición: Ritmo De Trabajo .....	30
Tabla 4. Exposición: Exigencias Emocionales .....	30
Tabla 5. Exposición: Exigencias De Esconder Emociones.....	31
Tabla 6. Exposición: Doble Presencia .....	31
Tabla 7. Exposición: Influencia .....	32
Tabla 8. Exposición: Posibilidades de Desarrollo.....	32
Tabla 9. Exposición: Sentido del Trabajo .....	33
Tabla 10. Exposición: Claridad de Rol .....	33
Tabla 11. Exposición: Conflicto de Rol.....	34
Tabla 12. Exposición: Apoyo Social de Compañeros/As .....	34
Tabla 13. Exposición: Sentimiento de Grupo .....	35
Tabla 14. Exposición: Apoyo Social de Superiores.....	35
Tabla 15. Exposición: Calidad de Liderazgo .....	35
Tabla 16. Exposición: Previsibilidad .....	36
Tabla 17. Exposición: Reconocimiento .....	36
Tabla 18. Exposición: Inseguridad Sobre el Empleo .....	37
Tabla 19. Exposición: Inseguridad Sobre las Condiciones de Trabajo.....	37
Tabla 20. Exposición: Confianza Vertical .....	38
Tabla 21. Exposición: Justicia.....	38
Tabla 22. Resultados - Puestos de Trabajo .....	41
Tabla 23. Resultados - Departamento/Sección .....	42
Tabla 24. Resultados de Movilidad Funcional.....	42
Tabla 25. Resultados de Participación Directa Consultiva .....	43
Tabla 26. Resultado de Relación Laboral .....	44

Tabla 27. Resultado Tiempo de Antigüedad.....	44
Tabla 28. Resultado de Horas Semanales .....	45
Tabla 29. Resultado de Horario .....	46
Tabla 30. Resultado de Adaptabilidad del Tiempo de Trabajo.....	46
Tabla 31. Resultado de Adaptabilidad del Tiempo de Trabajo.....	47
Tabla 32. Resultado de Adaptabilidad Del Tiempo de Trabajo.....	48
Tabla 33. Resultado de Días Laborables.....	48
Tabla 34. Resultado de Días Laborables.....	49
Tabla 35. Resultado de Exigencias de Disponibilidad.....	50
Tabla 36. Resultado De Exigencias de Disponibilidad.....	50
Tabla 37. Resultado de Doméstico-Familiar.....	51
Tabla 38. Resultado de Recursos .....	52
Tabla 39. Resultado de Recursos .....	52
Tabla 40. Resultado de Recursos .....	53
Tabla 41. Resultado de Salario .....	54
Tabla 42. Resultado de Composición Del Salario .....	54
Tabla 43. Resultado de Correspondencia Trabajo-Salario.....	55
Tabla 44. Resultado de Promoción .....	56
Tabla 45. Exposiciones en la Compañía Herrera Seguridad Carridocom Cia. Ltda. ordenadas en función del porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud .....	58
Tabla 46. Distribución de Frecuencias de Respuesta a las Preguntas Asociadas al Ritmo de Trabajo.....	59
Tabla 47. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Inseguridad sobre las Condiciones de Trabajo. ....	60
Tabla 48. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Conflicto de Rol. ....	62

Tabla 49. Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Inseguridad sobre el Empleo.....	63
--	----

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultado - Puesto de trabajo .....	41
Figura 2. Resultados de Departamento/Sección.....	42
Figura 3. Resultados de Movilidad funcional .....	43
Figura 4. Resultados de Participación directa consultiva.....	43
Figura 5. Resultado de Relación laboral .....	44
Figura 6. Resultado de Antigüedad.....	45
Figura 7. Resultado de Horas semanales .....	45
Figura 8. Resultado de Horario .....	46
Figura 9. Resultado de Adaptabilidad del tiempo de trabajo .....	47
Figura 10. Resultado de Adaptabilidad del tiempo de trabajo .....	47
Figura 11. Resultado de Adaptabilidad del tiempo de trabajo .....	48
Figura 12. Resultado de Días laborables.....	49
Figura 13. Resultado de Días laborables.....	49
Figura 14. Resultado de Exigencias de disponibilidad .....	50
Figura 15. Resultado de Exigencias de disponibilidad .....	51
Figura 16. Resultado de doméstico-familiar .....	51
Figura 17. Resultado de Recursos.....	52
Figura 18. Resultado de Recursos.....	53
Figura 19. Resultado de Recursos.....	53
Figura 20. Resultado de Salario .....	54
Figura 21. Resultado de Composición del salario.....	55
Figura 22. Resultado de Correspondencia trabajo-salario .....	55
Figura 23. Resultado de Promoción.....	56
Figura 24. Prevalencia de exposición para la dimensión ritmo de trabajo.....	59
Figura 25. Prevalencia de exposición para la dimensión inseguridad sobre las condiciones de trabajo.....	61

Figura 26. Prevalencia de exposición para la dimensión conflicto de rol.....	62
Figura 27. Prevalencia de exposición para la dimensión inseguridad sobre el empleo .....	63

## RESUMEN

El presente trabajo ha sido elaborado bajo la línea de investigación Ingeniería, Industria y Producción y nace bajo la necesidad de gestionar el riesgo psicosocial presente en el personal que labora en la Compañía Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda., teniendo como objetivos la identificación, la evaluación y el control del riesgo. Para lo cual se utilizó una metodología de campo basada en el método CoPsoQ – ISTAS 21 mediante la aplicación de un cuestionario de 107 preguntas, que fue adaptado a la realidad de la Compañía, mismo que fue aplicado a los 30 trabajadores que conforman la misma, y usando el programa informático del mismo método se generó un informe preliminar de riesgos psicosociales, por medio del cual se obtuvo la prevalencia de la exposición en 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), dando como resultado que las dimensiones del riesgo psicosocial más desfavorable para la salud de los trabajadores son: ritmo de trabajo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo, conflicto de rol e inseguridad sobre el empleo. Finalmente, para encaminar a la compañía hacia una correcta gestión del riesgo y la mejora continua de sus actividades laborales, se estableció acciones de mejora, mediante la planificación de actividades y el establecimiento de indicadores, los cuales contribuyen a la prevención del riesgo.

Descriptores: CoPsoQ – ISTAS 21, riesgos psicosociales, evaluación de riesgos, medidas de control, programas de prevención.

## **ABSTRACT**

The present work has been elaborated under the Engineering, Industry and Production research line and was born under the need to manage the psychosocial risk present in the personnel working in the Company Herrera Seguridad Carridocom Cía. For this purpose, a field methodology based on the CoPsoQ - ISTAS 21 method was used through the application of a 107-question questionnaire, which was adapted to the reality of the Company, and was applied to the 30 workers that make up the Company, and using the computer program of the same method, a preliminary report of psychosocial risks was generated, through which the prevalence of exposure was obtained in the proportion of workers included in each situation of exposure: most unfavorable for health (red), intermediate (yellow) and most favorable for health (green), resulting that the dimensions of psychosocial risk most unfavorable for workers' health are: pace of work, insecurity about working conditions, role conflict and job insecurity. Finally, in order to guide the company towards proper risk management and continuous improvement of its work activities, improvement actions were established through the planning of activities and the establishment of indicators, which contribute to risk prevention.

Descriptors: CoPsoQ - ISTAS 21, psychosocial risks, risk assessment, control measures, prevention programs.



Elaborado e digitalizado por:  
**ANA ELIZABETH  
MALDONADO LEON**

**Reviewed by:**

**Ms.C. Ana Maldonado León**

**ENGLISH PROFESSOR**

**C.I.060197598**

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN Y PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Introducción

En la actualidad los cambios en las empresas son inevitables debido al avance de la globalización y las nuevas tecnologías, conjuntamente con los cambios socioeconómicos, los mercados, los sistemas de valores y los cambios demográficos de la fuerza laboral, que están introduciendo importantes transformaciones en las actividades de los trabajadores e impactos claros y complejos en los mercados, por lo que, se han adoptado nuevas formas de trabajo y se han utilizado distintas estrategias para responder a estos, manteniendo y aumentando su capacidad para competir y finalmente acoplándose a las demandas de su ambiente, cada vez más complejo y global. Es así, que todo el proceso de transformación indicado anteriormente también ha implicado cambios en la gestión del riesgo (Peiró & Rodríguez, 2008).

Esta dinámica ha visibilizado aspectos y elementos organizacionales como son los factores psicosociales. Es así como, históricamente, la evaluación de riesgos en el lugar de trabajo tendía a centrarse en el análisis de las condiciones de seguridad e higiene más que en los aspectos psicosociales. Sin embargo, los cambios organizativos, económicos y sociales actuales en el mundo del trabajo, han aumentado la intensidad de la exposición de los empleados a riesgos psicosociales como el estrés, el burnout, el acoso y la violencia, que destaca la necesidad de desarrollar nuevos modelos de seguridad y salud en el trabajo. Esta tendencia hacia lo psicosocial se refleja no solo en la gran atención prestada a la investigación científica sino también en las encuestas realizadas en todo el mundo (Aja, 2016).

Las estadísticas mundiales muestran que los riesgos psicosociales son un tema al que se debe dar gran importancia dentro de las organizaciones. Según cifras de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2010), los problemas causados por riesgos psicosociales se encuentran en los primeros lugares del ranking mundial, en México por ejemplo el 75% de la población trabajadora reporta estar estresada, mientras que en China la proporción es menor al 73% y en Estados Unidos se reporta un 59% (Henao et al., 2018).

También se observa cifras alarmantes a América Latina; la Organización Internacional del Trabajo encontró en una publicación titulada "Estrés en el trabajo: un desafío

colectivo" del 28 de abril de 2016 en la primera encuesta centroamericana sobre condiciones laborales y salud que más de uno de cada diez encuestados respondieron experimentar constantemente estrés o tensión, es decir, del 12 a 16 %, manifestaron estar estresados por preocupaciones sobre las condiciones laborales (Henaó et al., 2018).

Los factores psicosociales pueden ser entendidos como factores estresantes del trabajo en general, potencialmente provocadores de estrés emocional o mental a los trabajadores (OMS, 2010), y una forma de evaluar es por medio de algún instrumento que permita medir de forma confiable y válida aquellos factores de modo directo y específico. Por lo que muchas entidades y estudios han adaptado instrumentos que permitan dicha medición como la versión española del cuestionario para evaluar Riesgos Psicosociales ISTAS 21 creado en Dinamarca como CoPSoQ (Copenhagen Psychosocial Questionnaire)(Mendoza-Llanos & Moyano-Díaz, 2019).

Debido a esto, en el presente trabajo, se busca gestionar el riesgo psicosocial existente en el personal de la compañía Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda., partir de la aplicación del método CoPsoQ – ISTAS 21, enfocado a una población de guardias de seguridad, por lo que, la investigación se determina de enfoque mixto, descriptiva y de campo, planteándose como objetivos la identificación y evaluación de los riesgos psicosociales con el establecimiento de medidas de control, con lo que se pretende generar un ambiente de trabajo sano, seguro y confortable.

En el capítulo I se realiza la introducción y el planteamiento del problema, estableciendo el escenario de la investigación, la justificación y los objetivos; en el capítulo II se hará referencia al marco teórico, describiendo aspectos como los antecedentes de la investigación y la fundamentación teórica; en el capítulo III se analiza la estrategia metodológica, identificando el tipo de investigación, la población y muestra, la técnica de recolección de información, los instrumentos utilizados, las técnicas de análisis de datos y las consideraciones éticas; en el capítulo IV se analizarán los resultados y la discusión; por último en el capítulo V se realizarán las conclusiones y recomendaciones respectivas respecto al tema investigado.

## **1.2. Planteamiento del problema**

Las condiciones de trabajo amenazan la salud provocando accidentes de salud y enfermedades de todo tipo. Los tiempos han cambiado mucho, pero las condiciones laborales siguen siendo preocupantes. Tomando lo expresado por el Ministerio de Relaciones Laborales (MRL, 2013) en el pasado las preocupaciones sobre los riesgos laborales se han centrado a menudo en los riesgos físicos y ambientales, pero prestan cada vez más atención a los riesgos psicosociales.

Además, el acelerado desarrollo de la economía está obligando a las empresas a extender sus jornadas laborales generando cierto nivel de tensión, cansancio, insomnio, irritabilidad, depresión, así como acortar tiempos de disfrute personal y familiar, lo que dificulta la participación social y afecta la calidad de vida. Todos estos factores, en última instancia, tienen un impacto en el desempeño laboral, el bajo nivel de participación de los empleados en la toma de decisiones y la calidad del liderazgo, y todos los factores anteriores se consideran un peligro. (Henaó et al., 2018)

El mundo laboral ha sido impactado por el fenómeno de la globalización económica y el desarrollo de la ciencia y tecnología. Esto ha generado cambios en la estructura del empleo y en las condiciones de trabajo, que a su vez ha influido en el surgimiento de nuevos actores de riesgo psicosocial considerados peligrosos tanto para la seguridad y salud de los trabajadores como para la productividad de las empresas. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante como lo señala la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo en inglés European Agency for Safety and Health at Work (EASHW). (European Agency for Safety and Health at Work, 2009).

Cuando se analizan los riesgos psicosociales que provocan el estrés, se concluye que es más elevado en personas que trabajan de noche, haciendo turnos, sobre todo cuando éstos son rotativos y partidos y durante jornadas largas o con horarios irregulares, realizando con frecuencia horas extraordinarias, con horarios que hacen incompatible o dificultan una vida social y familiar en distintas franjas horarias; siendo éstas las condiciones más comunes a las que están sometidos los guardias de seguridad privada. (Gitleman, 2014)

El estrés relacionado con el trabajo es uno de los mayores retos en materia de salud y seguridad a los que se han enfrentado muchas empresas en Europa. El estrés es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo que más se denuncia, ya que afecta al 22% de los trabajadores de la Unión Europea en 2005, informes de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el 2016 mostraron que el estrés es un factor que está presente entre el 50 al 60% de todos los días laborables perdidos; además, se registra como la segunda causa de trastornos de salud en relación con el trabajo; y es probable que aumente el número de personas que sufren trastornos relacionados con el estrés causados o agravados por el trabajo. El cambiante mundo del trabajo exige cada vez más a los trabajadores; la reducción de personal y la subcontratación, la mayor necesidad de flexibilidad en cuanto a funciones y competencias, el creciente uso de contratos temporales, el aumento de la inseguridad laboral, la mayor carga de trabajo y la mayor presión, así como el escaso equilibrio entre la vida laboral y la personal son factores que contribuyen al estrés relacionado con el trabajo. (Félix Verduzco et al., 2018)

Los estudios sugieren que el estrés es un factor de entre el 50% y el 60% de todas las jornadas laborales perdidas. Esto representa un enorme coste tanto en términos de sufrimiento humano como de deterioro de los resultados económicos. Este informe analiza la prevalencia del estrés y las tendencias del estrés laboral en los Estados miembros de la Unión Europea (basándose en datos internacionales y nacionales), identificando los grupos especialmente expuestos al estrés en su vida laboral, subdivididos por edad, sexo, sector, ocupación y situación laboral. También se indican las áreas de investigación y acción futuras. (Molinero & Ros, 2014)

Según estimaciones de OIT cada año en todo el mundo, alrededor de 317 millones de personas son víctimas de accidentes laborales y 2,3 millones de personas mueren debido a accidentes o enfermedades profesionales. La OIT considera que la prevención es esencial para mejorar la seguridad y salud en el trabajo y ha enfatizado la importancia de asegurar que las estrategias de prevención de accidentes y enfermedades profesionales se refuercen a través del diálogo social con la participación de gobiernos y organizaciones de empleadores y de trabajadores.(OIT, 2012)

En la región de las Américas, existen importantes desafíos en materia de salud y seguridad. Las cifras disponibles indican que hubo 11,1 accidentes mortales por cada 100.000 trabajadores en el sector industrial, 10,7 en la agricultura y 6,9 en el sector de servicios, y con ello algunos de los sectores más importantes para las economías de la región, como minería, construcción, agricultura y pesca, también se encuentran entre los sectores con tasas de accidentes más altas. (Molinero & Ros, 2014)

Las condiciones laborales cambian según la situación laboral del trabajador, además del horario de trabajo variable, al igual que los trabajadores a tiempo parcial con un contrato son aquellos quienes les gustaría trabajar más. Para los trabajadores con contrato indefinido que temen ser despedidos tiene condiciones laborales que se caracterizan por una autonomía limitada, trabajo duro y en gran cantidad. (Cruz Rodríguez, 2002)

El estudio Cando Castro (2018), en el que analizó los riesgos psicosociales de guardias de seguridad corporativa encontrando que los mismos enfrentan un alto grado de riesgo en el peor de los casos como: ritmo de trabajo, condiciones de trabajo inseguras, conflicto de roles, necesidad de ocultar emociones y previsibilidad, así como en los factores mediadores son: necesidad emocional, doble presencia y claridad del rol y papel.

Si bien estudios como el indicado anteriormente han analizado los riesgos psicosociales, no se han aplicado generando cifras referenciales en el sector de la vigilancia privada, por lo que no existe una estadística significativa. Sin embargo, el desarrollo acelerado de la economía de las empresas dedicadas a este servicio las obliga a trabajar las 24 horas del día y en consecuencia a someter a sus empleados a diferentes horarios laborales que van en contra del ritmo natural de la vida. Los resultados del estudio de Aguilera (2019) en personal de guardianía dejó de entrever que las mayores prevalencias que se pudieron detectar respecto a los riesgos en el trabajo tuvo que ver con el ritmo en el trabajo (89,1%) mostrando además situaciones desfavorables en la salud en un 76,7%. (Aguilera et al., 2019)

Es por este motivo que se ha visto necesario la realización de la gestión de riesgos psicosociales en la empresa Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda., debido a que se han detectado problemas de ausentismo en el personal ocasionados por los turnos laborales y las largas jornadas nocturnas, que dificultan el buen desenvolvimiento de

las actividades laborales en los guardias de seguridad y por ende se ve afectado la productividad y buen nombre de la empresa.

### **1.3. Escenario de la Investigación**

Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda., es una pequeña empresa de seguridad privada legalmente constituida bajo la ordenanza de la superintendencia de compañías, domiciliada en la ciudad de Riobamba. En el año 2018, la compañía inicia sus actividades, se evidencia su inicio en la seguridad en el ámbito residencial, eventos públicos y apenas en el 2019, se inserta en la seguridad pública con instituciones de salud y educación, encontrando una gran vocación y experiencia en este campo, iniciando una formación dedicada a la salud. Posee como razón social Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda., cuya actividad económica es dar servicios de guardias de seguridad.

Posee como política empresarial establecer y mantener relaciones a largo plazo con nuestros clientes, colaboradores y proveedores, es imprescindible la presencia de valores intrínsecos en la compañía ya que con integridad, lealtad y justicia logra una empresa dispuesta a satisfacer en plena confianza las demandas y/o necesidad de los clientes. Tiene como misión ser la Compañía de Seguridad Privada que ofrece un excelente servicio de vigilancia, soportados en personal comprometido, con recursos que garantizan la fidelidad de nuestros colaboradores y clientes, consiguiendo así ser una empresa eficaz y rentable y como visión ser una organización cercana a los clientes, que se anticipe dando soluciones integrales y precisas, aplicando métodos de operación oportunos y confiables que aseguren la tranquilidad y fidelidad de nuestros colaboradores y clientes; diferentes al resto. Cuenta además con 16 personas en el área operativa y 7 personas en el campo administrativo.

### **1.4 Justificación**

La psicología en la prevención de riesgos se ha involucrado en el actual concepto de cultura preventiva, en donde se reconoce el riesgo psicosocial, como uno de los riesgos laborales que merecen tener actividades preventivas al interior de las organizaciones. Así mismo, el Ministerio del Trabajo, emite directrices por las cuales se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo (Henaó et al., 2018).

En la Compañía Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda. se considera que el bienestar y el equilibrio mental de los trabajadores puede influir tanto en la vida personal como en el desarrollo de las actividades laborales, es por esta razón que la gestión del riesgo psicosocial es necesaria para poder mantener este equilibrio entre el ambiente laboral y familiar, de esta manera, se tendrá trabajadores satisfechos, que mejorarán considerablemente los niveles de producción, existiendo un menor nivel de errores y accidentes de trabajo, y a su vez se fomentará la colaboración entre compañeros.

Por otra parte, se considera la aplicación del método CoPsoQ – ISTAS 21, ya que es uno de los instrumentos internacionales más utilizados en la evaluación del riesgo psicosocial. Disponible en más de 25 lenguas, encontrándose en más de 140 publicaciones en revistas científicas indexadas en Medline (PubMed), y es citado como un método de referencia en documentos de instituciones internacionales como la Organización Mundial de la Salud, mostrado como ejemplo de buena práctica por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo y el Institute of Work, Health and Organisations , y utilizado en investigaciones de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo.

CoPsoQ-istas21 incorpora también la participación activa del conjunto de los trabajadores a distintos niveles. Por una parte, es imprescindible su implicación en la respuesta del cuestionario para que la información recogida sea exhaustiva y veraz. Por otra, cuando el grupo de trabajo lo considera necesario, se plantea su participación en la propuesta de medidas preventivas o en la concreción de éstas en los distintos puestos de trabajo, considerándose así, un trabajo colaborativo con la participación de todos quienes conforman la compañía, con resultados que benefician tanto a la integridad física y mental de los trabajadores, como a la productividad y cumplimiento de la Normativa legal vigente en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1. General**

Gestionar el riesgo psicosocial a partir del método CoPsoQ – ISTAS 21 en la Compañía Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda.

### **1.5.2. Específicos**

- Identificar los riesgos psicosociales existentes en los guardias de seguridad de la Compañía Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda. mediante la aplicación del método CoPsoQ – ISTAS 21.
- Evaluar los riesgos psicosociales existentes en los guardias de seguridad de la Compañía Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda. mediante la aplicación del método CoPsoQ – ISTAS 21.
- Realizar una propuesta de control de los riesgos psicosociales en la Compañía Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda.

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

Como se menciona en el trabajo titulado Gestión del riesgo psicosocial y organizacional, un análisis bibliométrico, realizado por Diego Rivera en la ciudad de México DF en el año 2018, el trabajo es considerado un fenómeno psicosocial, siendo el resultado de la interacción de los individuos, además, se involucran otros factores como sociales, culturales, económicos. En el lugar de trabajo, todos los cambios que tienen lugar dentro de la organización pueden suponer riesgos para los empleados que trabajan allí y perjudicar significativamente su bienestar. Es por este motivo que, el trabajo es un proceso de interacción constante, es necesario abordar los factores de riesgo psicosocial ya que afecta al individuo en sus diversas dimensiones personal, familiar, laboral y social. (Rivera Porras, 2018)

En la investigación titulada Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial: su incidencia sobre gestión humana en las organizaciones, realizada por Gregorio Calderón Hernández, Héctor Mauricio Serna Gómez y Jairo Zuluaga Soto en Bogotá, en el año 2013, se establece que el trabajo desde una perspectiva económica, fue reducido a una mercancía que se puede conseguir en el ámbito laboral, pero si se complementa con un enfoque psicosocial, es un generador de sentido de vida en el que se conjugan aspectos cognitivos, emocionales y comportamentales de los trabajadores, generando a su vez, enfermedades, alteraciones psíquicas o psicostornos y de expresiones de la alineación de los sujetos, por ello es necesario gestionar todos los riesgos en especial los riesgos psicosociales que afectan a la salud y bienestar de los individuos. (Calderón Hernández et al., 2013)

Como se manifiesta en el trabajo efecto del ambiente psicosocial y de la satisfacción laboral en el síndrome de burnout en médicos especialistas, realizado por Vicenta Escribá Agüir, Lucía Artazcoza y Santiago Pérez Hoyos, en la ciudad de Barcelona en el año 2008, el Burnout, o síndrome de burnout, es un constructo utilizado para describir un estado psicológico que aparece después de un período prolongado de exposición a riesgos psicosociales. Aunque inicialmente se conceptualizó como un síndrome que surge como consecuencia del trabajo en contacto con personas que sufren, posteriormente se detectó en todo tipo de profesiones, pero especialmente en profesionales que mantienen un contacto continuo con las personas (pacientes,

clientes, estudiantes, etc.). Se caracteriza por presentar 3 dimensiones: a) fatiga emocional o pérdida de recursos emocionales para afrontar el trabajo; b) despersonalización o desarrollo de actitudes negativas y cinismo hacia los pacientes, y c) escaso logro personal o tendencia a evaluar negativamente el propio trabajo con baja autoestima profesional, por este motivo, se aconseja gestionar los riesgos psicosociales mediante la identificación, evaluación y control de los mismos.(Escribà-Agüir et al., 2008)

En el artículo Experiencia cubana con el Istas 21 en la evaluación de los factores de riesgo psicosociales laborales, realizado por María Arredondo Rodríguez y Silvio Juan Viña Brito, en Cuba, en el año 2019, se manifiesta que el riesgo en el trabajo es la probabilidad de lesionarse o enfermarse como consecuencia de la actividad realizada o del entorno en el que se persiste, mientras se realiza la misma. Los factores psicosociales han sido definidos por el comité conjunto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1984, se han desarrollado numerosos modelos para su estudio desde entonces los factores de riesgo psicosocial son probables factores de daño a la salud, tanto física como psicológica, que se manifiestan en síntomas de estrés, desmotivación, que alteran y desequilibran los recursos y habilidades de la persona para gestionar y responder al flujo de actividad derivado del trabajo. Pueden provenir de los múltiples componentes del trabajo: descontrol, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e impredecibles, mala comunicación organizacional ascendente, horizontal o descendente, ambigüedad o sobrecarga de roles, entre otros.(Arredondo Rodríguez & Viña Brito, 2019)

En la investigación titulada Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito, realizada por César Mauricio Pozo Eugenio, en el año 2018, para determinar la existencia de riesgos psicosociales, se utilizó el cuestionario ISTAS 21 para pequeñas empresas, en el cual se miden seis dimensiones psicosociales, tales como: demandas psicológicas, trabajo activo y oportunidades de desarrollo, inseguridad, apoyo social y calidad de la vida, liderazgo, doble presencia y reconocimiento. Hay tres opciones o intervalos para la interpretación que califican a la población como favorable, media y desfavorable. Luego de la realización del cuestionario y el posterior análisis e interpretación de los resultados, se determina que: las demandas psicológicas, la

inseguridad y la apreciación son los riesgos psicosociales más importantes a los que están expuestos los colaboradores, lo que confirma la hipótesis de que factores de riesgo psicosocial como el psicológico, las demandas, la inseguridad y el aprecio inciden en la eficiencia y rotación de la división administrativa de la empresa, lo que muestra la importancia de realizar gestión de riesgos en especial de los riesgos psicosociales ya que afectan el bienestar de los trabajadores alterando las actividades laborales y por ende la productividad en las empresas.(Pozo, 2018)

## **2.2. Fundamentación Teórica**

### **2.2.1. Los riesgos laborales**

Según Bernardo Jiménez “El concepto de riesgo laboral para la salud aparece con el reconocimiento, implícito o explícito, del derecho a la integridad física y a la salud, algo que aparece en la alta edad media y en el renacimiento con la aparición y desarrollo de los gremios y la preocupación por el buen hacer y la experiencia adquirida por los trabajadores artesanos.” (Jiménez, 2011)

El riesgo es la probabilidad de que una amenaza se convierta en un desastre. La vulnerabilidad o las amenazas, por separado, no representan un peligro. Pero si se juntan, se convierten en un riesgo, o sea, en la probabilidad de que ocurra un desastre. Sin embargo, los riesgos pueden reducirse o manejarse. (Aja, 2016)

### **2.2.2. Los riesgos psicosociales**

Según Bernardo Jiménez (2011) “Los riesgos psicosociales laborales son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente”

#### **2.2.2.1. Principales riesgos psicosociales**

Dentro de los principales riesgos psicosociales se encuentran:

**TABLA 1. PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES**

Riesgo	Concepto
<b>Estrés</b>	Es un sentimiento de tensión física o emocional que se caracteriza por los altos niveles de excitación ante la sensación de no poder afrontarlos. El estrés como riesgos psicosocial es la respuesta propia ante situaciones de tensión que provocan una sensación de agotamiento del organismo.

<b>Violencia</b>	La OIT la define como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo.
<b>Acoso laboral</b>	El mobbing o acoso laboral es la acción de hostigamiento de un individuo a otro, conducente a influir miedo, terror o desánimo en el trabajador afectado. Normalmente el acosador siente la necesidad de ejercer superioridad sobre los demás.
<b>Acoso sexual</b>	Es todo comportamiento sexual considerado ofensivo y desagradable para la persona que lo sufre, caracterizado por el hostigamiento y persecución con el objetivo de lograr que la otra persona acceda a cumplir con aquello que se le exige insistentemente ya sea con la promesa de incentivos o amenazas.
<b>Inseguridad Contractual</b>	Preocupación general de la existencia del trabajo en el futuro, también la permanencia en el puesto de trabajo y las oportunidades de carrera. Normalmente es un temor hacia los acontecimientos del futuro y a la existencia de un trabajo en el mismo.
<b>El burnout</b>	Conocido normalmente como “estar quemado”, consiste en un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y reducción en las actividades laborales.

Fuente: (Moreno Jimenez & Baéz León, 2014)

### 2.2.3. Método CoPsoQ -ISTAS 21 de evaluación del riesgo psicosocial

El método CoPsoQ – ISTAS 21 es un instrumento internacional para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales que tiene su origen en Dinamarca (Instituto Sindical del Trabajo Ambiente y Salud, 2010).

Es una herramienta que ha tomado importancia en los últimos años, siendo uno de los instrumentos de medida de riesgos psicosociales más utilizados en evaluación de riesgos e investigación. ISTAS 21 (CoPsoQ) identifica los riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, facilita la localización de los problemas y el diseño de soluciones adecuadas; y aporta valores poblacionales de referencia que representan un objetivo de exposición razonablemente asumible a corto plazo por las empresas. (Carolina & Cárdenas, 2002)

#### 2.2.3.1. Principales características del método CoPsoQ -ISTAS 21

Las principales características del método son las siguientes:

1. Utiliza un marco conceptual basado en la teoría general del estrés, utiliza de cuestionarios estandarizados y el método epidemiológico.

2. Identifica y mide factores de riesgo psicosocial, es decir características dentro de la organización que cuenten con evidencia científica que perjudica la salud de los trabajadores.
3. Diseñado para ser aplicada en cualquier tipo de trabajo y organización que opten por la utilización de este método, ya que cubren el mayor rango en exposiciones psicosociales en el mundo.
4. La identificación de los riesgos se lo realiza a nivel de complejidad menor, con lo que facilita la comprensión de los resultados y la búsqueda de soluciones más saludables.
5. Posee dos versiones que se adecuan al tamaño de la empresa, institución o centro de trabajo.
6. Ofrece garantías para la protección de la confidencialidad de la información.
7. Combina técnicas cuantitativas y cualitativas en varias fases y de forma participativa, esto permite mejorar su objetividad.
8. El análisis de los datos se los realiza en dos fases, la primera es descriptiva mediante una aplicación informática y la segunda es interactiva a través de la presentación de los resultados de manera gráfica y sencilla.
9. Los indicadores se expresan en términos de áreas de mejora y prevalencia de exposición.
10. Permite la localización del problema y facilita la elección y el diseño de la solución adecuada.
11. Se utilizan niveles de referencia poblacionales para la totalidad de sus dimensiones.
12. Es un instrumento internacional, es decir valorado en diferentes países por su eficacia y la exactitud de sus valores al momento de recibir los resultados.
13. Es una metodología de utilización pública y gratuita. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2003)

#### **2.2.3.2. Cuestionario del método CoPsoQ -ISTAS 21**

Para obtener la información en base a la cual se evaluarán los riesgos psicosociales, el método CoPsoQ-istas21 utiliza un cuestionario estandarizado que consta de 109 preguntas, que puede ser adaptado a las necesidades de las organizaciones que lo apliquen.

El cuestionario contiene siete preguntas que requieren adaptación a la realidad de la empresa en la que se va usar. Son las preguntas relativas al sexo, edad, puesto de

trabajo, departamento, antigüedad, relación laboral y horario. Estas preguntas son las unidades de análisis que tiene en cuenta el método, es decir, aquellas condiciones socio-demográficas y de trabajo para las que el método permite obtener información de la exposición a los riesgos psicosociales.

El resto de preguntas no pueden ser adaptadas ni modificadas ya que asociadas a cada una de las 20 dimensiones de exposición a riesgos psicosociales establecidas en el método.

### 2.2.3.3. Dimensiones del método CoPsoQ -ISTAS 21

En los siguientes cuadros se recoge, para cada una de las 20 dimensiones de exposición a riesgos psicosociales que contempla el método CoPsoQ-istas21, información respecto a la definición, las preguntas del cuestionario asociadas y algunas de las características de la organización del trabajo que pueden estar relacionadas con su origen.

TABLA 2. EXPOSICIÓN: EXIGENCIAS CUANTITATIVAS

EXPOSICIÓN: EXIGENCIAS CUANTITATIVAS		
Definición	Preguntas del cuestionario	Origen
Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.	24.c) ¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo?	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.
	24.e) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	
	24.g) ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	
	24.p) ¿Te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	

Fuente: (Manual del Método CoPsoQ-istas2, 2014)

TABLA 3. EXPOSICIÓN: RITMO DE TRABAJO

<b>EXPOSICIÓN: RITMO DE TRABAJO</b>		
<b>Definición</b>	<b>Preguntas del cuestionario</b>	<b>Origen</b>
Constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo.	24.a) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	Por su estrecha relación con las exigencias cuantitativas su origen puede ser el mismo.
	25.f) ¿Es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	
	25.m) ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	

Fuente: (Manual del Método CoPsoQ-istas2, 2014)

TABLA 4. EXPOSICIÓN: EXIGENCIAS EMOCIONALES

<b>EXPOSICIÓN: EXIGENCIAS EMOCIONALES</b>		
<b>Definición</b>	<b>Preguntas del cuestionario</b>	<b>Origen</b>
Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional (o gestionar la transferencia de sentimientos) que se deriva 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.	24.b) ¿En tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	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.).
	24. q) ¿En tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	
	25.d) ¿Tu trabajo te afecta emocionalmente?	
	25.i) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	

Fuente: (Manual del Método CoPsoQ-istas2, 2014)

TABLA 5. EXPOSICIÓN: EXIGENCIAS DE ESCONDER EMOCIONES

<b>EXPOSICIÓN: EXIGENCIAS DE ESCONDER EMOCIONES</b>		
<b>Definición</b>	<b>Preguntas del cuestionario</b>	<b>Origen</b>
Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes.	24.d) ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	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.
	24.f) ¿Tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	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.
	25.j) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	En otros casos, 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).
	25.k) ¿Te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	

Fuente: (Manual del Método CoPsoQ-istas2, 2014)

TABLA 6. EXPOSICIÓN: DOBLE PRESENCIA

<b>EXPOSICIÓN: DOBLE PRESENCIA</b>		
<b>Definición</b>	<b>Preguntas del cuestionario</b>	<b>Origen</b>
Son las exigencias sincrónicas, simultáneas del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar.	24.o) ¿Piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada

24.l) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	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.
24.m) ¿Sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	
24.n) ¿Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	

Fuente: (Manual del Método CoPsoQ-istas2, 2014)

TABLA 7. EXPOSICIÓN: INFLUENCIA

<b>EXPOSICIÓN: INFLUENCIA</b>		
<b>Definición</b>	<b>Preguntas del cuestionario</b>	<b>Origen</b>
Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo en general, y también particularmente en relación a las tareas a realizar (el qué) y en la forma de desarrollarlo (el cómo).	24.i) ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	Tiene que ver con la participación que cada trabajador y trabajadora tiene en las decisiones sobre 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.
	24.j) ¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	
	24.h) ¿Tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	
	24.k) ¿Tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	

Fuente: (Manual del Método CoPsoQ-istas2, 2014)

TABLA 8. EXPOSICIÓN: POSIBILIDADES DE DESARROLLO

<b>EXPOSICIÓN: POSIBILIDADES DE DESARROLLO</b>		
<b>Definición</b>	<b>Preguntas del cuestionario</b>	<b>Origen</b>
Es el nivel de oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de	25.a) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	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
	25.e) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	

los trabajadores y adquirir nuevos.	25.h) ¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	exposición nociva. Se relaciona con los métodos de trabajo y producción y el diseño del contenido del trabajo (más rutinario, estandarizado o monótono
	25.l) ¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	en un extremo, más complejo y creativo en el otro) y con la influencia.

Fuente: Manual del Método CoPsoQ-istas21

TABLA 9. EXPOSICIÓN: SENTIDO DEL TRABAJO

<b>EXPOSICIÓN: SENTIDO DEL TRABAJO</b>		
<b>Definición</b>	<b>Preguntas del cuestionario</b>	<b>Origen</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.	25.b) ¿Tus tareas tienen sentido?	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.
	25.c) ¿Las tareas que haces te parecen importantes?	
	25.g) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	

Fuente: (Manual del Método CoPsoQ-istas2, 2014)

TABLA 10. EXPOSICIÓN: CLARIDAD DE ROL

<b>EXPOSICIÓN: CLARIDAD DE ROL</b>		
<b>Definición</b>	<b>Preguntas del cuestionario</b>	<b>Origen</b>
Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.	26.b) ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	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).
	26.d) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	
	26.g) ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	
	26.h) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	

Fuente: (Manual del Método CoPsoQ-istas2, 2014)

TABLA 11. EXPOSICIÓN: CONFLICTO DE ROL

<b>EXPOSICIÓN: CONFLICTO DE ROL</b>		
<b>Definición</b>	<b>Preguntas del cuestionario</b>	<b>Origen</b>
Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.	26.c) ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	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).
	26.f) ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	
	26.i) ¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	
	26.j) ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	

Fuente: (Manual del Método CoPsoQ-istas2, 2014)

TABLA 12. EXPOSICIÓN: APOYO SOCIAL DE COMPAÑEROS/AS

<b>EXPOSICIÓN: APOYO SOCIAL DE COMPAÑEROS/AS</b>		
<b>Definición</b>	<b>Preguntas del cuestionario</b>	<b>Origen</b>
Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo.	27.a) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	La falta de apoyo entre compañeros puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos 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.
	27.b) ¿Tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	
	27.c) ¿Tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	

Fuente: (Manual del Método CoPsoQ-istas2, 2014)

TABLA 13. EXPOSICIÓN: SENTIMIENTO DE GRUPO

<b>EXPOSICIÓN: SENTIMIENTO DE GRUPO</b>		
<b>Definición</b>	<b>Preguntas del cuestionario</b>	<b>Origen</b>
Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día.	27.d) ¿Tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	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 promueve el aislamiento y la competitividad interpersonal en lugar del trabajo en equipo y la cooperación.
	27.e) ¿Sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	
	27.f) ¿Os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	

Fuente: (Manual del Método CoPsoQ-istas2, 2014)

TABLA 14. EXPOSICIÓN: APOYO SOCIAL DE SUPERIORES

<b>EXPOSICIÓN: APOYO SOCIAL DE SUPERIORES</b>		
<b>Definición</b>	<b>Preguntas del cuestionario</b>	<b>Origen</b>
Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.	27.g) ¿Tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	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.
	27.h) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	
	27.i) ¿Tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	

Fuente: (Manual del Método CoPsoQ-istas2, 2014)

TABLA 15. EXPOSICIÓN: CALIDAD DE LIDERAZGO

<b>EXPOSICIÓN: CALIDAD DE LIDERAZGO</b>		
<b>Definición</b>	<b>Preguntas del cuestionario</b>	<b>Origen</b>
Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores.	¿Tu actual jefe inmediato	Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos para aplicarlos.
	29.k) se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	
	29.l) planifica bien el trabajo?	

29.m) distribuye bien el trabajo?

29.n) resuelve bien los conflictos?

Fuente: (Manual del Método CoPsoQ-istas2, 2014)

TABLA 16. EXPOSICIÓN: PREVISIBILIDAD

<b>EXPOSICIÓN: PREVISIBILIDAD</b>		
<b>Definición</b>	<b>Preguntas del cuestionario</b>	<b>Origen</b>
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 nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).	26.a) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?  26.e) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información y con las comunicaciones centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas y relevantes del trabajo. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.

Fuente: (Manual del Método CoPsoQ-istas2, 2014)

TABLA 17. EXPOSICIÓN: RECONOCIMIENTO

<b>EXPOSICIÓN: RECONOCIMIENTO</b>		
<b>Definición</b>	<b>Preguntas del cuestionario</b>	<b>Origen</b>
Es la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo.	29.a) ¿Tu trabajo es valorado por la dirección?  29.b) ¿La dirección te respeta en tu trabajo?  29.c) ¿Recibes un trato justo en tu trabajo?	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.

Fuente: (Manual del Método CoPsoQ-istas2, 2014)

TABLA 18. EXPOSICIÓN: INSEGURIDAD SOBRE EL EMPLEO

<b>EXPOSICIÓN: INSEGURIDAD SOBRE EL EMPLEO</b>		
<b>Definición</b>	<b>Preguntas del cuestionario</b>	<b>Origen</b>
Es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación.	¿Estás preocupado por...	Tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia.
	28.d) si te despiden o no te renuevan el contrato?	Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.
	28.f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	

Fuente: (Manual del Método CoPsoQ-istas2, 2014)

TABLA 19. EXPOSICIÓN: INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO

<b>EXPOSICIÓN: INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO</b>		
<b>Definición</b>	<b>Preguntas del cuestionario</b>	<b>Origen</b>
Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales.	¿Estás preocupado por si te...	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...).
	28.a) trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	Como la anterior, puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.
	28.b) cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	
	28.c) cambian de tareas contra tu voluntad?	
	28.e) varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, ...)?	

Fuente: (Manual del Método CoPsoQ-istas2, 2014)

TABLA 20. EXPOSICIÓN: CONFIANZA VERTICAL

<b>EXPOSICIÓN: CONFIANZA VERTICAL</b>		
<b>Definición</b>	<b>Preguntas del cuestionario</b>	<b>Origen</b>
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.	29.d) ¿Confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	Tiene que ver con la fiabilidad de la información que fluye desde la dirección a los trabajadores, y con nivel en que éstos puedan expresar su opinión. No puede haber confianza sobre la base de un trato injusto.
	29.e) ¿Te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	
	29.i) ¿Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	

Fuente: (Manual del Método CoPsoQ-istas2, 2014)

TABLA 21. EXPOSICIÓN: JUSTICIA

<b>EXPOSICIÓN: JUSTICIA</b>		
<b>Definición</b>	<b>Preguntas del cuestionario</b>	<b>Origen</b>
Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo.	29.f) ¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	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.
	29.g) ¿Se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	
	29.h) ¿La dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	
	29.j) ¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	

Fuente: (Manual del Método CoPsoQ-istas2, 2014)

## **CAPÍTULO III ESTRATEGIA METODOLÓGICA**

### **3.1. Enfoque**

El método CoPsoQ – ISTAS 21, estuvo definido tanto con indicadores cuantitativos y cualitativos en la gestión del riesgo psicosocial por lo que en enfoque de la investigación se determinará como mixto (Cualitativo- Cuantitativo).

### **3.2. Tipo de Investigación**

#### **3.2.1. Investigación Descriptiva**

Al ser descriptiva permitió desarrollar una categorización de las características del fenómeno de estudio en este caso el riesgo psicosocial y su relación a partir del método CoPsoQ-ISTAS 21 en el contexto de una compañía de seguridad privada.

#### **3.2.2. Bibliográfica – Documental**

Con el fin de conocer o deducir enfoques, teorías, conceptos que contribuyan al desarrollo del proyecto la investigación tuvo esta modalidad, consultando esencialmente el criterio de varios autores basado en información de fuentes secundarias en base a las variables de estudio para desarrollar el componente teórico.

#### **3.2.3. De Campo**

Para el proceso de estudio el investigador acudió al lugar en donde se producen los hechos para interactuar y recabar información aplicando e cuestionario del Método CoPsoQ - ISTAS 21, para determinación del riesgo psicosocial.

### **3.3. Participantes: Población y Muestra**

#### **3.3.1. Población**

La población estuvo constituida por los guardias de seguridad de la compañía Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda., con un total de 30 trabajadores.

#### **3.3.2. Muestra**

Para el desarrollo de la muestra se tomó en cuenta una muestra intencional no probabilística de los 30 trabajadores que laboran en la organización.

### **3.4. Técnica de recolección de información**

Para la recolección de datos se consideró la aplicación del método CoPsoQ – ISTAS 21, cuyos indicadores permitieron medir y elaborar un proceso de gestión de riesgo. El análisis de los datos está estandarizado y se realiza en dos fases. La primera, descriptiva, a través de una aplicación informática de uso sencillo. La segunda, interpretativa, a través de la presentación de los resultados descriptivos en forma gráfica y comprensible para todos los agentes en la empresa y puedan ser interpretados.

### **3.5. Técnicas e Instrumentos**

#### **3.5.1. Observación**

La técnica aplicada fue la observación mediante la inspección de los aspectos de la empresa a partir del método se estableció los elementos de gestión a considerar.

#### **3.5.2. Lista de cotejo.**

Este instrumento se determinó a partir del método implementado cuyos indicadores se configuraron mediante una lista de chequeo.

### **3.6. Técnicas de análisis de datos**

El método CoPsoQ- Istars21 establece un cuestionario que fue adaptado a las condiciones de la Compañía y que consta de 107 preguntas. Este instrumento fue aplicado en el marco de contexto de estudio mismo que se generó mediante la lista de chequeo del riesgo psicosocial de cada trabajador, después esta información fue procesada y mostrada mediante elementos de tipo descriptivo con su respectivo análisis.

### **3.7. Variables respuesta**

#### **3.7.1. Variable dependiente**

. Dimensiones psicosociales.

#### **3.7.2. Variable independiente**

Gestión del Riesgo psicosocial.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

Para poder obtener los datos en base a los cuales se evaluaron los riesgos psicosociales en el personal de la Compañía Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda., se utilizó el método CoPsoQ-Istas21, que propone un cuestionario de 107 preguntas, que fue adaptado a la realidad de la Compañía, mismo que fue aplicado a los 30 trabajadores que conforman la misma. (Anexo 1)

#### 4.1.1. Resultados de la aplicación del cuestionario para la determinación de condiciones de trabajo en la Compañía Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda.

En las tablas siguientes se evidenció sobre las condiciones de trabajo detectadas como problemáticas en la Compañía Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda. Fue muy importante tener en cuenta esta información en la discusión del origen de las exposiciones y de las medidas preventivas a aplicar.

#### Resultados - Puesto de trabajo

TABLA 22. RESULTADOS - PUESTOS DE TRABAJO

Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.	N	%
Guardias de Seguridad	30	100
Otros	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

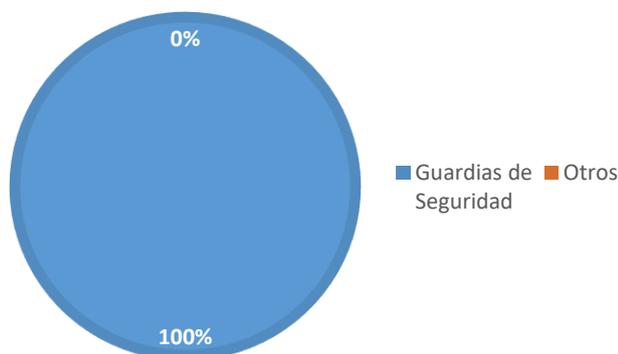


Figura 1. Resultado - puesto de trabajo

Como resultado de aplicación del cuestionario se obtuvo que de los 30 trabajadores encuestados, los 30 son guardias de seguridad, representado el 100% de la población de estudio.

### Resultados - Departamento/Sección

TABLA 23. RESULTADOS - DEPARTAMENTO/SECCIÓN

Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.	N	%
Operativo	30	100
Otros	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

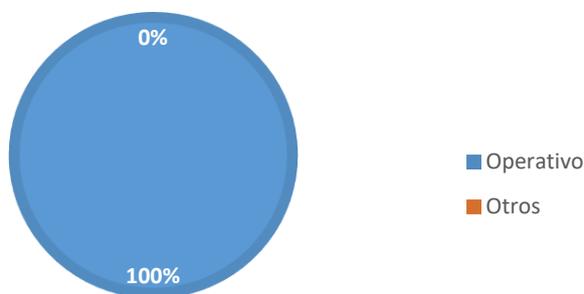


Figura 2. Resultados de Departamento/Sección

Como resultado de aplicación del cuestionario se obtuvo que de los 30 trabajadores encuestados, los 30 pertenecen al área operativa, representado el 100% de la población de estudio.

### Resultados - características relativas al diseño de la tarea

TABLA 24. RESULTADOS DE MOVILIDAD FUNCIONAL

¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?	N	%
Generalmente no	21	70
Sí, generalmente de nivel superior	1	3.3
Sí, generalmente de nivel inferior	0	0.0
Sí, generalmente del mismo nivel	3	10
Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel	3	10
No lo sé	2	6.7
Otros	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

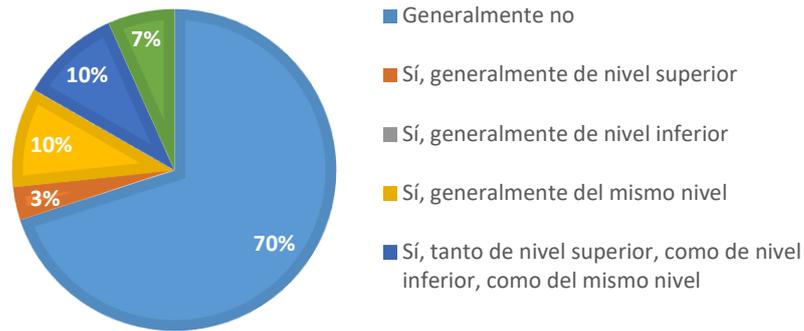


Figura 3. Resultados de Movilidad funcional

Como resultado de aplicación del cuestionario se obtuvo que de los 30 trabajadores encuestados, los 21 manifiestan que generalmente no realizan tareas de los distintos puestos de trabajo, significando el 70% de la población de estudio.

TABLA 25. RESULTADOS DE PARTICIPACIÓN DIRECTA CONSULTIVA

¿En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?	N	%
Siempre + Muchas veces	16	53.3
Algunas veces	10	33.3
Sólo alguna vez + Nunca	4	13.3
Otros	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

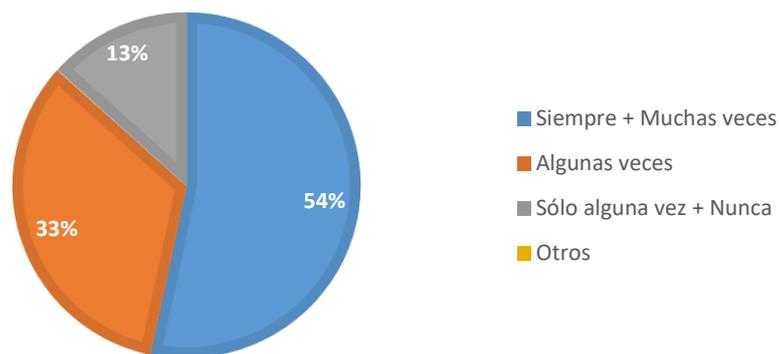


Figura 4. Resultados de Participación directa consultiva

Como resultado de aplicación del cuestionario se obtuvo que de los 30 trabajadores encuestados, los 16 manifiestan que siempre o muchas veces en el último año los superiores le han consultado la forma de cómo mejorar la tarea, significando el 53.3% de la población de estudio.

## Resultados - características relativas a la contratación.

TABLA 26. RESULTADO DE RELACIÓN LABORAL

¿Qué tipo de relación laboral tienes con la COMPAÑÍA HERRERA SEGURIDAD CARRIDOCOM CIA. LTDA.?	N	%
Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)	11	36.7
Soy fijo discontinuo	4	13.3
Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)	5	16.7
Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)	7	23.3
Soy funcionario	1	3.3
Soy interino	1	3.3
Soy un/a tarde (aun siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)	0	0
Soy becario	0	0
Trabajo sin contrato	1	3.3
Otros	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

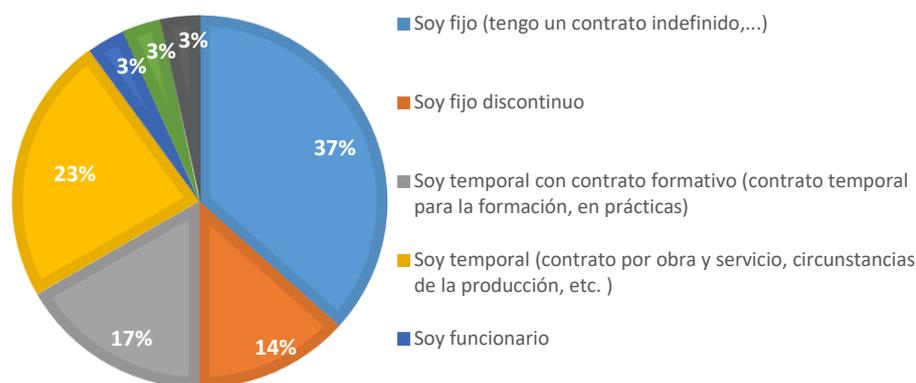


Figura 5. Resultado de Relación laboral

Como resultado de aplicación del cuestionario se obtuvo que de los 30 trabajadores encuestados, los 11 tienen un contrato fijo con la compañía, significando que el 37 % de la población de estudio tiene un trabajo estable.

TABLA 27. RESULTADO TIEMPO DE ANTIGÜEDAD

¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la COMPAÑÍA HERRERA SEGURIDAD CARRIDOCOM CIA? LTDA.?	N	%
Menos de 30 días	4	13.3
Entre 1 mes y hasta 6 meses	18	60.0
Más de 6 meses y hasta 2 años	7	23.3
Más de 2 años y hasta 5 años	1	3.3
Más de 5 años y hasta 10 años	0	0
Más de 10 años	0	0
Otros	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

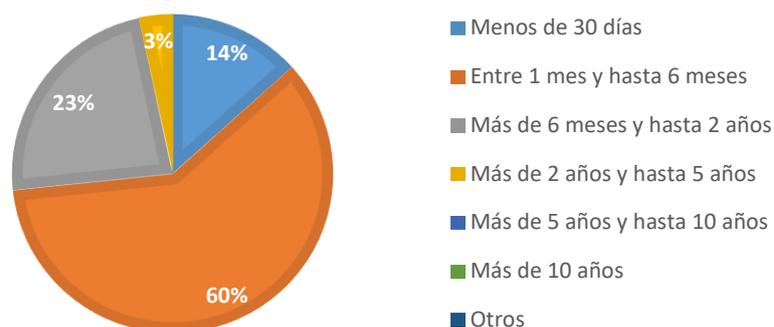


Figura 6. Resultado de Antigüedad

Como resultado de aplicación del cuestionario se obtuvo que de los 30 trabajadores encuestados, los 18 manifiestan estar trabajando entre un mes hasta seis meses en la compañía, representando el 60% de la población de estudio, lo que significa que el porcentaje mayor de trabajadores es nuevo.

### Resultados - Características relativas a la Jornada.

TABLA 28. RESULTADO DE HORAS SEMANALES

¿Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para COMPañÍA HERRERA SEGURIDAD CARRIDOCOM CIA. LTDA.?	N	%
30 horas o menos	1	3.3
De 31 a 35 horas	1	3.3
De 36 a 40 horas	1	3.3
De 41 a 45 horas	4	13.3
Más de 45 horas	23	76.7
Otros	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

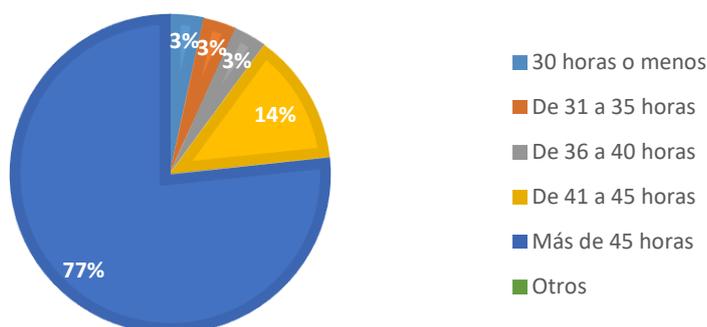


Figura 7. Resultado de Horas semanales

Como resultado de aplicación del cuestionario se obtuvo que de los 30 trabajadores encuestados, los 23 laboran más de 45 horas a la semana, lo que significa que el 70%

de la población labora más tiempo de lo establecido reglamentariamente que son 40 horas a la semana.

TABLA 29. RESULTADO DE HORARIO

¿Cuál es tu horario de trabajo?	N	%
Jornada partida (mañana y tarde)	9	30
Turno fijo de mañana	0	0
Turno fijo de tarde	0	0
Turno fijo de noche	1	0
Turnos rotatorios excepto el de noche	0	3.3
Turnos rotatorios con el de noche	20	66.7
Otros	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

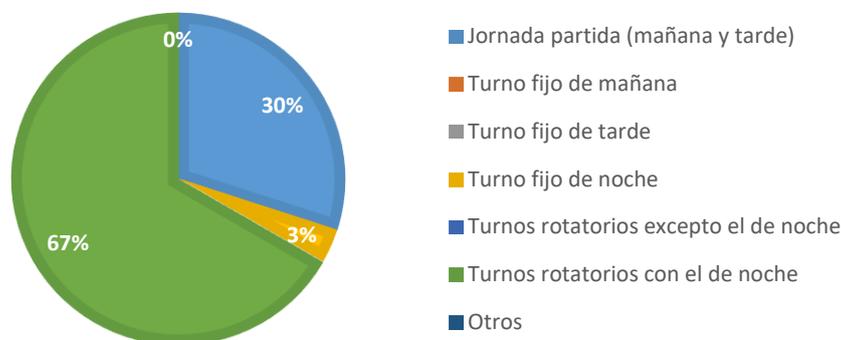


Figura 8. Resultado de Horario

Como resultado de aplicación del cuestionario se obtuvo que de los 30 trabajadores encuestados, los 20 laboran en turnos rotativos incluida la noche, lo que significa que el 67% de la población de estudio incluye horas nocturnas en su jornada laboral.

TABLA 30. RESULTADO DE ADAPTABILIDAD DEL TIEMPO DE TRABAJO

¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?	N	%
No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida	11	36.7
Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos	6	20
Tengo hasta 30 minutos de margen	13	43.3
Tengo más de media hora y hasta una hora de margen	0	0
Tengo más de una hora de margen	0	0
Otros	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>



Figura 9. Resultado de adaptabilidad del tiempo de trabajo

Como resultado de aplicación del cuestionario se obtuvo que de los 30 trabajadores encuestados, los 13 tienen un margen de adaptación de 30 minutos en los horarios de entrada y salida, lo que significa que el 43% de la población de estudio posee adaptabilidad en su lugar de trabajo.

TABLA 31. RESULTADO DE ADAPTABILIDAD DEL TIEMPO DE TRABAJO

Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?	N	%
Siempre + Muchas veces	1	3.3
Algunas veces	1	3.3
Sólo alguna vez + Nunca	28	93.3
Otros	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

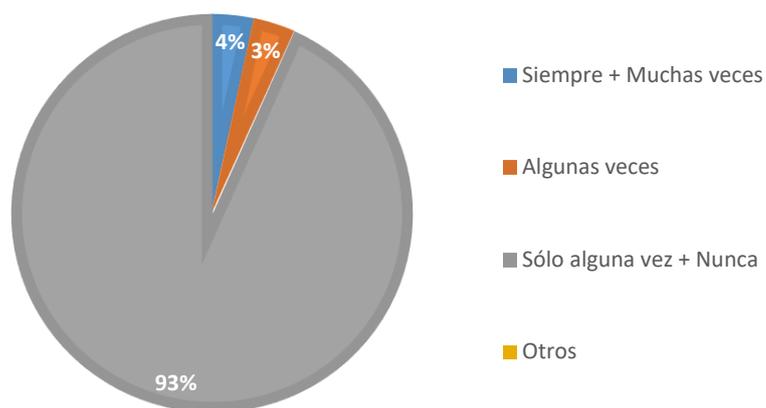


Figura 10. Resultado de Adaptabilidad del tiempo de trabajo

Como resultado de aplicación del cuestionario se obtuvo que de los 30 trabajadores encuestados, los 28 manifiestan que solo una vez o nunca pueden dejar su puesto de trabajo en algún asunto familiar o personal, lo que significa que el 93% de la población de estudio no puede ausentarse del trabajo en caso de una emergencia.

TABLA 32. RESULTADO DE ADAPTABILIDAD DEL TIEMPO DE TRABAJO

<b>¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Siempre + Muchas veces	7	23.3
Algunas veces	7	23.3
Sólo alguna vez + Nunca	16	53.3
Otros	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

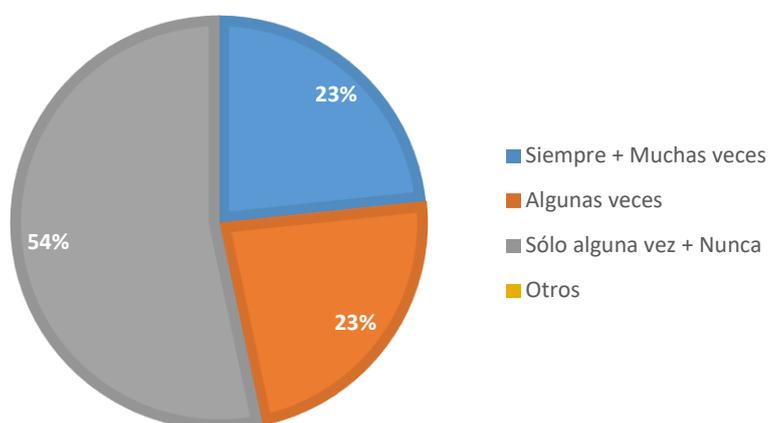


Figura 11. Resultado de Adaptabilidad del tiempo de trabajo

Como resultado de aplicación del cuestionario se obtuvo que de los 30 trabajadores encuestados, los 16 manifiestan que solo una vez o nunca pueden descansar durante la jornada laboral, lo que significa que el 53% de la población de estudio no tiene periodos de descanso o recuperación mientras trabaja.

TABLA 33. RESULTADO DE DÍAS LABORABLES

<b>Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Ninguno	4	13.3
Alguno excepcionalmente	2	6.7
Un sábado al mes	0	0
Dos sábados	2	6.7
Tres o más sábados al mes	22	73.3
Otros	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

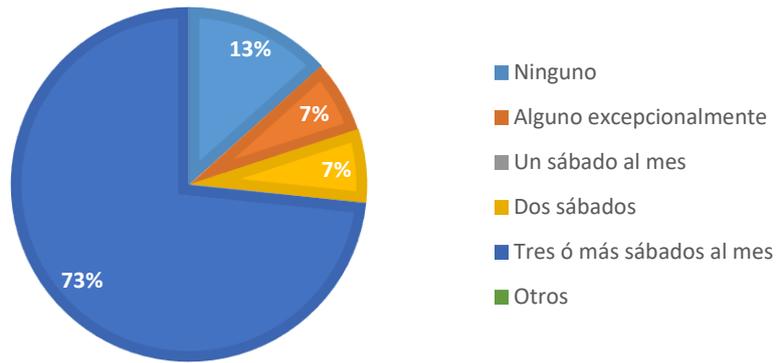


Figura 12. Resultado de Días laborables

Como resultado de aplicación del cuestionario se obtuvo que de los 30 trabajadores encuestados, los 22 laboran tres o más sábados al mes, lo que significa que el 73% de la población no dispone de tiempo intrafamiliar los fines de semana.

TABLA 34. RESULTADO DE DÍAS LABORABLES

Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?	N	%
Ninguno	5	16.7
Alguno excepcionalmente	3	10
Un domingo al mes	0	0
Dos domingos	2	6.7
Tres o más domingos al mes	20	66.7
Otros	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

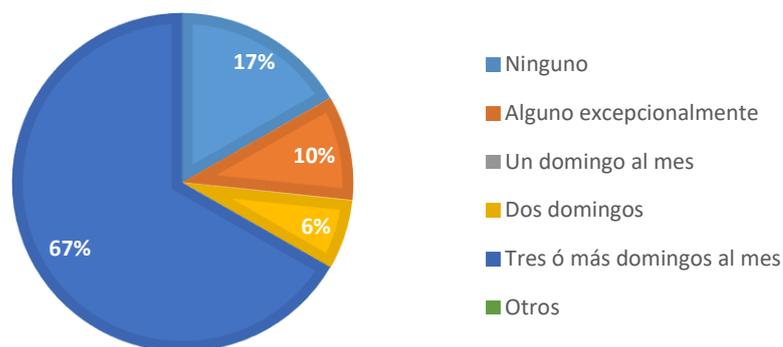


Figura 13. Resultado de Días laborables

Como resultado de aplicación del cuestionario se obtuvo que de los 30 trabajadores encuestados, los 20 laboran tres o más domingo al mes, lo que significa que el 73% de la población no dispone de tiempo intrafamiliar los fines de semana.

TABLA 35. RESULTADO DE EXIGENCIAS DE DISPONIBILIDAD

¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?	N	%
Siempre + Muchas veces	1	3.3
Algunas veces	4	13.3
Sólo alguna vez + Nunca	25	83.3
Otros	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

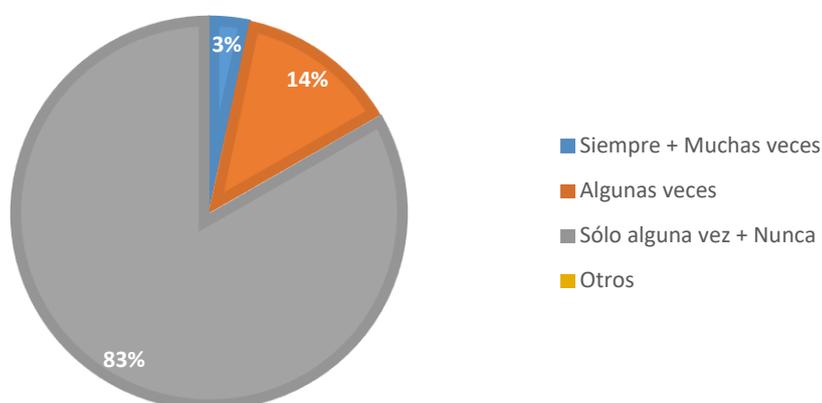


Figura 14. Resultado de Exigencias de disponibilidad

Como resultado de aplicación del cuestionario se obtuvo que de los 30 trabajadores encuestados, los 25 manifiestan que solo una vez o nunca se le modifican los horarios de trabajo, lo que significa que el 83% de la población tiene un horario de trabajo estable.

TABLA 36. RESULTADO DE EXIGENCIAS DE DISPONIBILIDAD

Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?	N	%
Ninguno	12	40
Algún día excepcionalmente	9	30
De 1 a 5 días al mes	8	26.7
De 6 a 10 días al mes	1	3.3
11 o más días al mes	0	0
Otros	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

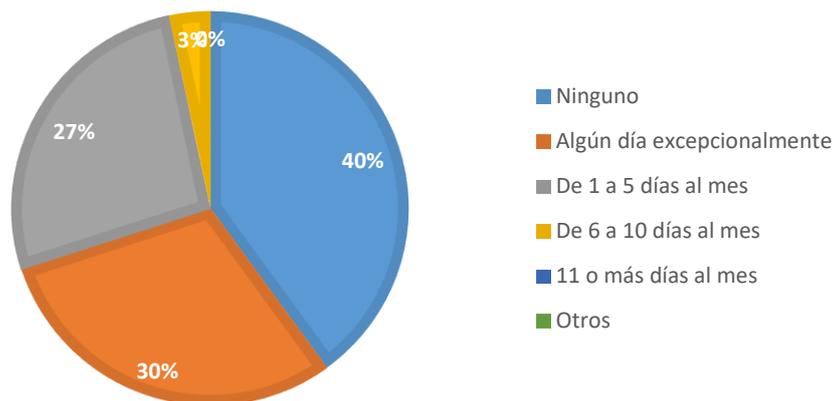


Figura 15. Resultado de Exigencias de disponibilidad

Como resultado de aplicación del cuestionario se obtuvo que de los 30 trabajadores encuestados, los 12 manifiestan que no se les prolonga la jornada laboral, lo que significa que el 40% de la población tiene un horario de trabajo estable.

TABLA 37. RESULTADO DE DOMÉSTICO-FAMILIAR

¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	N	%
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas	8	26.7
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	8	26.7
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	7	23.3
Sólo hago tareas muy puntuales	7	23.3
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0	0
Otros	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>



Figura 16. Resultado de doméstico-familiar

Como resultado de aplicación del cuestionario se obtuvo que de los 30 trabajadores encuestados, los 16 manifiestan que son responsables de la mayor parte y de la mitad de las tareas familiares y domésticas, lo que significa que el 54% de la población tiene actividades divididas entre la familia y el trabajo.

TABLA 38. RESULTADO DE RECURSOS

<b>En tu departamento o sección falta personal</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Siempre + Muchas veces	9	30
Algunas veces	6	20
Sólo alguna vez + Nunca	15	50
Otros	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

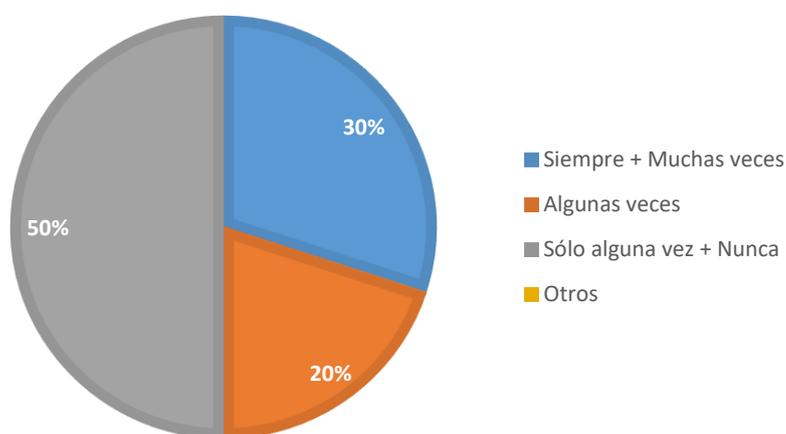


Figura 17. Resultado de recursos

Como resultado de aplicación del cuestionario se obtuvo que de los 30 trabajadores encuestados, los 15 manifiestan que solo alguna vez o nunca falta personal en la compañía, lo que significa que la misma cuenta con la cantidad de personal adecuado para realizar las actividades.

TABLA 39. RESULTADO DE RECURSOS

<b>La planificación es realista</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Siempre + Muchas veces	24	80
Algunas veces	6	20
Sólo alguna vez + Nunca	0	0
Otros	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>



Figura 18. Resultado de recursos

Como resultado de aplicación del cuestionario se obtuvo que de los 30 trabajadores encuestados, los 24 manifiestan que existe una buena planificación de las actividades en la compañía.

TABLA 40. RESULTADO DE RECURSOS

<b>La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Siempre + Muchas veces	27	90
Algunas veces	0	0
Sólo alguna vez + Nunca	3	10
Otros	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

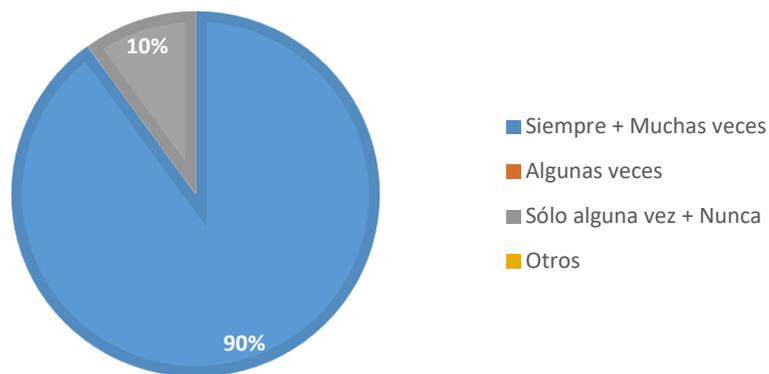


Figura 19. Resultado de recursos

Como resultado de aplicación del cuestionario se obtuvo que de los 30 trabajadores encuestados, los 27 manifiestan que la tecnología con la que trabajan es adecuada y funciona correctamente.

## Resultado - características relativas a la salario

TABLA 41. RESULTADO DE SALARIO

Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?	N	%
300 dólares o menos	5	16.7
Entre 301 y 450 dólares	22	73.3
Entre 451 y 600 dólares	0	0
Entre 601 y 750 dólares	1	3.3
Entre 751 y 900 dólares	1	3.3
Entre 901 y 1.200 dólares	1	3.3
Entre 1.201 y 1.500 dólares	0	0
Entre 1.501 y 1.800 dólares	0	0
Entre 1.801 y 2.100 dólares	0	0
Entre 2.101 y 2.400 dólares	0	0
Entre 2.401 y 2.700 dólares	0	0
Entre 2.701 y 3.000 dólares	0	0
Más de 3.000 dólares	0	0
Otros	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

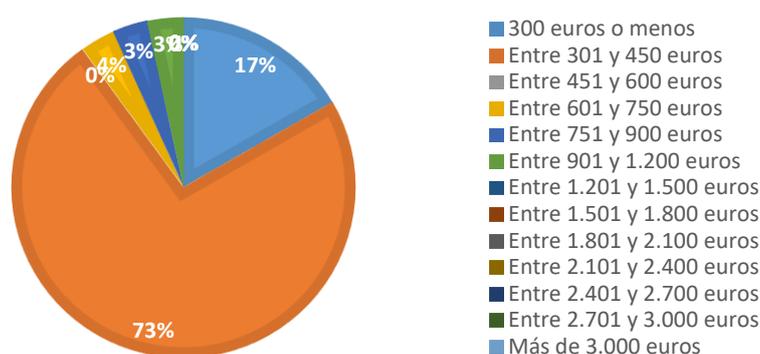


Figura 20. Resultado de salario

Como resultado de aplicación del cuestionario se obtuvo que de los 30 trabajadores encuestados, los 22 manifiestan que su salario se estima entre 301 – 450 dólares, es decir, que el 73% de la población tienen un salario menor al de la canasta básica en el Ecuador.

TABLA 42. RESULTADO DE COMPOSICIÓN DEL SALARIO

Tu salario es:	N	%
Fijo	26	86.7
Una parte fija y otra variable	3	10
Todo variable (a destajo, a comisión)	1	3.3
Otros	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

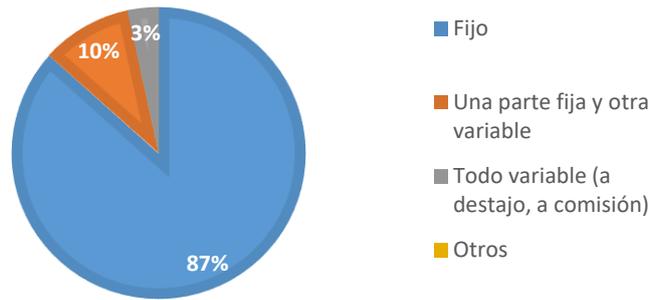


Figura 21. Resultado de composición del salario

Como resultado de aplicación del cuestionario se obtuvo que de los 30 trabajadores encuestados, los 26 manifiestan que su salario es fijo, representando el 87% de la población.

TABLA 43. RESULTADO DE CORRESPONDENCIA TRABAJO-SALARIO

¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?	N	%
Sí	23	76.7
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial, pero me pagan como administrativa)	2	6.7
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa, pero me pagan como comercial)	1	3.3
No lo sé	4	13.3
Otros	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

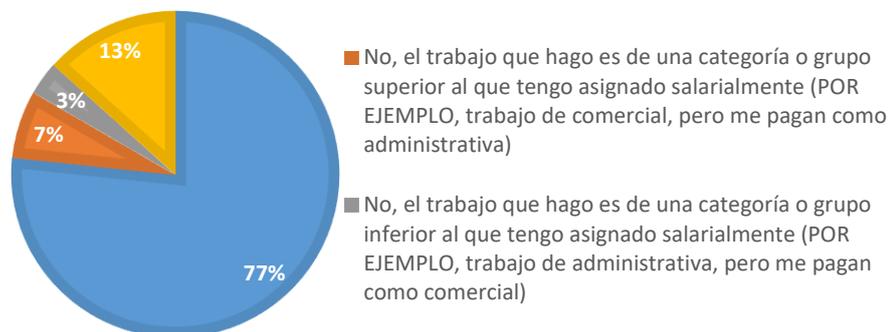


Figura 22. Resultado de Correspondencia trabajo-salario

Como resultado de aplicación del cuestionario se obtuvo que de los 30 trabajadores encuestados, los 23 manifiestan que el trabajo que realizan tiene correspondencia con lo que ganan mensualmente.

### Resultado - características relativas a la promoción

TABLA 44. RESULTADO DE PROMOCIÓN

Desde qué entraste en la COMPañÍA HERRERA SEGURIDAD CARRIDOCOM CIA. LTDA. ¿Has ascendido de categoría o grupo profesional?	N	%
No	26	86.7
Sí, una vez	2	6.7
Sí, dos veces	0	0
Sí, tres o más veces	2	6.7
Otros	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

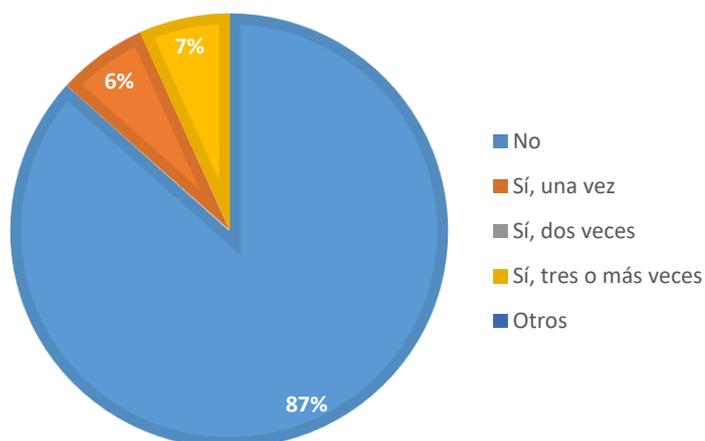


Figura 23. Resultado de Promoción

Como resultado de aplicación del cuestionario se obtuvo que de los 30 trabajadores encuestados, los 26 manifiestan que no han ascendido de categoría en sus puestos de trabajo, Significando el 87% de la población.

Basado en los resultados anteriores se determinó que dentro de las actividades laborales de los guardias de seguridad de la Compañía Herrera Seguridad Carridocom Cia. Ltda., existen características de las condiciones de trabajo que influyen en la aparición del riesgo psicosocial, las cuales son:

- Porcentaje alto de trabajadores nuevos.

- Jornadas de trabajo que superan las 45 horas a la semana, superior al establecido reglamentariamente.
- Trabajo en turnos nocturnos.
- Permiso inexistente en caso de una emergencia familiar/personal.
- Sin periodos de recuperación durante la jornada laboral.
- Trabajo en fines de semana.
- Alta responsabilidad en las actividades familiares.
- Sin oportunidad de crecimiento profesional.
- Salario bajo.

#### **4.1.2. Prevalencia de los resultados**

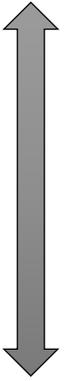
Para la interpretación de los datos obtenidos en la investigación mediante el Método CoPsoQ - Istars21, se utilizó la aplicación informática oficial del método, la cual arrojó un informe preliminar de riesgos psicosociales, basado en ciertos grupos de preguntas enfocadas a analizar una determinada variable.

La prevalencia de la exposición es la proporción de trabajadores incluidos en cada situación de exposición: más desfavorable para la salud (rojo), intermedia (amarillo) y más favorable para la salud (verde).

El cálculo de las prevalencias de exposición en la empresa se realiza en tres pasos, y tiene en cuenta las respuestas a las preguntas de cada escala y los “valores de referencia” para éstas. Primero, se calcula el valor de cada escala (de 0 a 100) como la media aritmética del valor de la respuesta a cada pregunta (también de 0 a 100). En segundo lugar, sobre la distribución de frecuencias de los valores de la escala se aplican los puntos de corte que corresponden a los terciles poblacionales de la población de referencia. En tercer lugar, se calcula el porcentaje de población de la empresa que queda incluido entre estos puntos de corte. Para el cálculo de prevalencias por las distintas unidades de análisis (puesto de trabajo, departamento, sexo) se procede del mismo modo.

En la siguiente tabla se presentan los resultados de prevalencia de exposición en los guardias de seguridad de la Compañía Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda.

TABLA 45. EXPOSICIONES EN LA COMPAÑÍA HERRERA SEGURIDAD CARRIDOCOM CIA. LTDA. ORDENADAS EN FUNCIÓN DEL PORCENTAJE DE TRABAJADORES/AS EN LA SITUACIÓN MÁS DESFAVORABLE PARA LA SALUD

	Dimensión	Más Desfavorables	Situación Intermedia	Más Favorable		
	<b>MAS PROBLEMÁTICAS</b>	Ritmo de trabajo	73.3	10	16.7	
		Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	53.3	26.7	20	
		Conflicto de rol	46.7	26.7	26.7	
		Inseguridad sobre el empleo	46.7	26.7	26.7	
		Doble presencia	36.7	23.3	40	
		Exigencias de esconder emociones	30	23.3	46.7	
		Exigencias emocionales	26.7	23.3	50	
		Apoyo social de compañeros	23.3	30	46.7	
		Sentido del trabajo	20	6.7	73.3	
		Influencia	16.7	26.7	56.7	
		Claridad de rol	16.7	20	63.3	
		Exigencias cuantitativas	13.3	20	66.7	
		Calidad de liderazgo	13.3	20	66.7	
		Previsibilidad	13.3	20	66.7	
		Sentimiento de grupo	10	13.3	76.7	
		Apoyo social de superiores	10	26.7	63.3	
		Posibilidades de desarrollo	3.3	23.3	73.3	
		<b>MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES</b>	Reconocimiento	0	0	100
			Confianza vertical	0	0	100
			Justicia	0	13.3	86.7

Fuente: (Informe del Método CoPsoQ-istas2, 2022)

#### 4.1.3. Resultados de la exposición dimensión a dimensión de las situaciones más desfavorables

En este apartado se presentan los resultados de la evaluación dimensión a dimensión psicosocial. Las 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 expuestos a la situación más desfavorable para la salud.

##### 4.1.3.1. Dimensión Ritmo de Trabajo

**Posible origen:** los guardias de seguridad de la Compañía Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda., trabajan en jornadas que superan las 45 horas laborales a la semana incluidos turnos nocturnos y fines de semana, la inexistencia de margen de autonomía para descansos y pausas.

**Prevalencia de la exposición:** Un 73,3% de trabajadores/as de la Compañía Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda., está expuesto a la situación más desfavorable, un 10% a la intermedia y un 16,7 % a la más favorable para la salud respecto al Ritmo de trabajo.

**Distribución de frecuencias de respuesta:** En la siguiente tabla, se muestra el porcentaje de trabajadores que han escogido cada una de las respuestas de cada una de las preguntas que configuran la dimensión analizada.

**TABLA 46. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS AL RITMO DE TRABAJO.**

	<b>Siempre + Muchas veces</b> %	<b>Algunas Veces</b> %	<b>Solo alguna vez +Nunca</b> %	<b>No Contesta</b> %
¿Tienes que trabajar muy rápido?	36,7 [N=11]	30,0 [N=9]	33,3 [N=10]	[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?	80,0 [N=24]	6,7 [N=2]	13,3 [N=4]	[N=0]
¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	50,0 [N=15]	16,7 [N=5]	33,3 [N=10]	[N=0]

Fuente: (Informe del Método CoPsoQ-istas2, 2022)

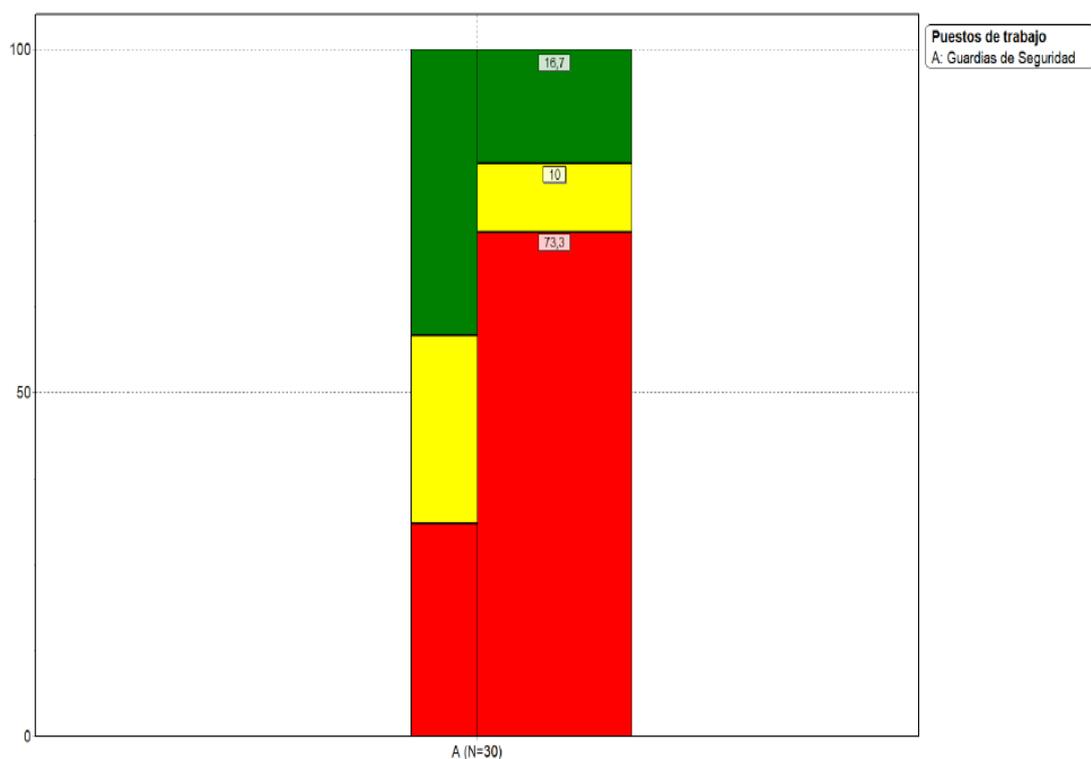


Figura 24. Prevalencia de exposición para la dimensión ritmo de trabajo

#### 4.1.3.2. Dimensión Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

**Posible origen:** existe incertidumbre en los guardias de seguridad de la Compañía Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda., debido a que en su mayor parte es personal nuevo que no supera el año de trabajo en la misma, además no tienen oportunidades de ascenso para mejorar su nivel salarial.

**Prevalencia de la exposición:** un 53,3% de trabajadores/as de la Compañía Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda., está expuesto a la situación más desfavorable, un 26,7% a la intermedia y un 20% a la más favorable para la salud respecto a la inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

**Distribución de frecuencias de respuesta:** En la siguiente tabla, se muestra el porcentaje de trabajadores que han escogido cada una de las respuestas de cada una de las preguntas que configuran la dimensión analizada.

TABLA 47. 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?	30,0 [N=9]	16,7 [N=5]	53,3 [N=16]	[N=0]
¿Si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	30,0 [N=9]	26,7 [N=8]	43,3 [N=13]	[N=0]
¿Si te cambian de tareas contra tu voluntad?	33,3 [N=10]	16,7 [N=5]	50,0 [N=15]	[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...)	40,0 [N=12]	20,0 [N=6]	40,0 [N=12]	[N=0]

Fuente: (Informe del Método CoPsoQ-istas2, 2022)

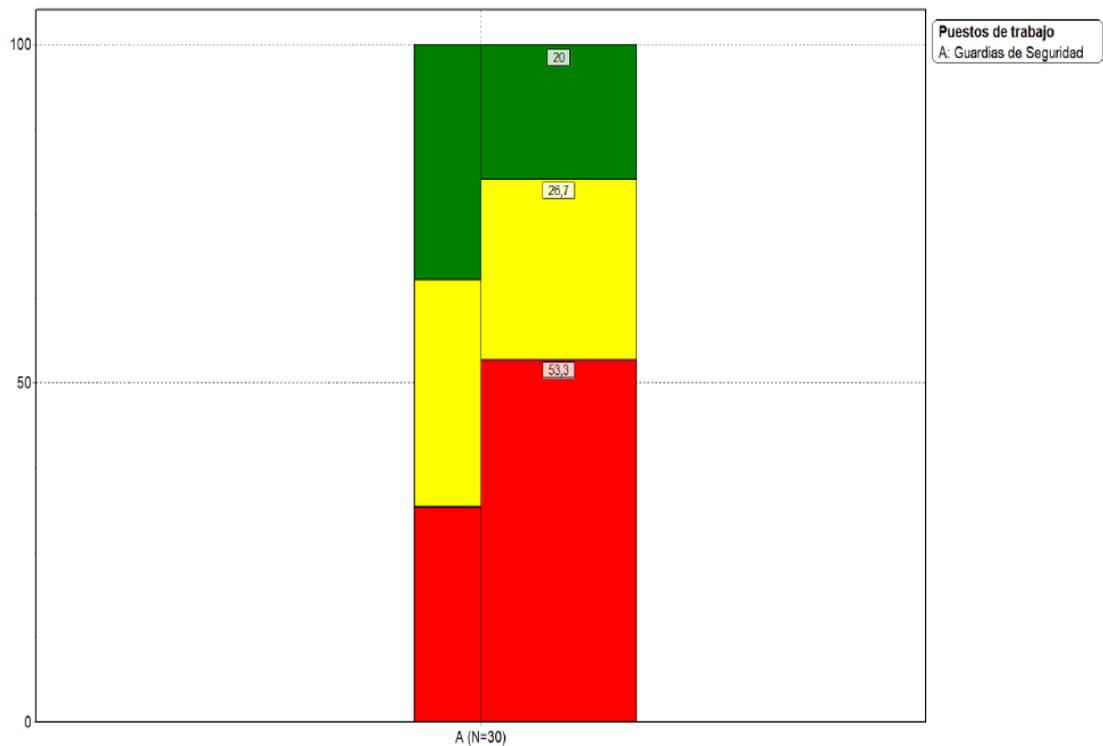


Figura 25. Prevalencia de exposición para la dimensión inseguridad sobre las condiciones de trabajo

#### 4.1.3.3. Dimensión Conflicto de rol

**Posible origen:** los guardias de seguridad de la Compañía Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda., deben afrontar la realización de algunas tareas con las están en desacuerdo o le suponen conflictos éticos (por ejemplo: expulsar mendigos de un local)

**Prevalencia de la exposición:** Un 46,7% de trabajadores/as de la Compañía Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda., está expuesto a la situación más desfavorable, un 26,7% a la intermedia y un 26,7% a la más favorable para la salud respecto al Conflicto de rol.

**Distribución de frecuencias de respuesta:** En la siguiente tabla, se muestra el porcentaje de trabajadores que han escogido cada una de las respuestas de cada una de las preguntas que configuran la dimensión analizada.

TABLA 48. 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?	40,0 [N=12]	30,0 [N=9]	30,0 [N=9]	[N=0]
¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	23,3 [N=7]	26,7 [N=8]	50,0 [N=15]	[N=0]
¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	40,0 [N=12]	20,0 [N=6]	40,0 [N=12]	[N=0]
¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	26,7 [N=8]	10,0 [N=3]	63,3 [N=19]	[N=0]

Fuente: (Informe del Método CoPsoQ-istas2, 2022)

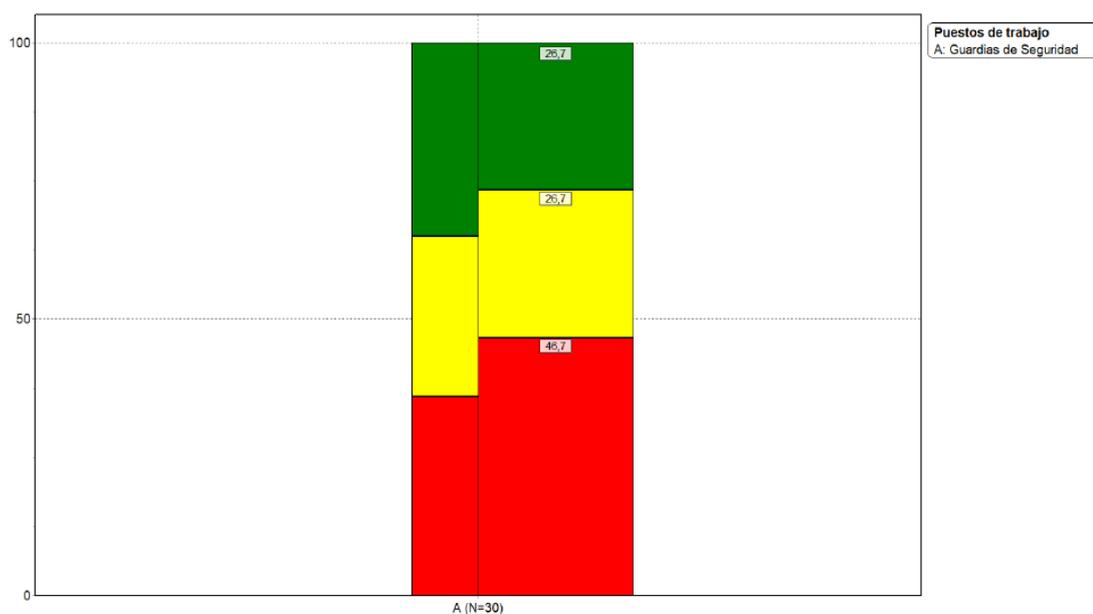


Figura 26. Prevalencia de exposición para la dimensión conflicto de rol

#### 4.1.3.4. Dimensión Inseguridad sobre el empleo

**Posible origen:** existe incertidumbre en los guardias de seguridad de la Compañía Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda., debido a que en su mayor parte es personal nuevo que no supera el año de trabajo en la misma, por otra parte en su mayoría son responsables de la mitad de las tareas del hogar lo que puede generar una renuncia intempestiva.

**Prevalencia de la exposición:** Un 46,7% de trabajadores/as de Compañía Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda., está expuesto a la situación más desfavorable, un 26,7% a la intermedia y un 26,7% a la más favorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre el empleo.

**Distribución de frecuencias de respuesta:** En la siguiente tabla, se muestra el porcentaje de trabajadores que han escogido cada una de las respuestas de cada una de las preguntas que configuran la dimensión analizada.

TABLA 49. 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?	46,7 [N=14]	20,0 [N=6]	33,3 [N=10]	[N=0]
¿Lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	73,3 [N=22]	6,7 [N=2]	20,0 [N=6]	[N=0]

Fuente: (Informe del Método CoPsoQ-istas2, 2022)

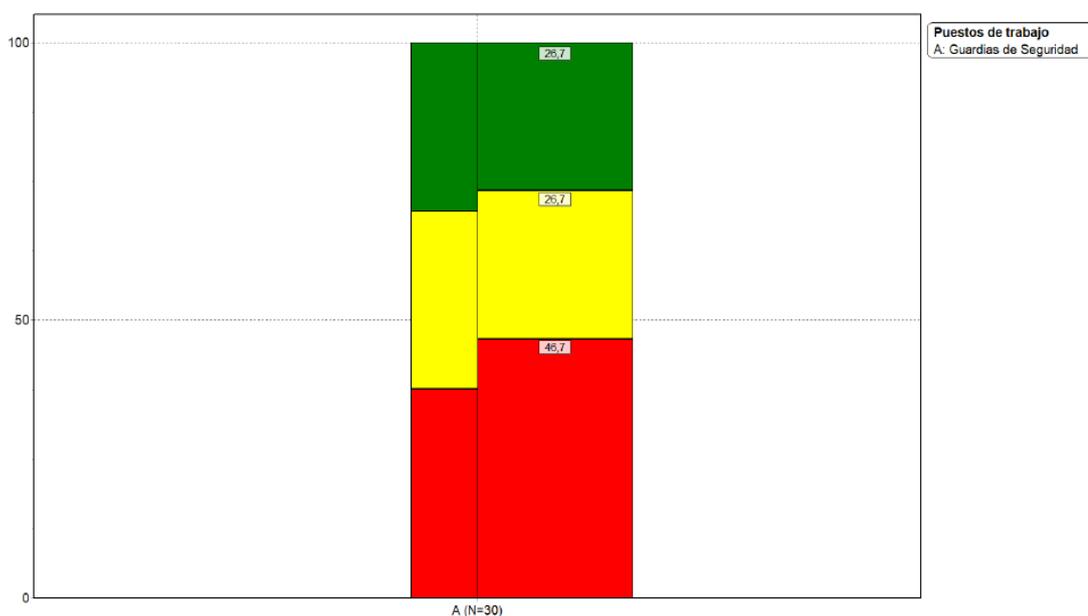


Figura 27. Prevalencia de exposición para la dimensión inseguridad sobre el empleo

## **4.2. Programa de prevención del riesgo psicosocial**

### **4.2.1. Objetivo general del programa**

Prevenir el riesgo psicosocial en los guardias de seguridad que laboran en la Compañía Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda.

### **4.2.2. Objetivos específicos del programa**

- Fomentar una cultura de prevención mediante la realización de actividades que aseguren un equilibrio de oportunidades y la participación de cada uno de los trabajadores.
- Mantener el control del cumplimiento de las actividades diseñadas en el plan de prevención.

### **4.2.3. Ámbito de aplicación**

El plan de prevención del riesgo psicosocial aplica para los guardias de seguridad que laboran en la Compañía Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda.

#### 4.2.4. Responsabilidades y funciones para la implementación del programa

RESPONSABLE	FUNCIONES
Guardias de Seguridad	Cumplir con las medidas de prevención propuestas en el presente plan.

#### 4.2.5. Actividades preventivas propuestas

Dimensión: Ritmo de Trabajo

ACCIONES	PLAZOS IMPLEMENTACION	RECURSOS		SEGUIMIENTO	
		MATERIALES	ECONÓMICOS	INDICADORES	PLAZOS
Reorganización del trabajo para que se puedan establecer pausas activas y descansos durante la jornada laboral.		Materiales de oficina.		(Número guardias de seguridad capacitados/Total de guardias de seguridad) *	Cada dos meses
Formar al trabajador en las habilidades y requisitos necesarios para el desempeño de sus labores.	4 meses	Capacitador.	300 \$	100	Dos veces al año
Llevar un registro de quejas y dudas presentadas por los trabajadores sobre el proceso de permiso.		Registro de quejas y dudas.		(Número de quejas atendidas/ Total de quejas presentadas) * 100	Cada dos meses

Dimensión: Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

ACCIONES	PLAZOS IMPLEMENTACION	RECURSOS		SEGUIMIENTO	
		MATERIALES	ECONÓMICOS	INDICADORES	PLAZOS
Informar al personal que todo cambio en la política o en los procesos de la compañía será anunciado y explicado mediante diferentes medios de comunicación (como carteleras, reuniones o correo interno) con considerable tiempo de anticipación.		Información oficial emitida por la Gerencia General.			Cada dos meses
Realizar focus group para determinar cuáles son los temores persistentes en los trabajadores de la compañía.		Moderador. Plataforma ZOOM.		(Número guardias de seguridad informados/Total de guardias de seguridad) * 100	Cada tres meses
Realizar y repartir a cada trabajador un documento o comunicado escrito en el que se detalle los derechos de los trabajadores y la ley que los ampara de acuerdo a la información recolectada en los focus group.	4 meses	Documento escrito.	300 \$		Un vez al año
Promover la apertura, por parte de los superiores, para escuchar las opiniones de los trabajadores sobre cambios a efectuarse que puedan afectar su futuro, con el fin de que se sientan involucrados en el manejo de su vida en el trabajo.		Plataforma zoom.		(Número de focus group realizado/ Número de focus group planificados) * 100	Semestral

Dimensión: Conflictos de Rol

ACCIONES	PLAZOS IMPLEMENTACION	RECURSOS		SEGUIMIENTO	
		MATERIALES	ECONÓMICOS	INDICADORES	PLAZOS
Permitir a los trabajadores revisar el perfil de su cargo para que pueda determinar las expectativas que la compañía tiene de su desempeño.		Materiales de oficina.			Un vez al año
Desarrollar programas de información sobre las funciones, objetivos, atribuciones, métodos y responsabilidades de cada cargo para que cada trabajador conozca las especificaciones de su cargo y del resto, con el fin de evitar confusiones de cualquier tipo.	4 meses	Capacitador Plataforma ZOOM.	300 \$	(Número guardias de seguridad informados/Total de guardias de seguridad) * 100	Dos veces al año
Informar a los trabajadores que solo se deben guiar por los medios de comunicación formales y directos para evitar sesgos o distorsión de la información.		Medios electrónicos.		(Número de programas realizados/ Número de programas de información planificados) * 100	Continuo

Dimensión: Inseguridad sobre el empleo

ACCIONES	PLAZOS IMPLEMENTACION	RECURSOS		SEGUIMIENTO	
		MATERIALES	ECONÓMICOS	INDICADORES	PLAZOS
Desarrollar políticas empresariales para reducir el desempleo, favorecer la entrada de trabajadores despedidos y la permanencia de trabajadores actuales.		Materiales de oficina.		(Número guardias de seguridad informados/Total de guardias de seguridad) * 100	Un vez al año
Propagar una comunicación adecuado (libre de rumores), transmitiendo una información real para que los trabajadores puedan aceptarse a la situación laboral y así aumentar su sensación de control.	4 meses	Medios electrónicos.	300 \$		Continuo
Realizar charlas sobre el manejo del tiempo a nivel familiar/laboral para evitar renuncias intempestivas.		Plataforma zoom. Capacitador.			Cada tres meses

## **4.2. Discusión**

En la investigación titulada estudio de los factores psicosociales que inciden en los docentes en la ciudad de Quito realizada por Pamela Elizabeth Terán Castillo en el año 2021, bajo la aplicación del método CoPsoQ -ISTAS 21 expone que se exploraron factores psicosociales compuesta por una muestra de 11 mujeres (57,89%) y 8 hombres (42,11%), con edades conformadas entre los 24 y 51 años, demuestra que las situaciones más desfavorables para la salud se encuentra dentro de las dimensiones de: exigencias cuantitativas (47,4%), ritmo de trabajo (73,7%), conflicto de rol (52,6%), previsibilidad (47,4%), inseguridad sobre las condiciones de trabajo (52,6%), e inseguridad sobre el trabajo (57,9%) (Castillo, 2021); al igual que dentro de esta investigación se utilizó el mismo método para una población de 30 trabajadores cuyos resultados nos arrojaron que las dimensiones menos favorables para la salud son: ritmo de trabajo (73.3%), inseguridad sobre las condiciones de trabajo (53,3%), conflictos de rol (46,7%) e inseguridad sobre el empleo (46.7 %).

La aplicación del método CoPsoQ -ISTAS 21 permite determinar las dimensiones a las que están expuestos los trabajadores y en qué medida los está perjudicando, tal como lo manifiesta Navarro, Fernández, etc., en el año 2021, en el trabajo titulado relación entre la exposición a riesgos psicosociales y salud: un estudio de cohorte mediante el CoPsoQ -ISTAS 21, realizado en trabajadores residentes en España, donde se demuestra que el riesgo de afectación de la salud mental se relacionó de manera significativa con la exposición a nueve de las 21 dimensiones, especialmente las relacionadas con la organización y el contenido del trabajo, el capital social y las relaciones interpersonales y el liderazgo . (Navarro, y otros, 2021), de manera similar se demuestra en el presente estudio que el riesgo de afectación a la salud de los guardias de seguridad en la Compañía Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda., se relacionó de manera significativa con la exposición a cuatro de las 20 dimensiones, especialmente las relacionadas con ritmo de trabajo, inseguridad sobre las condiciones de trabajo, conflictos de rol e inseguridad sobre el empleo.

Los factores de riesgo psicosocial hallados en la presente investigación son coherentes con los resultados obtenidos en otros estudios realizados, por ejemplo los contemplados en la investigación de David Seijas, realizada en el año 2019, en el trabajo titulado

riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis, en le usó la metodología CoPsoQ-istas21, obteniendo como resultado que los trabajadores se encuentran mayormente expuestos a las dimensiones: ritmo de trabajo (80,8%) y la inseguridad en las condiciones de trabajo (54,9%) (Seijas, 2019), resultados que se asemejan a los obtenidos en la presente investigación, donde los trabajadores de la compañía Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda., se ven afectados por la exposición a las dimensiones: ritmo de trabajo (73.3%), inseguridad sobre las condiciones de trabajo (53,3%), conflictos de rol (46,7%) e inseguridad sobre el empleo (46.7 %) originadas por aspectos como: horarios de turno de trabajo, salarios bajos, inexistentes oportunidades de crecimiento profesional, entre otras.

## **CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

Se realizó la gestión del riesgo psicosocial en los 30 trabajadores de la Compañía Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda., utilizando el método CoPsoQ – ISTAS 21, el cual establece un cuestionario estandarizado que consta de 109 preguntas, mismo que fue adaptado a las necesidades actuales de la Compañía.

En la aplicación del cuestionario del método CoPsoQ – ISTAS 21, en sus 23 preguntas iniciales, obtiene como resultado, que el origen de los riesgos psicosociales, se basa en algunas condiciones de trabajo presentes en el puesto de trabajo guardia de seguridad, estas condiciones son: porcentaje alto de trabajadores nuevos, jornadas de trabajo que superan las 45 horas a la semana, superior al establecido reglamentariamente, trabajo en turnos nocturnos, permisos inexistentes en caso de una emergencia familiar/personal, sin periodos de recuperación durante la jornada laboral, trabajo en fines de semana, alta responsabilidad en las actividades familiares, sin oportunidad de crecimiento profesional y salarios bajos.

Se evaluaron los riesgos psicosociales aplicando la metodología CoPsoQ – ISTAS 21, mediante la cual se obtuvo que las dimensiones menos favorables para la salud fueron: ritmo de trabajo con un porcentaje de prevalencia del 73.3%, inseguridad sobre las condiciones de trabajo con un porcentaje de prevalencia del 53,3%, conflictos de rol con un porcentaje de prevalencia del 46,7% e inseguridad sobre el empleo con un porcentaje de prevalencia del 46.7 %.

Se realizó una propuesta de control del riesgo psicosocial la cual contiene varias actividades preventivas a desarrollar como: capacitaciones, formación de focus group, elaboración de programas y sensibilizaciones

### **5.2. Recomendaciones**

Para el desarrollo de la identificación y evaluación de los riesgos psicosociales se debe utilizar herramientas/metodologías reconocidas, así como también asegurarse que los resultados entregados reflejen la situación actual, el cual permitan la fácil utilización y comprensión por parte de los encargados de llevar a cabo este proceso.

Garantizar la confidencialidad al momento de la aplicación de las diferentes herramientas de recolección de información con el fin de brindar confianza entre los involucrados y obtener datos fiables para establecer medidas de control específicas y que ataquen directamente el problema que se presente.

Demostrar de manera verídica el cumplimiento de las diferentes acciones tomadas para mitigar o minimizar los riesgos identificados utilizando los medios que la compañía considere pertinente aplicar para comunicar el seguimiento de los mismos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Aguilera, H., Ramírez, E., & Torres, R. (2019). Estrés laboral en guardias de seguridad. *Universidad y Sociedad, 11*(5), 342–348.
- Aja, M. (2016). *Métodos de evaluación psicosocial : análisis comparativo. 5*, 42–55.
- Arredondo Rodríguez, M., & Viña Brito, S. (2019). Telecomunicaciones Cuban Experience With Ista 21 in the Evaluation of the Psychosocial Risk Factors At Work in a Telecommunication. *Revista Cubana de Salud y Trabajo, 20*(1), 58–64.
- Arredondo Rodríguez, M., Viña Brito, S., & Oramas Viera, A. (2019). Telecomunicaciones Cuban Experience With Ista 21 in the Evaluation of the Psychosocial Risk Factors At Work in a Telecommunication. *Revista Cubana de Salud y Trabajo, 20*(1), 58–64.
- Beltrán, C. A., Moreno, M. P., López, T. T., Estrada, J. S., & Torres, J. L. S. (2011). Factores psicosociales y patologías laborales en trabajadores de un sistema de transporte público urbano, México. *Revista Colombiana de Psiquiatría, 40*(2), 266–278. [https://doi.org/10.1016/s0034-7450\(14\)60123-2](https://doi.org/10.1016/s0034-7450(14)60123-2)
- Calderón Hernández, G., Serna Gómez, H. M., & Zuluaga Soto, J. (2013). Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial: su incidencia sobre gestión humana en las organizaciones. *Diversitas, 9*(2), 409. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2013.0002.13>
- Cando Castro, D. (2018). Identificación de riesgos psicosociales a los que están expuestos los guardias de seguridad de una empresa privada. *Universidad Del Azuay, 172*. <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/8813/1/14460.pdf>
- Carolina, A., & Cárdenas, M. (2002). Manual Para La. In *Gestion*.
- Cruz Rodríguez, J. (2002). Responsabilidades en materia de seguridad y salud en el trabajo. *Revista Jurídica de Asturias, 26*, 91–108.
- Escribà-Agüir, V., Artazcoz, L., & Pérez-Hoyos, S. (2008). Efecto del ambiente psicosocial y de la satisfacción laboral en el síndrome de burnout en médicos especialistas. *Gaceta Sanitaria, 22*(4), 300–308. <https://doi.org/10.1157/13125351>

- European Agency for Safety and Health at Work. (2009). OSH in figures: stress at work — facts and figures. In *Office for Official Publications of the European Communities*. <https://doi.org/10.2802/10952>
- Félix Verduzco, R., García Hernández, C., & Mercado Ibarra, S. (2018). El estrés en el entorno laboral. In *Cultura Científica y Tecnológica* (Vol. 15, Issue 64, pp. 31–42).
- Giner Alegría, C. A. (2012). Evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. *Anales de Derecho*, 30, 254–296.
- Gitleman, L. (2014). El estrés en seguridad privada. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 1, 397–398.
- Henao, D., Martínez, A., Merchán, P., & Ramirez, O. (2018). *Causas del estrés laboral en los trabajadores caso “centinela”, de la compañía de seguridad y vigilancia privada de diciembre 2017 a junio 2018*.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2003). NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene En El Trabajo*, 1–7.
- Instituto Sindical del Trabajo Ambiente y Salud. (2010). *Manual del método para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales para empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras*. 21(versión 2), 217.
- Jiménez, B. M. (2011). *del trabajo*. 4–19.
- Londoño Londoño, M. E., Cardona Ríos, H. F., & Vargas Betancur, M. L. (2017). Intervenciones para la prevención primaria de factores de riesgo psicosocial intralaboral: revisión sistemática de la literatura. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 34(2), 120–150. <https://doi.org/10.21772/ripo.v34n2a05>
- Mendoza-Llanos, R., & Moyano-Díaz, E. (2019). Hacia la validación de SUSESO ISTAS 21 versión breve en trabajadores de hospitales públicos. *Terapia Psicológica*, 37(1), 15–23. <https://doi.org/10.4067/S0718-48082019000100015>
- Moliner, E., & Ros, A. (2014). Segunda Encuesta Catalana de Condiciones de Trabajo (II ECCT) y estudios derivados. *Seguridad y Salud En El Trabajo*,

76(Febrero), 28–36.

Moreno-Jimenez, B., & Baéz León, C. (2014). *Factores y riesgos psicosociales , medidas y buenas prácticas* (Issue April 2013).

OIT. (2012). El hostigamiento o acoso sexual. *Género, Salud y Seguridad En El Trabajo*, 4, 1–8.

Peiró, J. M., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles Del Psicologo*, 29(1), 68–82.

Pozo, C. (2018). Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral : el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía . Ltda ., de la ciudad de Quito. *Universidad Andina Simón Bolívar*, 82.

**ANEXOS**

**Anexo 1. CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO MÉTODO COPSOQ ISTAS 21**



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

**Versión media para empresas de 25 y más trabajadores/as Adaptación para  
el estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhagen, CoPsoQ  
(Versión 2, 2014)**

**COMPAÑÍA HERRERA SEGURIDAD CARRIDOCOM CIA. LTDA.**

## INSTRUCCIONES

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

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

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

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

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

Forma de recogida del cuestionario: **Por correo electrónico. El día de recogida será el viernes, 29 de abril de 2022.**

Para llevar a cabo el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales, se ha creado un **Grupo de Trabajo** formado por representantes de la dirección de la empresa, Ing. Cruz Liduvina Herrera Gaibor , representantes de los trabajadores/as, Ing. Cruz Liduvina Herrera Gaibor , y personal técnico del Servicio de Prevención, Ing. Cruz Liduvina Herrera Gaibor . Si necesitas realizar alguna consulta te puedes dirigir a cualquiera de sus miembros.

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

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

**I. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en COMPAÑÍA HERRERA SEGURIDAD CARRIDOCOM CIA. LTDA. y tus condiciones de trabajo.**

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

1 Operativo

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

1 Guardia de seguridad

3) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

1 Generalmente no

2 Sí, generalmente de nivel superior

3 Sí, generalmente de nivel inferior

4 Sí, generalmente del mismo nivel

5 Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel

6 No lo sé

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

1 Siempre

2 Muchas veces

3 Algunas veces

4 Sólo alguna vez

5 Nunca

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

1 Sí

No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)

No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)

4 No lo sé

6) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en COMPAÑÍA HERRERA SEGURIDAD CARRIDOCOM CIA. LTDA. ?

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

7) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con COMPAÑÍA HERRERA SEGURIDAD CARRIDOCOM CIA.LTDA. ?

- 1 Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)
- 2 Soy fijo discontinuo
- 3 Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)
- 4 Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc. )
- 5 Soy funcionario
- 6 Soy interino
- 7 Soy un/a tarde (aun siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)
- 8 Soy becario/a
- 9 Trabajo sin contrato

8) Desde que entraste en COMPAÑÍA HERRERA SEGURIDAD CARRIDOCOM CIA. LTDA. ¿Has ascendido de categoría o grupo profesional?

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

9) Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

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

10) Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

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

11) ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- 1 Jornada partida (mañana y tarde)
- 2 Turno fijo de mañana
- 3 Turno fijo de tarde
- 4 Turno fijo de noche
- 5 Turnos rotatorios excepto el de noche
- 6 Turnos rotatorios con el de noche

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

- 1 No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- 2 Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- 3 Tengo hasta 30 minutos de margen
- 4 Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- 5 Tengo más de una hora de margen

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

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

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

- 1 Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
- 2 Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- 3 Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- 4 Sólo hago tareas muy puntuales
- 5 No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

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

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

16) Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para COMPAÑÍA HERRERA SEGURIDAD CARRIDOCOM CIA. LTDA. ?

- 1 30 horas o menos
- 2 De 31 a 35 horas
- 3 De 36 a 40 horas
- 4 De 41 a 45 horas
- 5 Más de 45 horas

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

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

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

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

19) ¿Puedes decidir cuándo haces un descaanso?

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

20) Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?

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

21) Tu salario es:

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

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

¿Con qué frecuencia...

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

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

¿En qué medida...

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

24) Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.  
¿En qué medida...

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

25) Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.  
¿Con qué frecuencia...

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

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

¿Estás preocupado/a por ...

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

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

¿En qué medida...

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

Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción

28) En general ¿dirías que tu salud es?

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

29) Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.  
Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

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

30) Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.  
Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

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

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

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

**¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!**



## ANEXO 2. GUÍA PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA COMPAÑÍA HERRERA SEGURIDAD CARRIDOCOM CIA. LTDA



### GUÍA PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA COMPAÑÍA HERRERA SEGURIDAD CARRIDOCOM CIA. LTDA



## 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento se describen los lineamientos para la identificación, evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los trabajadores de la compañía HERRERA SEGURIDAD CARRIDOCOM CIA. LTDA.



**El principal problema de este sector es que los riesgos laborales, ni se evalúan ni se previenen**

### **Riesgos Laborales en Seguridad Privada**

Las personas que trabajan en seguridad privada tienen en su puesto de trabajo, factores de riesgo que tienen relación con:

**CENTRO DE TRABAJO + PROPIOS DE SU ACTIVIDAD LABORAL**

Los lugares de trabajo donde desarrollan su actividad son tan variados y dispares como un centro comercial, una entidad financiera, instituciones penitenciarias, un edificio público, una obra o una caseta de feria. Y además, no pertenecen a su empresa, sino a la empresa cliente, a la que se le presta el servicio.

Los riesgos propios de la actividad están relacionados con las jornadas de trabajo, los turnos, interacciones personales.

**Entre otras tareas, se realiza:**

- Control de acceso a instalaciones.
- Vigilancia y control de los bienes de la empresa cliente.
- Vigilancia y protección de personas.
- Transporte de fondos y valores.
- Vigilancia a través del visionado de las imágenes que captan las cámaras de seguridad.
- Central de alarmas.
- Etc.

## 2. RIESGOS PSICOSOCIALES

RIESGOS PSICOSOCIALES		
RIESGO		CAUSA
	ESTRÉS	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pueden producirse por factores muy diversos:</li> <li>✓ Prolongación de las jornadas laborales, más de 8 horas diarias.</li> <li>✓ Dificultad para la conciliación de la vida laboral y familiar.</li> <li>✓ Trabajo en días festivos, fines de semana, etc.</li> <li>✓ Turnicidad / Nocturnidad.</li> <li>✓ Trabajo aislado, en solitario.</li> <li>✓ Ambiente de trabajo hostil.</li> <li>✓ Doble presencia, sobre todo afecta a las mujeres.</li> <li>✓ Estructura empresarial muy jerarquizada y autoritaria.</li> </ul>
	VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Se engloba tanto la violencia externa (de terceros) que podría darse en el caso de un vigilante que realiza tareas asociadas con la atención al público, como violencia interna, que se puede producir entre compañeros/as o por un superior.
	ACOSO LABORAL	Es un tipo de violencia que puede ocasionarse cuando se producen conductas dirigidas, de forma reiterada y prolongada hacia un/a vigilante de seguridad por otra persona (superior o compañero/a).
	DOBLE PRESENCIA	Las mujeres se responsabilizan de la mayor parte del trabajo doméstico y familiar, realizando una “doble jornada”, una, dentro del ámbito laboral, y otra, fuera del ámbito laboral (trabajo doméstico), lo que supone una sobrecarga, con el añadido de que esta situación se agrava en las mujeres vigilantes de seguridad por los turnos y el trabajo en fines de semana y festivos, que dificultan la conciliación de la vida laboral y familiar y, por tanto, genera estrés.

### ¿Qué podemos hacer?

En los centros de trabajo, los delegados y las delegadas de PREVENCIÓN deben velar por el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales y participar en la elaboración y puesta en marcha del Plan de Prevención en la empresa



### 3. PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL

#### 3.1. Objetivo general del programa

Prevenir el riesgo psicosocial en los guardias de seguridad que laboran en la Compañía Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda.

##### 3.1.1 Objetivos específicos del programa

- Fomentar una cultura de prevención mediante la realización de actividades que aseguren un equilibrio de oportunidades y la participación de cada uno de los trabajadores.
- Mantener el control del cumplimiento de las actividades diseñadas en el plan de prevención.

#### 3.2. Ámbito de aplicación

El plan de prevención del riesgo psicosocial aplica para los guardias de seguridad que laboran en la Compañía Herrera Seguridad Carridocom Cía. Ltda.

#### 3.3. Responsabilidades y funciones para la implementación del programa

RESPONSABLE	FUNCIONES
Gerencia	Disponer de los recursos humanos, técnicos, económicos necesarios para la ejecución de las actividades propuestas.
Técnico en prevención	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ejecutar las actividades del programa de riesgo psicosocial</li><li>• Calcular los indicadores del programa</li></ul>
Guardias de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asistir a las capacitaciones y actividades programadas</li><li>• Cumplir con las medidas de prevención propuestas en el presente plan.</li><li>• Utilizar los elementos de protección personal suministrados por la empresa</li><li>• Participar en todas las actividades de promoción y prevención en riesgos psicosociales, programadas por la empresa.</li><li>• Proporcionar información clara, veraz y oportuna sobre su estado de salud, específicamente en los factores de riesgo psicosocial.</li></ul>

### 3.4. ACTIVIDADES PREVENTIVAS PROPUESTAS

**Dimensión:** Ritmo de Trabajo

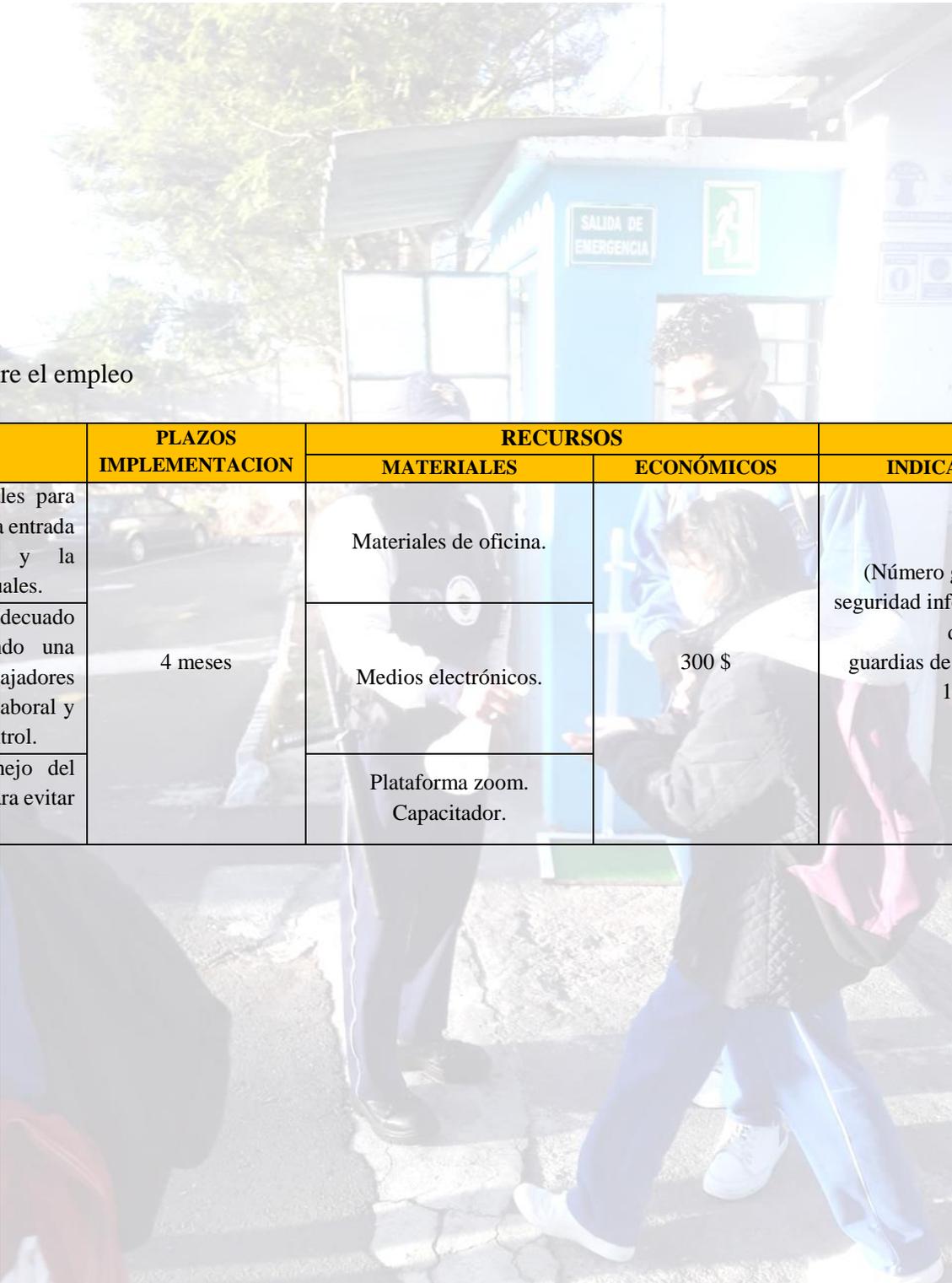
ACCIONES	PLAZOS IMPLEMENTACION	RECURSOS		SEGUIMIENTO	
		MATERIALES	ECONÓMICOS	INDICADORES	PLAZOS
Reorganización del trabajo para que se puedan establecer pausas activas y descansos durante la jornada laboral.	4 meses	Materiales de oficina.	300 \$	(Número guardias de seguridad capacitados/Total de guardias de seguridad) * 100	Cada dos meses
Formar al trabajador en las habilidades y requisitos necesarios para el desempeño de sus labores.		Capacitador.		(Número de quejas atendidas/ Total de quejas presentadas) * 100	Dos veces al año
Llevar un registro de quejas y dudas presentadas por los trabajadores sobre el proceso de permiso.		Registro de quejas y dudas.			Cada dos meses

**Dimensión:** Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

ACCIONES	PLAZOS IMPLEMENTACION	RECURSOS		SEGUIMIENTO	
		MATERIALES	ECONÓMICOS	INDICADORES	PLAZOS
Informar al personal que todo cambio en la política o en los procesos de la compañía será anunciado y explicado mediante diferentes medios de comunicación (como carteleras, reuniones o correo interno) con considerable tiempo de anticipación.	4 meses	Información oficial emitida por la Gerencia General.	300 \$	(Número guardias de seguridad informados/Total de guardias de seguridad) * 100	Cada dos meses
Realizar focus group para determinar cuáles son los temores persistentes en los trabajadores de la compañía.		Moderador. Plataforma ZOOM.			Cada tres meses
Realizar y repartir a cada trabajador un documento o comunicado escrito en el que se detalle los derechos de los trabajadores y la ley que los ampara de acuerdo a la información recolectada en los focus group.		Documento escrito.			Un vez al año
Promover la apertura, por parte de los superiores, para escuchar las opiniones de los trabajadores sobre cambios a efectuarse que puedan afectar su futuro, con el fin de que se sientan involucrados en el manejo de su vida en el trabajo.		Plataforma zoom.			Semestral

**Dimensión:** Conflictos de Rol

ACCIONES	PLAZOS IMPLEMENTACION	RECURSOS		SEGUIMIENTO	
		MATERIALES	ECONÓMICOS	INDICADORES	PLAZOS
Permitir a los trabajadores revisar el perfil de su cargo para que pueda determinar las expectativas que la compañía tiene de su desempeño.	4 meses	Materiales de oficina.	300 \$	(Número guardias de seguridad informados/Total de guardias de seguridad) * 100  (Número de programas realizados/ Número de programas de información planificados) * 100	Un vez al año
Desarrollar programas de información sobre las funciones, objetivos, atribuciones, métodos y responsabilidades de cada cargo para que cada trabajador conozca las especificaciones de su cargo y del resto, con el fin de evitar confusiones de cualquier tipo.		Capacitador Plataforma ZOOM.			Dos veces al año
Informar a los trabajadores que solo se deben guiar por los medios de comunicación formales y directos para evitar sesgos o distorsión de la información.		Medios electrónicos.			Continuo



**Dimensión:** Inseguridad sobre el empleo

ACCIONES	PLAZOS IMPLEMENTACION	RECURSOS		SEGUIMIENTO	
		MATERIALES	ECONÓMICOS	INDICADORES	PLAZOS
Desarrollar políticas empresariales para reducir el desempleo, favorecer la entrada de trabajadores despedidos y la permanencia de trabajadores actuales.	4 meses	Materiales de oficina.	300 \$	(Número guardias de seguridad informados/Total de guardias de seguridad) * 100	Un vez al año
Propagar una comunicación adecuado (libre de rumores), transmitiendo una información real para que los trabajadores puedan aceptarse a la situación laboral y así aumentar su sensación de control.		Medios electrónicos.			Continuo
Realizar charlas sobre el manejo del tiempo a nivel familiar/laboral para evitar renuncias intempestivas.		Plataforma zoom. Capacitador.			Cada tres meses

#### 4. EQUIPO DE PROTECCIÓN PARA EL TRABAJO DE SEGURIDAD PRIVADA

EQUIPO DE PROTECCIÓN PARA EL TRABAJO DE SEGURIDAD PRIVADA	
IMPLEMENTO	DESCRIPCION
	<b>Linterna:</b> Es una de las piezas más importante del equipo que un guardia de seguridad puede llevar. Incluso si te han asignado un trabajo durante el día, sigue siendo importante estar equipados.
	<b>Tolete:</b> Es otra pieza importante del equipo de protección de los vigilantes de seguridad. Para empezar, tienen un efecto disuasorio. Sólo el hecho de que usted tenga una en el cinturón puede ser suficiente para asegurar que las cosas se mantengan la calma.
	<b>Cinto:</b> Este elemento también es muy importante, al permitir al vigilante llevar de forma ordenada muchas de las cosas que necesita y a las que puede acceder de forma rápida.
	<b>El spray de pimienta:</b> Tener en el equipo este spray puede ser una de las mejores maneras de reprimir temporalmente a un atacante, sin llegar a causar ningún daño permanente a ese individuo.
	<b>Radio:</b> Es de vital importancia para el trabajo de seguridad privada que estemos continuamente comunicados con la central y con los demás compañeros de vigilancia, ya que esto permite saber qué está ocurriendo en tiempo real en todos los puntos claves.
	<b>Arma:</b> Este tipo de equipo es opcional, depende de la institución o labor específica para la cual se contrata a un elemento de vigilancia privada.
	<b>Uniformes:</b> Camisa, Pantalón, Corbata, Gorra, Chompa y Botas tipo militar, a fin de estar debidamente identificados.
	<b>Chaleco Antibalas:</b> Es indispensable su utilización a fin de resguardar sus vidas.

## **5. INDICADORES**

Los indicadores del programa son:

### **5.1 INDICADOR DE CUMPLIMIENTO**

Establece el cumplimiento de las actividades ejecutadas con respecto a las actividades programadas.

La meta de este indicador es del 90%.

### **5.2 INDICADOR DE PARTICIPACIÓN**

Este indicador tiene en cuenta las actividades de capacitación realizadas con los empleados.

Establece el número de empleados que participaron en las actividades con respecto al total de empleados activos al momento de la actividad.

La meta de este indicador es del 100%

### **5.3 INDICADOR DE RIESGO INTRALABORAL**

Una vez ejecutadas las actividades del programa, se realizará una nueva aplicación de la batería de riesgo psicosocial a todos los trabajadores y se compararán los resultados de las dimensiones:

- Ritmo de Trabajo
- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
- Conflictos de Rol
- Inseguridad sobre el empleo

La meta de este indicador es que el porcentaje de trabajadores con riesgo más desfavorable en las dimensiones analizadas sea inferior en el 2023 con respecto al resultado del año 2022.

