UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO DE POSGRADO

TESIS DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGISTER EN SEGURIDAD, HIGIENE INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL

TEMA
“IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DEL PERSONAL DE VIGILANCIA DE SEGURIDAD PRIVADA DE LA EMPRESA CISEPRO CÍA. LTDA., EN EL SECTOR BANCARIO DE LA CIUDAD DE MACHALA”

AUTOR
ING. COM. NAVARRETE MADERO JOSÉ IGNACIO

DIRECTOR DE TESIS
DR. ROMERO BONILLA HUGO ÍTALO, MG. SC.

2015
GUAYAQUIL – ECUADOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

"La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual del mismo a la faculta de ingeniería industrial de la universidad de Guayaquil"

Ing. Com. Navarrete Madero José I.
C.C: 0702415613

DEDICATORIA

A Dios: Por darme la oportunidad de seguirme preparando en mi ámbito profesional y guiarme siempre por el camino de la sabiduría.

A mi familia y a mis padres, por su fortaleza y su apoyo incondicional. Humildes trabajadores y los más grandes maestros de mi vida.

A mis maestros y amigos, por la trasmisión de valiosos conocimientos y experiencias así como grandes principios éticos.

A mi tutor de tesis, por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de la misma.

AGRADECIMIENTOS

Quiero empezar agradeciendo a Dios por las infinitas bendiciones enviadas durante todo el proceso de estudio de mi maestría, a mi querida familia por el apoyo incondicional, las palabras de aliento y los sacrificios realizados, de la misma manera a mi tutor de tesis Dr. Hugo Romero Bonilla siendo eje fundamental para alcanzar esta meta y de manera especial a la empresa CISEPRO SEGURIDAD Cía. Ltda., que me ha permitido crecer y desarrollarme de forma profesional.

ÍNDICE GENERAL

No.	Descripción	Pág.
	PRÓLOGO	**1**

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

No.	Descripción	Pág.
1.1	Problema	4
1.2	Justificación	5
1.3	Objetivos	6
1.3.1	Objetivo general	6
1.3.2	Objetivos específicos	6
1.4.	Viabilidad de la investigación	7
1.5	Consecuencias de la investigación	7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

No.	Descripción	Pág.
2.1	Riesgo psicosocial	8
2.2	Características de los riesgos psicosociales	9
2.3	Principales riesgos psicosociales	10
2.3.1	El estrés	10
2.3.2	Violencia	12
2.3.2.1	Violencia de tipo I	13
2.3.2.2	Violencia de tipo II	13
2.3.2.3	Violencia de tipo III	13

No.	Descripción	Pág.
2.3.3	Acoso laboral	14
2.3.3.1	Tipología	15
2.3.5	Burnout o Desgaste Profesional	19
2.4	Otros riesgos psicosociales	20
2.4.1	Conflicto familia - trabajo	20
2.4.2	Trabajo emocional	21
2.5	Efectos de los riesgos psicosociales	21
2.5.1	Los efectos individuales	22
2.5.1.1	Los efectos del estrés	22
2.5.1.2	Efectos de la violencia	23
2.5.1.3	Efectos del Acoso Laboral	23
2.5.1.4	Efectos del Acoso sexual	24
2.5.1.5	Efectos Inseguridad contractual	25
2.5.1.6	Efectos del Burnout o Desgaste Profesional	26
2.5.2	Los efectos organizacionales	27
2.5.2.1	Absentismo, presentismo e intenciones de abandono	28
2.5.2.2	Productividad empresarial, satisfacción y compromiso laboral	28
2.5.2.3	Accidentes y daños a terceros	29
2.5.2.4	Conductas laborales contraproducentes	29
2.5.2.5	Conductas laborales contraproducentes	29
2.5.2.6	Conciliación trabajo-familia	30
2.6	Factores psicosociales	30
2.6.1	Clasificación	32
2.6.2	Factores debidos a las características del puesto de trabajo	33
2.6.2.1	Iniciativa/autonomía	34
2.6.2.2	Ritmos de trabajo	34
2.6.2.3	Monotonía/repetitividad	34
2.6.2.4	Nivel de cualificación exigido	35
2.6.2.5	Nivel de responsabilidad	35

No.	Descripción	Pág.
2.6.3	Factores debidos a la organización del trabajo	35
2.6.3.1	Comunicación en el trabajo	35
2.6.3.2	Estilos de mando	36
2.6.3.3	Participación en la toma de decisiones	36
2.6.3.4	Asignación de tareas	37
2.7	Factores psicosociales de riesgo	37
2.7.1	Características de los factores psicosociales de riesgo	38
2.7.1.1	Se extienden en el espacio y el tiempo	38
2.7.1.2	Dificultad de objetivación	38
2.7.1.3	Afectan a los otros riesgos	39
2.7.1.4	Escasa cobertura legal	39
2.7.1.5	Están moderados por otros factores	40
2.7.1.6	Dificultad de intervención	40
2.8	Métodos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial	41
2.8.1	Metodología y técnicas aplicables	43
2.8.2	Análisis de los resultados y elaboración del documento de la evaluación	44
2.8.3	Método de evaluación de riesgos F-PSICO	45
2.8.4	Aplicación del método F-PSICO	45
2.8.5	Análisis de datos del Método F-PSICO	47
2.8.6	Perfil valorativo del Método FPSICO	47
2.8.7	Informe del Método F-PSICO	47

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

No.	Descripción	Pág.
3.1	Lugar de la investigación	49

No.	Descripción	Pág.
3.2	Tipo de investigación	50
3.2.1	Cuantitativa	50
3.2.2	Cualitativa	50
3.3	Universo y muestra	50
3.4	Metodología utilizada para la valoración de riesgos psicosociales	50
3.5	Recursos empleados	55
3.5.1	Recursos Humanos	55
3.5.2	Recursos Físicos	55

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

No.	Descripción	Pág.
4.1	Factor n°1 (tiempo de trabajo)	56
4.2	Factor n°2 (autonomía)	59
4.3	Factor n°3 (carga de trabajo)	64
4.4	Factor n°4 (demandas psicológicas)	70
4.5	Factor n°5 (contenido del trabajo)	75
4.6	Factor n°6 (participación/supervisión)	79
4.7	Factor n°7 (interés por el trabajador/compensación)	84
4.8	Factor n°8 (desempeño de rol)	87
4.9	Factor n°9 (relaciones y apoyo social)	92
5.	Conclusiones y recomendaciones	98
5.1	Conclusiones	98
5.2	Recomendaciones	99

GLOSARIO DE TÉRMINOS 101

ANEXOS 103

BIBLIOGRAFÍA 105

ÍNDICE DE CUADROS

No.	Descripción	Pág.
1	Como se ejerce el MOBBING	15
2	Factores de estrés psicosocial	37
3	Factores del método F-PSICO 3.0.	51
4	Datos estadísticos obtenidos para el factor n°1 (tiempo de trabajo)	56
5	Datos estadísticos obtenidos para el factor n°2 (autonomía)	59
6	Datos estadísticos obtenidos para el factor n°3 (Carga de trabajo).	64
7	Datos estadísticos obtenidos para el factor n°4 (demandas psicológicas)	70
8	Datos estadísticos obtenidos para el factor n°5 (contenido del trabajo)	75
9	Datos estadísticos obtenidos para el factor n°5 (contenido del trabajo).	79
10	Datos estadísticos obtenidos para el factor n°7	84
11	Datos estadísticos obtenidos para el factor n°8	87
12	Datos estadísticos obtenidos para el factor n°9	92

ÍNDICE DE GRÁFICOS

No.	Descripción	Pág.
1	Principales riesgos psicosociales según el instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo	8
2	Proceso del estrés como riesgo Psicosocial	11
3	Desgaste profesional o Burnout	19
4	Efectos psicosociales – trabajador	22
5	Efectos psicosociales – puesto de trabajo	27
6	Fases de la evaluación de los factores psicosociales	43
7	Informe del método F-PSICO	48
8	Mapa de la ubicación de la empresa CISEPRO seguridad cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Machala, provincia de EL ORO	48
9	Número de trabajadores en cada nivel de riesgo para el factor N°1.	57
10	Ítem 1: porcentaje de vigilantes que Trabajan en sábados.	57
11	Ítem 2: porcentaje de vigilantes que trabajan en domingos y feriados	58
12	Ítem 5: porcentaje de tiempo de descanso semanal de los vigilantes de la empresa	58
13	Ítem 5: porcentaje de tiempo de descanso semanal de los vigilantes de la empresa	59
14	Número de trabajadores en cada nivel de riesgo para el factor N°2.	60

No.	Descripción	Pág.
15	Ítem 3:Posibilidad de atender asuntos personales	60
16	Ítem 7: Distribución de pausas reglamentarias	61
17	Ítem 8: Adopción de pausas no reglamentarias	61
18	Ítem 9: Determinación del ritmo	61
19	Ítem 10 a: Actividades y tareas	62
20	Ítem 10 b: Distribución de tareas	62
21	Ítem 10 c: Distribución del espacio de trabajo	62
22	Ítem 10 d: Métodos, procedimientos y protocolos	63
23	Ítem 10 e: Cantidad de trabajo	63
24	Ítem 10 f: Calidad del trabajo	63
25	Ítem 10 g: Resolución de incidencias	64
26	Ítem 10 h: Distribución de turnos	64
27	Número de trabajadores en cada nivel de riesgo para el factor n°3	65
28	Ítem 23: Tiempo asignado a la tarea	65
29	Ítem 24: Tiempo de trabajo con rapidez	66
30	Ítem 25: Aceleración del ritmo de trabajo	66
31	Ítem 21: Tiempo de atención: solo a título	66
32	Ítem 22: Intensidad de la atención: solo a título	
33	descriptivo	67
33	Ítem 27: Atención múltiples tareas	
34	Ítem 30: Interrupciones en la tarea	67
35	Ítem 31: Efecto de las interrupciones	68
36	Ítem 32: Previsibilidad de las tareas	68
37	Ítem 26: Cantidad de trabajo	68
38	Ítem 28: Dificultad del trabajo	69
39	Ítem 29: Necesidad de ayuda	69
40	Ítem 4: Trabajo fuera del horario habitual	69
41	Número de trabajadores en cada nivel de riesgo para el factor n°4.	70

No.	Descripción	Pág.
42	Ítem 33a: Requerimientos de aprendizajes	71
43	Ítem 33b: Requerimientos de adaptación	71
44	Ítem 33c: Requerimientos de iniciativas	72
45	Ítem 33d: Requerimientos de memorización	72
46	Ítem 33d: Requerimientos de memorización	72
47	Ítem 33f: Requerimientos de trato con personas	73
48	Ítem 34a: Ocultación de emociones ante superiores.	73
49	Ítem 34b: Ocultación de emociones ante subordinados	73
50	Ítem 34c: Ocultación de emociones ante compañeros	74
51	Ítem 34d: Ocultación de emociones ante clientes	74
52	Ítem 35: Exposición a situaciones de impacto emocional	74
53	Ítem 36: Demandas de respuesta emocional	75
54	Número de trabajadores en cada nivel de riesgo para el factor n°5	76
55	Ítem 37: Trabajo rutinario	76
56	Ítem 38: Sentido del trabajo	77
57	Ítem 39: Contribución del trabajo	77
58	Ítem 40 a: Reconocimiento del trabajo por superiores	77
59	Ítem 40 b: Reconocimiento del trabajo por compañeros	78
60	Ítem 40 c: Reconocimiento del trabajo por	78
61	Ítem 40 d: Reconocimiento del trabajo por familia	78
62	Número de trabajadores en cada nivel de riesgo para el factor n°6	79
63	Ítem 11 a: Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales	80

No.	Descripción	Pág.
64	Ítem 11 b: Participación en la introducción de métodos de trabajo	80
65	Ítem 11 c: Participación en el lanzamiento de nuevos productos	81
66	Ítem 11 d: participación en la reorganización de áreas de trabajo	81
67	Ítem 11 e: participación en la introducción de cambios en la dirección	81
68	Ítem 11 f: participación en contrataciones de personal	82
69	Ítem 11 g: Participación en la elaboración de normas de trabajo	82
70	Ítem 12 a: Supervisión sobre los métodos planificación	82
71	Ítem 12 b: Supervisión sobre la planificación	83
72	Ítem 12 c: Supervisión sobre el ritmo	83
73	Ítem 12 d: Supervisión sobre la calidad	83
74	Número de trabajadores en cada nivel de riesgo para el factor n°7	84
75	Ítem 13 a: Información sobre la formación	85
76	Ítem 13 b: Información sobre las posibilidades de promoción	85
77	Ítem 13 c: Información sobre requisitos para la promoción	85
78	Ítem 13 d: Información sobre la situación de la empresa	86
79	Ítem 41: Facilidades para el desarrollo profesional	86
80	Ítem 42: Valoración de la formación	86

No.	Descripción	Pág.
81	Ítem 43: Equilibrio entre esfuerzo y recompensa	87
82	Ítem 44: Satisfacción con el salario	87
83	Número de trabajadores en cada nivel de riesgo para el factor n°8	88
84	Ítem 14 a: Especificaciones de los cometidos	88
85	Ítem 14 b: Especificaciones de los procedimientos	89
86	Ítem 14 c: Especificaciones de la cantidad de trabajo	89
87	Ítem 14 d: Especificaciones de la calidad de trabajo	89
88	Ítem 14 e: Especificaciones de los tiempos de trabajo	90
89	Ítem 14 f: Especificaciones de la responsabilidad del puesto	90
90	Ítem 15 a: Tareas irrealizables	90
91	Ítem 15 b: Procedimientos de trabajo	91
92	Ítem 15 c: Conflictos morales	91
93	Ítem 15 d: Instrucciones contradictorias	91
94	Ítem 15 e: asignación de tareas que exceden el cometido del puesto	92
95	Número de trabajadores en cada nivel de riesgo para el factor n°9	93
96	Ítem 16 a: ¿Puedes contar con tus jefes?	93
97	Ítem 16 b: ¿Puedes contar con tus compañeros?	94
98	Ítem 16 c: ¿Puedes contar con tus subordinados?	94
99	Ítem 16 d: ¿Puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?	94

No.	Descripción	Pág.
100	Ítem 17: Calidad de las relaciones	95
101	Ítem 18 a: Exposición a conflictos interpersonales	95
102	Ítem 18 b: Exposición a violencia física	96
103	Ítem 18 c: Exposición a violencia psicológica	96
104	Ítem 18 d: Exposición a acoso sexual	96
105	Ítem 19: Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto. Sólo a título descriptivo	96
106	Ítem 20: exposición a discriminación	97
107	Informe del método F-PSICO 3.0	97

ÍNDICE DE ANEXOS

No.	Descripción	Pág.
1	Anexo n° v1. Entrega de la encuesta a los vigilantes del sector bancario de la ciudad de Machala	104
2	Vigilantes de la empresa CISEPRO seguridad CÍA LTDA., llenando la encuesta	104

AUTOR: **ING. COM. NAVARRETE MADERO JOSÉ IGNACIO**
TEMA: **"IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL DEL PERSONAL DE VIGILANCIA DE SEGURIDAD PRIVADA DE LA EMPRESA CISEPRO CÍA. LTDA., EN EL SECTOR BANCARIO DE LA CIUDAD DE MACHALA"**
DIRECTOR: DR. ROMERO BONILLA HUGO ÍTALO, MG. SC.

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue analizar la incidencia de los factores de riesgo psicosocial de los vigilantes (trabajadores) de la empresa CISEPRO SEGURIDAD Cía. Ltda., que laboran en el sector bancario de la ciudad de Machala. Para evaluar los factores de riesgo psicosocial se utilizó la versión 3.0 del método F-PSICO validado por la NTP 443, NTP 926 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España el cual consta de 86 ítems agrupados en 9 factores diferenciados: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido del trabajo, participación/supervisión, interés por el trabajador/compensación, desempeño de rol, y relaciones y apoyo social. Luego de aplicar la encuesta a la muestra en estudio se obtuvo el informe del método F-PSICO donde se observo un 49% de probabilidad de riesgo en la escala muy elevado y un 13% en la escala elevado en el factor de riesgo participación/supervisión. Tomando en cuenta que se considera como factor negativo para la salud de los trabajadores, aquellos factores que presentan un porcentaje que superan el 50% en la escala muy elevada y elevada se concluyó que los vigilantes (trabajadores) de la empresa CISEPRO SEGURIDAD Cía. Ltda., que laboran en el sector bancario de la ciudad de Machala no presentan factores de riesgo psicosocial.

PALABRAS CLAVES: Sector, Bancario, Personal, Vigilancia, Riesgo, Psicosocial, Salud, Mental.

Ing. Com. Navarrete Madero José I.
C.C: 0702415613

Dr. Romero Bonilla Hugo Ítalo, Mg. Sc.
Director de tesis

AUTHOR: **COM. ENG. NAVARRETE MADERO JOSÉ IGNACIO**
SUBJECT: **"IDENTIFICATION AND EVALUATION OFPSYCHOLOGICAL RISK FACTORS PERSONAL SECURITY SURVEILLANCE CISEPRO PRIVATE ENTERPRISE CO. LTDA. IN THE BANKING SECTOR CITY MACHALA"**
DIRECTOR: **DR. ROMERO BONILLA HUGO ITALO, MG. SC.**

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the impact of psychosocial risk factors Watchers (employees) of the company SAFETY CISEPRO Cia. Ltda., Working in the banking sector in the city of Machala. To assess psychosocial risk factors version 3.0 of F-PSYCHO method validated by the NTP 443 NTP 926 of the National Institute for Safety and Health at Work of Spain which consists of 86 items grouped in 9 different factors was used: time work, autonomy, workload, psychological demands, range / content of the work, participation / monitoring, interest in the worker / compensation, performance role and relationships and social support. After applying the survey to study the report shows the method was obtained F-PSYCHO where a 49% probability of risk in the very high level and 13% at the highest level in the risk factor involvement / oversight was observed. Taking into account that is seen as negative for the workers' health factor, those factors that have a percentage exceeding 50% in the very high and high level concluded that the guards (workers) CISEPRO SAFETY company Cia. Ltda, Working in the banking sector in the city of Machala have no psychosocial risk factors.

KEY WORDS: Bankin, Sector, Personal, Surveillance, Risk, Psychosocial, Mental, Health.

Com. Eng. Navarrete Madero José I. **Dr. Romero Bonilla Hugo Ítalo, Mg. Sc.**
C.C: 0702415613 **Thesis director**

PRÓLOGO

Esta tesis presenta los resultados de la evaluación Psicosocial realizada a los vigilantes (trabajadores) de la empresa CISEPRO SEGURIDAD Cía. Ltda., que laboran en el sector bancario de la ciudad de Machala.

El tema de los Factores Psicosociales en el Trabajo ha cobrado gran relevancia en los últimos años en el ámbito mundial. Instituciones como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Mundial de Salud (OMS), la Unión Europea el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) o la Agencia Europea de Salud y Seguridad, han declarado al tema de los factores psicosociales y estrés laboral como una de las grandes prioridades en el tema del trabajo y la salud ocupacional en los próximos años.

A lo largo de los capítulos encontraremos una breve descripción de los principales factores psicosociales a los que se encuentra expuesto un trabajador los cuales suponen una problemática que afecta tanto a los intereses personales como empresariales, ya que afectan a la salud individual y a la organización. Para su estudio debe partirse de un enfoque bio-psicosocial que integre los distintos niveles de salud: física, psíquica y social.

El método utilizado para llevar a cabo esta evaluación fue el método F-PSICO 3.0 el cual ha sido editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). Este método consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Ofrece información sobre 9 factores y la finalidad principal del método es facilitar una herramienta para la identificación y evaluación

de los factores de riesgo psicosocial. Por tanto, su objetivo es aportar información que permita el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma.

Por último, las conclusiones de esta obra se presentan en el último capítulo. Donde podremos constatar que ésta misma tesis junto con sus capítulos sirvieron de guía para la elaboración de las conclusiones.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Los cambios apresurados de la sociedad actual, crean propuestas innovadoras que están influenciando a las organizaciones, quienes deben estar preparadas a las adversidades del entorno, para ello dentro de sus estructuras y políticas se deben implementar acciones de mejora continua, enfocados al análisis de los riesgos que están expuestos los trabajadores y por ende velar por la salud de los mismos.

(Oficina Internacional de Trabajo, 1986), dice que: "El concepto de factores psicosociales en el trabajo hace referencia a aquellas interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo."

(Moreno, 2010), en este sentido: "Los factores psicosociales y organizacionales del trabajo, como formas de las condiciones sociales del trabajo, son condiciones organizacionales de trabajo que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente. Como tales, los factores psicosociales son factores presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos. La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores."

(Mansilla Izquierdo, 2009), explica que: "Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo, es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral."

1.1. Problema

Los cambios en las organizaciones, los procesos de globalización actual y la exposición de los riesgos psicosociales se han hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario, su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y seguridad en el trabajo.

De acuerdo a lo establecido por (Menéndez (2009)), explica que: "Los factores de riesgo psicosocial son aquellos elementos comprendidos en las condiciones laborales directamente relacionados con una organización, el contenido del trabajo y de la realización de las diferentes tareas asignadas, y que tienen la capacidad para perturbar al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Los factores de riesgo psicosocial que afectan la salud mental de los trabajadores, especialmente en relación a las exigencias psicológicas, la doble presencia, la inseguridad en el trabajo, la estima, control sobre el contenido del trabajo y apoyo social."

(La Organización Mundial de la Salud, 2002), establece que: "Es un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de las propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una

contribución a la comunidad. Al estar expuesto a estos factores de riesgo psicosocial pueden provocar enfermedades cardiovasculares y trastornos de la salud mental, dolor de espalda y otros trastornos músculo esqueléticos, trastornos médicos de diverso tipo como los respiratorios, gastrointestinales y otros, conductas sociales y relacionadas con la salud como el hábito de fumar, consumo de drogas, sedentarismo, falta de participación social y absentismo laboral."

En base a lo anteriormente mencionado se plantea la siguiente interrogante de investigación.

¿Qué factores de riesgo psicosocial están sufriendo los vigilantes en el sector bancario?.

¿Cómo se pueden disminuir los factores de riesgos psicosociales de los vigilantes en el sector bancario?

¿Qué acción correctiva está haciendo la empresa para disminuir los riesgos psicosociales?

1.2. Justificación

El presente trabajo pretende determinar los factores de riesgos psicosocial y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores, en el aspecto de las relaciones interpersonales, laborales, sociales, económicas, y como estos predisponen al trabajador a sentirse insatisfecho laboralmente.

Los factores de riesgo psicosocial aun no alcanzan la importancia que se merecen en el ámbito laboral, ya que sus consecuencias son poco relacionadas directamente con los riesgos psicosocial, y más bien se da mucha importancia a los riesgos físicos, mecánicos, etc. De los cuales si

se conoce de forma directa las consecuencias que ocasionan en la vida del trabajador. Hay que considerar que los riesgos psicosociales traen consigo varias manifestaciones que no solo afectan al trabajador expuestos a los riesgos, sino también de forma general a la satisfacción laboral, relaciones interpersonales y como no mencionar a la imagen institucional.

Las afectaciones en el trabajador son varias, entre las principales que se pueden resaltar es el deterioro de la salud acarreando como consecuencia el mal cumplimiento a cabalidad de las funciones encomendadas en su jornada laboral afectando a la empresa y a los servicios que la misma presta a sus servidores. De aquí que nace la importancia de realizar una evaluación de factores de riesgos psicosociales a los trabajadores de la empresa CISEPRO SEGURIDAD Cía Ltda., con la finalidad de obtener resultados que permitan a la empresa conocer el nivel de riesgo psicosocial con el que cuentan los trabajadores que se desempeñan en el sector bancario de la ciudad de Machala.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial del personal de vigilancia de seguridad privada de la empresa CISEPRO Cía. Ltda., en el sector bancario de la ciudad de Machala.

1.3.2. Objetivo específico

1. Identificar los riesgos psicosociales del personal de Vigilancia privada que prestan servicios en el sector bancario de la ciudad de Machala.
2. Evaluar los riesgos psicosociales del personal de Vigilancia privada que prestan servicio en el sector bancario de la ciudad de Machala.

3. Analizar si el personal de vigilancia privada que presta servicio en el sector bancario de la ciudad de Machala sufre de riesgo psicosocial.

1.4. Viabilidad de la investigación

Este proyecto es viable ya que contará con la apertura de los socios de CISEPRO SEGURIDAD Cía. Ltda., para desarrollar esta investigación. Hemos hecho notar a los accionistas que este estudio, encuestas y movilización, no les ocasionara gastos a la empresa, y que nos han dado la apertura CISEPRO SEGURIDAD Cía. Ltda., para realizar y levantar la investigación. Se trabajará en conjunto con un profesional y se ha ofrecido a Cisepro un psicólogo acreditado por el M.R.L, para poder hacer un trabajo más profesional, que nos arroje información profesional.

1.5. Consecuencias de la investigación

Una vez obtenidos los resultados de esta investigación se logrará ayudar a la organización, para que con estudios profesionales y procedimientos de acciones correctivas, ayude al personal de Vigilantes (Trabajadores), a disminuir los riesgos psicosociales y a la salud, para que la empresa entregue a sus clientes personales idóneos y que CISEPRO SEGURIDAD Cía. Ltda., se beneficie de estas investigaciones y realice sus acciones correctivas.

CAPÍTULO II

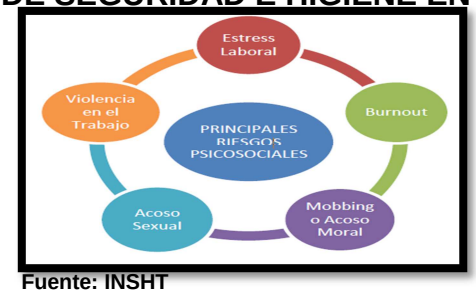
MARCO TEÓRICO

2.1. Riesgo psicosocial

(Mansilla, 2004), dice que es: "Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. 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 daños la salud de los trabajadores de forma importante." (Fernandez, 2010), explica que: "Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgo psicosocial laborales tiene que tener una clara probabilidad de dañar la salud física, social o mental del trabajador y hacerlos de forma importante."

GRÁFICO N°. 1

PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES SEGÚN EL INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO



Fuente: INSHT
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

2.2. Características de los riesgos psicosociales

Entre las características más destacadas de los riesgos psicosociales tenemos:

a) **Afectan a los derechos fundamentales del trabajador.** "Los riesgos psicosociales no se refieren a aspectos marginales o secundarios de las condiciones organizacionales del trabajador, sino a elementos básicos de sus características de ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa. La violencia y el acoso laboral o sexual son atentados a la integridad física personal, a la dignidad del trabajador de su intimidad, elementos propios de los derechos fundamentales de los trabajadores". (Moreno & Baez, 2010)

b) **Los riesgos psicosociales tiene efectos globales sobre la salud del trabajador.** Los efectos de los factores psicosociales de riesgo actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta del estrés, tales respuestas están fuertemente mediadas por los mecanismos de percepción y contextuales, es decir los efectos sobre la salud del trabajador de los factores psicosociales de estrés son principalmente modulares. Mientras los factores psicosociales de riesgo o estrés tienen efectos mediados y parciales, los efectos de los riesgos psicosociales tienen efectos principales y globales en razón de la naturaleza del propio riesgo.

c) **Afectan a la salud mental de los trabajadores.** Los riesgos psicosociales afectan de forma importante y global a la estabilidad y equilibrio mental de la persona. La ansiedad, la depresión están asociados a la exposición a los riesgos psicosociales sugeridos por la OIT (Organización Internacional de Trabajo) como enfermedad

profesional.

2.3. Principales riesgos psicosociales

Entre los riesgos psicosociales que más afectan a los trabajadores tenemos el estrés, la violencia, el acoso laboral, la inseguridad contractual y el burnout o desgaste profesional.

2.3.1. El estrés

(Alvarez, 2013), dice que: "El estrés es probablemente el primer riesgo psicosocial y más generalizado de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo."

(Comisión Europea, 2000), explica que: "El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo.

Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación."

El estrés ha sido entendido:

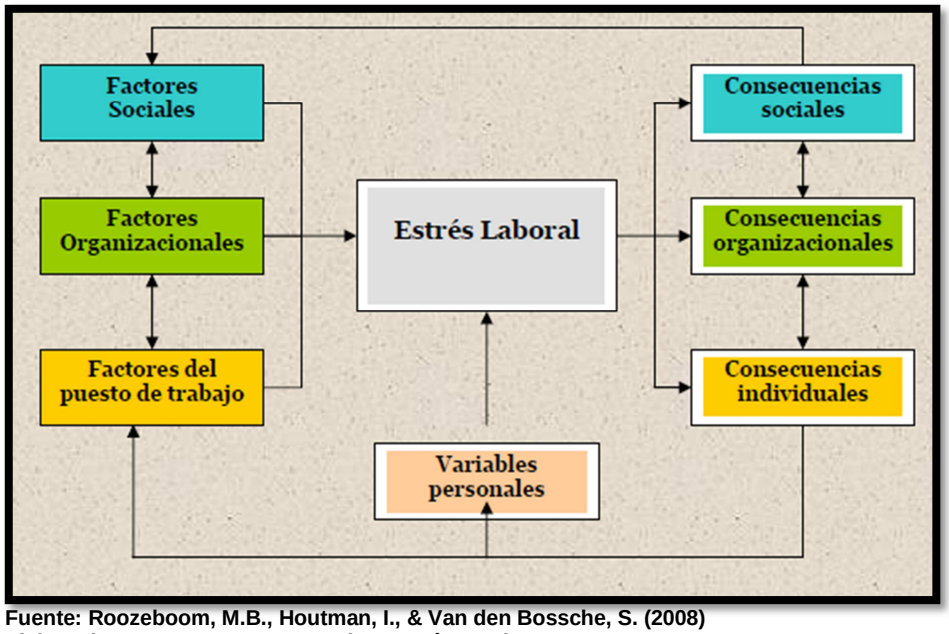
- Como reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.).

- Como estímulo (capaz de provocar una reacción de estrés).

- Como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo.

GRÁFICO N°. 2

PROCESO DEL ESTRÉS COMO RIESGO PSICOSOCIAL



Fuente: Roozeboom, M.B., Houtman, I., & Van den Bossche, S. (2008)
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

(Villalobos, 2004), dice que: "El estrés puede producir enfermedad a través de dos vías: estados afectivos negativos (ansiedad, depresión), consecuencia del estrés mismo, que actúan mediante procesos biológicos hormonales o conductas de riesgo. Y mediante respuestas de afrontamiento que pueden llevar a conductas de riesgo (como fumar, ingerir alcohol) y a respuestas biológicas hormonales. De otra parte, el estrés puede convertirse en generador de conductas de enfermedad por el aumento de activación que origina, a través de la interpretación que la persona con estrés hace de sensaciones que no tienen nada que ver con los síntomas."

(Comisión Europea, 2000), expresa que: "El estrés puede conducir a la enfermedad cuando los imperativos profesionales son elevados y es reducida la influencia que el trabajador ejerce en sus condiciones de trabajo, cuando el apoyo social de la dirección o de los colegas es insuficiente, o cuando la recompensa que recibe en cuanto a remuneración, estima o control de la situación no corresponde al trabajo

realizado. También, de modo más general, cuando todas estas situaciones son intensas crónicas o se repiten a menudo. El resultado de ellas es una amplia gama de enfermedades corporales, mentales, e incluso la muerte."

(Silla, 2011), que según: "Las consecuencias del estrés laboral, en comparación con los resultados, hacen referencia a cambios experimentados por la persona que son más estables y duraderos. Así, la vivencia de un estrés intenso y/o crónico, si no se controla, puede tener consecuencias negativas sobre la persona. Estos pueden reflejarse en problemas cardiovasculares o en patologías gastrointestinales, crisis nerviosas, etcétera con implicaciones más o menos graves sobre su salud."

(Silla, 2011), que según: "Por otra parte, las consecuencias del estrés laboral no afectan solo a las personas que lo viven. Los efectos pueden incidir también sobre la organización. De este modo, posibles consecuencias del estrés en el trabajo son las pérdidas en el trabajo, el incremento del ausentismo, las ineficiencias, errores, etc."

2.3.2. Violencia

(Moreno & Baez, 2010), dicen que: "La violencia en el trabajo, en sus diferentes formas, es probablemente el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia. La violencia es probablemente un rasgo de las nuevas formas y estilos de vida predominantemente urbana, anónima, acelerada y competitiva. La violencia es un marcador de nuestra sociedad que se ha trasladado al marco laboral en el que ha ido aumentando en los últimos años."

"Se define la violencia laboral 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", (Oficina Internacional de Trabajo, 1986).

"La violencia también se define como el uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación", (Organización Mundial de la Salud, 2002).

Habitualmente se ha distinguido dos formas principales, la violencia física y la violencia psicológica, a pesar de que no siempre sus límites sean claros y puedan darse simultáneamente la una y la otra.

Distinguimos tres tipos fundamentales de violencia:

2.3.2.1. Violencia de tipo I

Actos violentos procedentes de personas que no están relacionadas con el propio trabajo. Es un tipo de violencia que se comete con ocasión de robos, asaltos y atracos en el lugar de trabajo. El objetivo de esta forma de violencia es la obtención de bienes valiosos para los asaltantes (Alvarez, 2013).

2.3.2.2. Violencia de tipo II

Actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta servicio. Es el tipo de violencia vinculado a la reclamación o exigencia de supuestos derechos. El objetivo del mismo es obtener un servicio que no se estaba recibiendo.

2.3.2.3. Violencia de tipo III

" Actos violentos que provienen de compañeros o superiores del

propio lugar de trabajo. Es el tipo de violencia asociado a la aparición de conflictos laborales de tipo organizacional o personal. El objetivo del mismo es obtener unos beneficios que no estaban obteniendo o estaban siendo reclamados por otros grupos." (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).

Especial mención en este contexto merece la violencia del cliente, reconocida como uno de los tipos básicos de violencia en el trabajo.

"La satisfacción del cliente es la gran obsesión de las empresas, y en parte su criterio de actuación, lo que entraña no pocas contrapartidas por parte de los trabajadores. La violencia de tipo II habitualmente se genera a partir de la frustración de las expectativas de servicios, de la ira o la rabia ante la incapacidad para obtener lo deseado, por lo que habitualmente son conductas agresivas reactivas." (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).

2.3.3. Acoso laboral

El acoso laboral o mobbing es una forma de violencia en el trabajo, pero por sus características, consecuencias e incidencia, conviene estudiarse por separado. El mobbing es en la actualidad, considerado uno de los riesgos psicosociales más importantes en el ámbito laboral (Alvarez, 2013).

El Comité Consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo (2001) define el acoso laboral como una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla.

El acoso laboral es una de las formas de violencia en el trabajo,

pero por sus características y por algunas de sus consecuencias propias, parece que debe ser tenido en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral.

El mobbing o acoso laboral es considerado actualmente uno de los riesgos laborales más importantes en la vida laboral.

2.3.3.1. Tipología

La manifestación del mobbing puede darse de muy diversas formas y en lugares de trabajo muy distintos como se presenta en la tabla 1.

CUADRO N°. 1

COMO SE EJERCE EL MOBBING

Como se ejerce el Mobbing?	
Organizativos	**Contra la Dignidad**
No asignarle tareas Encomendarle tareas inútiles a sus capacidades Aislarle de sus compañeros Asignarle tareas desagradables	Hablar mal de él a sus espaldas Reírse de sus defectos Imitar voces y gestos Difundir falsos rumores Burlarse de su vida privada Burlarse de sus creencias y valores
Verbales y Físicos	**Aislamiento Social**
Criticarle Calumniarle Insultarle Gritarle Amenazas Verbales	Negarle la comunicación Impedir que los compañeros le hablen Ignorar su presencia Rechazar la posibilidad de comunicación con gestos, miradas, etc. Agresiones físicas

Fuente: Cevallos, 2014
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

a) Acoso laboral ascendente: "Un trabajador de estatus superior es atacado por uno o varios de sus subordinados. Esto se explica, cuando gran parte de los subordinados no aceptan a la persona que ocupa el nivel superior. El origen puede deberse al nombramiento de un superior o directivo que no es del agrado de los trabajadores, o en algunas otras ocasiones como reacción frente a un jefe autoritario, arrogante, caprichoso o parcial en sus decisiones." (Piñuel y Zabala, 2000).

b) Acoso laboral descendente: Un trabajador de estatus inferior es atacado por uno o varios trabajadores superiores en la jerarquía de la empresa. Este tipo de acoso que tiene consecuencias graves para la salud, puede dividirse en:

Acoso Perverso: "Es en el que existe una pretensión gratuita de destrucción del otro, *acoso estratégico:* el objetivo es obligar al asalariado a marcharse de la empresa y evitar el procedimiento de despido y acoso institucional: se utiliza como instrumento de gestión del conjunto del personal." (Hirigoyen, 2001). "Se ha observado que el acoso laboral descendente puede darse formando parte de una estrategia empresarial para conseguir que el trabajador acosado abandone la empresa." (Piñuel y Zabala, 2000).

c) Acoso laboral horizontal: "Este ocurre entre trabajadores que tienen igualdad jerárquica dentro de la organización. Este tipo de acoso sirve: para forzar a un trabajador a conformarse con determinadas normas, por enemistad personal, para atacar a la persona más débil o con defectos físicos, por diferencias con respecto a la víctima, por aburrimiento o por falta de trabajo." (Piñuel y Zabala, 2000). "También se ha explicado este tipo de acoso aludiendo a la dificultad de las personas de tolerar la diferencia, lo que supone que la persona diferente se vea atacada. Expone que en ocasiones el acoso se debe a sentimientos de envidia de los compañeros por alguna cualidad que posee el agredido y que ellos no poseen (bondad, juventud, riqueza, cualidades de relación, etc.), o también puede producirse por enemistad personal." (Hirigoyen, 2001).

2.3.4. Inseguridad contractual

"La inseguridad laboral ha existido de siempre, pero las nuevas condiciones emergentes de trabajo, la globalización y los procesos

empresariales actuales de fusión, absorción, deslocalización, disminución de plantillas y cambio de línea productiva ha hecho que la inseguridad laboral sea actualmente un riesgo laboral con categoría propia, tanto por su extensión como por sus efectos." (Moreno, 2010).

"La inseguridad laboral podría definirse como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera." (Moreno, 2010).

"La inseguridad laboral podría definirse como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera." (Moreno, 2010).

"El trabajo precario es aquel en el que hay un bajo nivel de certeza acerca de su continuidad, bajo control sobre el trabajo, escaso nivel de protección frente al desempleo o discriminación e insuficiente remuneración." (Rodgers, G. & Rodgers, J., 1989).

"Así la inseguridad laboral se ha descrito como uno de los riesgos laborales más importantes." (Witte, 1999).

(Rodgers, G. & Rodgers, J., 1989), define: "Cuatro son los aspectos que se pueden diferenciar en la seguridad contractual:

a) El bajo nivel de certeza sobre la continuidad del contrato
b) el bajo nivel de control sobre el número de horas de trabajo y sobre las condiciones del mismo,
c) el bajo nivel de protección social (desempleo o discriminación)

d) El bajo nivel de control sobre la paga o el salario"

((Benach, Amable, Muntaner y Benavides, 2002)), dice que: "Los datos parecen indicar que la percepción de inseguridad laboral se asocia a un aumento de los problemas para la salud y de la seguridad."

"Algunos estudios en Finlandia muestran que los cambios en las condiciones de trabajo en las empresas eran el mejor indicador de la percepción de inseguridad laboral." (Kinnunen, U; Mauno, S; Nätti, J; Happonen, M., 1999).

"Igualmente, los trabajadores que han sobrevivido a experiencias de disminución de plantillas o reorganización empresarial están más afectados por la inseguridad." (Mauno S & Kinnunen, U., 2002).

"El tipo de contrato parece ser uno de los indicadores más importantes de la inseguridad laboral." (Moreno, 2010).

"Cuando el contrato tiene menor seguridad y abarca un tiempo más corto, los índices de inseguridad laboral son más altos. El contrato temporal es el que está asociado a mayor inseguridad." (Mauno S & Kinnunen, U., 2002).

"Lamentablemente, un alto porcentaje de trabajos actuales se caracterizan por la incertidumbre y la precariedad, especialmente los tipos de trabajo que son atípicos o coyunturales pues no es posible prever el alcance temporal de los mismos." (Nienheuser, 2005).

"Una de las características a nivel mundial en los últimos años ha sido la expansión global del empleo precario." (Quinlan, M. & Mayhew, C. B. P., 2001).

"El miedo a perder el trabajo, la inseguridad en el mismo, el escaso control sobre elementos del propio contrato se han convertido en características del trabajo actual. La incertidumbre del futuro es una de las mayores fuentes de ansiedad y miedo, especialmente cuando no son exclusivamente personales, sino que incluyen también a la familia. Este tipo de preocupación y sus consecuencias tiene consecuencias tanto en la salud física como en la mental de los trabajadores." (Moreno, 2010).

2.3.5. Burnout o Desgaste Profesional

"El burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalizado y reducida realización personal que puede aparecer en personal que trabajan con gente de alguna forma (Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P., 1996). Otros autores describen el burnout como un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por una larga implicación en una situación que es emocionalmente demandante." (Pines, A. & Aronson, E., 1988). "Como en el caso del estrés, el burnout o desgaste profesional, no consiste en una situación o hecho que acontece en el seno de la empresa o el trabajo, como es el caso por ejemplo de la violencia o el acoso; el desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales." (Moreno, 2010).

GRÁFICO N°. 3

DESGASTE PROFESIONAL O BURNOUT

Fuente: Cevallos, 2014
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

"Su carácter de riesgo laboral proviene de la extensión alcanzada, de las importantes consecuencias laborales y personales que puede tener y de la incipiente preocupación legal y jurisprudencial que ha tenido. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral." (Moreno, 2010).

"Una característica de gran importancia es que mientras el estrés es el resultado de una sobrecarga cualitativa y cuantitativa, el burnout aparece sólo cuando previamente han estado motivados por el mismo tipo de trabajo que posteriormente no soportan y rechazan" (Pines, 1993).

2.4. Otros riesgos psicosociales

2.4.1. Conflicto familia - trabajo

"Hay una razón de suma importancia para considerar el conflicto trabajo familia como un riesgo psicosocial laboral relevante y con repercusiones acusadas: ambos ocupan elementos centrales de la identidad de la persona actual y ocupan mayoritariamente el uso del tiempo disponible. Ambos son los referentes más determinantes de la vida personal en todas sus manifestaciones, por lo que la interacción entre ambos tiene un valor crítico central." (Moreno, 2010).

"El conflicto familia-trabajo aparece cuando las presiones de la familia y el trabajo son incompatibles." (Greenhaus & Beutell, 2010). "El conflicto entre las dos esferas lo han diferenciado en dos tipos (conflicto familia-trabajo y conflicto trabajo- familia), según la direccionalidad del conflicto. La importancia que en los últimos años se está dando a la conciliación familiar y laboral ha generado un aumento de este tipo de estudios, sobre todo en cuanto al conflicto trabajo-familia." (Eby, 2005).

2.4.2. Trabajo emocional

Como se ha expuesto anteriormente, "el sector de servicios es actualmente el sector con mayor número de trabajadores en activo, lo que ha supuesto una profunda reorganización del mercado de trabajo y la atención a aspectos del mismo anteriormente secundarios. El perfil de factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y de estrés y de riesgos psicosociales se ha modificado de forma notoria. Uno de los aspectos emergentes del mismo es el trabajo emocional, un tipo de trabajo en el que la regulación de las emociones forma parte importante del mismo." (Moreno, 2010).

El trabajo emocional se ha definido como: "El autocontrol de las emociones positivas y negativas, especialmente de estas últimas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional en el desempeño de su puesto y que tienen como objetivo asegurar la satisfacción del cliente y la consecución de objetivos organizacionales." (Martínez, 2001).

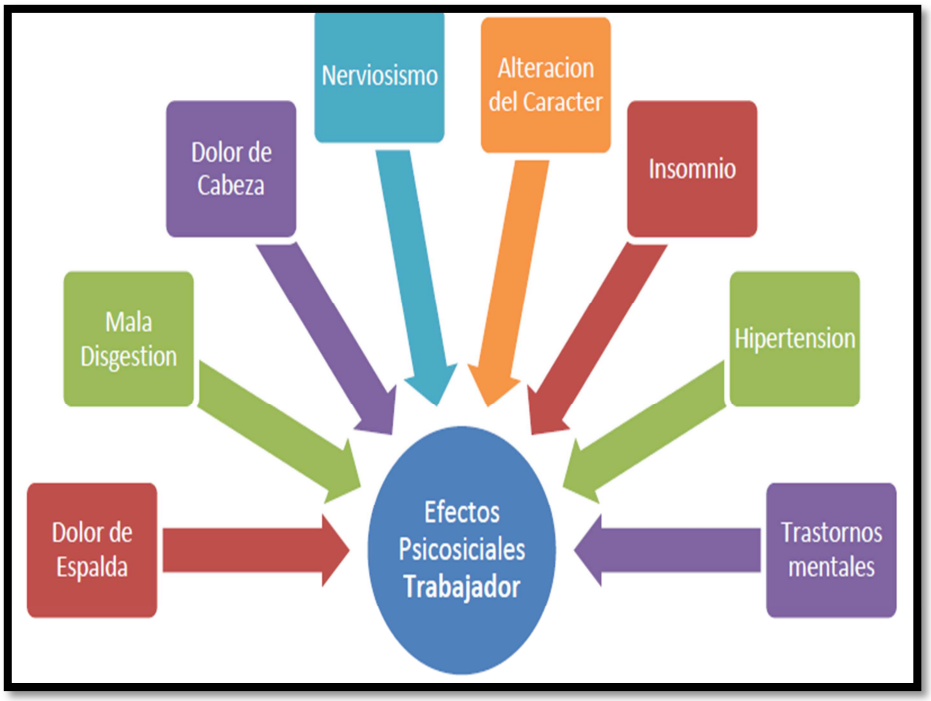
El estudio del Trabajo Emocional está cobrando cada vez más importancia para evaluar la eficacia organizacional y el bienestar subjetivo del trabajador (Moreno-Jimenez, B., Gálvez Herrer, M., Rodríguez-Carvajal, R., & Garrosa Hernández, E., 2010) y parece ser que aquellas profesiones más afectadas por el trabajo emocional presentan mayores niveles de estrés que aquellas con trabajo emocional menor (Moreno, 2010).

2.5. Efectos de los riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales en el trabajo afectan a la salud de los trabajadores, y cada vez existe más evidencia de sus consecuencias (UE-OSHA., 2007).

FIGURA N° 4.

EFECTOS PSICOSOCIALES – TRABAJADOR



Fuente: Cevallos, 2014
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

2.5.1. Los efectos individuales

2.5.1.1. Los efectos del estrés

Aunque el estrés es una respuesta filogénetica para la supervivencia de la especie y del individuo, un mecanismo de alarma y respuesta, cuando la respuesta se hace crónica o excesivamente frecuente, cuando persiste en el tiempo, arrastra una serie de perjuicios para el organismo resultado del agotamiento de los recursos energéticos del mismo (Sandi C. & Calés, 2000). La respuesta de estrés, aguda o crónica puede llevar a ocasionar problemas musculo esqueléticos, trastornos cardiovasculares, incidencias en el desarrollo de problemas neoplásicos y una larga serie de trastornos psicosomáticos de amplio espectro como trastornos gastrointestinales como el síndrome del intestino irritable (Sapolsky, 2008). En los últimos años, en un esfuerzo para evitar las ambigüedades del término estrés y su uso indiferenciado

para referirse al estímulo, la respuesta y la interacción, ocasión frecuente de confusión y ambigüedad, se ha venido utilizando el término alostasis para referirse a los efectos de la respuesta de estrés (Sterling & Eyer, 1988; Mc Ewen, 2006).

2.5.1.2. Efectos de la violencia

Los efectos sobre la violencia son amplios y variados (Rogers & Kelloway, 1997). Los incidentes agresivos laborales pueden ocasionar tanto daños físicos como psicológicos.

- **Daños físicos:** De forma general, los datos muestran que los daños físicos que se reciben están en un rango que va de lesiones menores a graves, e incluso mortales (Brooks, Staniford, Dollard, & Wisem, 2010).

- **Daños psíquicos:** De igual manera, los daños psicológicos varían entre el malestar, la tensión, el estrés pasajero y temporal hasta formas de tensión y estrés crónico que puede llevar a la necesidad de ayuda psicológica profesional, o incluso a abandonar el propio trabajo (Rew & Ferns, 2005).

2.5.1.3. Efectos del Acoso Laboral

Lo que se produce en el acoso laboral es un atentado a la propia identidad profesional, una devaluación de la propia competencia profesional que ha podido suponer y costar años, esfuerzos y renuncias importantes. En la medida que los aspectos profesionales son relevantes para la persona, que existe una centralidad laboral en el sistema de identidad de la persona, el rechazo profesional por los propios compañeros o superiores puede suponer una merma de los aspectos más valiosos de uno mismo (Moreno, 2010).

Podemos destacar los siguientes:

- Atentado a la identidad profesional y personal.
- Devaluación de la competencia profesional.
- Sintomatología física: pérdida de apetito, fatiga crónica, dolor de espalda y muscular.
- Sintomatología mental: estrés postraumático, deterioro de la autoestima, irritabilidad, apatía o trastorno de la memoria.
- Cuando una víctima de acoso laboral experimenta una situación similar a lo vivido durante el acoso se produce una activación automática de las experiencias y recuerdos ligados a las situaciones de acoso.
- Las víctimas de acoso suelen estas afectadas por ciclos circadianos alterados de cortisol.
- Lo salud física y mental de los testigos de acoso laboral también se ven afectadas, en menor medida evidentemente que las víctimas directas.

2.5.1.4. Efectos del Acoso sexual

La violencia sexual no es sólo una forma de violencia, es un tipo de violencia con connotaciones propias y con repercusiones más severas que otras formas de violencia. En la violencia sexual se produce, al mismo tiempo, un atentado a la condición personal como hombre o mujer y una agresión a la propia dignidad e intimidad.

La violencia sexual supone una agresión e instrumentalización del propio cuerpo y su actividad para fines utilitarios de otras personas sin atender al uso y derecho de la propia libertad. Por eso sus consecuencias son severas (Moreno, 2010).

A pesar de que no es mucha la investigación acerca del acoso sexual, suele ser una conducta velada y escasamente comunicada, los datos sobre ella, su alcance y sus efectos son cada vez mayores

(Cantisano, Morales & Depolo, 2008). Su aparición está altamente relacionada con el clima de tolerancia ambiental de la organización y del predominio de la cultura masculina, especialmente en puestos directivos y de supervisión (Fitzgerald, Drasgow, Hulin & Magley, 1997).

Cualquier forma de acoso sexual produce una disminución del bienestar subjetivo vinculado al trabajo. En general, el acoso sexual genera un malestar personal profundo con repercusiones generalizadas en la vida de la mujer, especialmente cuando se produce una violación o un intento de violación (Gutek, 1985). En estos casos puede producirse fácilmente un tipo de estrés postraumático que invalide o disminuya de forma importante la vida personal, laboral y profesional de la mujer (Moreno, 2010).

2.5.1.5. Efectos Inseguridad contractual

Los efectos de la inseguridad contractual provienen en gran medida del efecto de incertidumbre generalizada hacia el propio futuro laboral, y de los miedos que pueden aparecer ante la inseguridad económica para uno mismo y para la propia familia, en un contexto en el que la capacidad para la acción preventiva y la anticipación al problema son mínimas.

Los problemas derivados de la inseguridad contractual son en parte producto de la indefensión ante la misma, de la incapacidad de actuar en un contexto laboral generalizado (Moreno, 2010).

Entre los efectos destacamos:

- Mayor índice de siniestralidad laboral en trabajadores temporales.
- Estrés por la anticipación a los problemas asociados a la pérdida de trabajo.
- Diferentes estudios encuentran asociación con enfermedades

coronarias, colesterol, hipertensión.

- Depresión, ansiedad, etc.
- Los hombres en mayor medida son más perjudicados que las mujeres, la edad también es un factor a tener en cuenta.

También la edad es un factor de discusión; en un estudio danés se encontró mayor efecto en el deterioro de la salud en trabajadores menores de 50 años con respecto a los mayores (Rugulies, Bultmann, Aust & Burr, 2008), quizás debido a que los individuos jóvenes presentan más responsabilidades familiares, deudas con el banco y por lo tanto mayor dependencia de ingresos estables. Sin embargo otros trabajos no han encontrado los mismos efectos (Laszlo, y otros, 2010).

2.5.1.6. Efectos del Burnout o Desgaste Profesional

Los efectos propios del desgaste profesional provienen principalmente del hecho de que es la misma dedicación a una tarea, su implicación en ella, la que facilita su aparición.

Los efectos del desgaste profesional provienen en gran medida de que el esfuerzo del profesional por alcanzar unos objetivos es dificultado, de formas muy diferentes, por la misma organización que debería facilitarle su logro. Por otra parte, debe tenerse en cuenta que, en principio, el burnout es una respuesta disfuncional estrictamente laboral, aunque pueda tener consecuencias más amplias no laborales. Es principalmente en los casos clínicos cuando los problemas de conducta y salud pueden tener una incidencia importante (Moreno, 2010).

Existen numerosos estudios dirigidos a estudiar las relaciones entre el desgaste profesional y la salud física y mental de los trabajadores en distintos grupos profesionales, entre los que suelen destacar personal sanitario y profesores. Atendiendo a la definición más habitual del

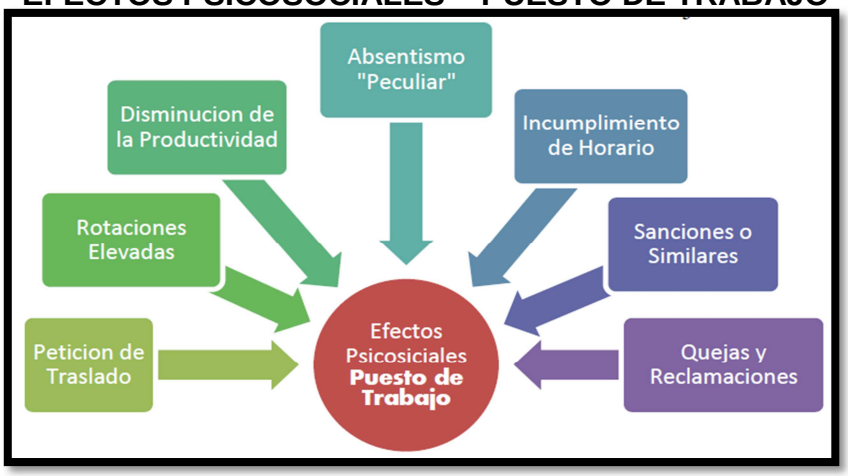
síndrome como una respuesta emocional a los problemas organizacionales e interpersonales, cabe esperar que los aspectos emocionales de salud mental puedan verse especialmente afectados (Moreno, 2010). En efecto, los estudios han encontrado que el burnout suele estar asociado tanto a la depresión como a la ansiedad en sus diversas manifestaciones (Kahill, 2010).

2.5.2. Los efectos organizacionales

Las consecuencias negativas de los riesgos psicosociales no afectan sólo a la salud física y mental de los trabajadores, sino al mismo funcionamiento de la organización y la empresa (Cox, Griffiths & Rial-Gonzalez, 2000). Los riesgos psicosociales son riesgos para las empresas y organizaciones que repercuten sobre sus niveles de funcionalidad, productividad, eficacia y eficiencia. Los riesgos psicosociales, como el conjunto de riesgos para la salud en el trabajo, no son ajenos a la línea de negocio de la organización sino que la afecta internamente, disminuyendo sus posibilidades. La salud en el trabajo es parte de la salud global de la empresa, incluida la económica (Moreno, 2010).

GRÁFICO N°. 5

EFECTOS PSICOSOCIALES – PUESTO DE TRABAJO



Fuentes: Cevallos, 2014
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

2.5.2.1. Absentismo, presentismo e intenciones de abandono

Datos longitudinales (Head et al., 2006) muestran que los largos periodos de baja laboral están asociados a un desequilibrio esfuerzo-recompensa por parte de los trabajadores (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013). Se ha encontrado que la paga salarial estaba fuertemente asociada a las intenciones de abandono, frecuentemente mediado por el nivel de satisfacción laboral, es decir que el efecto del salario dependía de los niveles de satisfacción procedentes de otros factores (Lambert, Hogan & Barton, 2001).

2.5.2.2. Productividad empresarial, satisfacción y compromiso laboral

La inseguridad laboral tiene repercusiones sobre las actitudes ante el trabajo y la empresa, de tal manera que puede afectar a la implicación y compromiso con el trabajo y la organización. Los datos parecen indicar que la percepción de la inseguridad laboral afecta al contrato psicológico que se mantiene con la organización (Moreno, 2010). Al perder ciertos niveles básicos de confianza en la empresa se pierden igualmente los correspondientes niveles de compromiso. Se produce entonces una readaptación de las propias actitudes en función de la percepción de un proceso de inequidad que se está produciendo (Kalimo, Taris & Schaufeli, 2003).

La organización se ve afectada en muchos aspectos por el estrés laboral, desde el desempeño de los trabajadores (Gilboa, Shirom, Fried & Cooper, 2006) a bajos niveles de satisfacción y compromiso relacionados con el conflicto trabajo-familia (Eby, 2005). Por otro lado, la productividad disminuye, entre otras repercusiones organizacionales y sociales, por la violencia física (Steffgen, 2008). El acoso laboral también parece asociarse con el deterioro de la disminución del rendimiento del trabajador

y una alta rotación, que además puede incluir a los testigos del acoso (Vartia, 2001).

2.5.2.3. Accidentes y daños a terceros

El daño a terceros debe ser mencionado en relación a aquellos riesgos que impliquen una disminución del desempeño (Moreno, 2010). Especial importancia en sectores como la sanidad, el burnout puede asociarse con implicaciones para la seguridad del paciente y errores en personal sanitario, y que puede afectar a la calidad de los cuidados y la satisfacción del paciente (Halbesleben & Rathert, 2008).

2.5.2.4. Conductas laborales contraproducentes

Las formas de conductas laborales contraproducentes pueden ser múltiples y cubren gran parte de los riesgos psicosociales descritos, pero también se extienden a la pérdida intencional de productividad, eficacia, accidentes menores y deterioro de material, maquinarias y herramientas. Son conductas que van dirigidas contra los legítimos intereses de las organizaciones, incluida su imagen, sus clientes y sus relaciones empresariales (Sackett, 2002). La venganza y la represalia como consecuencia de supuestas injusticias organizacionales, sistemas abusivos de gestión, y amplia extensión de factores psicosociales de estrés suele ser el contexto justificativo de la acción (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013).

2.5.2.5. Conductas laborales contraproducentes

Las formas de conductas laborales contraproducentes pueden ser múltiples y cubren gran parte de los riesgos psicosociales descritos, pero también se extienden a la pérdida intencional de productividad, eficacia, accidentes menores y deterioro de material, maquinarias y herramientas

(Moreno, 2010). Tal como (Sackett, 2002) las define, son conductas que van dirigidas contra los legítimos intereses de las organizaciones, incluida su imagen, sus clientes y sus relaciones empresariales. La retaliación y la venganza como consecuencia de supuestas injusticias organizacionales, sistemas abusivos de gestión y amplia extensión de factores psicosociales de estrés suele ser el contexto justificativo de la acción (Bies & Tripp, 2004).

2.5.2.6. Conciliación trabajo-familia

La sobrecarga laboral se traslada a su ámbito familiar dando lugar al conflicto entre el trabajo y la familia e influyendo en sus relaciones con ésta (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013). Incluso la afectación de la salud se extiende al ámbito familiar del trabajador por acoso laboral (Duffy & Sperry, 2007).

2.6. Factores psicosociales

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (Oficina Internacional de Trabajo, 1986).

El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, no es nuevo aunque si la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años (EU-OSHA, 2002; Houdmont & Leka, 2010). Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e

intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (UE-OSHA., 2007).

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema. El comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene probablemente de la década de 1970, fechas a partir de las cuales la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión. Probablemente, hay hoy tres formas prevalentes de referirse a ellos: 1) factores psicosociales, 2) factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y 3) riesgos psicosociales.

Aunque son términos próximos entre ellos, sus referencias históricas y conceptuales son diferentes e incluso hay diferencias entre ellos que pueden ser notables. En la actualidad es frecuente hablar de unos y otros, a veces de forma intercambiable, sin establecer ninguna distinción. En este sentido parece oportuno tratar de establecer sus diferencias, aun reconociendo que son términos próximos y relacionados entre sí y que no siempre las diferencias resultan claras (Moreno, 2010).

Los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales (Minztberg, 1993), son condiciones psicosociales de trabajo que como tales pueden ser positivas o negativas (Kalimo, El-Batawi & Cooper, 1988). Su número es muy amplio y su clasificación y organización depende del enfoque que se elija. Cuando tales condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que los

trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. Las formas acertadas de Cultura empresarial, de Liderazgo y de Clima laboral, condiciones psicosociales generales, afectan a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional (Moreno, 2010).

En este sentido, los factores psicosociales y organizacionales del trabajo, como formas de las condiciones sociales del trabajo, son condiciones organizacionales de trabajo que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente. Como tales, los factores psicosociales son factores presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos. La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores.

De hecho, son múltiples los instrumentos de evaluación de los factores psicosociales que no aportan ninguna información sobre los elementos de riesgo en las organizaciones. Factores psicosociales y elementos de riesgo organizacional son elementos contiguos pero diferentes. Los factores psicosociales se definirían como factores organizacionales que pueden dar lugar tanto a consecuencias positivas como negativas (Moreno, 2010).

2.6.1. Clasificación

De acuerdo con la definición anteriormente expuesta los factores psicosociales pueden ser motivados por:

- Las características del puesto de trabajo
- La organización del trabajo
- Las características personales.

2.6.2. Factores debidos a las características del puesto de trabajo

La evolución del trabajo a través del tiempo ha permitido el paso de un tipo de trabajo unitario y artesanal, donde es el propio trabajador el que planifica, diseña y ejecuta con plena autonomía su tarea de acuerdo con sus capacidades y habilidades, a un tipo de trabajo en serie, consecuencia del desarrollo industrial caracterizado por la realización de una serie de tareas cortas y repetitivas, donde el trabajador pierda la perspectiva del producto final. Convirtiéndose el trabajo en monótono y repetitivo, generalmente no cualificado y marcado por el ritmo que la maquina o el proceso productivo le impone, donde el trabajador ha perdido su autonomía, a veces el estímulo ya pasado por ser controlado más por la propia máquina que por el mismo (Cortés, 2007).

En fechas más recientes, con la introducción de las nuevas tecnologías (máquinas de control numérico, robotización, uso generalizado de computadoras, etc.) ha quedado superado el trabajo en cadena para transformarse en un trabajo automatizado (monótono y repetitivo) en el que el tratamiento de la información, a través de símbolos y señales, adquiere un papel preponderante y los cambios se producen con demasiada rapidez (Cortés, 2007).

Si bien de lo expuesto se pueden deducir una serie de factores que pueden una potencialidad motivadora, que tienen que ver con el trabajo en sí mismo y las posibilidades de desarrollo que este ofrece a la persona, son más los factores psicosociales que concurren el puesto de trabajo y que pueden causar daños en la salud del trabajador, tales como el estrés o la insatisfacción. Los factores psicosociales más relevantes relativos al puesto de trabajo (iniciativa/autonomía, ritmo de trabajo, monotonía/repetitividad, nivel de cualificación exigido y nivel de responsabilidad) (Cortés, 2007).

2.6.2.1. Iniciativa/autonomía

Consiste en la posibilidad que tiene el trabajador para organizar su trabajo, regular su ritmo, determinar la forma de realizarlo y corregir las anomalías que se presentan, etc., lo que constituye un importante factor de satisfacción (Cortés, 2007).

Por el contrario, la falta de autonomía, que puede llegar a anular cualquier tipo de iniciativa, puede tener repercusiones negativas en el trabajador y ser causa de insatisfacción, pérdida de motivación, pasividad, empobrecimiento de capacidades y en algunos casos dar lugar a ciertas patologías como ansiedad o alteraciones psicosomáticas (Cortés, 2007).

2.6.2.2. Ritmos de trabajo

Los ritmos de trabajo, característicos de los trabajos en cadena, repetitivos o no, motivan que el trabajador se encuentre sometido al ritmo que la propia cadencia le impone, cortando sus libertades para realizar cualquier acción e impidiendo la posibilidad de autorregulación (Cortés, 2007).

Este factor puede ser causante de efectos negativos tales como: Fatiga física o mental, insatisfacción, ansiedad, depresión, etc., que, en todo caso, vendrán condicionados por las características individuales y sus posibilidades de adaptación a este tipo de trabajo (Cortés, 2007).

2.6.2.3. Monotonía/repetitividad

Como consecuencia de la organización científica del trabajo en los procesos industriales han proliferado numerosos puestos de trabajo, que se caracterizan fundamentalmente por su monotonía y repetitividad, en los que el trabajador carece de iniciativa y sus movimientos se convierten en meros actos reflejos, disminuyendo su libertad y limitándose su

intervención únicamente cuando advierte alguna anomalía o desajuste (Cortés, 2007).

Como consecuencia de este factor el trabajador pierde libertad e iniciativa, desconoce el sentido de su trabajo y se produce un empobrecimiento del contenido de su trabajo. Pudiendo ser origen de afecciones orgánicas, trastornos fisiológicos u otras enfermedades (Cortés, 2007).

2.6.2.4. Nivel de cualificación exigido

Cuanto mayor sea el nivel de cualificación exigido para una determinada tarea mayores serán las posibilidades de satisfacción en el trabajador y de desarrollo de su personalidad (Cortés, 2007).

2.6.2.5. Nivel de responsabilidad

La responsabilidad constituye un importante elemento de satisfacción y se encuentra ligada a la cualificación y retribución de los puestos de trabajo. Cuando la responsabilidad no se corresponde con el nivel de formación y cualificación del trabajador, la posibilidad de que se produzcan errores puede ser causa de la aparición de alteraciones diversas (Cortés, 2007).

2.6.3. Factores debidos a la organización del trabajo

2.6.3.1. Comunicación en el trabajo

La comunicación en la empresa contribuye en gran medida al logro de un adecuado clima de trabajo ya que el ser humano es por esencia un ser social y como tal tiene necesidad de comunicarse con los demás. Como se verá en el correspondiente tema las comunicaciones, ya sean

descendentes, ascendentes o colaterales, deben ser potenciadas con el fin de evitar el aislamiento del trabajador dentro del grupo de trabajo, ya que una comunicación escasa o deficiente puede ser causa de insatisfacción, estrés o de conflictos laborales o personales (Cortés, 2007).

2.6.3.2. Estilos de mando

El mando en la empresa es el encargado de facilitar la información, dar las ordenes e instrucciones, asignar tareas o funciones, etc., y como tal, puede adoptar diferentes estilos: autocrático, paternalista, laissez faire, democrático, etc., siendo el estilo democrático o participativo el que más be neficios aporta al encontrarse los trabajadores más satisfechos (aumento de su bienestar y enriquecimiento de su personalidad y aumento de la productividad de la empresa). Los estilos de mando indicados pueden resultar aplicables a la empresa en general (Cortés, 2007).

2.6.3.3. Participación en la toma de decisiones

Si la participación del personal de la empresa se considera necesaria en la toma de cualquier tipo de decisión, en el caso de la seguridad y salud adquiere un papel preponderante ya que solo contando con la participación de todos y cada uno de los trabajadores se pueden llegar a alcanzar compromisos en este tema. Para que ello sea posible es necesario que la organización del propio trabajo favorezca la participación y que el grupo adquiera la madurez necesaria, que viene dada por la capacidad de funcionar por sí mismo. De esta forma, con un estilo participativo, se logrará además d los objetivos de productividad, mayor información, comunicación y satisfacción de todas las personas implicadas en el proceso productivo (Cortés, 2007).

2.6.3.4. Asignación de tareas

La falta de asignación de tareas, con claridad en cuanto a su contenido, las decisiones que serán precisas tomar y las personas a las que les corresponde tomarlas, pueden ser causa de conflictos de competencias, que además de incidir sobre la productividad pueden ser causa de estrés (Cortés, 2007).

2.7. Factores psicosociales de riesgo

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo (Benavides, Gimeno, Benach, Martinez, Jarque, Berra, 2002), es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Peiró, 1993). Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud (Moreno, 2010).

CUADRO N°. 2

FACTORES DE ESTRÉS PSICOSOCIAL

FACTORES DE ESTRÉS PSICOSOCIAL	
Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido,, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales..
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, bajo
Relación Trabajo-Familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración

Fuente: Modificado de Cox y Griffiths, 1996
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

2.7.1. Características de los factores psicosociales de riesgo

Los factores de riesgo psicosocial tienen características propias:

1. Se extienden en el espacio y el tiempo.
2. Dificultad de objetivación
3. Afectan a los otros riesgos
4. Tienen escasa cobertura legal
5. Están moderados por otros factores.
6. Dificultad de intervención.

2.7.1.1. Se extienden en el espacio y el tiempo

El resto de riesgos suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, se circunscriben a un espacio y habitualmente a un momento concreto. Los riesgos de seguridad están vinculados a una actividad o espacio concreto, como un almacén o actividad de riesgo. Algo semejante ocurre con los riesgos de higiene y ergonómicos que suelen ser locales. Sin embargo una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización (Moreno, 2010). Una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en un momento especial (Rick & Briner, 2000), son características globales de la empresa u organización. Incluso otros factores laborales como la carga de trabajo, roles o capacidad de control no tienen un lugar y un momento propios, sino que son elementos del propio puesto de trabajo o la tarea, pero que no se circunscriben a los mismos (Moreno, 2010).

2.7.1.2. Dificultad de objetivación

El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación

por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación no tienen unidades propias de medida.

A pesar de los esfuerzos de los investigadores en la búsqueda de indicadores de tales variables (Roozeboom, Houtman & Van den Bossche , 2008), frecuentemente el recurso más utilizado en la evaluación consiste en la apreciación de la experiencia colectiva. Uno de los grandes problemas de los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida objetiva. Por definición (Oficina Internacional de Trabajo, 1986), se basan en “percepciones y experiencias” y en este caso, atendiendo al enfoque organizacional, a la experiencia intersubjetiva del colectivo organizacional.

2.7.1.3. Afectan a los otros riesgos

El organismo humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona. Es el principio básico del funcionamiento de la persona, el tratamiento de la persona como una totalidad o sistema bio-psico-social (Engel, 1977). El aumento de los factores psicosociales de riesgo, el estrés y la tensión, suelen generar conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas que propician los errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona. Por ejemplo, se ha estudiado abundantemente los efectos de los factores psicosociales y el estrés asociado sobre los trastornos musculoesqueléticos asociados a la ergonomía (Warren, 2010).

2.7.1.4. Escasa cobertura legal

El nivel de ruido tiene una legislación que determina los niveles admitidos y rechazados, lo que facilita la misma acción de los empresarios

y directivos. Se sabe a que atenerse. Lo mismo ocurre con la gran mayoría de riesgos de seguridad, de higiene y ergonómicos, pero no ocurre así con los factores psicosociales. El desarrollo de la legislación sobre los riesgos laborales ha sido considerable, tanto en sus aspectos generales como globales, lo que ha permitido acciones precisas por parte de las inspecciones de trabajo. Sin embargo, el desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo general relacionada con la prohibición de que puedan dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la misma inspección del estado (Moreno, 2010).

2.7.1.5. Están moderados por otros factores

Los factores psicosociales de riesgo afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales (Buunk, de Jonge, Ybema & de Wolff, 1998; Quick, Quick, Nelson & Hurrel, 1997). Tal como se definen por la (Oficina Internacional de Trabajo, 1986), los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal. La carga de trabajo, el conflicto de rol, la incertidumbre laboral no suelen tener los mismos efectos sobre toda la población laboral de una empresa, sino que depende de las variables personales de cada uno de ellos, como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo y la motivación de logro. Aunque los efectos directos de los factores psicosociales de riesgo sobre la población trabajadora suelen ser dominantes, los efectos moderadores de las variables personales son también habituales y factor importante en el resultado final que no puede ser obviado (Moreno, 2010).

2.7.1.6. Dificultad de intervención

Los problemas de un almacenamiento que tiene riesgos laborales, de seguridad, pueden ser intervenidos, habitualmente sin muchas

complicaciones, con una nueva disposición de las cargas que suprima, disminuya o controle el riesgo de derrumbe. Casi siempre hay soluciones técnicas para la gran mayoría de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, pero no resulta tan claro cuando se trata de los factores psicosociales. Un clima sociolaboral nefasto en la empresa afecta a la salud de los trabajadores, y también a su misma productividad. Lo mismo ocurre con un liderazgo abusivo. Sin embargo, técnicamente la intervención no resulta tan clara y sus efectos a medio y largo plazo tampoco. Por su propia naturaleza, los factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente entrelazados al diseño y concepción global de la empresa (Moreno, 2010). La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados (Rick & Briner, 2000), lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas sin resultados asegurados. Con todo ello, la dificultad no disminuye la necesidad de la intervención sino que la hace más importante.

2.8. Métodos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial

Hay muchos métodos de estudio de estos riesgos, pero las dos metodologías más utilizadas para realizar esta evaluación son:

- **La metodología Factores psicosociales F-PSICO**. Metodología de evaluación, también conocida como **F-Psico 1**, elaborada y publicada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) el año 1998, que se encuentra en fase de revisión para su actualización y utilización en Cataluña y con la intención de que los agentes sociales participen.

- **La metodología CoPsoQ 2:** metodología para la evaluación e intervención preventiva ante el riesgo psicosocial elaborada por el AMI (Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca), adaptada a

nuestro entorno por un equipo de investigadores liderado por el Instituto Sindical, Trabajo, Ambiente y Salud y publicada el año 2003.

La metodología propuesta por el INSHT propone en un primer momento comenzar por la identificación del riesgo y continuar por la evaluación de su probabilidad para posteriormente gestionar su control e intervención (Gomez, 1996).

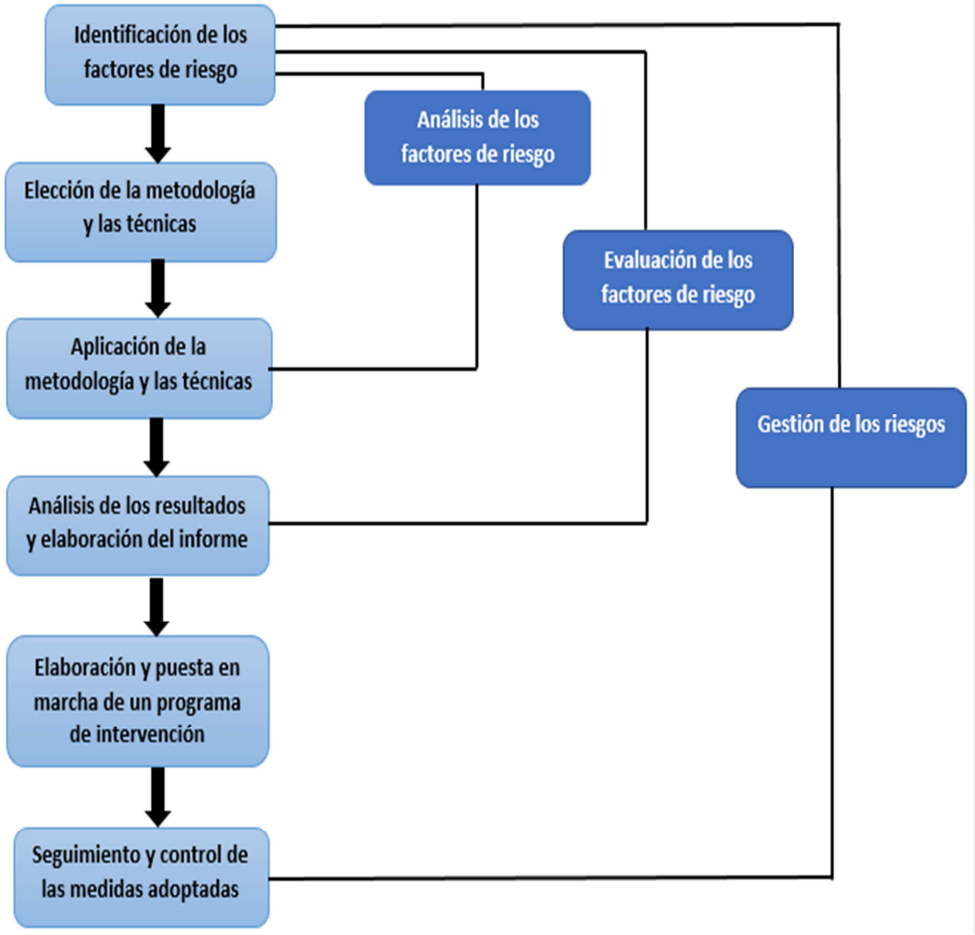
La evaluación de los factores psicosociales, como toda evaluación de riesgos, es un proceso complejo que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas. En general, se pueden distinguir las siguientes fases (INSHT, 2005):

- Identificación de los factores de riesgo.
- Elección de la metodología y técnicas de investigación que se han de aplicar.
- Planificación y realización del trabajo de campo.
- Análisis de los resultados y elaboración de un informe.
- Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención.
- Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

Las tres primeras fases constituyen la etapa de análisis de los factores de riesgo psicosocial o dimensión cognitiva de la evaluación. Si a esta etapa unimos la fase de análisis de los resultados accedemos a la dimensión evaluativa; las conclusiones del estudio deben incluir necesariamente un juicio de valor -son buenas o no son buenas estas condiciones de trabajo de carácter psicosocial, son adecuadas o no, para los que realizan el trabajo- y una definición de las prioridades de intervención. Por último, el conjunto de todas las fases, considerando también las de intervención y control, se incluye en el concepto de gestión de los riesgos (INSHT, 2005).

GRÁFICO N°. 6

FASES DE LA EVALUACIÓN DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES



Fuente: (INSHT, 2005)
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

2.8.1. Metodología y técnicas aplicables

La elección de la metodología y de la técnica o técnicas a aplicar (instrumentos prácticos para la recogida, tratamiento y análisis de la información) en un estudio de factores psicosociales dependerá sobre todo del problema concreto que se ha de evaluar; además, dependerá de los objetivos que se persigan, el colectivo al que se vaya a aplicar, las personas que realicen el estudio, etc. Es frecuente, en una misma evaluación de riesgos psicosociales, la utilización de varias técnicas. En muchos casos, la aplicación combinada de métodos cuantitativos (cuya técnica más característica es la encuesta con cuestionario precodificado) y cualitativos se erige como la elección más adecuada.

Así, la realización de grupos de discusión o entrevistas en profundidad (técnicas propias de la metodología cualitativa) permiten definir de una forma bastante depurada las dimensiones y las relaciones más significativas del problema que se va a evaluar, y, por tanto, pueden ser muy útiles tanto en las fases iniciales del proceso como en las fases ulteriores de interpretación de los resultados y acciones concretas que deberán emprenderse (INSHT, 2005).

2.8.2. Análisis de los resultados y elaboración del documento de la evaluación

Esta fase de análisis debe permitir encontrar las causas de la existencia del problema o problemas, es decir, el origen de unas posibles malas condiciones psicosociales de trabajo. En la determinación de estas causas hay que tener en cuenta que un problema concreto puede tener diversos motivos y que hay que tratar de identificar las causas «reales» y no sólo las «aparentes». Si el análisis se queda en la identificación de la causa aparente, se puede descubrir que, tras tomar medidas, el problema de fondo persiste, y que pese a estas mejoras los trabajadores tienen la sensación de que sus condiciones de trabajo no han cambiado realmente (INSHT, 2005).

Además de detectar las causas reales de los problemas, en esta fase se debe proceder a una valoración de los riesgos, de manera que se pueda concluir sobre la necesidad de evitarlos, controlarlos o reducirlos. Como en el resto de fases de la evaluación, en esta etapa debe combinarse el enfoque cuantitativo (probabilidad, población expuesta, consecuencias sobre la producción o servicio, gravedad de los daños sufridos) con un enfoque cualitativo (expectativas y demandas de los trabajadores); esta combinación garantizará una evaluación correcta del riesgo (INSHT, 2005).

2.8.3. Método de evaluación de riesgos psicosociales F-PSICO

El método FPSICO que se presenta ha sido editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), con la denominación de F-Psico. Método de Evaluación Factores Psicosociales. Se trata de la versión revisada y actualizada del Método de Evaluación de Factores Psicosociales del INSHT. Transcurridos los años desde la primera versión, procedió a una puesta al día que tiene en consideración nuevas exigencias del trabajo y, por ello, nuevos factores de riesgo. El F-Psico está diseñado para ser administrado de manera informatizada, pudiendo también ser aplicado en papel (INSHT, 2005).

El método F-Psico consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Ofrece información sobre 9 factores:

- Tiempo de trabajo (TT)
- Autonomía (AU)
- Carga de trabajo (CT)
- Demandas psicológicas (DP)
- Variedad/contenido (VC)
- Participación/Supervisión (PS)
- Interés por el trabajador/Compensación (ITC)
- Desempeño de rol (DR)
- Relaciones y apoyo social (RAS)

2.8.4. Aplicación del método F-PSICO

La finalidad principal del método es facilitar una herramienta para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial. Por tanto, su objetivo es aportar información que permita el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma.

La evaluación de los riesgos psicosociales tiene por objeto analizar y evaluar los factores de riesgo psicosocial y elaborar un programa de intervención que permita gestionar los riesgos identificados a fin de minimizarlos o eliminarlos y de esta forma garantizar el bienestar y la salud psicosocial de los trabajadores.

1. En primer lugar se realizara una entrevista con la dirección de la empresa, para recopilar información sobre aspectos generales relativos a la tarea, aspectos organizativos o del entorno que deberán ser tenidos en cuenta antes de definir las unidades de análisis y de interpretar los resultados (ficha de identificación de condiciones previas). En esta misma fase se determinarán las unidades de análisis, es decir, los grupos de trabajadores con exigencias similares en la realización de las tareas y un contexto organizativo parecido (por ejemplo, departamentos, áreas, centros), en definitiva, que interactúan en un espacio y un tiempo determinado.

2. En segundo lugar los trabajadores deberán cumplimentar los cuestionarios, accediendo a un formulario online facilitado por Grupo OTP. Su cumplimentación se realizará en un espacio habilitado en el propio centro de trabajo (10-15 min.), de manera que se pueda garantizar la intimidad y la total confidencialidad de los datos.

El tratamiento de los datos se realizara de forma grupal, por unidades de análisis, y nunca de manera individual. La cumplimentación del cuestionario es VOLUNTARIA, pero sin esta colaboración y sinceridad, el estudio no tendrá la utilidad que se requiere.

3. En tercer lugar, y una vez elaborado el informe de evaluación de riesgos psicosociales, se presentará a la empresa y a los representantes de los trabajadores, tanto los resultados como las acciones de mejora propuestas y se llevará a cabo un seguimiento de

la implantación de dichas propuestas de mejora.

2.8.5. Análisis de datos del Método F-PSICO

Informatización de datos en aplicación informática y análisis datos e interpretación de los resultados.

Para la interpretación de los mismos, la metodología ofrece los resultados en dos formatos; por un lado se ofrecen las medias del colectivo analizado para cada uno de los factores (perfil valorativo), y por otro, se ofrece el porcentaje de contestación de cada opción de respuesta de cada pregunta (informe) por parte del colectivo analizado.

2.8.6. Perfil valorativo del Método FPSICO

Con el fin de interpretar las puntuaciones obtenidas se muestra la baremación que transforma las puntuaciones directas en percentiles, lo que permite identificar los distintos niveles de riesgo. Éstos se sitúan en cuatro niveles:

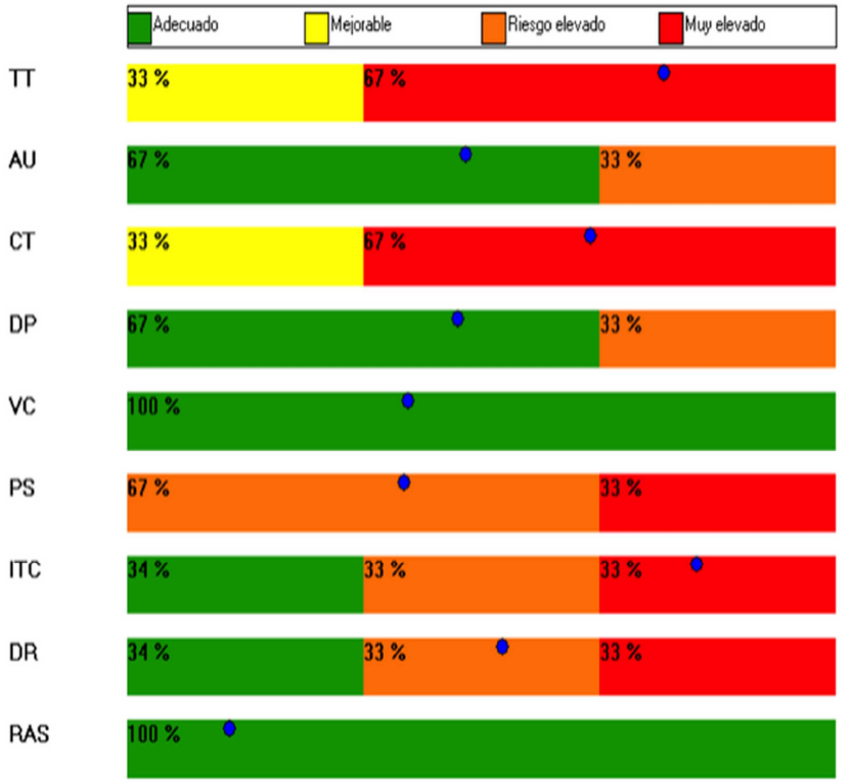
2.8.7. Informe del Método F-PSICO

El informe ofrece los datos detallados que ofrecen información sobre cómo se posicionan los trabajadores de la muestra ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, lo cual permite obtener datos acerca de aspectos relativos a cada factor.

Como información complementaria se incluye el rango de puntuación de cada factor.

GRÁFICO N°. 7

INFORME DEL MÉTODO F-PSICO



Fuente: (INSHT, 2005)
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Lugar de la investigación

La presente investigación se desarrolló en las instalaciones de la empresa CISEPRO SEGURIDAD Cía. Ltda., ubicada en la Av. Alejandro Castro Benites junto al bosque sector 5 de la ciudad de Machala, Provincia de El Oro con coordenadas:

Latitud: 3°16'38.0"
Longitud: 79°57'03.1"

GRÁFICO N°. 8
MAPA DE LA UBICACIÓN DE LA EMPRESA CISEPRO SEGURIDAD CÍA. LTDA., UBICADA EN LA CIUDAD DE MACHALA, PROVINCIA DE EL ORO

Fuente: Google Map, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

3.2. Tipo de investigación

3.2.1. Cuantitativa

La investigación fue de carácter no experimental de tipo cuantitativo, ya que tiene como fin recolectar información del personal de CISEPRO SEGURIDAD Cía. Ltda., y los resultados obtenidos serán sometidos a un análisis estadístico.

3.2.2. Cualitativa

Los resultados estadísticos pasaran a la criticidad e interpretación con el soporte del marco teórico.

3.3. Universo y muestra

La muestra estuvo conformada por 37 vigilantes (trabajadores) de CISEPRO SEGURIDAD Cía. Ltda., específicamente del personal que labora en el sector bancario de la ciudad de Machala en el mes de Junio del año 2015 con un periodo de una hora para aplicar la encuesta. Para llevar a cabo el procedimiento de evaluación de los Factores Psicosociales se solicitó a la empresa el mayor número de datos disponibles relacionados con la composición demográfica de la empresa y de los puestos, las descripciones vigentes de las funciones, dependencias y tareas.

3.4. Metodología utilizada para la valoración de riesgos psicosociales

Para la realización de esta investigación, se utilizó el método F-PSICO 3.0. Esta es una herramienta de evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial de fácil aplicación y la influencia de las

diferencias individuales en la percepción de una situación como más o menos agresiva fueron determinantes en el momento de decidir que la técnica adecuada era el cuestionario.

En primer lugar se realizó una entrevista con la dirección de la empresa CISEPRO SEGURIDAD Cía. Ltda., para recopilar información sobre aspectos generales relativos a la tarea, aspectos organizativos o del entorno que deberán ser tenidos en cuenta antes de definir las unidades de análisis y de interpretar los resultados (ficha de identificación de condiciones previas). En segundo lugar se procedió a aplicar encuesta a la muestra en estudio en las instalaciones de la empresa CISEPRO SEGURIDAD Cía. Ltda., Su cumplimentación se realizó en un periodo de una hora garantizando la intimidad y la total confidencialidad de los datos. El cuestionario basado en el método F-PSICO 3.0 consta de 86 ítems agrupados en 9 factores diferenciados, a saber: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido del trabajo, participación/supervisión, interés por el trabajador/compensación, desempeño de rol, y relaciones y apoyo social. Esta técnica permite la aplicación colectiva con un coste de tiempo reducido, facilita el anonimato y posibilita el tratamiento estadístico de los datos para la comparación de diversos colectivos. El presente método estudia los siguientes factores:

CUADRO N°. 3

FACTORES DEL MÉTODO F-PSICO 3.0.

Dimensiones psicosociales	Número de preguntas (ítems)
Tiempo de trabajo	4
Autonomía	12
Carga de trabajo	13
Demandas psicológicas	12
Variedad/contenido	7
Participación/Supervisión	11
Interés por el trabajador/Compensación	8
Desempeño de rol	11
Relaciones y apoyo social	8

Fuente: Navarrete, 2105
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

Descripción de los factores del Método F-PSICO 3.0.

Tiempo de trabajo (TT). Hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

Autonomía (AU). Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

Autonomía temporal. Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales.

Carga de trabajo (CT). Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Demandas psicológicas (DP). Hace referencia a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo.

Estas exigencias pueden ser de naturaleza cognitiva o emocional.

Exigencias cognitivas: grado de presión y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas, como por ejemplo, procesamiento de información a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones.

Exigencias emocionales: se producen en situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Por lo general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir sentimientos o emociones, mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, tanto en el trato con pacientes, clientes, alumnos, etc… pero también en el propio entorno de trabajo, hacia los subordinados o superiores. Las exigencias emocionales también pueden derivarse del grado de implicación en situaciones emocionales derivadas de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo.

Variedad/Contenido del trabajo (VC). Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas. Este factor se evalúa mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

Participación / supervisión (PS). Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo: el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la

supervisión de sus quehaceres.

Así, la “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización. La “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

Interés por el trabajador / compensación (ITC). Grado en que la empresa muestra preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador, como por ejemplo, preocupación por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como por la percepción de seguridad por el empleo como por la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Desempeño de rol (DR). Considera los problemas que pueden derivarse de la falta de definición de los cometidos de cada puesto. Comprende dos aspectos fundamentales:

Claridad de rol: tiene que ver con la correcta definición de las funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).

Conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

Relaciones y apoyo social (RAS). Se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se

establecen entre las personas en el entorno laboral. El apoyo social hace referencia al apoyo bien instrumental bien a la ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,…) para poder realizar adecuadamente el trabajo, así como por la calidad de tales relaciones. Esta dimensión contempla asimismo posibles situaciones de conflicto, de distinta naturaleza e intensidad, y que pueden ser derivadas de las relaciones interpersonales, como distintas formas de violencia, conflictos personales, ante las cuales las organizaciones pueden o no haber adoptado protocolos de actuación.

En tercer lugar, los resultados fueron tabulados, procesados y analizados para proceder a elaborar el informe que se presentó a la empresa CISEPRO SEGURIDAD Cía. Ltda.

3.5. Recursos empleados

3.5.1. Recursos Humanos

- Investigador
- Vigilantes (trabajadores) de la empresa CISEPRO SEGURIDAD Cía. Ltda., que laboran en el sector bancario de la ciudad de Machala.
- Tutor

3.5.2. Recursos Físicos

Para llevar a cabo la evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial se utilizaron los siguientes materiales:

- Computador portátil
- Encuestas
- Proyector

CAPITULO IV

RESULTADOS

Los resultados obtenidos aplicando el método F-PSICO 3.0 fueron divididos en:

- 9 factores diferenciados: tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido del trabajo, participación/supervisión, interés por el trabajador/compensación, desempeño de rol, y relaciones y apoyo social.

4.1. Factor n°1 (tiempo de trabajo)

A continuación en la tabla 4 se presentan los datos estadísticos obtenidos para el factor N°1 que es conformado por 4 ítems.

CUADRO N°. 4
DATOS ESTADÍSTICOS OBTENIDOS PARA EL FACTOR N°1 (TIEMPO DE TRABAJO)

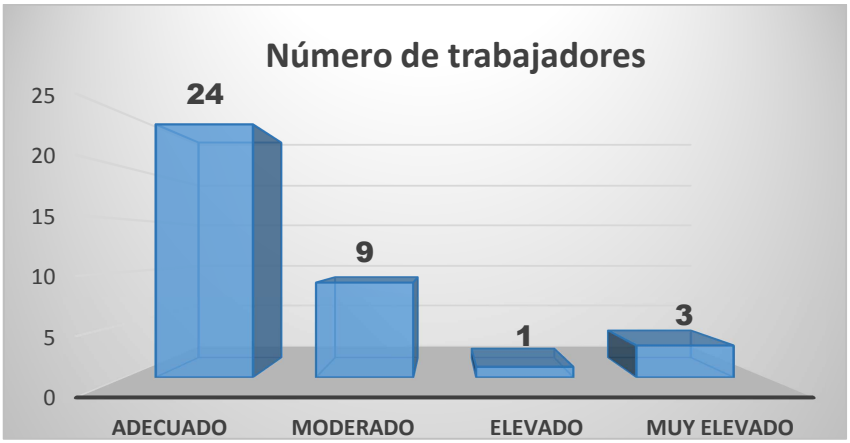
RANGO	MEDIA	DESVIACIÓN TÍPICA	MEDIANA
0-37	15,46	8,96	17,00

Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

Por su parte en la figura 9 se presenta el resultado de la contestación de cada opción de respuesta de cada pregunta por parte del colectivo analizado.

GRÁFICO N°. 9

NÚMERO DE TRABAJADORES EN CADA NIVEL DE RIESGO PARA EL FACTOR N°1.

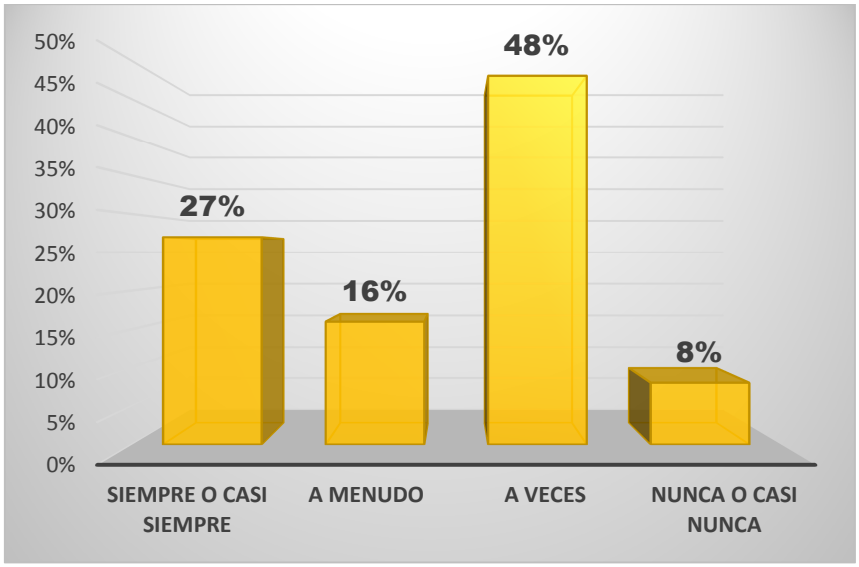


Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems cuyos resultados se detallan a continuación en la figura 10, 11, 12 y 13.

GRÁFICO N°. 10

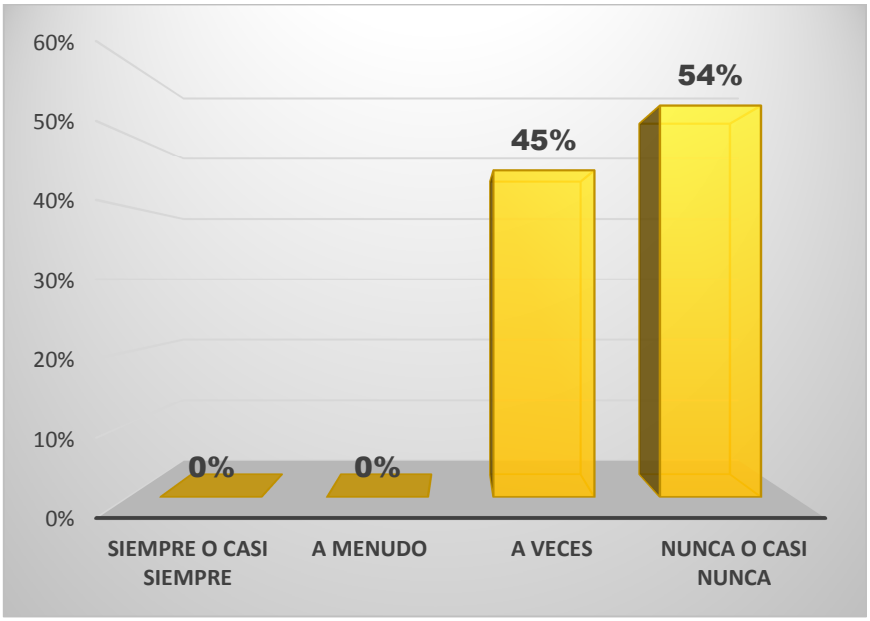
ÍTEM 1: PORCENTAJE DE VIGILANTES QUE TRABAJAN EN SÁBADOS.



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 11

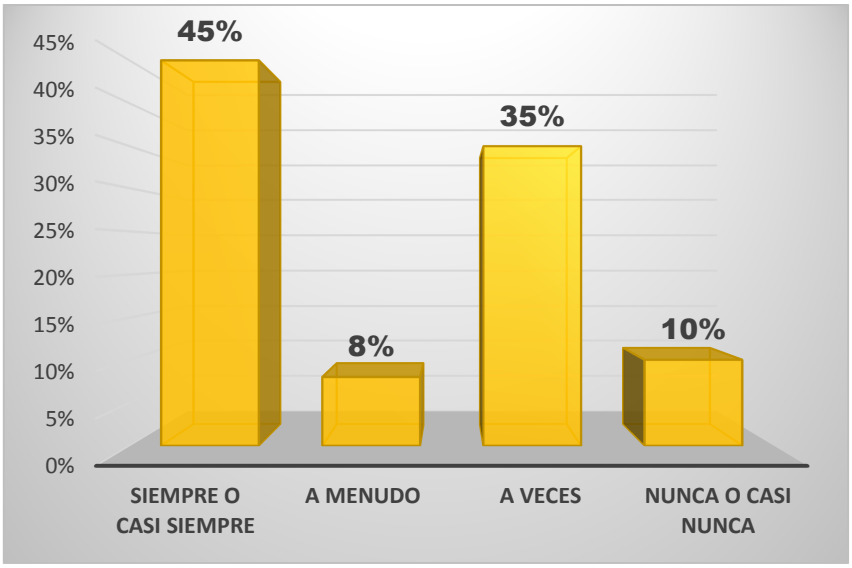
ÍTEM 2: PORCENTAJE DE VIGILANTES QUE TRABAJAN EN DOMINGOS Y FERIADOS



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 12

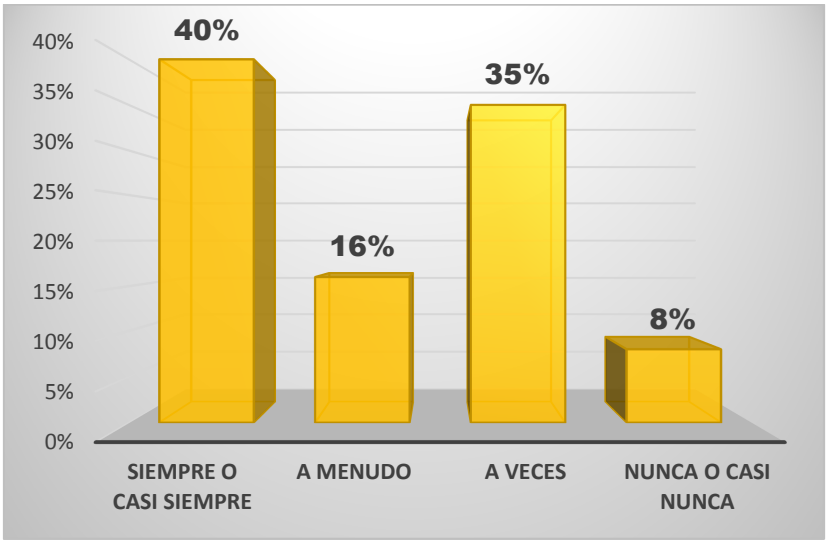
ÍTEM 5: PORCENTAJE DE TIEMPO DE DESCANSO SEMANAL DE LOS VIGILANTES DE LA EMPRESA CISEPRO CÍA. LTDA.



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 13

ÍTEM 6: PORCENTAJE COMPATIBILIDAD VIDA LABORAL-VIDA SOCIAL DE LOS VIGILANTES DE LA EMPRESA CISEPRO CÍA. LTDA.



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

4.2. Factor n°2 (autonomía)

En lo referente al factor N°2 conformado por 12 ítems, en la tabla 5 se presentan los resultados obtenidos de los datos estadísticos.

CUADRO N°. 5

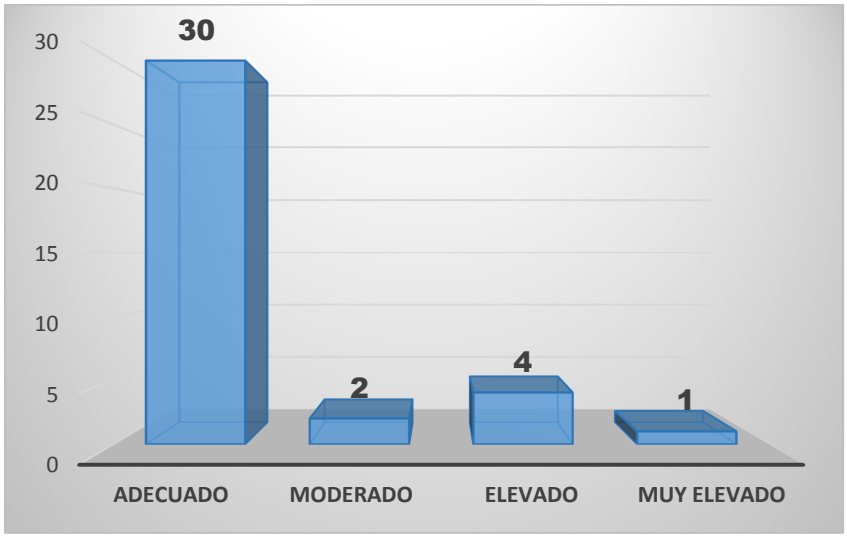
DATOS ESTADÍSTICOS OBTENIDOS PARA EL FACTOR N°2 (AUTONOMÍA)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	41,19	26,05	35,00

Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

En la figura 14 se observa que de los 37 trabajadores encuestados, 30 se encuentran en un nivel de riesgo adecuado y solo 1 en el nivel de riesgo muy elevado para el factor N°2.

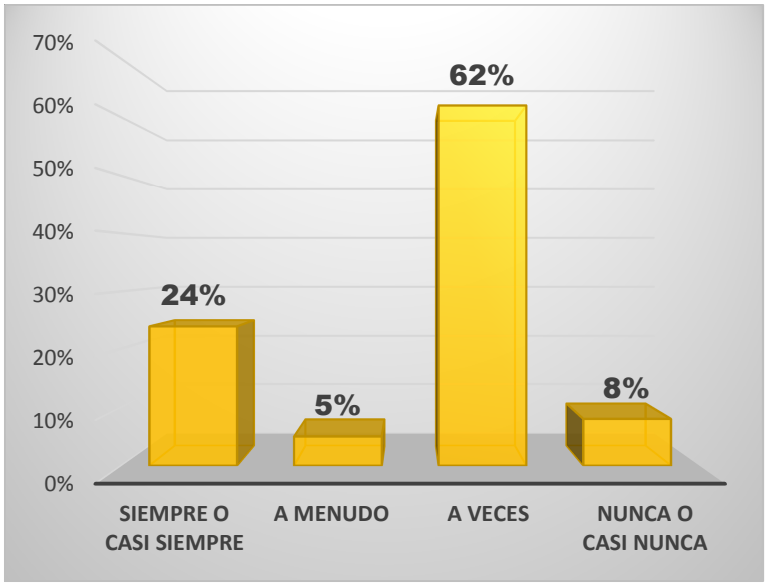
GRÁFICO N°. 14
NÚMERO DE TRABAJADORES EN CADA NIVEL DE RIESGO PARA EL FACTOR N°2.



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

La evaluación de autonomía en el trabajo se hace a partir de los siguientes 12 ítems cuyos resultados se detallan a continuación de la figura 15 a la 26.

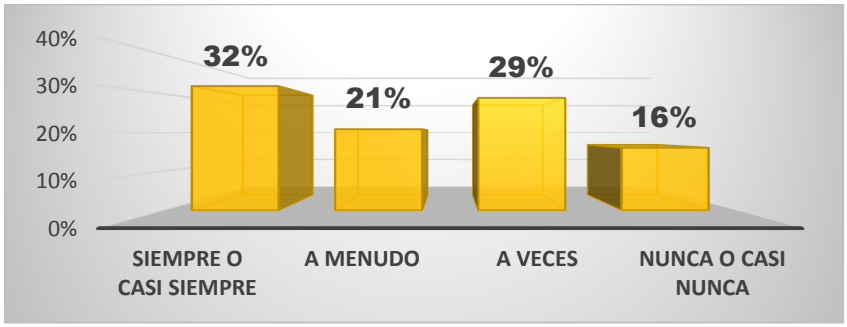
GRÁFICO N°. 15
ÍTEM 3: POSIBILIDAD DE ATENDER ASUNTOS PERSONALES.



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 16

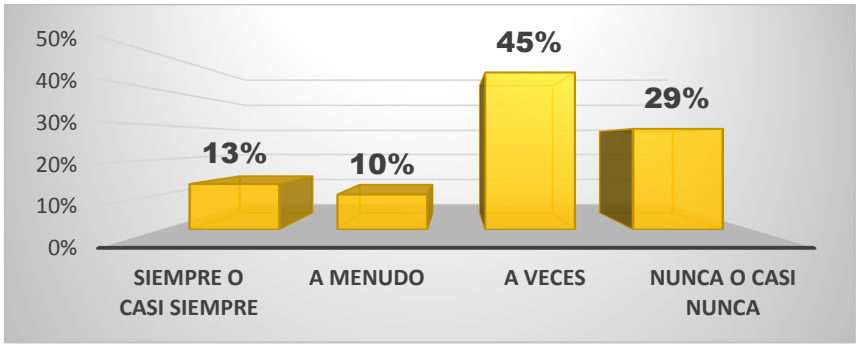
ÍTEM 7: DISTRIBUCIÓN DE PAUSAS REGLAMENTARIAS



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 17

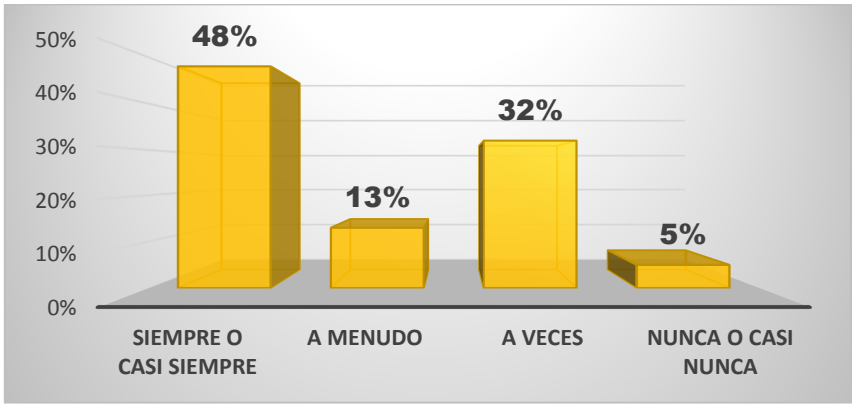
ÍTEM 8: ADOPCIÓN DE PAUSAS NO REGLAMENTARIAS



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 18

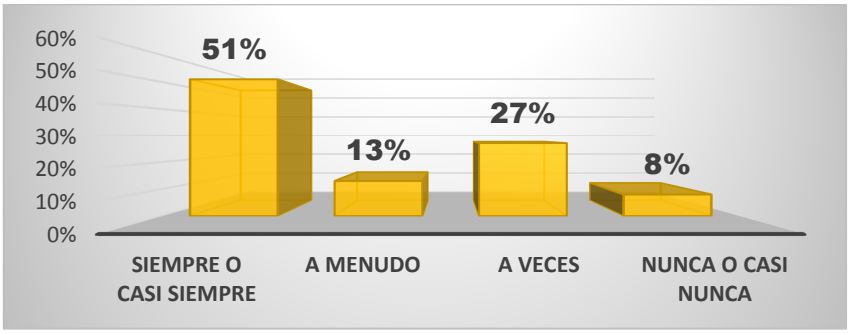
ÍTEM 9: DETERMINACIÓN DEL RITMO



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 19

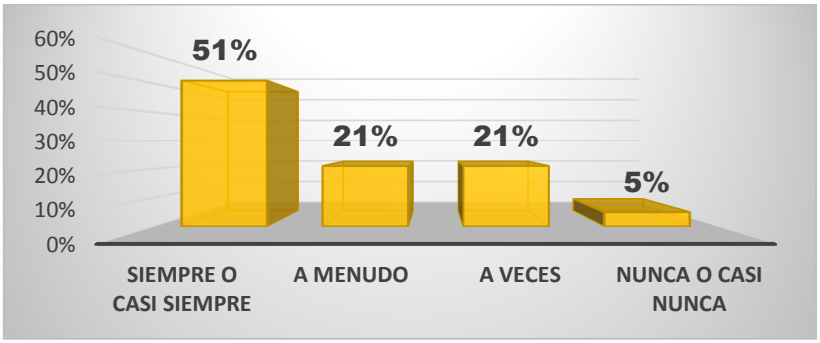
ÍTEM 10 A: ACTIVIDADES Y TAREAS



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 20

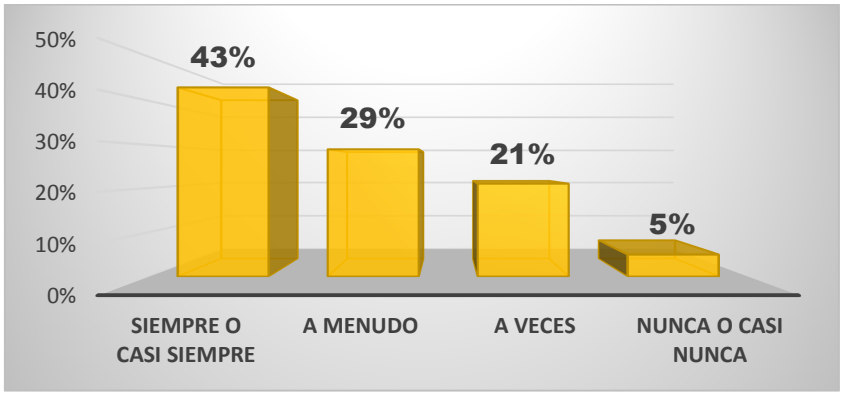
ÍTEM 10 B: DISTRIBUCIÓN DE TAREAS



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 21

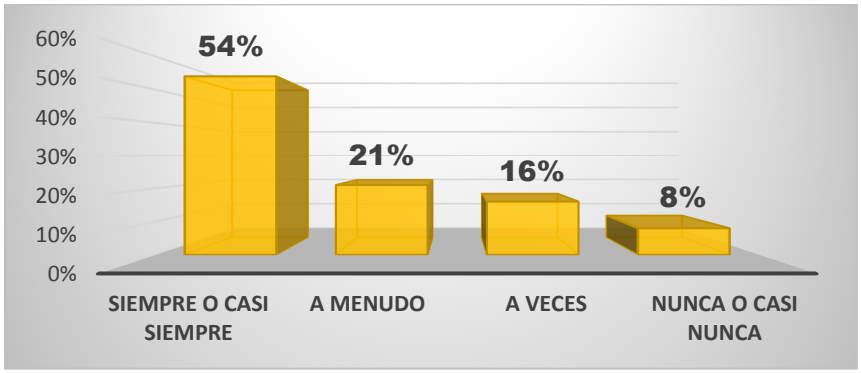
ÍTEM 10 C: DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO DE TRABAJO



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 22

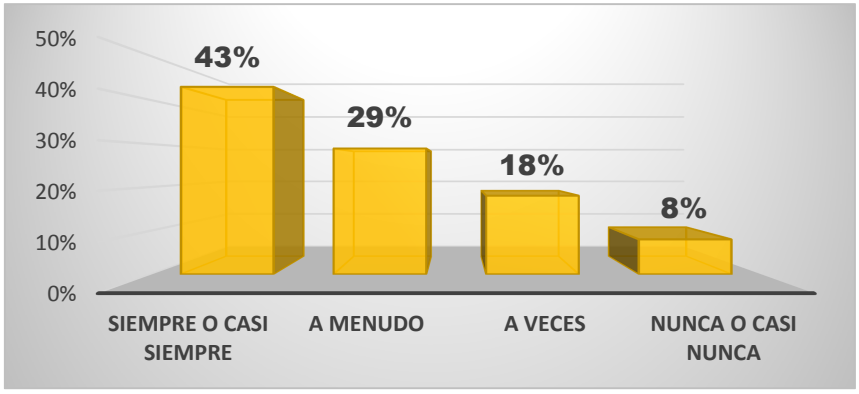
ÍTEM 10 D: MÉTODOS, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 23

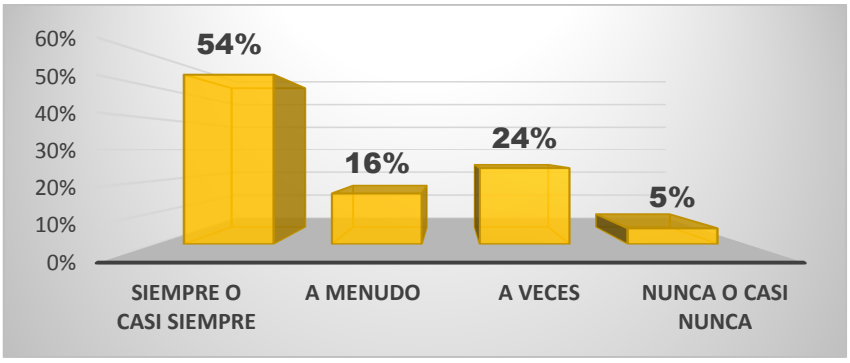
ÍTEM 10 E: CANTIDAD DE TRABAJO



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 24

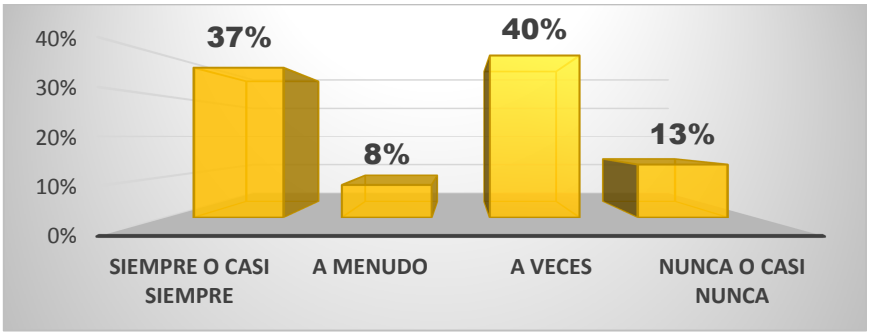
ÍTEM 10 F: CALIDAD DEL TRABAJO



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 25

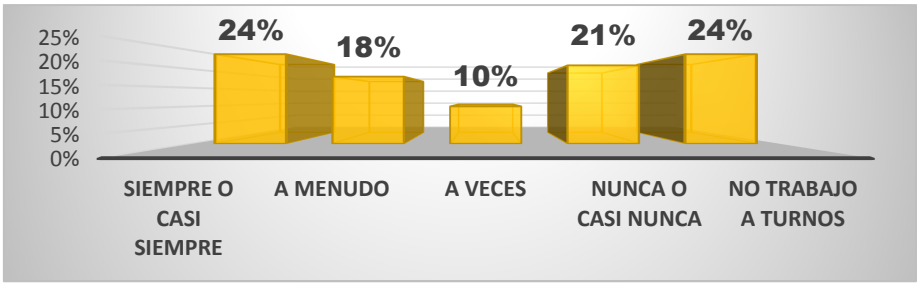
ÍTEM 10 G: RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 26

ÍTEM 10 H: DISTRIBUCIÓN DE TURNOS



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

4.3. Factor n°3 (carga de trabajo)

A continuación en la tabla 5 se presentan los datos estadísticos obtenidos para el factor N°3 el cual está conformado por 13 ítems.

CUADRO N°. 6

DATOS ESTADÍSTICOS OBTENIDOS PARA EL FACTOR N°3 (CARGA DE TRABAJO).

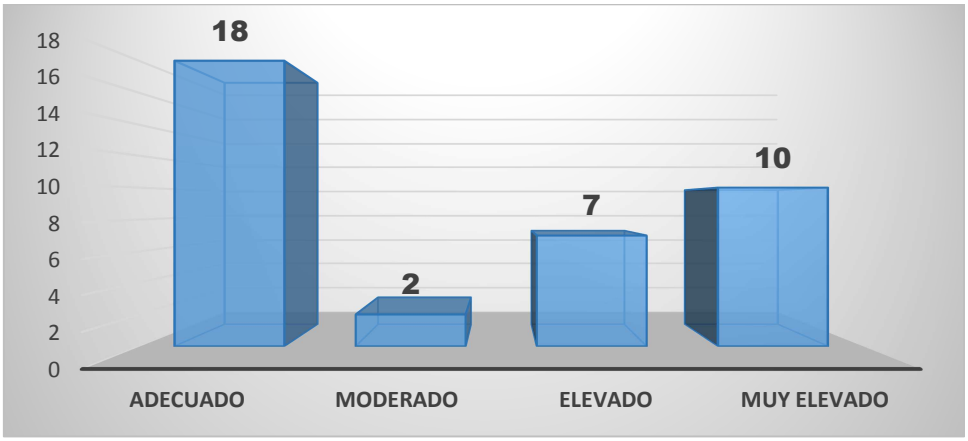
RANGO	MEDIA	DESVIACIÓN TÍPICA	MEDIANA
0-106	46,59	18,35	48,00

Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

Por su parte en la figura 27 se presenta el resultado de la contestación de cada opción de respuesta por parte del colectivo analizado donde se puede observar que un gran número de vigilantes (trabajadores) encuestados se encuentran en un nivel de riesgo muy elevado.

GRÁFICO N°. 27

NÚMERO DE TRABAJADORES EN CADA NIVEL DE RIESGO PARA EL FACTOR N°3

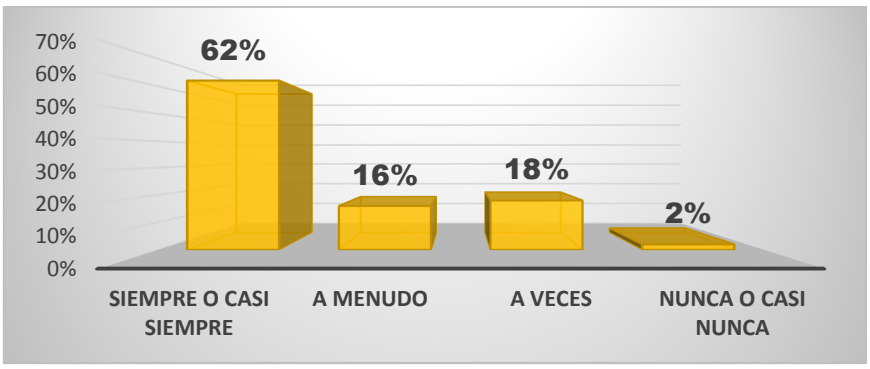


Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

Este factor N°3 valora la carga de trabajo a partir de los siguientes ítems cuyos resultados se reflejan a continuación de la figura 28 a la 40.

GRÁFICO N°. 28

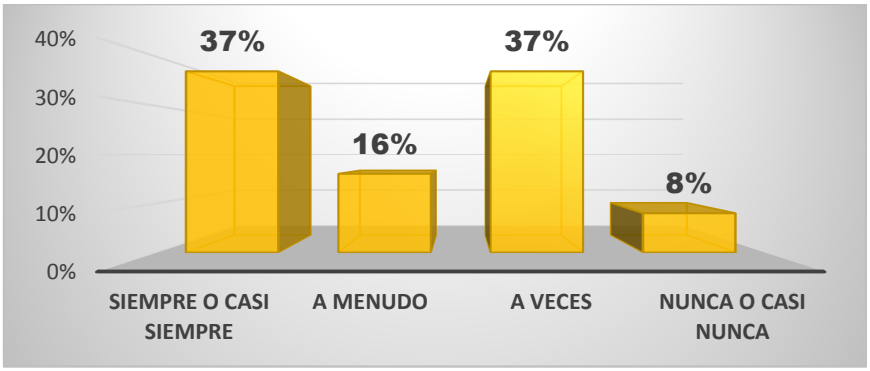
ÍTEM 23: TIEMPO ASIGNADO A LA TAREA



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 29

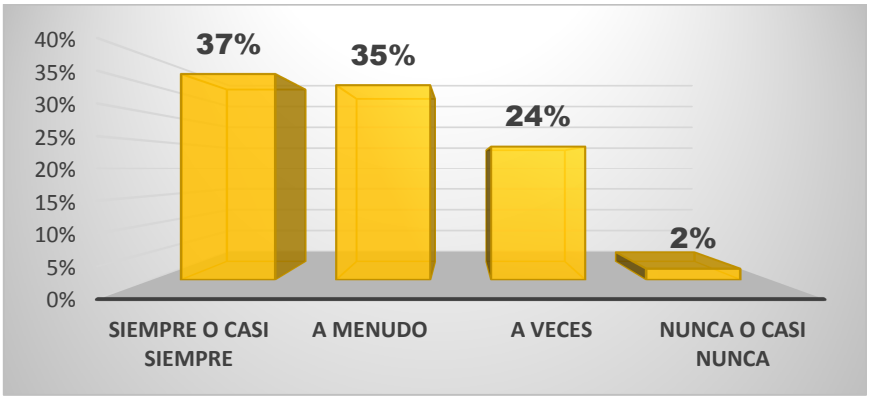
ÍTEM 24: TIEMPO DE TRABAJO CON RAPIDEZ



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 30

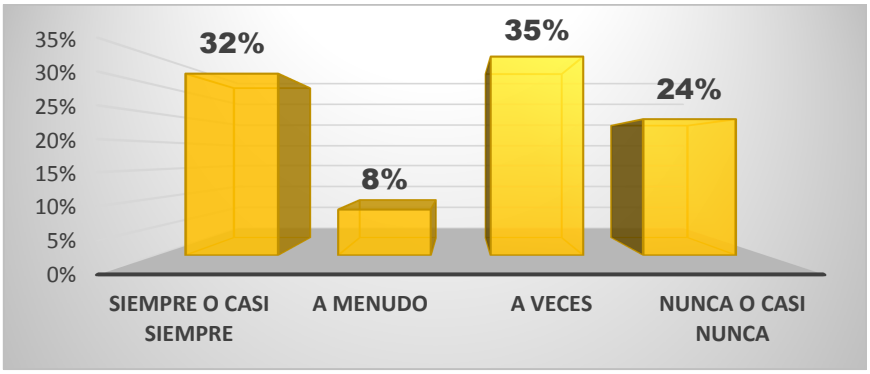
ÍTEM 25: ACELERACIÓN DEL RITMO DE TRABAJO



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 31

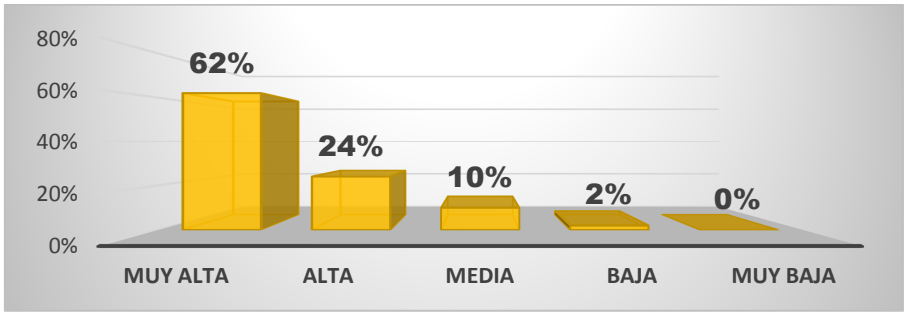
ÍTEM 21: TIEMPO DE ATENCIÓN: SOLO A TÍTULO DESCRIPTIVO



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 32

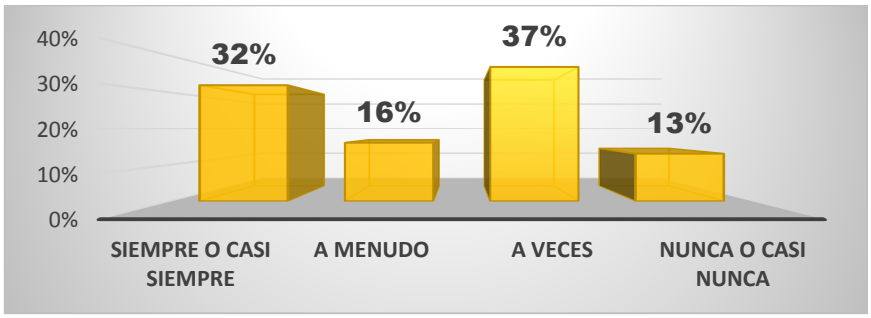
ÍTEM 22: INTENSIDAD DE LA ATENCIÓN: SOLO A TÍTULO DESCRIPTIVO



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 33.

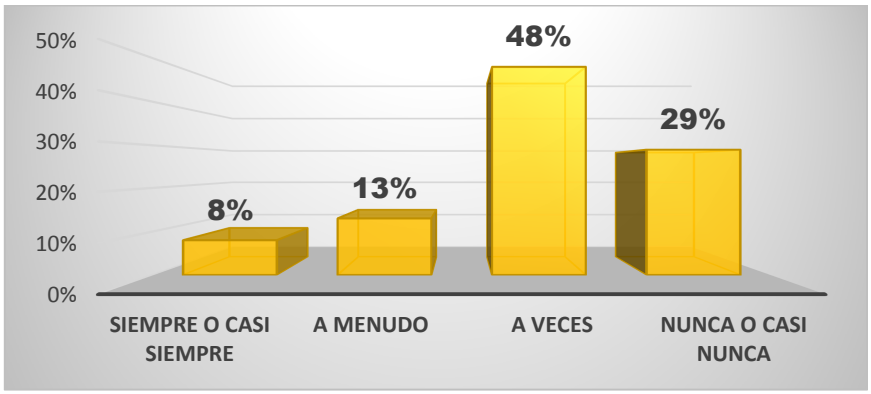
ÍTEM 27: ATENCIÓN MÚLTIPLES TAREAS



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 34

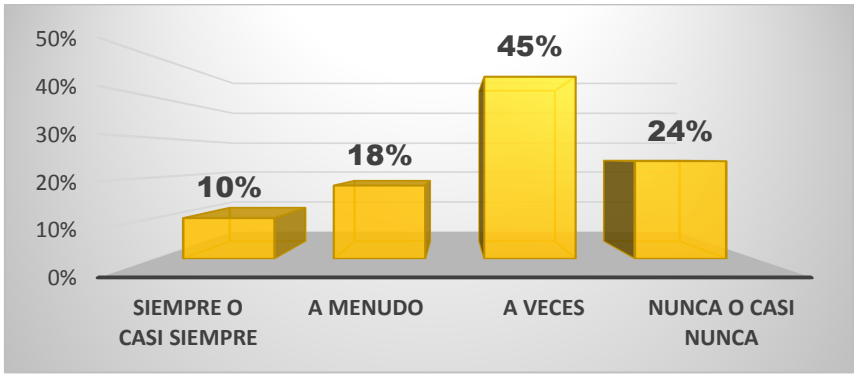
ÍTEM 30: INTERRUPCIONES EN LA TAREA



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 35

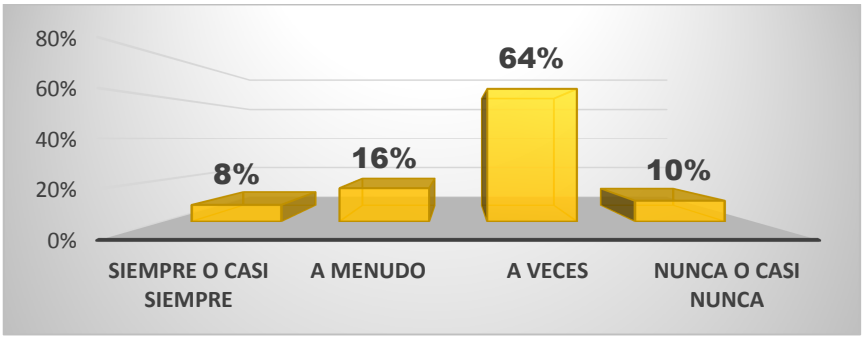
ÍTEM 31: EFECTO DE LAS INTERRUPCIONES



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 36

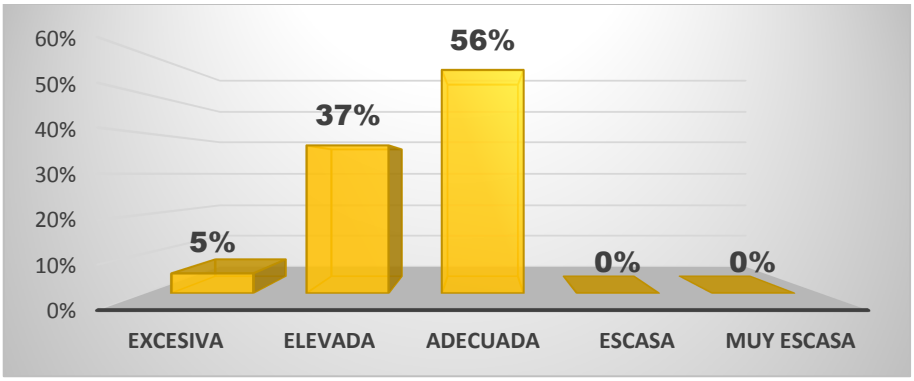
ÍTEM 32: PREVISIBILIDAD DE LAS TAREAS



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 37

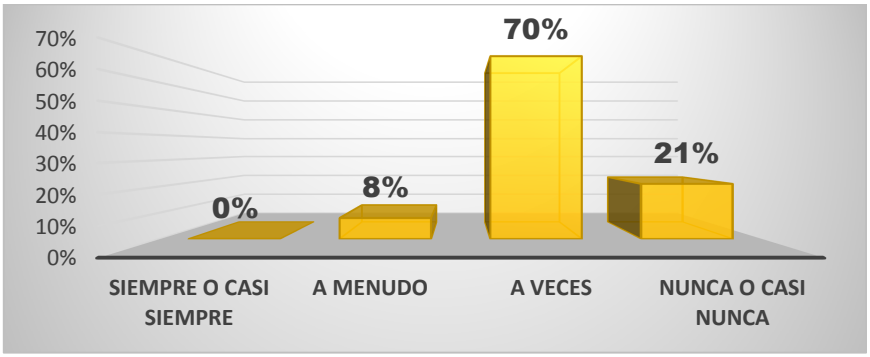
ÍTEM 26: CANTIDAD DE TRABAJO



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 38

ÍTEM 28: DIFICULTAD DEL TRABAJO

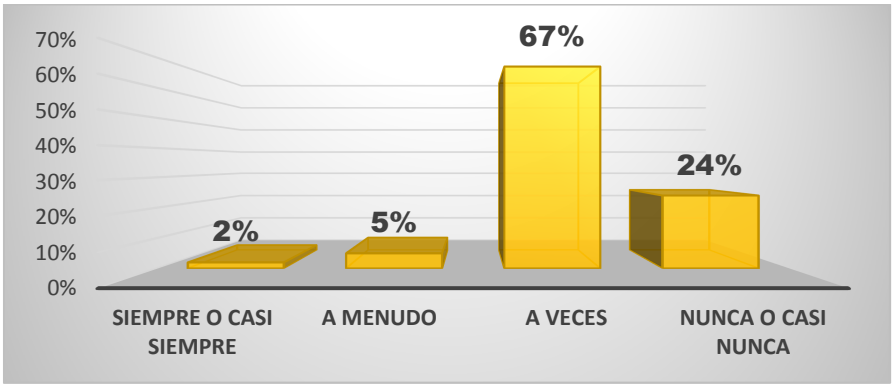


Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

.

GRÁFICO N°. 39

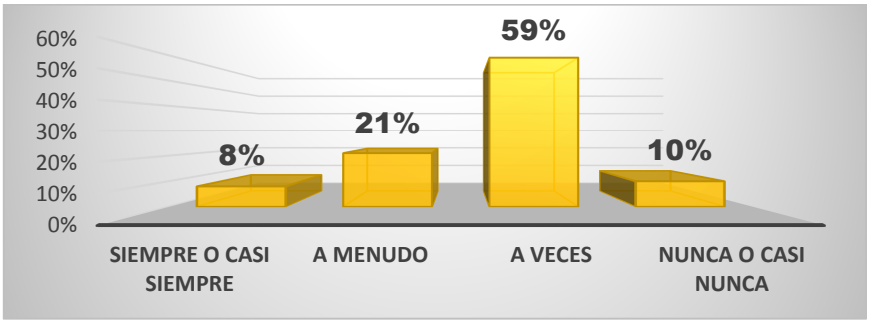
ÍTEM 29: NECESIDAD DE AYUDA



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 40

ÍTEM 4: TRABAJO FUERA DEL HORARIO HABITUAL



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

4.4. Factor n°4 (demandas psicológicas)

En lo referente al factor N°4 conformado por 12 ítems, en la tabla 6 se presentan los resultados de los datos estadísticos obtenidos.

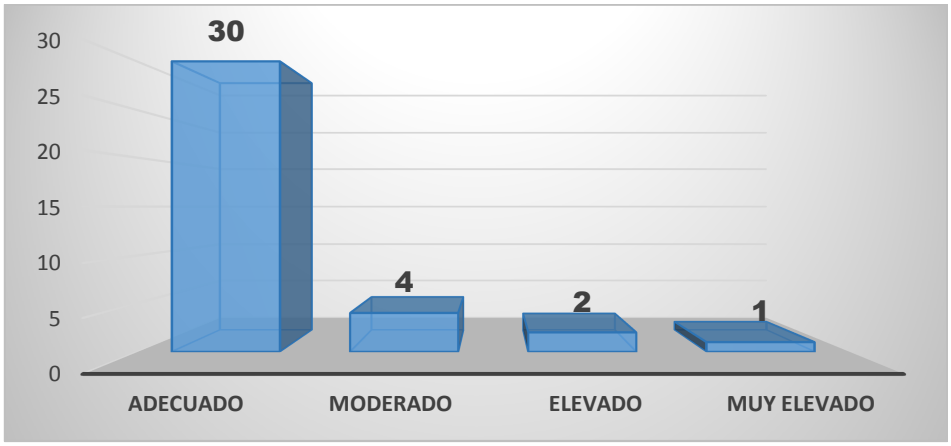
CUADRO N°. 7
DATOS ESTADÍSTICOS OBTENIDOS PARA EL FACTOR N°4 (DEMANDAS PSICOLÓGICAS)

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	45,86	14,09	45,00

Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

En la figura 41 se observa que de los 37 trabajadores encuestados, 30 se encuentran en un nivel de riesgo adecuado, 4 en un nivel de riego moderado, 2 en un nivel de riesgo elevado y solo 1 en el nivel de riesgo muy elevado para el factor N°4.

GRÁFICO N°. 41
NÚMERO DE TRABAJADORES EN CADA NIVEL DE RIESGO PARA EL FACTOR N°4.

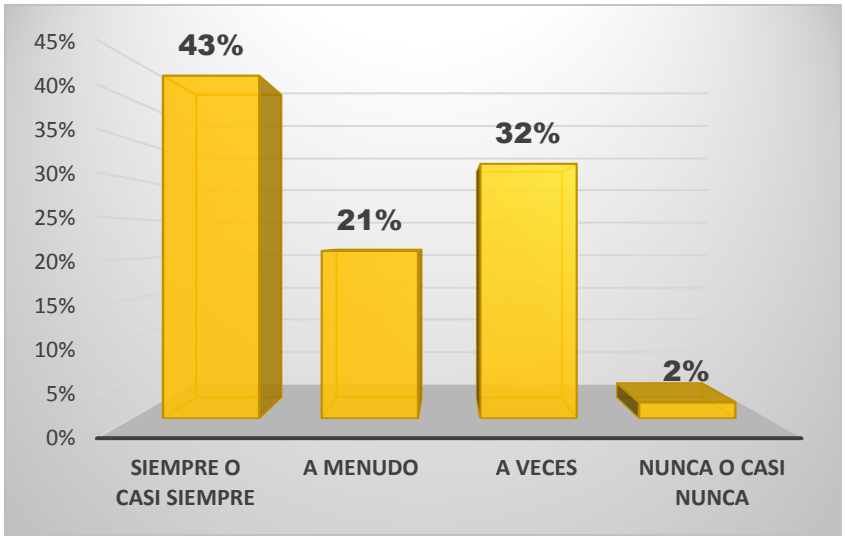


Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

Para evaluar las exigencias psicologicas de los trabajadores se efectuaron 12 preguntas cuyos resultados se reflejan desde la figuras 42 a la 53.

GRÁFICO N°. 42

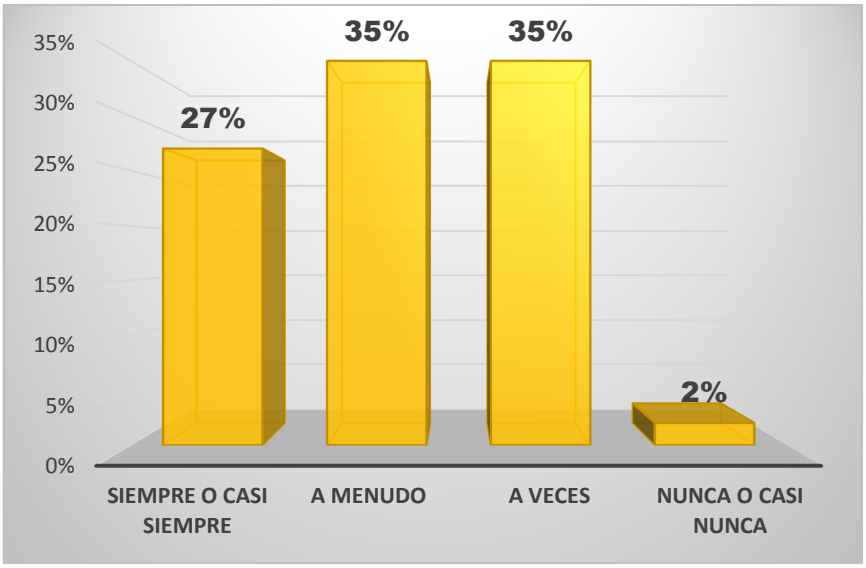
ÍTEM 33A: REQUERIMIENTOS DE APRENDIZAJES



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 43

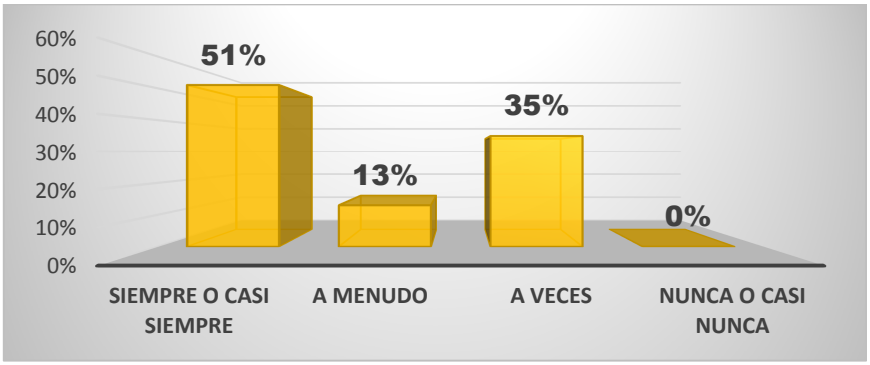
ÍTEM 33B: REQUERIMIENTOS DE ADAPTACIÓN



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 44

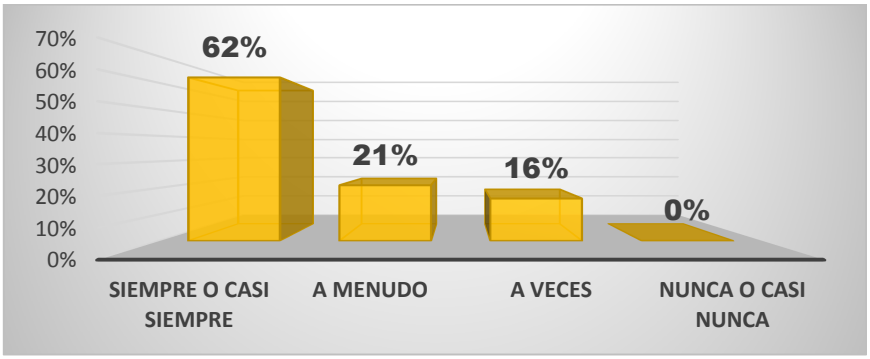
ÍTEM 33C: REQUERIMIENTOS DE INICIATIVAS



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 45

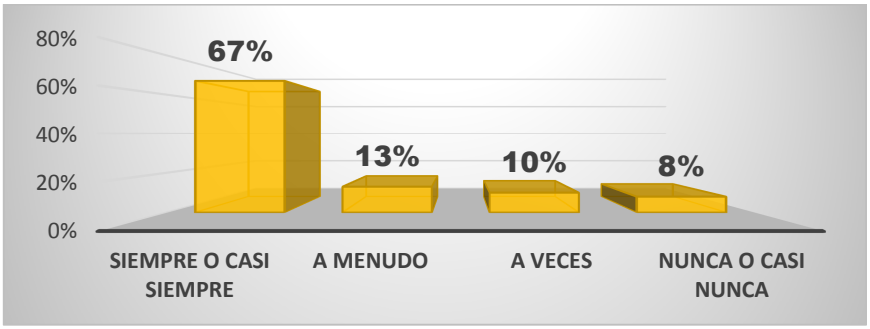
ÍTEM 33D: REQUERIMIENTOS DE MEMORIZACIÓN



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 46

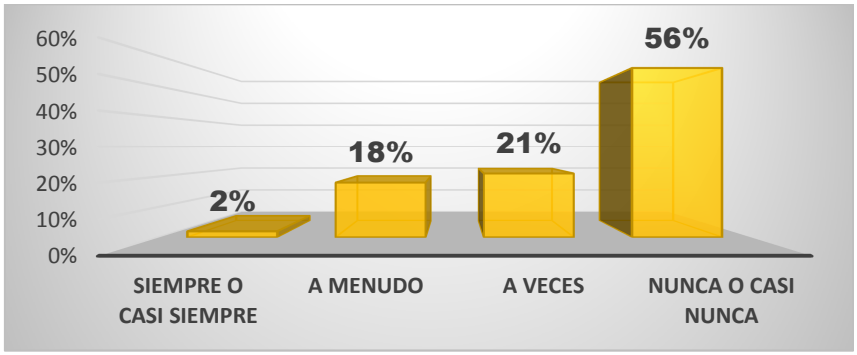
ÍTEM 33E: REQUERIMIENTOS DE CREATIVIDAD



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 47

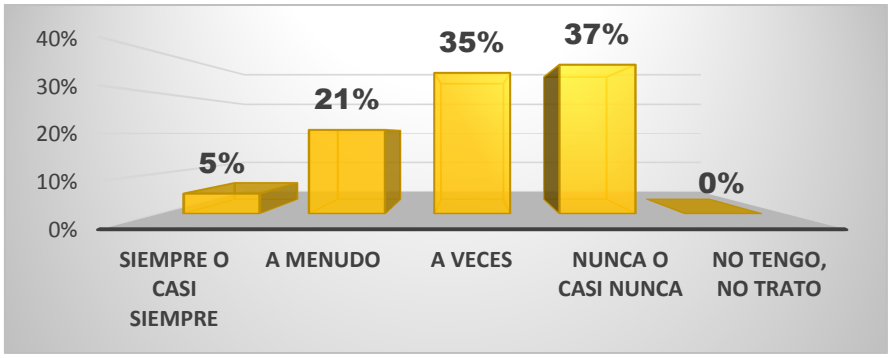
ÍTEM 33F: REQUERIMIENTOS DE TRATO CON PERSONAS



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 48

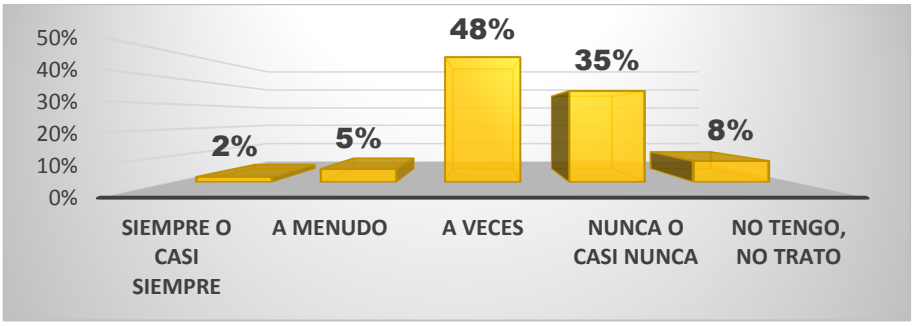
ÍTEM 34A: OCULTACIÓN DE EMOCIONES ANTE SUPERIORES.



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 49

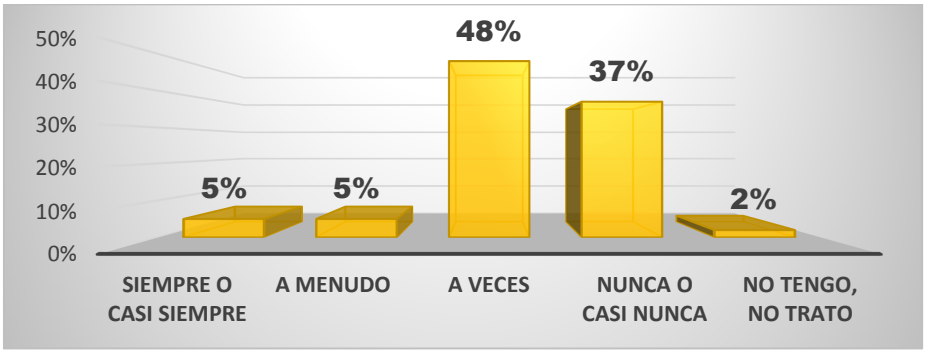
ÍTEM 34B: OCULTACIÓN DE EMOCIONES ANTE SUBORDINADOS



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 50

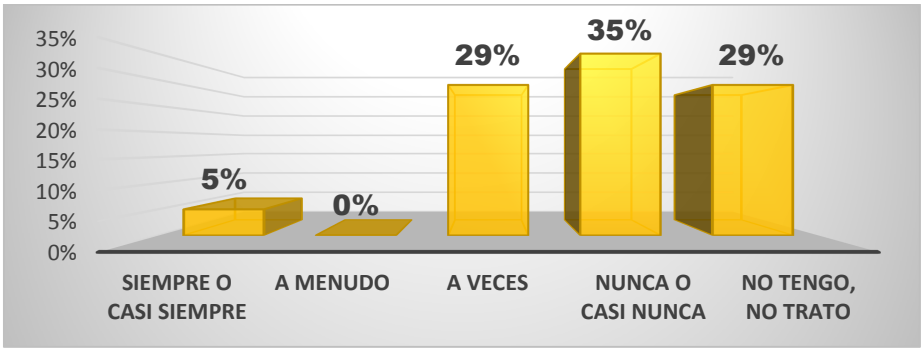
ÍTEM 34C: OCULTACIÓN DE EMOCIONES ANTE COMPAÑEROS



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 51

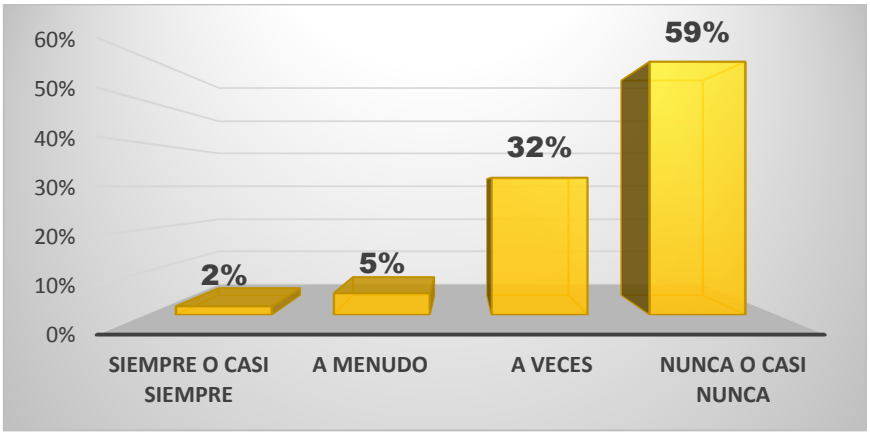
ÍTEM 34D: OCULTACIÓN DE EMOCIONES ANTE CLIENTES



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 52

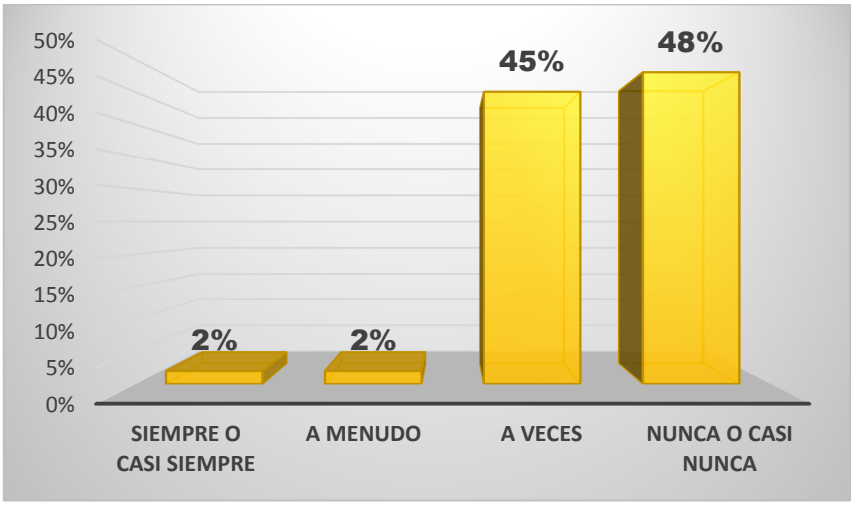
ÍTEM 35: EXPOSICIÓN A SITUACIONES DE IMPACTO EMOCIONAL



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

. GRÁFICO N°. 53

ÍTEM 36: DEMANDAS DE RESPUESTA EMOCIONAL



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

4.5. Factor n°5 (contenido del trabajo)

A continuación en la tabla 8 se presentan los datos estadísticos obtenidos para el factor N°4 el cual está conformado por 7 ítems.

CUADRO N°. 8

DATOS ESTADÍSTICOS OBTENIDOS PARA EL FACTOR N°5 (CONTENIDO DEL TRABAJO)

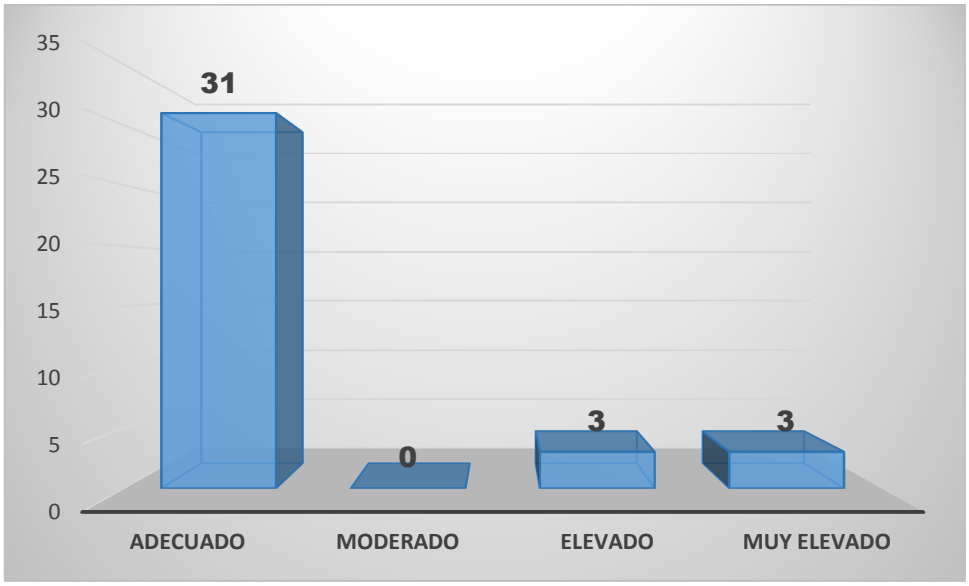
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	19,97	13,84	19,00

Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

Como se puede observar en la figura 54, de los 37 trabajadores encuestados solo 3 presentan un nivel de riesgo elevado y 3 muy elevado lo que demuestra que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo para los vigilantes.

GRÁFICO N°. 54

NÚMERO DE TRABAJADORES EN CADA NIVEL DE RIESGO PARA EL FACTOR N°5

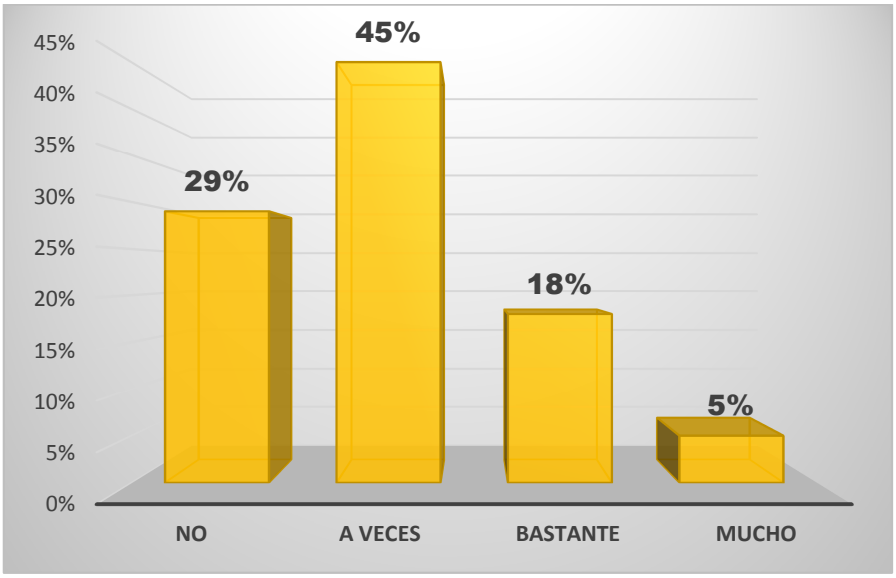


Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

Para evaluar el factor variedad/contenido del trabajo, se realizaron 7 preguntas a los muestra en estudio cuyos resultados se reflejan desde la figuras 55 a la 61.

GRÁFICO N°. 55

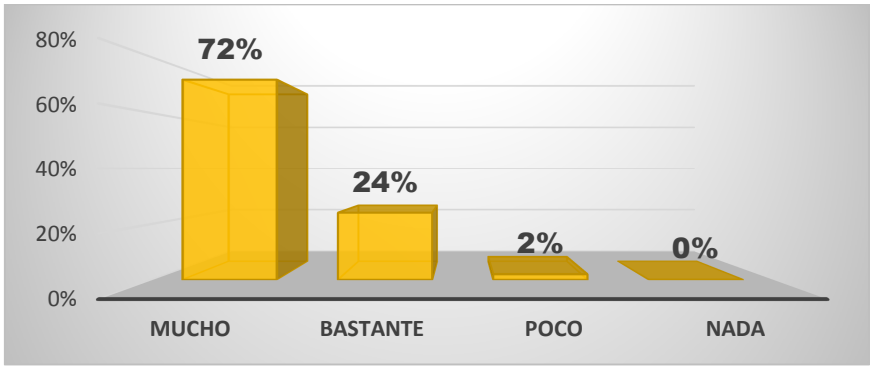
ÍTEM 37: TRABAJO RUTINARIO



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 56

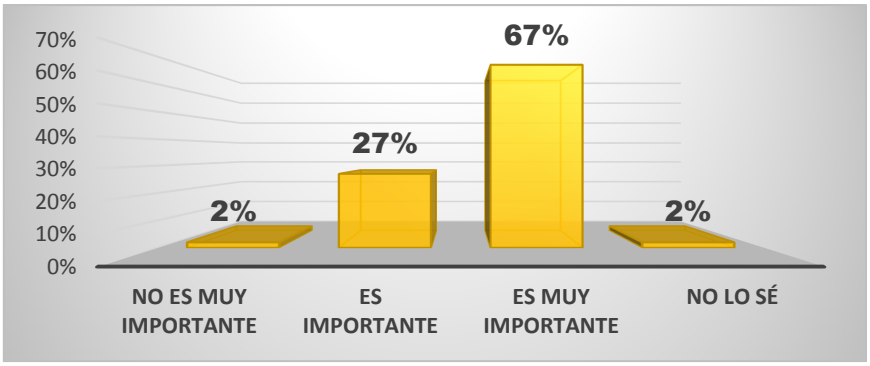
ÍTEM 38: SENTIDO DEL TRABAJO



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 57

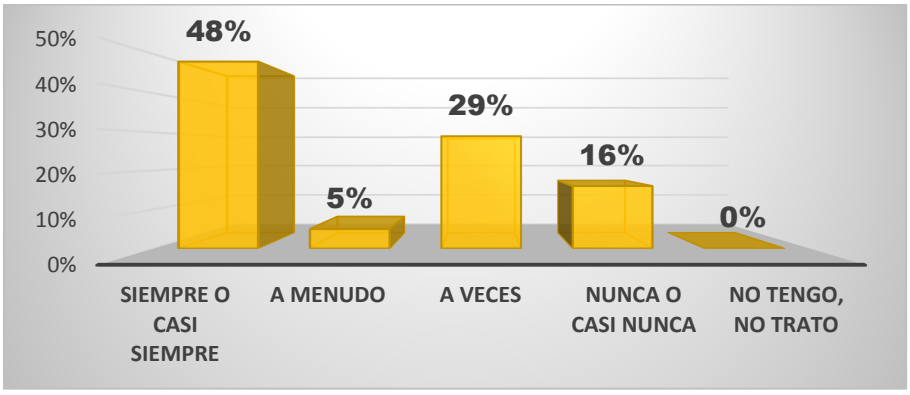
ÍTEM 39: CONTRIBUCIÓN DEL TRABAJO



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 58

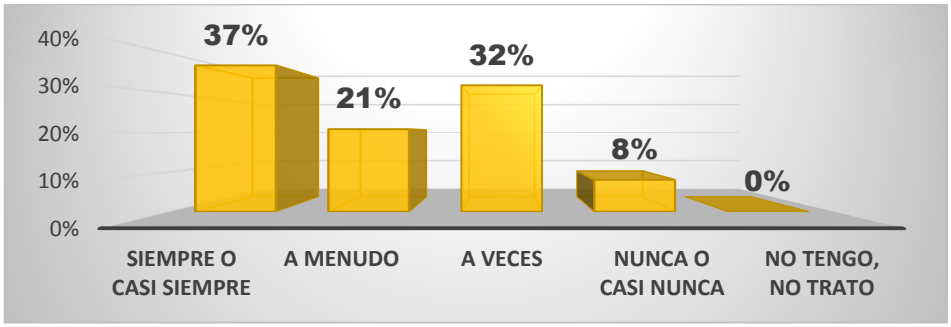
ÍTEM 40 A: RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO POR SUPERIORES



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 59

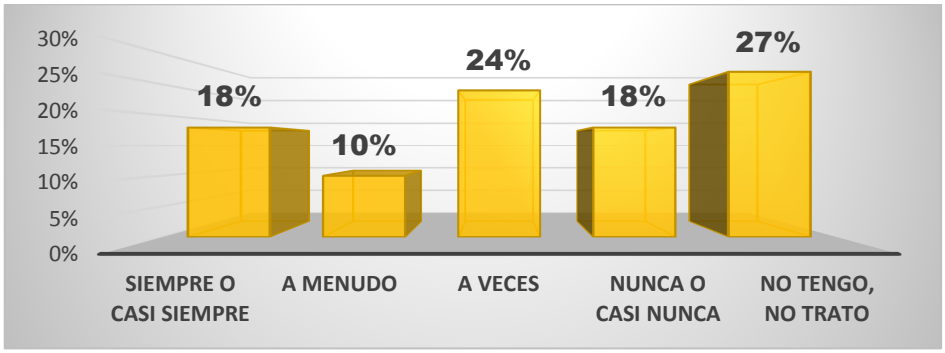
ÍTEM 40 B: RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO POR COMPAÑEROS



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 60

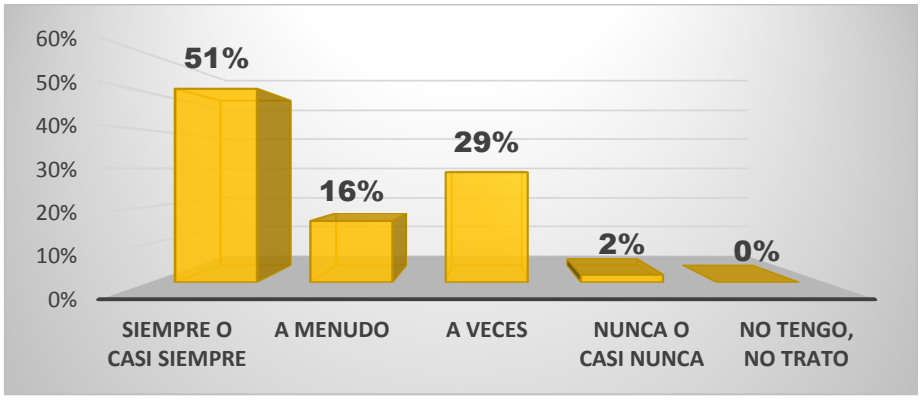
ÍTEM 40 C: RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO POR CLIENTES



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 61

ÍTEM 40 D: RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO POR FAMILIA



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

4.6. Factor n°6 (participación/supervisión)

En lo referente al factor N°6 conformado por 11 ítems, en la tabla 9 se presentan los resultados de los datos estadísticos obtenidos.

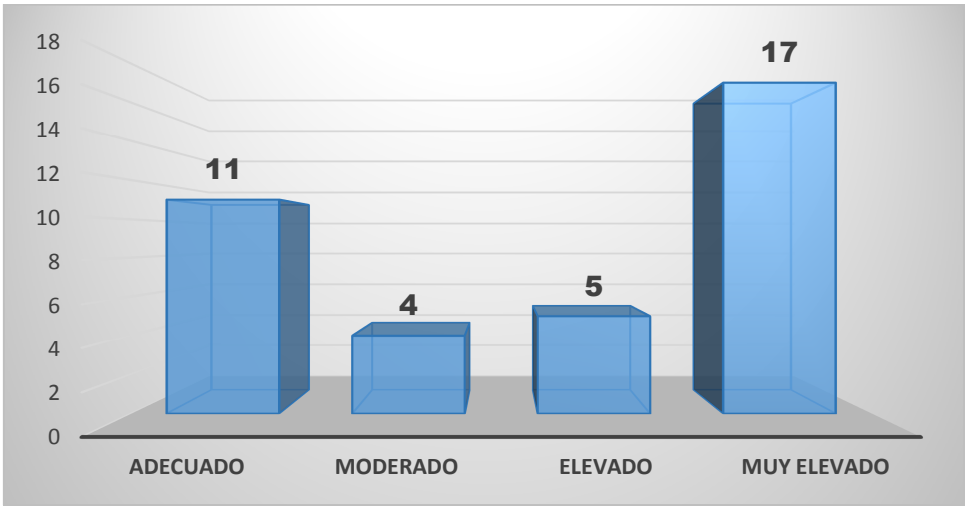
CUADRO N° 9
DATOS ESTADÍSTICOS OBTENIDOS PARA EL FACTOR N°5 (CONTENIDO DEL TRABAJO).

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	35,54	13,96	34,00

Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

En la figura 62 se presenta el resultado de la contestación de cada opción de respuesta de cada pregunta por parte del colectivo analizado observándose que de los trabajadores encuestados un gran número se encuentran en un nivel de riesgo muy elevado.

GRÁFICO N°. 62
NÚMERO DE TRABAJADORES EN CADA NIVEL DE RIESGO PARA EL FACTOR N°6

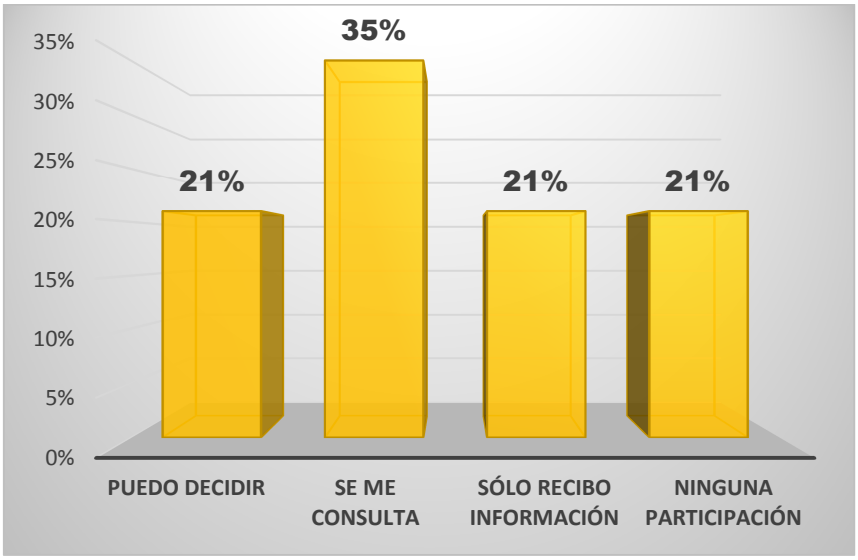


Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

Para evaluar el factor participación/supervisión, se realizaron 11 preguntas a la muestra en estudio cuyos resultados se reflejan desde la figura 63 a la 73.

GRÁFICO N°. 63

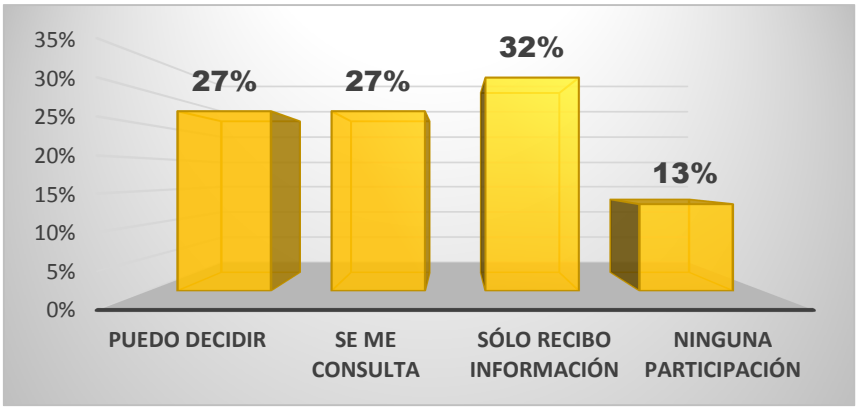
ÍTEM 11 A: PARTICIPACIÓN EN LA INTRODUCCIÓN DE CAMBIOS EN EQUIPOS Y MATERIALES



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 64

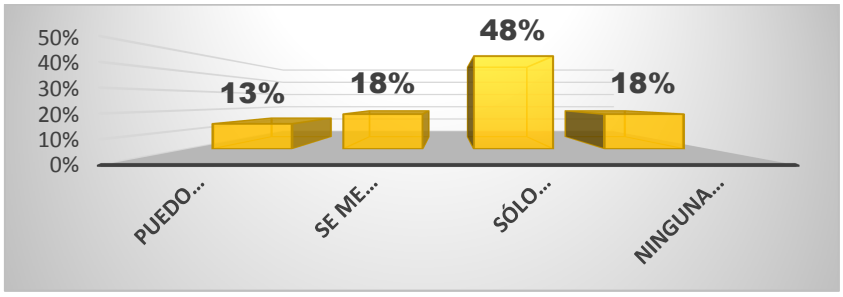
ÍTEM 11 B: PARTICIPACIÓN EN LA INTRODUCCIÓN DE MÉTODOS DE TRABAJO



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 65

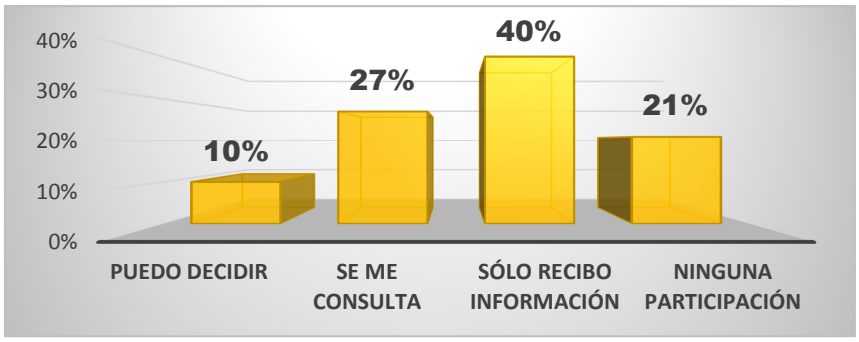
ÍTEM 11 C: PARTICIPACIÓN EN EL LANZAMIENTO DE NUEVOS PRODUCTOS



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 66

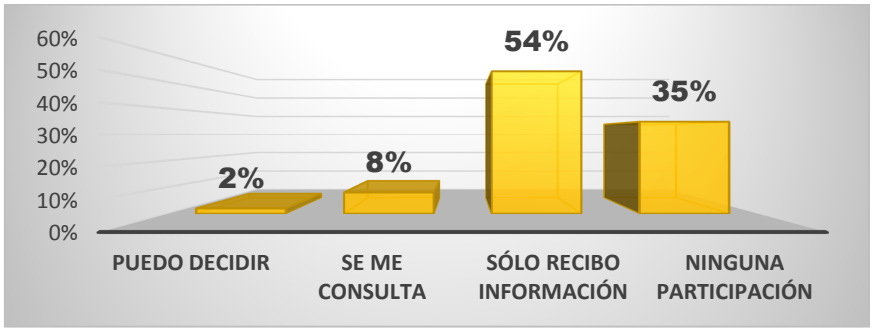
ÍTEM 11 D: PARTICIPACIÓN EN LA REORGANIZACIÓN DE ÁREAS DE TRABAJO



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 67

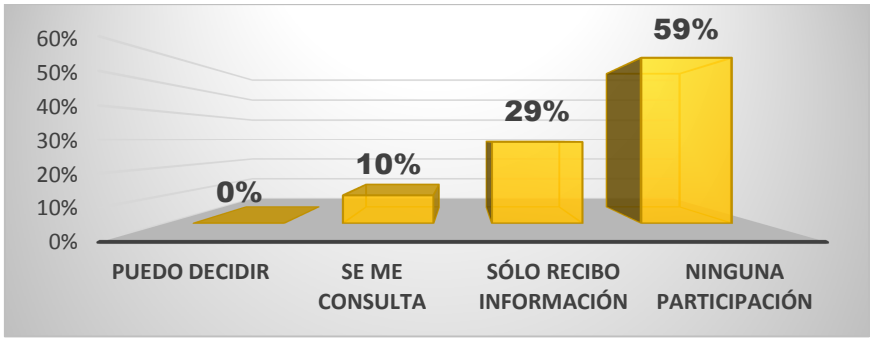
ÍTEM 11 E: PARTICIPACIÓN EN LA INTRODUCCIÓN DE CAMBIOS EN LA DIRECCIÓN



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 68

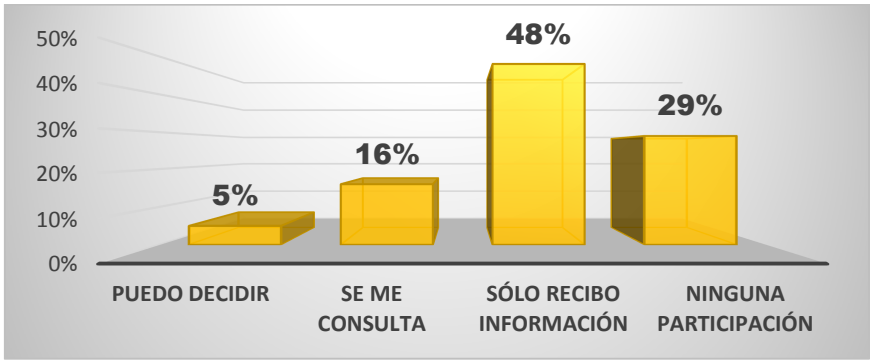
ÍTEM 11 F: PARTICIPACIÓN EN CONTRATACIONES DE PERSONAL



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 69

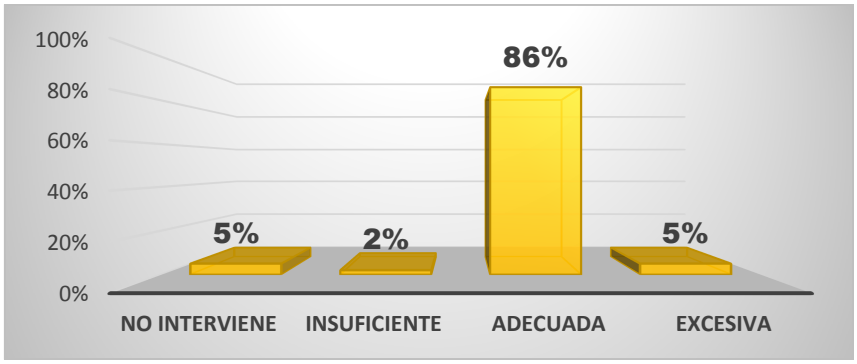
ÍTEM 11 G: PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN DE NORMAS DE TRABAJO



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 70

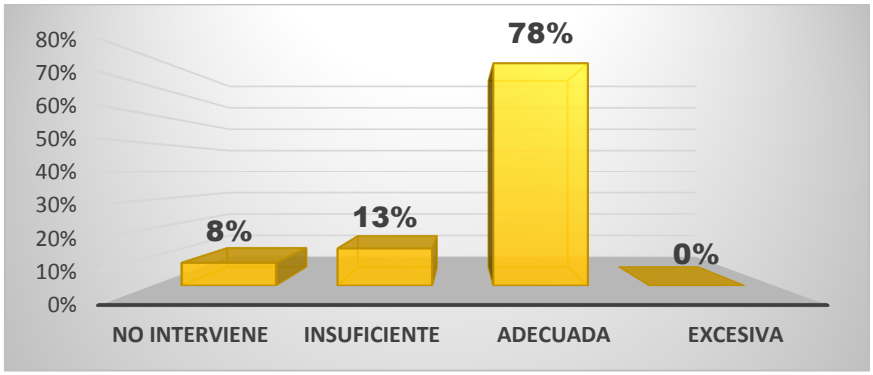
ÍTEM 12 A: SUPERVISIÓN SOBRE LOS MÉTODOS.



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 71

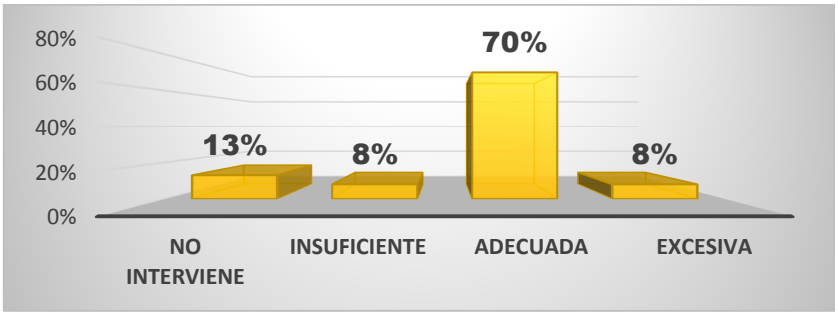
ÍTEM 12 B: SUPERVISIÓN SOBRE LA PLANIFICACIÓN



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 72

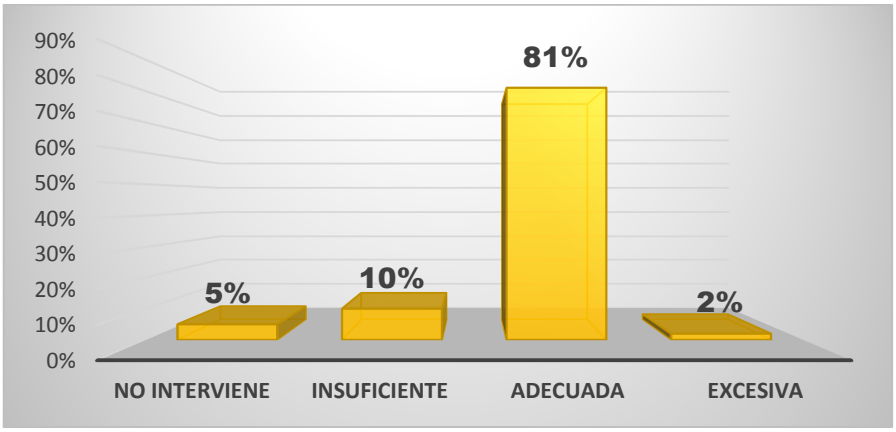
ÍTEM 12 C: SUPERVISIÓN SOBRE EL RITMO.



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 73

ÍTEM 12 D: SUPERVISIÓN SOBRE LA CALIDAD



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

4.7. Factor n°7 (interés por el trabajador/compensación)

Los resultados estadísticos del factor N°7 conformado por 8 ítems, se presentan a continuación en la tabla 10.

CUADRO N°. 10

DATOS ESTADÍSTICOS OBTENIDOS PARA EL FACTOR N°7

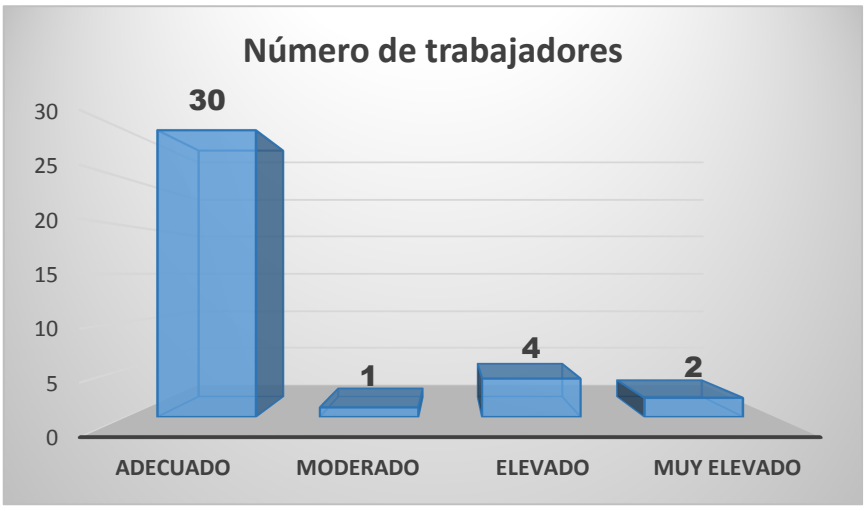
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	28,65	21,18	23,00

Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

En la figura 74 se presenta el resultado de la contestación de cada opción de respuesta de cada pregunta por parte del colectivo analizado observándose que de los 37 trabajadores encuestados 30 se encuentran en un nivel de riesgo adecuado y solo 2 en nivel de riesgo muy elevado.

GRÁFICO N°. 74

NÚMERO DE TRABAJADORES EN CADA NIVEL DE RIESGO PARA EL FACTOR N°7

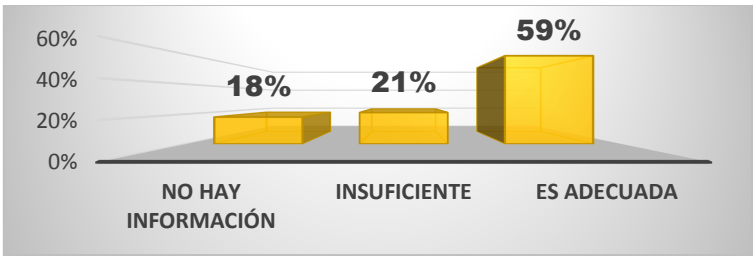


Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

Para evaluar el factor participación/supervisión, se realizaron 8 preguntas a la muestra en estudio cuyos resultados se reflejan desde la figura 75 a la 82.

GRÁFICO N°. 75

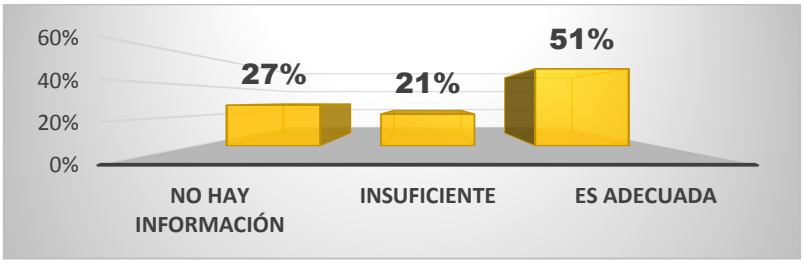
ÍTEM 13 A: INFORMACIÓN SOBRE LA FORMACIÓN



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 76

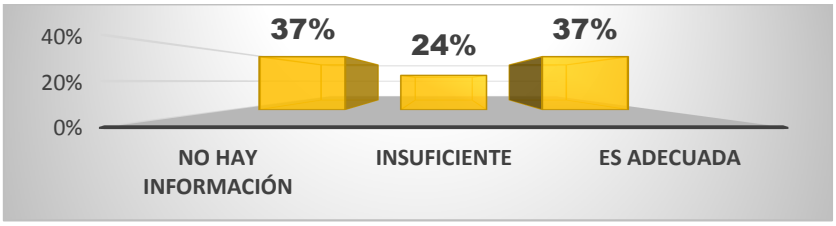
ÍTEM 13 B: INFORMACIÓN SOBRE LAS POSIBILIDADES DE PROMOCIÓN



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 77

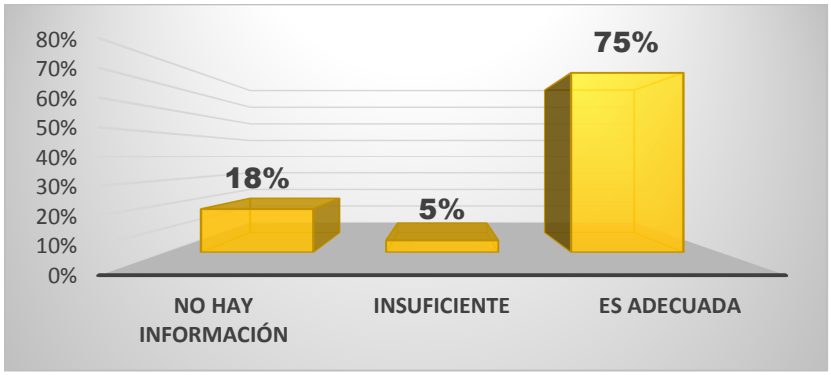
ÍTEM 13 C: INFORMACIÓN SOBRE REQUISITOS PARA LA PROMOCIÓN



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 78

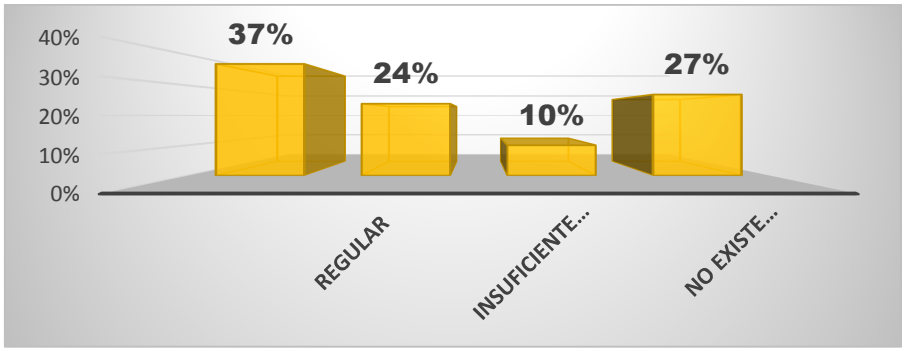
ÍTEM 13 D: INFORMACIÓN SOBRE LA SITUACIÓN DE LA EMPRESA



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 79

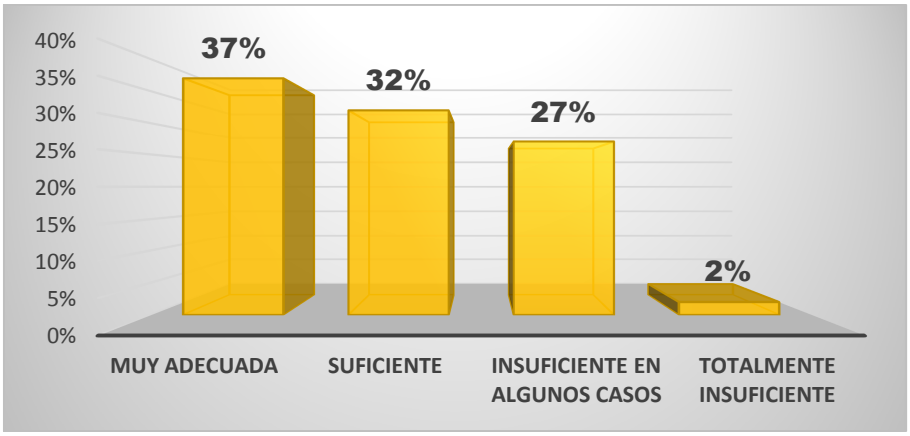
ÍTEM 41: FACILIDADES PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL.



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 80

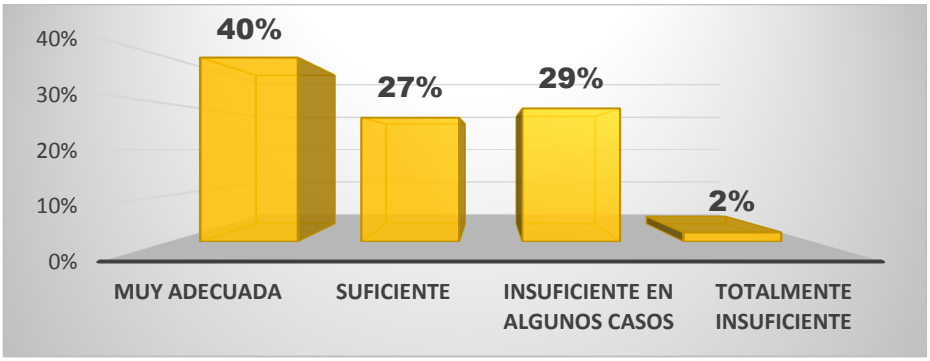
ÍTEM 42: VALORACIÓN DE LA FORMACIÓN.



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 81

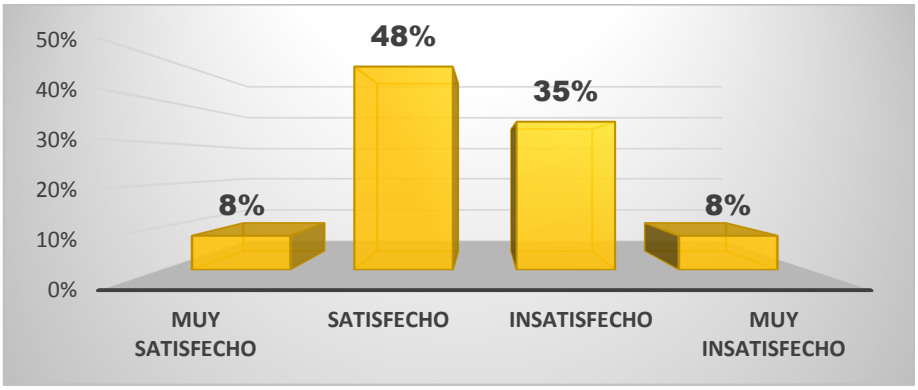
ÍTEM 43: EQUILIBRIO ENTRE ESFUERZO Y RECOMPENSA



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 82

ÍTEM 44: SATISFACCIÓN CON EL SALARIO



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

4.8. Factor n°8 (desempeño de rol)

Los resultados estadísticos del factor N°8 conformado por 11 ítems, se presentan a continuación en la tabla 11.

CUADRO N° .11

DATOS ESTADÍSTICOS OBTENIDOS PARA EL FACTOR N°8

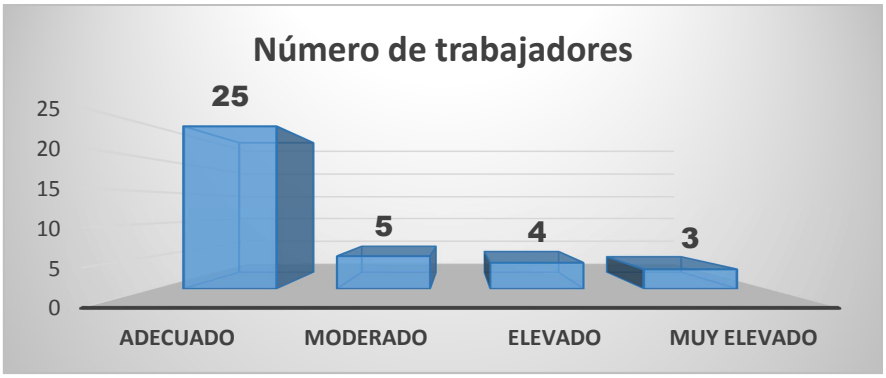
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	28,35	18,28	22,00

Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

En la figura 83 se observa que de los 37 trabajadores encuestados, 25 se encuentran en un nivel de riesgo adecuado, solo 4 en el nivel de riesgo elevado y 3 muy elevado lo que significa que los trabajadores casi en su totalidad conocen las funciones y responsabilidades en sus puestos de trabajo.

GRÁFICO N°. 83

NÚMERO DE TRABAJADORES EN CADA NIVEL DE RIESGO PARA EL FACTOR N°8

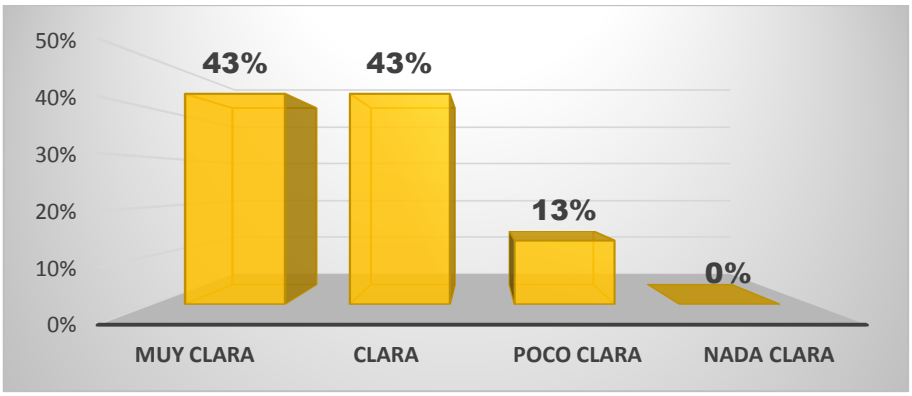


Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

Para evaluar el factor desempeño de rol, se realizaron 11 preguntas a la muestra en estudio cuyos resultados se reflejan desde la figura 84 a la 94

GRÁFICO N°. 84

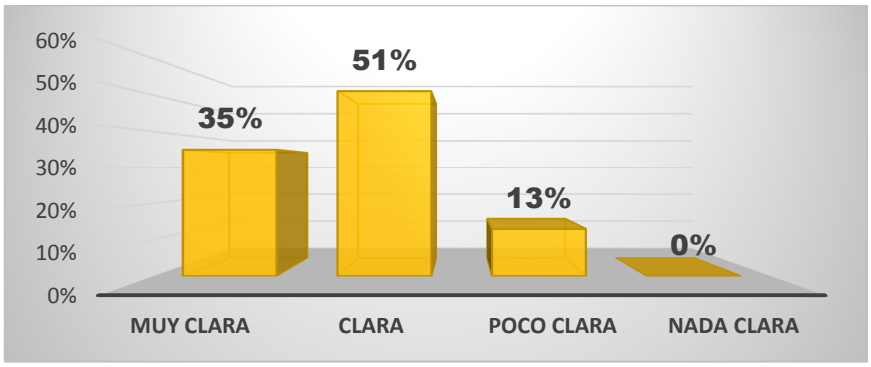
ÍTEM 14 A: ESPECIFICACIONES DE LOS COMETIDOS



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 85

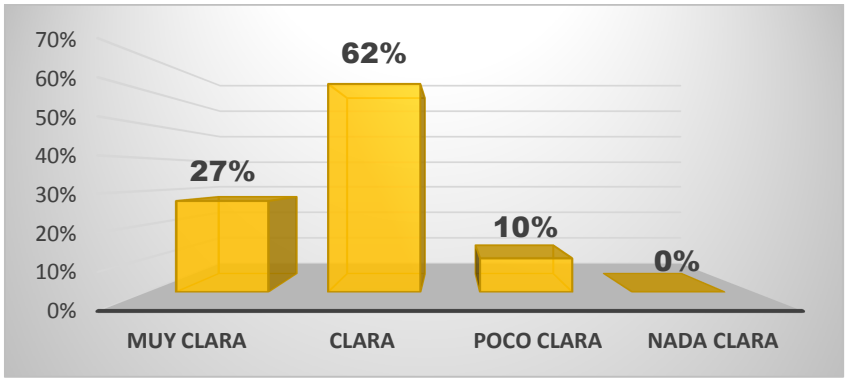
ÍTEM 14 B: ESPECIFICACIONES DE LOS PROCEDIMIENTOS



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 86

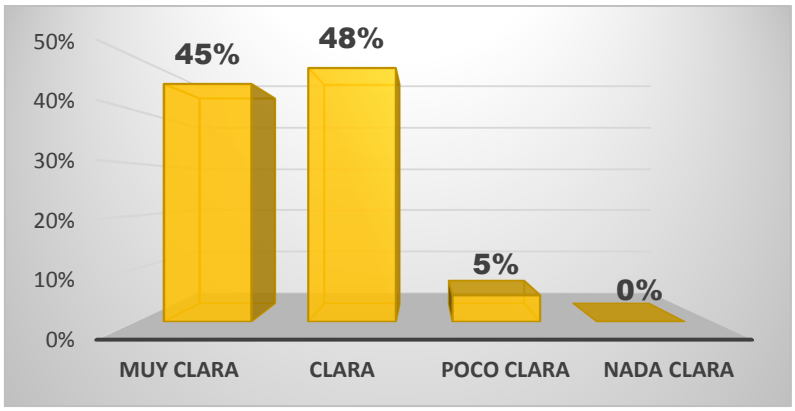
ÍTEM 14 C: ESPECIFICACIONES DE LA CANTIDAD DE TRABAJO



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 87

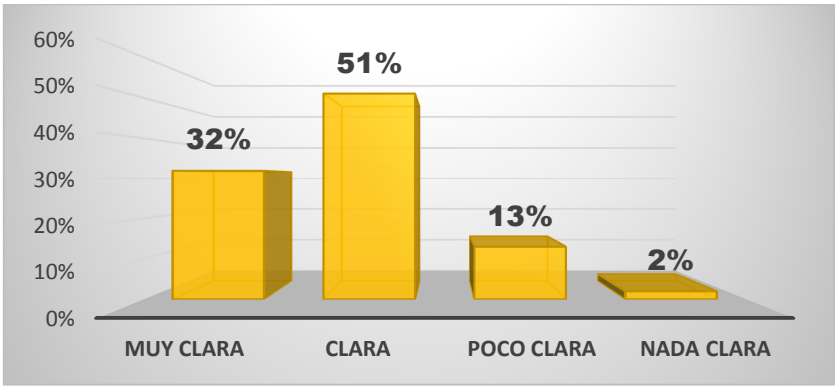
ÍTEM 14 D: ESPECIFICACIONES DE LA CALIDAD DE TRABAJO



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 88

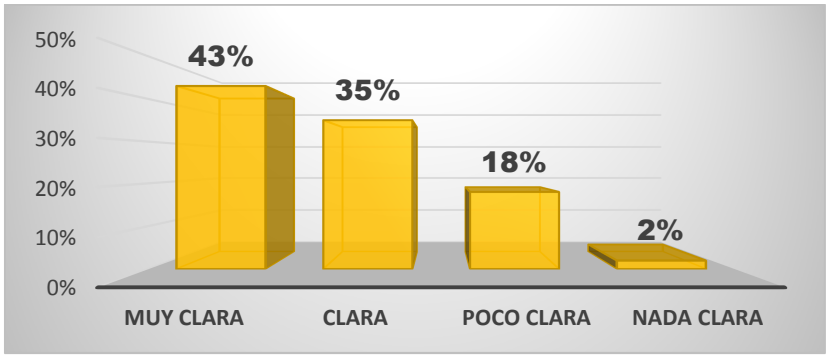
ÍTEM 14 E: ESPECIFICACIONES DE LOS TIEMPOS DE TRABAJO



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 89

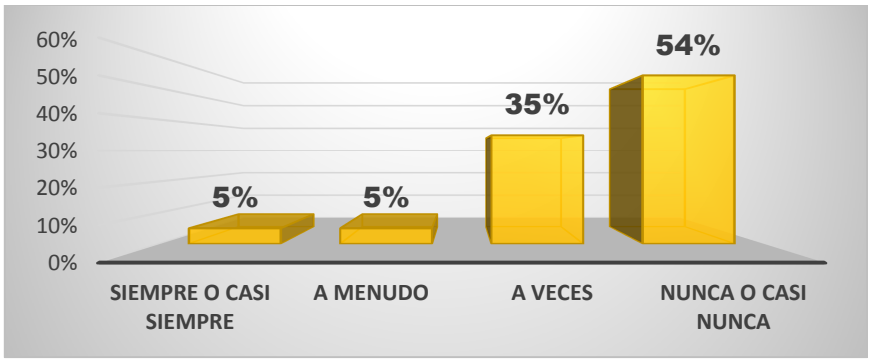
ÍTEM 14 F: ESPECIFICACIONES DE LA RESPONSABILIDAD DEL PUESTO



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 90

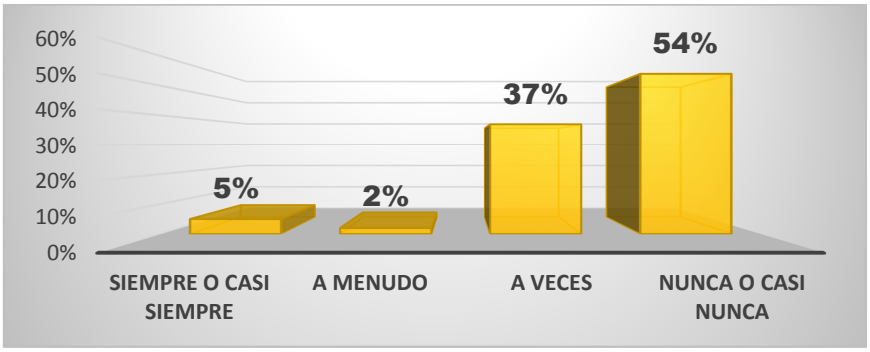
ÍTEM 15 A: TAREAS IRREALIZABLES



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 91

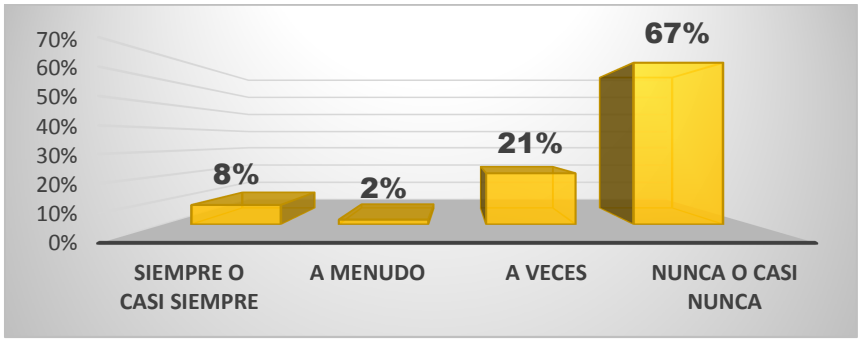
ÍTEM 15 B: PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO INCOMPATIBLES CON OBJETIVOS



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 92

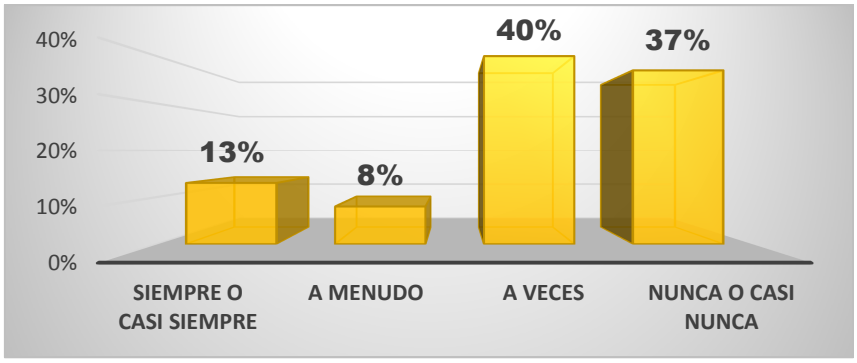
ÍTEM 15 C: CONFLICTOS MORALES



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 93

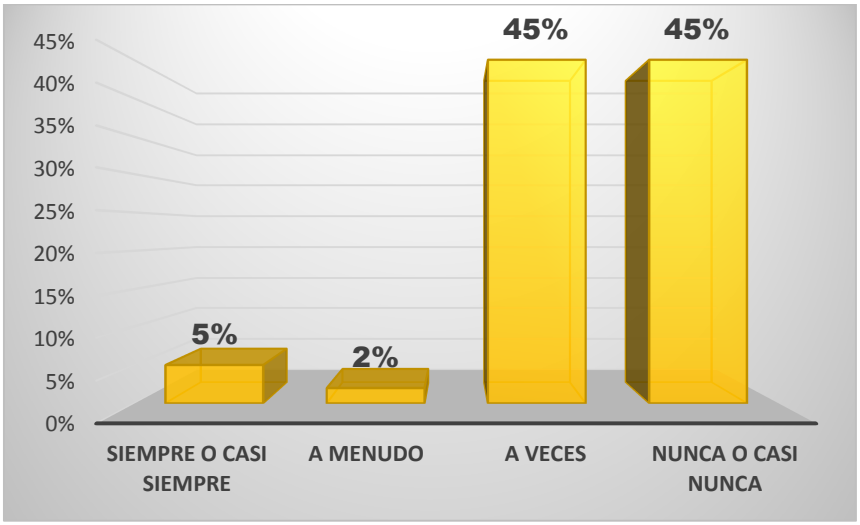
ÍTEM 15 D: INSTRUCCIONES CONTRADICTORIAS



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 94

ÍTEM 15 E: ASIGNACIÓN DE TAREAS QUE EXCEDEN EL COMETIDO DEL PUESTO



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

4.9. Factor n°9 (relaciones y apoyo social)

En la tabla 12 se presentan los resultados de los datos estadísticos obtenidos para el factor N°9 conformado por 11 ítems.

CUADRO N°. 12

DATOS ESTADÍSTICOS OBTENIDOS PARA EL FACTOR N°9

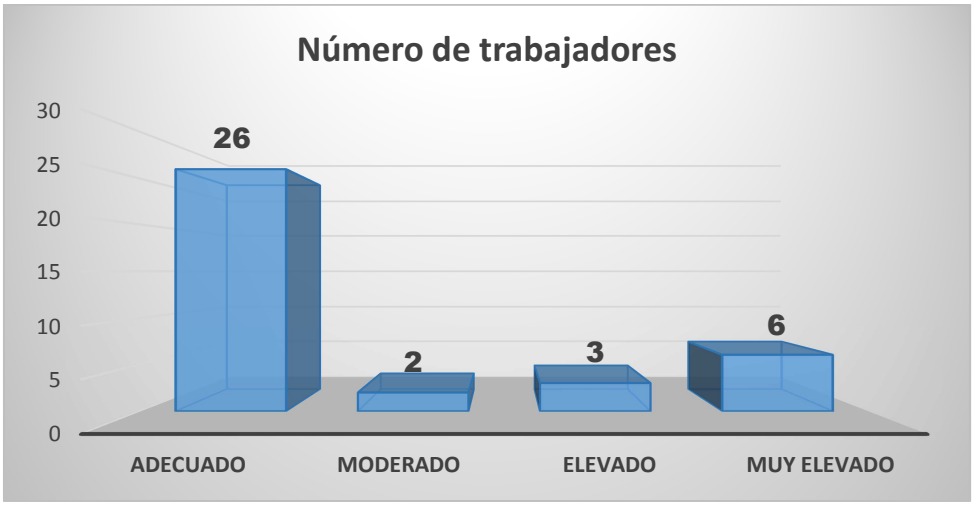
Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	21,49	15,71	16,00

Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

En la figura 95 se observa que de los 37 trabajadores encuestados, 26 se encuentran en un nivel de riesgo adecuado y 6 en nivel de riesgo muy elevado estableciendo que la mayoría de trabajadores realizan adecuadamente su trabajo y mantienen relaciones de calidad entre las personas y el entorno de trabajo.

GRÁFICO N°. 95

NÚMERO DE TRABAJADORES EN CADA NIVEL DE RIESGO PARA EL FACTOR N°9

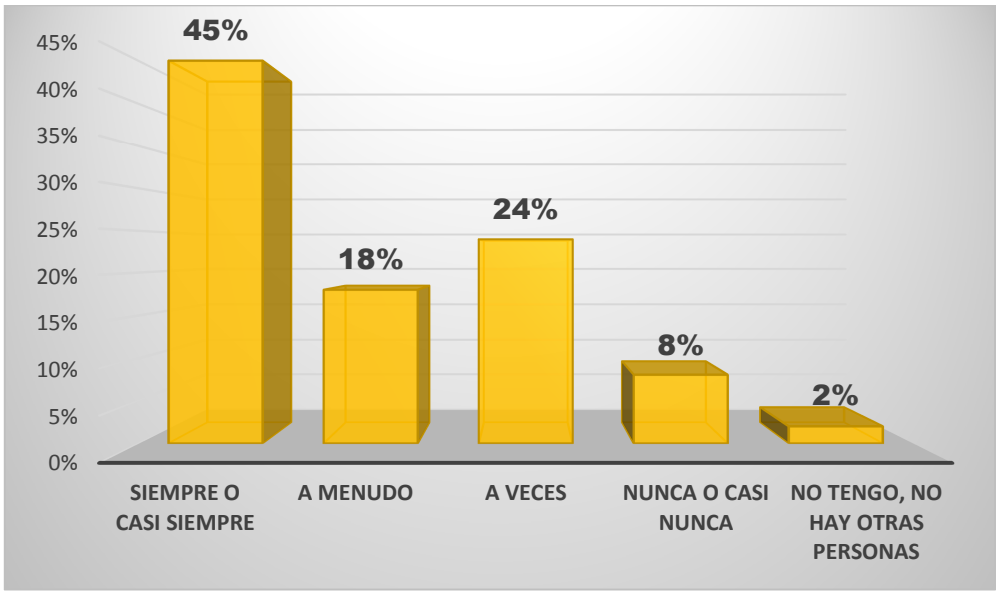


Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

Para evaluar estas relaciones que mantiene el trabajador con su entorno de trabajo se evaluó los ítems cuyos resultados se reflejan desde la figura 96 a la 106.

GRÁFICO N°. 96

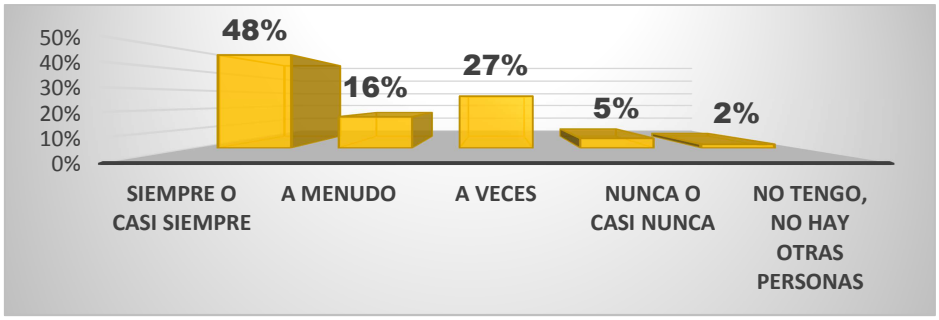
ÍTEM 16 A: ¿PUEDES CONTAR CON TUS JEFES?



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 97

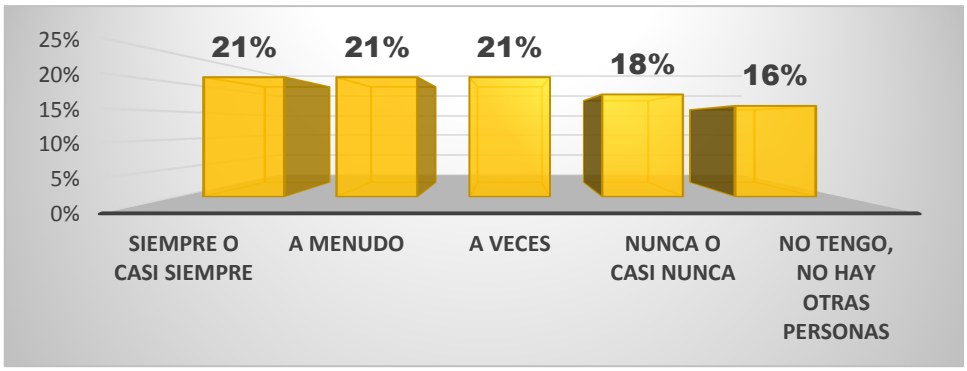
ÍTEM 16 B: ¿PUEDES CONTAR CON TUS COMPAÑEROS?



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 98

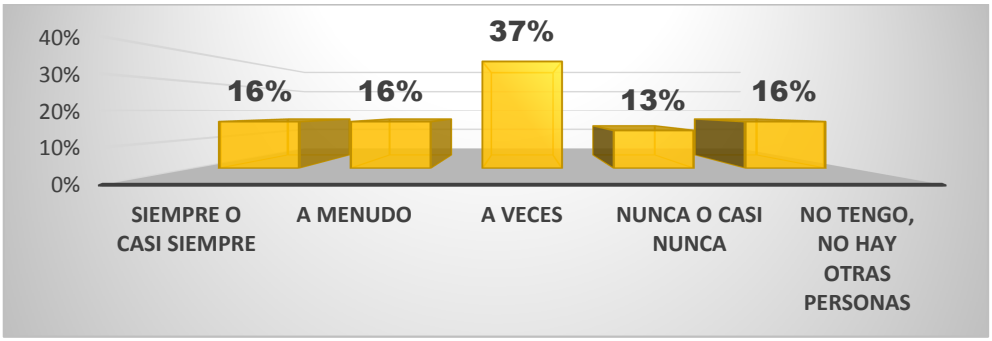
ÍTEM 16 C: ¿PUEDES CONTAR CON TUS SUBORDINADOS?



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 99

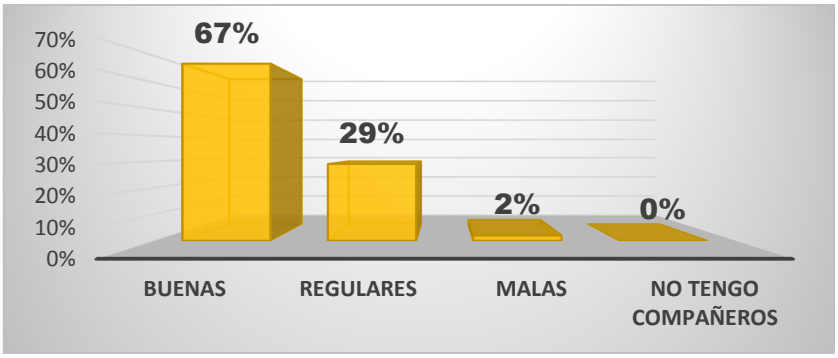
ÍTEM 16 D: ¿PUEDES CONTAR CON OTRAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN LA EMPRESA?



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 100

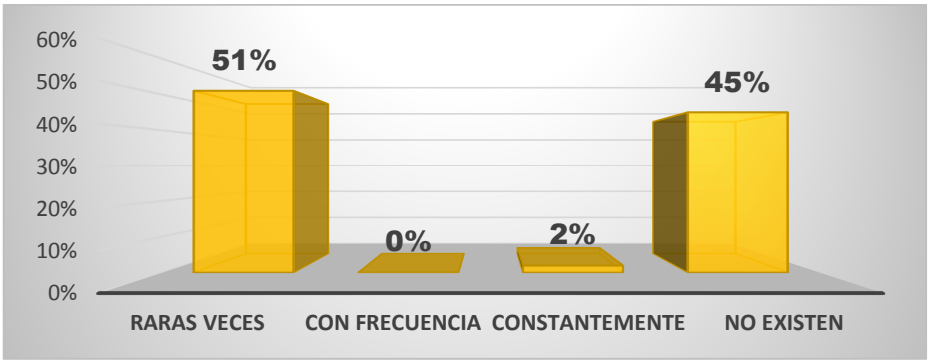
ÍTEM 17: CALIDAD DE LAS RELACIONES



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 101

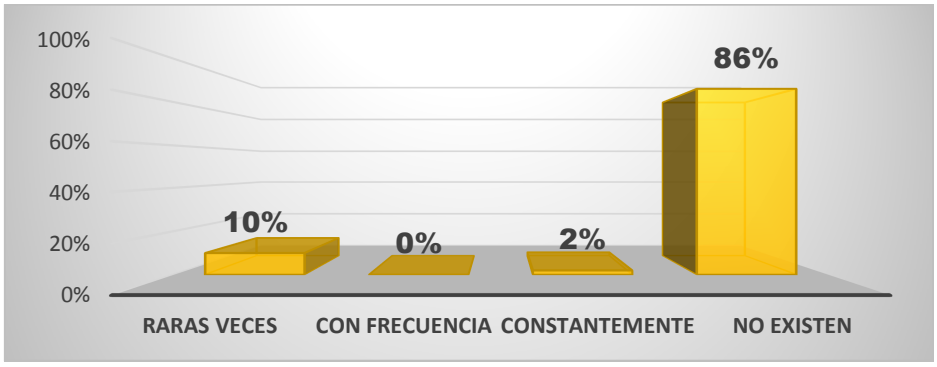
ÍTEM 18 A: EXPOSICIÓN A CONFLICTOS INTERPERSONALES



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 102

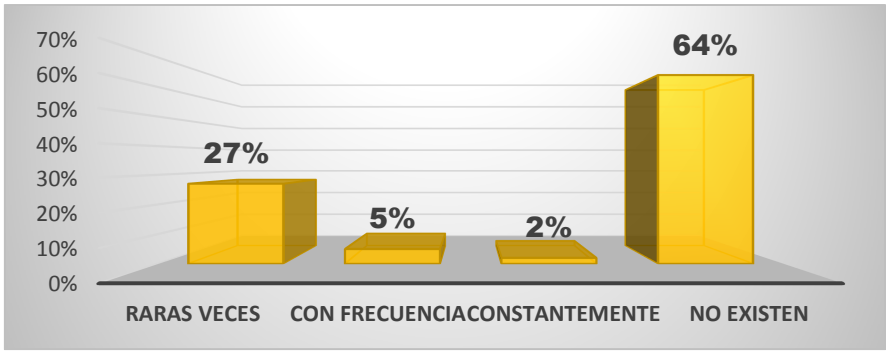
ÍTEM 18 B: EXPOSICIÓN A VIOLENCIA FÍSICA



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 103

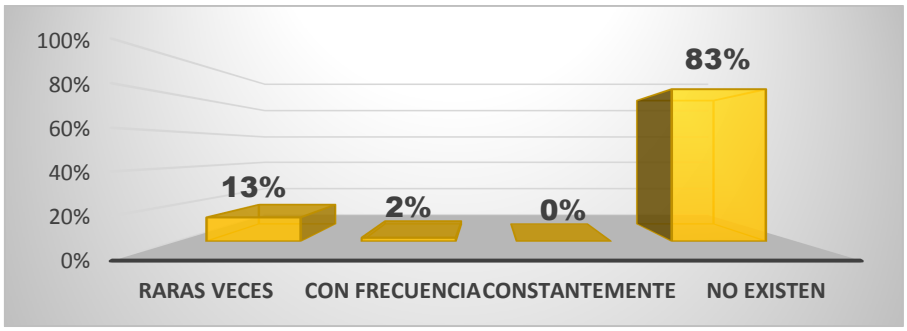
ÍTEM 18 C: EXPOSICIÓN A VIOLENCIA PSICOLÓGICA



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 104

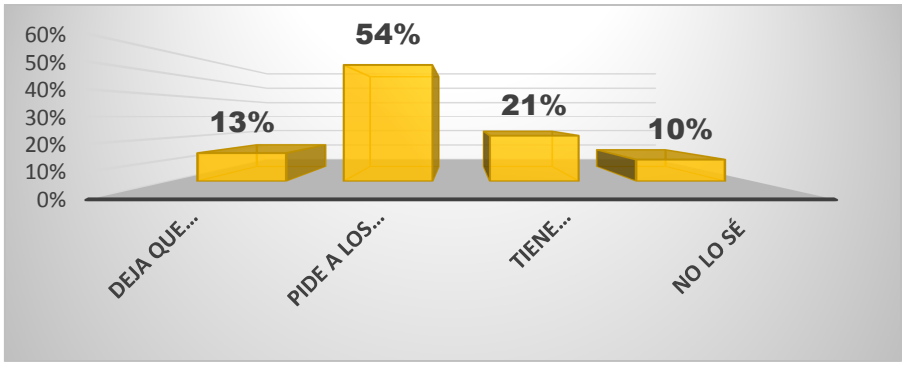
ÍTEM 18 D: EXPOSICIÓN A ACOSO SEXUAL



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 105

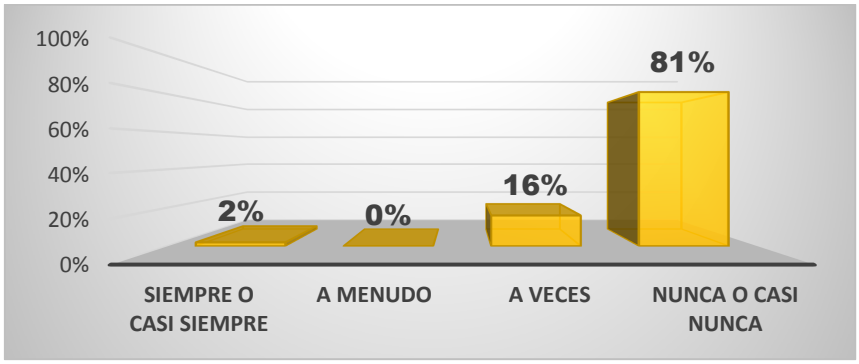
ÍTEM 19: GESTIÓN DE LA EMPRESA DE LAS SITUACIONES DE CONFLICTO. SÓLO A TÍTULO DESCRIPTIVO



Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

GRÁFICO N°. 106

ÍTEM 20: EXPOSICIÓN A DISCRIMINACIÓN

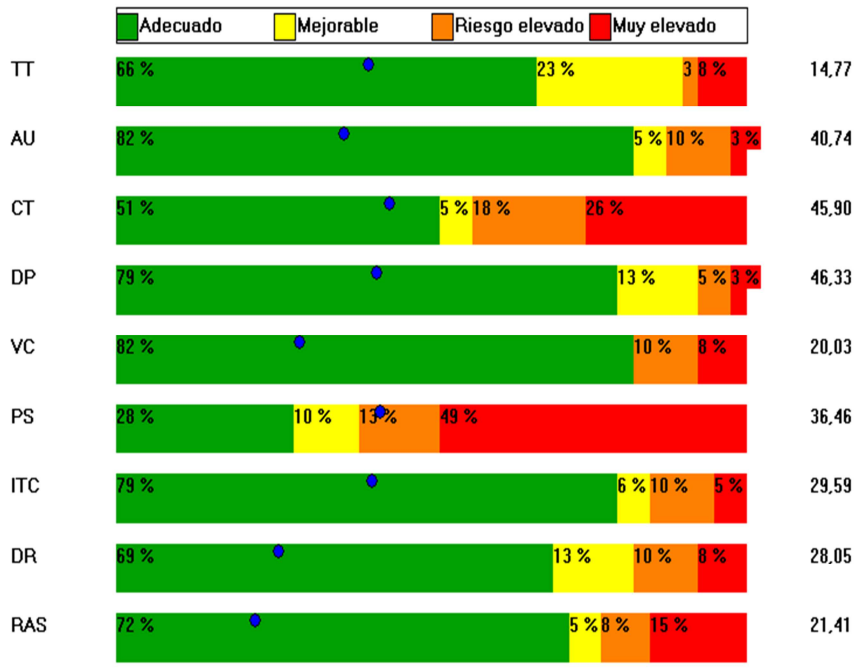


Fuente: Navarrete, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

Luego de haber analizado las nueve dimensiones (tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad/contenido del trabajo, participación/supervisión, interés por el trabajador/compensación, desempeño de rol, y relaciones y apoyo social) se obtuvieron los resultados que se detallan en la figua 107.

GRÁFICO N°. 107

INFORME DEL MÉTODO F-PSICO 3.0



Fuente: F-PSICO 3.0, 2015
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

Se observa en la figura 107 que de las nueve dimensiones psicosociales evaluadas en los 37 vigilantes (trabajadores) de la empresa CISEPRO SEGURIDAD Cía. Ltda., que laboran en el sector bancario de la ciudad de Machala el factor psicosocial PS (participación/supervisión) presenta un 49% probabilidad de riesgo en la escala muy elevado y un 13% en la escala elevado tomando en cuenta que se considera como factor negativo para la salud de los trabajadores, aquellos factores que presentan un porcentaje que superan el 50% en la escala muy elevada y elevada. Este elevado porcentaje de probabilidad de riesgo en el factor psicosocial PS se debe a que en los items 11c (Participación en el lanzamiento de nuevos productos), 11d (Participación en la reorganización de áreas de trabajo), 11e (Participación en la introducción de cambios en la dirección), 11f (Participación en contrataciones de personal) y 11g (Participación en la elaboración de normas de trabajo) no son tareas que tengan que desarrollar los trabajadores que sirvieron como muestra para este estudio, ya que existen otras áreas específicas en la empresa para desarrollar estas tareas antes mencionadas. A diferencia del elevado porcentaje de probabilidad de riesgo en el factor psicosocial PS, se encuentra el factor psicosocial DP (demandas psicológicas) con un 3% probabilidad de riesgo en la escala muy elevado y un 5% en la escala elevado lo cual demuestra que los trabajadores de la empresa CISEPRO SEGURIDAD Cía. Ltda. que laboran en el sector bancario de la ciudad de Machala se encuentran preparados para afrontar las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo.

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

- De las 9 dimensiones psicosociales evaluadas se han considerado como factor negativo para la salud de los trabajadores, aquellos

factores que presentan un porcentaje que superan el 50% en la escala muy elevada y elevada.

- El factor de riesgo psicosocial PS (participación/supervisión) presenta un 49% probabilidad de riesgo en la escala muy elevado y un 13% en la escala elevado.

- Luego de analizar el informe del método F-PSICO 3.0 que se obtuvo como resultado de las encuestas realizadas a los vigilantes (trabajadores) de la empresa CISEPRO SEGURIDAD Cía. Ltda., que laboran en el sector bancario de la ciudad de Machala se determinó que estos no presentan factores de riesgo psicosocial.

5.2. Recomendaciones

- Socializar a todos los colaboradores de los resultados obtenidos del trabajo de investigación, como línea base de la situación actual del estado de salud de los trabajadores de CISEPRO SEGURIDAD CÍA LTDA., en relación a los factores psicosociales en el trabajo.

- Realizar un Plan de intervención psicosocial, basado en los resultados obtenidos.

- Reforzar las políticas para mejorar el clima laboral, creando “incentivos” para las buenas prácticas en prevención de riesgos laborales realizadas por los trabajadores. Esto permitirá mejorar la participación de los mismos en la gestión de seguridad y salud en el trabajo.

- Realizar un análisis del volumen de trabajo con cada puesto de trabajo sobre todo de estas áreas y el tiempo necesario para la ejecución.

- Cuidar el diseño de aquellas tareas en las que los errores son especialmente significativos en términos de daños para los trabajadores o pérdidas para la empresa.

- Reforzar los Talleres en donde se trate temas como: trabajo en equipo, y comunicación asertiva a todos los trabajadores de CISEPRO SEGURIDAD CÍA LTDA.

- Impulsar programas de capacitación en temas psicosociales que permitan la información, formación y contribuyan al desarrollo profesional de los trabajadores de CISEPRO SEGURIDAD CÍA LTDA., para demostrar el interés que mantiene la institución por el progreso de sus trabajadores.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Absentismo: Costumbre o práctica habitual de no acudir al lugar donde se ejerce una obligación, en especial al trabajo.

Ergonomía: Disciplina científica que se ocupa de estudiar los datos biológicos y tecnológicos que permitirán la adaptación del hombre con un sistema

Estrés: Estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales.

Indefensión: Situación o estado de la persona que está falta de la defensa, ayuda o protección que necesita.

Monotonía: En la vida laboral, la monotonía se relaciona con la sensación de estancamiento, de repetitividad, de hacer siempre las mismas tareas sin encontrar nuevos alicientes que les otorguen mayor interés o desafío.

Mobbing: Trato hostil o vejatorio al que es sometida una persona en el ámbito laboral de forma sistemática, que le provoca problemas psicológicos y profesionales.

Presentismo Laboral: define el hecho de pasar más horas en el lugar de trabajo de las exigidas por la jornada laboral, en muchos casos por temor a perder el trabajo.

Retaliación: Respuesta de castigo o venganza.

Síndrome de Burnout: Hace referencia a aquellas personas que viven una situación de estrés continuado tal en el trabajo que les desmotiva e incapacita laboral y socialmente.

Sintomatología: Conjunto de síntomas que son característicos de una enfermedad determinada o que se presentan en un enfermo.

Siglas:

AMI: Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca

IESS: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

INSHT: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

MRL: Ministerio de Relaciones Laborales.

NTP: Notas Técnicas de Prevención.

OIT: Oficina Internacional de Trabajo

OMS: Organización Mundial de la Salud.

ANEXOS

ANEXO N°. 1

ANEXO N° V1. ENTREGA DE LA ENCUESTA A LOS VIGILANTES DEL SECTOR BANCARIO DE LA CIUDAD DE MACHALA

Fuente: Investgación de campo
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

ANEXO N° 2.

VIGILANTES DE LA EMPRESA CISEPRO SEGURIDAD CÍA LTDA., LLENANDO LA ENCUESTA

Fuente: Investgación de campo
Elaborado por: Ing. Navarrete Madero José Ignacio

BIBLIOGRAFÍA

Alvarez, Y. M. (2013). Importancia de la Identificación y Medición de los Factores de riesgo Psicosocial en las Empresas. Medellín.

Benavides, Gimeno, Benach, Martinez, Jarque, Berra, F. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. Gaceta Sanitaria, 222-229.

Bies & Tripp, R. (2004). The Study of Revenge in the Workplace: Conceptual, Ideological, and Empirical Issues. In S.Fox & P. E. Spector (Eds.), Counterproductive Work Behavior: Investigations of Actors and Targets. Washington DC: APA Press. Keywords: Workplace/Work/Behavior.

Brooks, Staniford, Dollard, & Wisem, B. (2010). Risk factors, consequences, and management of aggression in healthcare environments. In J.Houdmont & S. Leka (Eds.), Contemporary occupational health psychology: Global perspectives on research and practice. Chichester: Wiley Blackwell., 329-354.

Buunk, de Jonge, Ybema & de Wolff, B. (1998). Psychosocial aspects of Occupational Stress. In J.D.Drenth, H. Thierry, & CH. J. de Wolff (Eds.), Work Psychology. East Sussex:: Psychology Press.

Cantisano, Morales & Depolo, T. (2008). Perceived sexual harassment at work: metaanalysis and structural model of antecedents and consequences. The Spanish Journal of Psychology, 207-218.

Comisión Europea. (2000). Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo ¿La «sal de la vida» o el «beso de la muerte»? Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.

Confederación de Empresarios de Málaga. (2013). Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Málaga.

Cortés Díaz, J. M. (2007). TÉCNICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid: TÉBAR, S.L.

Cox, Griffiths & Rial-Gonzalez, T. (2000). Research on work-related stress. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities: European Agency for Safety & Health at Work.

Duffy & Sperry, M. (2007). Workplace Mobbing: Individual and Family Health Consequences. The Family Journal, 398-404.

Eby, L. C. (2005). Work and family research in IO/ OB: Content analysis and review of the literature. Journal of Vocational Behavior.

Engel, G. (1977). The need for a new medical model: A challenge for biomedicine. Science, 129-136.

EU-OSHA, E. A. (2002). Preventing Psychosocial risks at work.

Fernandez, R. G. (2010). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. Alicante: Editorial Club Universitario.

Fitzgerald, Drasgow, Hulin & Magley, L. (1997). Antecedents and consequences of sexual harassment in organizations: a test of an

integrated model. Journal of Applied Psychology, 578-589.

Gilboa, Shirom, Fried & Cooper, S. (2006). A meta-analisys or work demands and stressors and job perfonmance: examining main and moderate effects. Personel Psycholoy, 227-271.

Gomez, M. G. (1996). Evaluación de riesgos laborales. Madrid: INSHT.
González de Rivera, J. (2002). El maltrato psicológico. Como defenderse del "mobbing" y otras formas de acoso. Madrid: Espasa.

Greenhaus, J. & Beutell, N. (2010). Sources of conflict between work and family roles. Academy of Management Review.

Gutek, B. (1985). Sex and the workplace: Impact of sexual behavior and harassment on women, men and organizations. San Francisco: Jossey-Bass.

Halbesleben & Rathert, J. (2008). Linking physician burnout and patient outcomes: exploring the dyadic relationship between physicians and patients. Health Care Manage Rev, 29-39.

Hernández Fernández y Baptista, R. (2003). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.

Hirigoyen, M.-F. (2001). El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana. Paidós Ibérica, S.A.

Houdmont & Leka, J. (2010). Contemporary Occupational Health Psychology. Oxford: Wiley-Blackwell.

INSHT, I. N. (2005). El proceso de evaluación de los factores

psicosociales.

Izquierdo, F. M. (2012). Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica. Madrid: Académia Española.

Kahill, S. (2010). Symptoms of professional burnout. A review of the empirical evidence. Canadian Psychology, 284-297.

Kalimo, El-Batawi & Cooper, R. (1988). Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Ginebra: OMS.

Kalimo, Taris & Schaufeli, R. (2003). Effects of Past and Anticipated Future Downsizing on Survivor Well-Being: An Equity Perspective. Journal of Occupational Health Psychology, 91-109.

Kinnunen, U., Mauno, S., Nätti, J., & Happonen.M. (1999). Perceived job insecurity: Alongitudinal study among Finish employees. European Journal of Work and Organizational Psychology.

Lambert, Hogan & Barton, E. (2001). The impact of job satisfaction on turnover intent: a test of a structural measurement model using a national sample of workers. The Social Science Journal, 233-250.

Laszlo, Pikhart, Kopp, Bobak, Pajak, Malyutina, K. (2010). Job insecurity and health: A study of 16 European countries. Social Science & Medicine, 867-874.

Mansilla Izquierdo, F. (2009). Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. Madrid: Editorial Académica Española.

Mansilla, F. (2004). El riesgo psicosocial en el trabajo: Una realidad

emergente. Asociación Española de Neuropsiquiatría N° 89.

Martínez Iñigo, D. (2001). Evolución del concepto de Trabajo Emocional: dimensiones antecedentes y consecuencias. Una revisión teórica. Revista de psicología del Trabajo y de las Organizaciones.

Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). Maslach Burnout Inventory. Test manual. California: Consulting Psychologists Press.

Mauno S & Kinnunen, U. (2002). Perceived job insecurity among dual-career couples: Do its antecedents vary according to gender, economic sector and the measure used? Journal of Occupational and Organizational Psychology.

Mc Ewen, B. (2006). (2006). Stress, Adaptation, and Disease: Allostasis and Allostatic Load. Annals of the New York Academy of Sciences, 33-44.

Minztberg, H. (1993). Structure in fives: designing effective organizations. . Englewood Cliff, N.J.: Prentice Hall.

Moreno Jiménez B., Baez León C. (2010). Factores y Riegos Psicosociales, formas consecuencias, medidad y buenas prácticas. Madrid.

Moreno, B. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, medidas, consecuencias y buenas prácticas. Madrid.

Moreno-Jimenez, B., Gálvez Herrer, M., Rodríguez-Carvajal, R., & Garrosa Hernández, E. (2010). Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo "trabajo emocional" y propuesta de evaluación. Revista Latinoamericana de Psicología.

Nienheuser, W. (2005). Flexible Work = Atypical Work = Precarious Work? Introduction to the. Management Revue.

Oficina Internacional de Trabajo. (1986). Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra: OIT.

Organización Internacional de Trabajo. (1986).

Organización Mundial de la Salud. (2002). Informe mundial sobre la violencia y la salud. Ginebra.

Peiró, J. (1993). Desencadenantes del estrés laboral. Madrid: Eudema.

Pines A.M. (1993). Burnout: An existential perspective. En W.B.Schaufeli, C.Maslach, & T.Marek (Eds.), Professional burnout: Recent developments in theory and research. Hempisphere.

Pines, A. & Aronson, E. (1988). Career burnout: Causes and cures. New York: The Free Press.

Piñuel y Zabala. (2000). Mobbing, el estado de la cuestión. Todo lo que usted siempre quiso saber sobre el acoso psicológico y nadie le explicó. Barcelona: Gestión 2000.

Quick, Quick, Nelson & Hurrel, J. (1997). Preventive stress management in organizations. Washington: American Psychological Association.

Quinlan, M. & Mayhew, C. B. P. (2001). The global expansion of precarious employment, work. International Journal of Health Services.

Rew & Ferns, M. (2005). A balanced approach to dealing with violence and aggression at work. . British Journal of Nursing, 227-232.

Rick & Briner, J. &. (2000). Psychosocial Risk Assessment: Problems and Prospects. Occupational Medicine, 310-314.

Rodgers, G. & Rodgers, J. (1989). Precarious Jobs in Labour Market Regulation: the growth of atypical employment in Western Europe. Geneva: International Institute for Labour Studies.

Rogers & Kelloway, K. &. (1997). Violence at work: Personal and organizational outcomes. Journal of Occupational Health Psychology, 63-71.

Roozeboom, Houtman & Van den Bossche , M. (2008). Monitoring Psychosocial Risks at work. I. En S.Leka & T. Cox (Eds.), The European Framework for psychosocial Risk management: PRIMA-EF. Nottingham: I-WHO.

Rugulies, Bultmann, Aust & Burr, R. (2008). Job insecurity, chances on the labour market and decline in self-rated health in a representative sample of the Danish workforce. Journal of Epidemiology and Community Health, 245-250.

Sackett, P. (2002). The Structure of Counterproductive Work Behaviors: Dimensionality and relationships with facets of job performance. International Journal of Selection and Assessment, 5-11.

Sandi C. & Calés, J. M. (2000). Estrés: consecuencias psicológicas, fisiológicas y clínicas. Madrid: Sanz y Torres.

Sapolsky, R. M. (2008). ¿Por qué las cebras no tienen ulcera? Madrid: Alianza Editorial.

Silla, J. M. (2011). El Estrés Laboral: Una perspectiva individual y colectiva. Researchgate.

Steffgen, G. (2008). Physical violence at the workplace: Consequences on health and measures of prevention. Revue Européenne de Psychologie Appliquée, 285-295.

Sterling & Eyer, P. &. (1988). Allostasis: a new paradigm to explain arousal pathology. En S.Fisher & J. Reason (Eds.), Handbook of Life Stress, Cognition and Health. New York: Wiley & Sons.

UE-OSHA. (2007). European Agency for Safety and Health at Work. Annual Report.

Vartia, M. (2001). Consequences of workplace bullying with respect to the wellbeing of its targets and the observers of bullying. Scandinavian Journal of Work Environment and Health, 63-69.

Villalobos, G. (2004). Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación conceptual y Valorativa. Pontificia Universidad Javeriana.

Warren, N. (2010). Psychosocial and work organizational risk factors for work related musculoesqueletal disorders. En W.Karwoswki (Ed.), International Encyclopedia of Ergonomics and Human factors. Oxford: CRC Press.

Witte, D. (1999). Job insecurity and psychological well-being: Review of

the literature and exploration of some unresolved issues. European Journal of Work and Organizational Psychology.