



**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

**"RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL AMBIENTE LABORAL QUE AFECTAN A LOS AGENTES  
DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA EN EL MUNICIPIO DE RETALHULEU."**

TESIS DE GRADO

**HELEN BEATRIZ VICENTE HERNÁNDEZ**

CARNET 20525-11

RETALHULEU, FEBRERO DE 2016  
SEDE REGIONAL DE RETALHULEU

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

**"RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL AMBIENTE LABORAL QUE AFECTAN A LOS AGENTES  
DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA EN EL MUNICIPIO DE RETALHULEU."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
HUMANIDADES

POR

**HELEN BEATRIZ VICENTE HERNÁNDEZ**

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADA

RETALHULEU, FEBRERO DE 2016  
SEDE REGIONAL DE RETALHULEU

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

RECTOR:	P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA:	DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN:	ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO:	LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL:	LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES**

DECANA:	MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO:	MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA:	MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA:	MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

## **NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

MGTR. ALMA CONCEPCION VELASQUEZ MAZARIEGOS DE ACEITUNO

## **REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

MGTR. MANUEL DE JESUS ARIAS GUZMAN

Retalhuleu, Noviembre de 2015.

Señores  
Consejo del Departamento de Psicología  
Facultad de Humanidades, Universidad Rafael Landívar  
Guatemala.

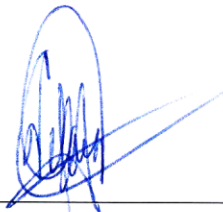
Estimados señores:

De la manera más atenta me dirijo a ustedes para presentarles el trabajo de tesis titulado **“RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL AMBIENTE LABORAL QUE AFECTAN A LOS AGENTES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA EN EL MUNICIPIO DE RETALHULEU”**. La autora de la investigación es la estudiante **Helen Beatriz Vicente Hernández**, quien se identifica con carné No. **2052511**.

De igual manera hago de su conocimiento que he asesorado a la alumna durante el proceso de esta investigación y considero que llena los requisitos para su aprobación, por lo que solicito su respectiva evaluación con la finalidad de que la estudiante pueda continuar con el trámite oficial, previo a optar por el grado académico de **Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional**.

Agradeciendo de antemano su amable colaboración le saluda.

Atentamente;



---

Mgtr. Alma Velásquez de Aceituno  
Catedrática Asesora  
Código Docente: 18430.



### Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante HELEN BEATRIZ VICENTE HERNÁNDEZ, Carnet 20525-11 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD), de la Sede de Retalhuleu, que consta en el Acta No. 05722-2016 de fecha 8 de febrero de 2016, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**"RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL AMBIENTE LABORAL QUE AFECTAN A LOS AGENTES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA EN EL MUNICIPIO DE RETALHULEU."**

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 16 días del mes de febrero del año 2016.



*Irene Ruiz Godoy*  
MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA  
HUMANIDADES  
Universidad Rafael Landívar

## **Dedicatoria**

**A Dios** quien es mi dador de vida y la más grande fuente de inspiración para mí, por darme la sabiduría y el conocimiento necesario para cumplir mis metas y sueños.

**A mi familia,** Por brindarme su cariño y soporte en el proceso de mi desarrollo profesional, y por darme siempre palabras de aliento para alcanzar con éxito mis sueños.

**A mis amigos** Aquellos que estuvieron siempre acompañándome en esta etapa tan importante de mi vida brindándome su apoyo incondicional.

## **Agradecimientos**

**A Dios Padre, Hijo y Espíritu Santo**, Por ser mi guía, fiel acompañante y fuente inagotable de sabiduría, por su infinita misericordia y grande amor a mi persona, eres y serás el gran amor de mi vida.

**A mis padres Fredy Alonzo y Pricila Hernández** mis amados, como muestra de agradecimiento y una pequeña recompensa al gran esfuerzo que hicieron, en cada etapa de mi vida el mejor ejemplo, sin ustedes nada habría sido posible, los amo.

**A mis hermanos Mili y Darvin** como fuente de inspiración para que luchen siempre por cumplir sus sueños gracias por todo el amor y el apoyo que me han brindado, los amo.

**A mi asesora de Tesis Mgtr. Alma de Aceituno** por aportar sus conocimientos, por su valioso tiempo dedicado en la preparación de mi tesis ¡Muchas Gracias! Siempre ha sido una persona admirable.

**A mi gran amigo Lic. Renato de León** por su apoyo incondicional y sus sabios consejos que Dios lo bendiga siempre ¡Mil Gracias!.

**A mis amigas Brisly y Daniela** por su apoyo incondicional, por su amistad y consejos, las quiero mucho, éxitos y bendiciones en su vida profesional.

**A Facultad de Humanidades de Universidad Rafael Landívar, Sede de Retalhuleu.**



## Índice

Resumen	
I. Introducción	1
1.1 Riesgos Psicosociales en el trabajo	7
1.1.1 Factores de Riesgos Psicosociales	9
1.1.2 Causas de los Factores de Riesgo Psicosocial	11
1.1.3 Principales Riesgos Psicosociales	22
1.1.4 Promoción de la salud en el lugar de trabajo	28
II. Planteamiento del Problema	33
2.1 Objetivo General	34
2.1.1 Objetivos Específicos	34
2.2 Variable	34
2.3 Definición de Variables	34
2.3.1 Conceptual	34
2.3.2 Operacional	35
2.4 Alcances y Límites	35
2.5 Aporte	35
III. Método	37
3.1 Sujetos	37
3.2 Instrumento	37
3.3 Procedimiento	38
3.4 Diseño y Metodología Estadística	39
IV. Presentación y Análisis de los Resultados	40
V. Discusión de Resultados	47
VI. Conclusiones	49
VII. Recomendaciones	51
VIII. Referencias	53
IX. Anexos	57
Cronograma	57
Cuestionario De CoPSoQ, ISTAS 21	58
Propuesta	65

## Resumen

El trabajo de investigación a continuación presentado muestra los riesgos psicosociales en el ambiente laboral que afectan a los agentes de una empresa de seguridad privada del municipio de Retalhuleu.

El objetivo general de la investigación es diagnosticar los riesgos psicosociales al que se encuentran afectos los agentes de una empresa de seguridad; el estudio se realizó con colaboradores de una empresa del municipio de Retalhuleu, departamento de Retalhuleu, en la cual se tomó, como sujetos de estudio a los agentes de dicha institución.

El diseño fue tipo descriptivo y se administro el cuestionario ISTAS 21 que evalúa los riesgos psicosociales en el ambiente laboral.

Se concluyó que los riesgos psicosociales a los que se encuentran afectos los agentes de una empresa de seguridad privada, son: las exigencias psicológicas, inseguridad sobre el futuro y doble presencia, ya que según el resultado están en el rango de intermedio.

Se recomendó a la empresa de seguridad privada, establecer procesos y acciones que permitan la mejora de las dimensiones que más destacaron con un resultado de intermedio. Las que destacan son exigencias psicológicas, por lo tanto se propone adaptar el conjunto de trabajo al tiempo que dura la jornada por medio de una buena planificación como soporte de la asignación de tareas, al mismo tiempo contar con la plantilla necesaria y con la mejora de los procesos productivos o de servicio, y de esta manera evitar una estructura salarial demasiado centrada en la parte variable, así mismo cuando el salario base es bajo, y de esta manera reducir o eliminar la manifestación a las altas exigencias cuantitativas.

Asimismo la inseguridad sobre el futuro, se propone garantizar la seguridad al brindar estabilidad en el empleo y en todos los ambiente de trabajo (jornada, sueldo, etc.), al mismo tiempo evita los cambios de éstas contra la voluntad del colaborador, esto permite reducir o eliminar la exposición a la alta inseguridad; y la doble presencia, por lo que se propone facilitar la relación de la vida familiar y laboral, por ejemplo, acuñar medidas de flexibilidad de horario, y con esto reducir o eliminar la exposición a la alta doble presencia.

## **I. Introducción**

Hoy en día de parte de las organizaciones existe una preocupación, a nivel mundial, de optimizar la productividad a través de mejores ambientes laborales, donde los colaboradores se desenvuelvan en métodos colaborativos, de confianza y tranquilidad, pues según estudios existe una correlación positiva entre bienestar en el lugar de trabajo y productividad.

Sin embargo, la mayoría de empresas limitan los riesgos laborales únicamente en el área de la salud física, por lo tanto en la evaluación de los riesgos laborales en los puestos de trabajo escasamente se tienen en cuenta los factores de riesgo psicosocial. Los riesgos laborales se asemejan casi exclusivamente con los riesgos físicos, es decir, con aquello que es “visible”. Los factores de riesgos psicosociales pasan de alguna u otra forma inadvertidos. En definitiva, por parte de las empresas existe una mayor concienciación y desempeño sobre los riesgos físicos que sobre los riesgos psicosociales.

Por otra parte el país está asiduamente acechado por el cambio, lo que ha dejado huellas sustanciales en la vida de los guatemaltecos, el sistema económico se ve afectado indudablemente, que provoca altos niveles de ansiedad, y aún más, esto se acrecienta cuando en el trabajo los sucesos no funcionan adecuadamente.

Aunque sabe que poseer un empleo es necesario para cubrir necesidades básicas, también conseguir uno en donde el colaborador alcance un desarrollo a nivel personal y profesional, sienta gusto en lo que hace e identificarse con ello es aún más importante, razón por la cual, unos ambientes psicosociales desfavorables, estimulan la aparición, de conductas y actitudes inconvenientes en el proceso del trabajo, como alteraciones de la salud del trabajador, desmotivación, insatisfacción, problemas de la relación social entre otras.

Por lo tanto, surge la necesidad de evaluar ciertos factores dentro de la organización con la finalidad de aumentar niveles de productividad basándose en mejoras, y de esta manera

elevant los niveles de satisfacción del trabajador, esto, con el propósito de enfatizar en los riesgos psicosociales imperantes en el área laboral.

De allí la necesidad de diagnosticar los riesgos psicosociales al que se encuentran afectos los agentes de una empresa de seguridad privada en el municipio de Retalhuleu. De esta manera, jerarquizar los factores psicosociales que influyen en la conducta de los agentes de una empresa de seguridad privada, elaborar un análisis de los factores psicosociales que influyen en la conducta de estos mismos, de igual forma, identificar los riesgos psicosociales de acuerdo a la teoría de Gestión de Riesgo Ocupacional y plantear un modelo metodológico de prevención de los Riesgos Psicosociales para el talento humano.

A nivel nacional, este tema como objeto de estudio se ha tomado escasamente, pero han sido enriquecedoras las investigaciones que se han efectuado, por ello vale la pena mencionarlos.

González (2014) realizó un estudio que tuvo como finalidad identificar los riesgos a los que están expuestos los enfermeros (as) docentes y supervisores de práctica de la carrera de enfermería de la Universidad Rafael Landívar, Campus Quetzaltenango. La investigación fue tipo descriptivo transversal. Se procedió a trabajar con el universo de 18 enfermeros docentes supervisores de práctica de la carrera de enfermería. Concluyó que el trabajo pone en relieve los riesgos más frecuentes a los que están expuestos los docentes supervisores de práctica de la carrera de enfermería siendo los siguientes: riesgos psicológicos, ergonómicos, físicos, químicos y biológicos. Por lo tanto recomendó la necesidad de retroalimentar y fomentar la salud ocupacional en los docentes supervisores de práctica.

Asimismo, Chaj (2013), efectuó una investigación que muestra la relación estrecha que existe entre los factores de riesgo psicosocial y cómo influye con la salud mental de los trabajadores. El objetivo de la investigación fue determinar la influencia de los factores de riesgo psicosocial en la salud mental de los trabajadores; se realizó con colaboradores de empresas de computación de la zona 3 de Quetzaltenango, siendo estos hombres y mujeres

de todos los departamentos de las organizaciones. Se concluyó que los factores de riesgo psicosociales a los que está expuesto el trabajador, son: Exigencia psicológica, inseguridad, doble presencia y estima por lo que se recomendó un análisis de condiciones y medio ambiente de trabajo para poder profundizar sobre las causas de los factores de riesgo.

De igual forma, Noriega (2012), efectuó un estudio cuyo objetivo fue establecer el nivel de Bienestar Psicológico del personal que labora en capillas funerarias. El estudio se llevó a cabo por medio de una investigación cuantitativa, no experimental, de diseño transeccional descriptivo. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de capillas funerarias en la Ciudad de Guatemala y el tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia. Después de analizar los resultados, se concluyó que el promedio de bienestar psicológico del personal que labora en las capillas funerarias estudiadas es alto, al igual que el nivel de bienestar subjetivo y bienestar material. El nivel de bienestar laboral es muy alto y el de bienestar en relaciones de pareja es bajo. Del mismo modo, se observó que el género femenino presenta un mayor nivel de bienestar subjetivo, material y laboral, mientras que el género masculino muestra un mayor nivel de bienestar en relaciones de pareja; sin embargo, estas diferencias no son estadísticamente significativas, como tampoco lo son las diferencias en los niveles de bienestar en las cuatro áreas evaluadas según el departamento de trabajo. Se recomienda a la empresa continuar en la misma línea de trabajo, ya que esto permite a los empleados encontrar un sentido al tipo de trabajo que realizan y sentirse orgullosos del mismo, lo cual lleva a mantener un nivel apropiado de bienestar psicológico. Adicionalmente, se recomienda a futuros investigadores indagar en el tema de bienestar en las relaciones de parejas.

De igual modo, Ramírez (2010) investigó, con el propósito de describir e identificar los factores psicosociales que promueven estrés laboral afectando el desempeño y motivación de los colaboradores, su estado anímico, satisfacción laboral, y de cómo ciertos niveles de estrés se ven reflejados en la vida personal de los mismos, la investigación fue realizada en una empresa dedicada a la elaboración y distribución de alimentos y bebidas en Guatemala, ubicada en la zona 2 de la ciudad capital. La población estuvo conformada por veintidós colaboradores del área de nóminas del departamento de recursos humanos. Esta

investigación fue dirigida de forma descriptiva. Así, llegó a la conclusión que existen factores psicosociales como la falta de desarrollo profesional en la organización, la asignación de tareas complejas y cambios repentinos, los cuales suelen elevar los niveles de estrés laboral en los colaboradores. Por tal razón recomendó promover la revisión del pensum de estudios para que a través de este se pueda obtener un mayor conocimiento acerca de cómo lograr disminuir los factores psicosociales que promueven estrés laboral, como detectarlos y de qué manera actuar sobre ellos.

En lo que respecta a investigaciones internacionales, varios autores han expuesto sus propias investigaciones.

Blakman (2014), efectuó una investigación con el fin de determinar cuáles fueron los factores psicosociales que estuvieron presentes y fueron los causantes para que los conductores que transportan Clinker (cemento en proceso) de la empresa Mamut Andino sufrieran accidentes, para así poder diseñar un plan estratégico y minimizar el índice de accidentabilidad en un 30% en relación al año anterior por este tipo de factores de riesgos. La investigación realizada fue tipo descriptivo. Se puede concluir de todos los estudios que los altos niveles de estrés, así como el desconocimiento de las normas de seguridad vial, han sido determinados como las causas fundamentales de la accidentalidad en la Empresa Mamut Andino. Por su parte recomendó que podría plantear algún estudio para estar acompañado de un proyecto de seguimiento de vida laboral y familiar, cuyas herramientas de estudio como el video y los diarios de campo, permiten a los investigadores, observar detalladamente las infracciones, las diferentes rutas, sus rutinas diarias, tiempos de descanso y demás factores psicosociales que conciernen a los conductores de Mamut Andino.

También Castillo (2014), elaboro un estudio para describir e interpretar los sentidos que se derivan a partir de los factores de riesgo psicosocial intralaborales, específicamente en los dominios control sobre el trabajo, y recompensa, en su relación con el estrés, en los trabajadores de algunas empresas de producción de la región Centro Occidente de Colombia. Esta investigación se abordó de dos enfoques: cuantitativo y cualitativo. La

muestra se conformó de la siguiente manera 56 personas del nivel ejecutivo y directivo, 28 personas de nivel técnico y auxiliar. Concluyó que no basta solo con la conceptualización teórica de los factores psicosociales, sino que es necesario conocer las narrativas de los sujetos, el contexto en el que se desenvuelvan y la estrategia organizacional, de esta manera se obtendrá objetividad y claridad en los conceptos que determinan los mismos, ya que estos constituyen y marcan la calidad de vida del sujeto, la cual por un lado es una evaluación subjetiva de las experiencias de vida en condiciones objetivas y por otro en cualquiera de las concepciones con que se asuma (condiciones de vida, satisfacción personal, escala de valores).

Asimismo Vallejos (2013) realizó un trabajo investigativo con el propósito de identificar factores de riesgos psicosociales que afectan el rendimiento del personal de producción de la empresa Javier Diez Comunicación Visual CIA LTDA en Quito, Ecuador, la herramienta se administró a 69 trabajadores de los cuales 47 son de producción y 22 administrativos, lo cual utilizó el método descriptivo. Concluyó que en Javier Diez Comunicación Visual el rendimiento laboral depende de una serie de factores tales como: las presiones de tiempo y retrasos, cantidad y complejidad de la información, motivación laboral, pago a tiempo, comunicación clara lo cual afecta de manera positiva o negativa a la eficiencia, compromiso, responsabilidad y cumplimiento de metas. Por ello recomendó implantar el sistema de gestión de seguridad, higiene y salud en su totalidad a fin de que se cumplan todos sus procedimientos a nivel administrativo, técnico, del talento Humano y operativo con la finalidad de mitigar los accidentes laborales.

De la misma forma Díaz, Echeverri, Ramírez y Ramírez (2010) ejecutaron una investigación para identificar los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una institución con el fin de proponer acciones tendientes a impactar positivamente el rendimiento en el trabajo, clima laboral y calidad de vida. La población de referencia está constituida por una muestra de personas del área de salud y de recreación de una institución prestadora de servicios de la ciudad de Medellín, Colombia. El estudio fue de carácter descriptivo prospectivo. Llegaron a la conclusión que, los factores de riesgo psicosocial se presentan como circunstancias que afectan a las personas en su calidad de vida,

comportamiento y productividad, generando desmotivación e insatisfacción en el trabajo, accidentes en el trabajo y enfermedades de diversa índole catalogadas como generadoras de estrés en el lugar de trabajo. Por lo que determinaron la importancia de realizar acciones de identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial en las áreas de trabajo, a la luz de la resolución 2646 de 2008 del Ministerio de protección social, con el fin de disminuir las secuencias que para los trabajadores y para las empresas mismas puedan generar su incidencia y prevalencia en las mismas.

De igual importancia Carvajal y Ramírez (2011) realizaron un estudio con el fin de diagnosticar los riesgos psicosociales que están inmersos en los trabajadores de la corporación SIRVIENDO CON AMOR y plantear un modelo metodológico de prevención e intervención. La investigación realizada fue tipo descriptivo. Se realizó en la ONG Corporación Sirviendo con Amor de Pereira, la cual contaba en el momento del estudio con una población de 25 trabajadores. Concluyeron que en el área de talento humano se debe fortalecer, teniéndose en cuenta los procesos que la integran, observándose debilidad en lo relacionado con salud ocupacional, selección, bienestar y desarrollo, sumándosele la falta de asesoría permanente por parte de la ARP. Por lo tanto recomendaron que es necesario implementar el estudio de los factores de riesgos psicosociales en la dinámica organizacional, sobre todo en la planeación estratégica, para que por falta de seguimiento los niveles se conviertan en intolerables.

Por su parte Méndez (2008) con el objetivo de analizar la aplicación y uso de una herramienta de evaluación de riesgos psicosociales, denominada Método ISTAS21, para el caso particular de una organización chilena, realizó un estudio, el método de evaluación se aplicó a 88 trabajadores, de los cuales 55 participaron en la contestación del cuestionario, se basa en un análisis teórico y empírico, por lo tanto, afirmó que a pesar de que no es un instrumento validado estadísticamente en Chile, puesto que las puntuaciones de referencia corresponden a la sociedad laboral de España, es un procedimiento absolutamente aplicable, en todas sus partes, en una organización del trabajo dentro de la realidad chilena, incluso sin la necesidad de algún técnico o especialista en el tema psicosocial en el trabajo, por ello recomendó la necesidad de que el Ministerio del Trabajo, en conjunto con el



Ministerio de Salud, realicen una investigación sobre las condiciones de trabajo, específicamente de los factores psicosociales en el ambiente laboral, con el objetivo de definir con fundamentos técnicos la necesidad legal de evaluarlos y prevenirlos, al igual que la legislación española.

Con todo lo anteriormente descrito, específicamente en el ámbito nacional se refleja la poca importancia que se le da a los riesgos psicosociales, de ahí la necesidad latente de estudiar este factor de riesgos que está presente en las empresas, después de todo el ser humano es el comienzo y el fin de la producción.

### **1.1 Riesgos Psicosociales en el trabajo**

La Oficina Internacional del Trabajo (OIT) 1984, define los riesgos psicosociales en el trabajo, como las relaciones entre el contenido, la organización, la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por lo tanto, las funciones y necesidades de los colaboradores, la interacción de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia, podrían realizar una influencia dañosa para su salud.

De la misma manera Boada y Ficapal (2012,) esclarecen que los riesgos psicosociales, en el ámbito laboral, se definen como un conjunto de patología, que expresan síntomas y/o síndromes, de etiología compleja, directamente están relacionadas con los aspectos organizativos (cultura, valores, estilos de liderazgo, entre otros), departamentales (relaciones interpersonales, clima laboral, etc.) y personales (características de personalidad, competencias profesionales, etc.), que tienen la cabida de afectar tanto a la salud laboral del empleado-victima como al progreso del trabajo y eficiencia de la empresa, siendo la afectación en el empleado mayor a nivel psíquico y/o social y en menor medida a nivel físico.

Al respecto Moreno y Baez (2010), indican que un riesgo psicosocial laboral es el hecho, suceso, situación o estado que es derivación de la organización del trabajo, tiene una alta posibilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas secuelas suelen ser importantes. Los

riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada colaborador los efectos puedan ser diferenciales.

Asimismo Gil-Monte (2009), afirma que, los factores psicosociales son condiciones presentes en ambientes laborales las cuales se relacionan con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras.

Por su lado La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2002), considera que hay seis grandes categorías de riesgo para la salud que son las responsables de una parte importante de los casos de muerte y discapacidad en todo el mundo. Las cuales son la desnutrición, la salud sexual y reproductiva, el uso de sustancias adictivas, los riesgos medio-ambientales, los riesgos profesionales y otros riesgos para la salud como el abuso y la violencia dentro y fuera del trabajo.

Con el fin de aminorar los riesgos en el trabajo, la OMS ha creado el programa SOLVE (Stress, Tobacco, Alcohol and Crugs, HIV/AIDS and Violence) que busca desde una perspectiva multinivel formar a todo los colaboradores desde el primer rango hasta directivos.

Por su parte Peiró (2009), esclarece que en las últimas décadas, los riesgos laborales de carácter psicosocial han obtenido más atención en la legislación y en las políticas de prevención de riesgos y seguridad laboral.

Por lo tanto Boada y Ficapal (2012), indican que los riesgos psicosociales se centran en los ámbitos psicológico y social, forjándose dentro de estos o en la interacción de ambos. Los trabajadores pueden correr ciertos riesgos psicosociales, por ejemplo, al estresarse, al acumular tareas y éstas amplían el tiempo para poder llevarlas a buen término, al descalificar su trabajo sin motivos aparentes, cuando aparecen síntomas psicósomáticos, cuando el clima laboral es desfavorable al compañerismo ni al trabajo en equipo, cuando

resulta dificultoso conciliar la vida laboral con la vida familiar, al hostigarlo, cuando el trabajo se convierte en una adicción, etc.

En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgos psicosociales laborales tienen que tener una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador y hacerlo de forma importante tal y como lo manifiestan Moreno y Baez (2010). Por ejemplo, la violencia en el trabajo o el acoso laboral, habitualmente propuestos como tales, parecen serlo. Característica de los riesgos psicosociales es que son riesgos con probabilidades altas de causar daños importantes. Las consecuencias de los riesgos psicosociales tienen mayor probabilidad de aparecer y mayor probabilidad de ser más graves.

En el ámbito de las organizaciones del trabajo los problemas de naturaleza psicosocial por la frecuencia e incidencia con que se presentan, tienen graves repercusiones no solo sobre la salud y bienestar del trabajador, sino también sobre dos aspectos como lo son la calidad y el rendimiento en el trabajo. Por ello Llanea (2008), supone que se debe ser sensatos y conocer tanto los daños que se puede causar en la salud del trabajador como las fuentes que originan estos daños.

### **1.1.1 Factores de Riesgos Psicosociales**

Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de los ambientes de trabajo que aquejan a la salud de las personas a través de elementos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés. Si se descompone la palabra PSICOSOCIALES se puntualizaría: PSICO porque nos afectan a través de la *psique* (conjunto de actos y funciones de la mente) y; SOCIAL porque su origen es social (determinadas características de la organización del trabajo), definido así por la OIT (s/f).

De igual manera Cortés (2007) los define como el conjunto de interacciones que tienen parte en la empresa entre, el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla, por una parte y por otra la persona con sus características individuales y su entorno extra-

laboral, que pueden reincidir negativamente sobre la seguridad, la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador.

Sin embargo Moreno y Baez (2010) exponen que son condiciones organizacionales de trabajo que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente. Por ello los factores psicosociales son factores presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos. Entre ellos menciona, la cultura, el liderazgo o el clima organizacional los cuales pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores.

El riesgo psicosocial ha existido siempre, se ha observado durante siglos como algo inseparable al hecho mismo del trabajo y se ha tratado posteriormente de evitar, separando sus posibles consecuencias de daño efectivo. Es más, inicialmente los riesgos que entraña el trabajo o se desconocen o no se conocen los medios de combatirlos. Por lo tanto Díaz (2007) aduce que el riesgo psicosocial se supone como ineludible y sustancial a la propia actividad del trabajo, aceptándose dócilmente la aparición de manifestaciones inaceptables a la producción de accidentes como un hecho irrevocable y hasta natural.

Para Llana (2008), los riesgos psicosociales son variados y de muy diverso origen, los cuales existen en todas las actividades. Por su parte González, Floría Y González (2003), dice que la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de España, argumentan que para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán simultáneamente con la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo.

Por otro lado Díaz (2009), objeta que los riesgos psicosociales ocasionan accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que admiten un alto coste personal, social y por lo tanto, económico. Según estadísticas, en los últimos años mueren anualmente en España cientos de personas como derivado de los mismos. Estos datos por sí solos son lo suficiente para que los empresarios y trabajadores sumen esfuerzos para reducir los riesgos laborales y con ello los resultados que de ellos se derivan.

Es más Gil-Monte (2009) afirma que los factores psicosociales consiguen favorecer o perjudicar el dinamismo laboral y la calidad de vida en el trabajo de las personas. En el primer caso promueven el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables damnifican su salud y su bienestar.

Por ello Moreno y Baez (2010), apuntan 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, en otras palabras, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral. Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo se definen como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud.

### **1.1.2 Causas de los Factores de Riesgo Psicosocial**

Schaufeli y Salanova (2002) establecen que los riesgos biopsicosociales pueden ser clasificados en dos conjuntos. El primero de ellos es el relacionado con los estresores o las demandas laborales y el segundo hace referencia a la falta de recursos personales y laborales, los cuales son aspectos que mantienen un carácter funcional en la obtención de metas.

Por su parte y es la que se toma en cuenta, el ISTAS (2010), manifiesta la existencia de seis grandes grupos de riesgos psicosociales:

#### **a. Exigencias Psicológicas**

Al respecto Fernández (2010), señala que esto se da cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo no permite expresar las opiniones, tomar decisiones difíciles y de forma rápida.

De igual manera el Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud (ISTAS, 2010) argumenta que las exigencias psicológicas tienen una doble inclinación, la cuantitativa y el tipo de tarea. Por ello, desde el punto de vista *cuantitativo* se refieren al volumen de trabajo en dependencia al tiempo disponible para hacerlo. Desde el punto de vista del *tipo de tarea* implica exhibiciones disímiles en función de si se trabaja con maquinaria, herramientas, ideas y símbolos o con y para personas. Igualmente, definen las exigencias psicológicas de tipo emocional y de tipo cognitivo.

*Exigencias psicológicas cuantitativas;* en afinidad con el ISTAS (2010) se definen como la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo; es decir, volumen, ritmo, interrupciones e intensidad de trabajo. Si el tiempo es escaso, las altas exigencias se muestran como un ritmo de trabajo rápido, imposible de llevarlo al día, o acumulación del mismo, es más, también puede tener relación con la distribución temporal irregular de las tareas.

Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral, así pueden crear un riesgo para la salud.

*Exigencias de esconder emociones;* son las exigencias para conservar un aspecto neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, principalmente en los puestos de trabajo cuyas ocupaciones centrales son prestar servicios a las personas (sanidad, enseñanza, servicios sociales o de protección). En otros casos este tipo de exigencias también pueden tener que ver con la relación con superiores y compañeros de trabajo o con proveedores u otras personas ajenas a la empresa, según lo establece el ISTAS (2010).

En puestos de trabajo de atención a las personas, estas exigencias constituyen parte de la naturaleza de las tareas y no pueden ser eliminadas. El desarrollo de habilidades y de estrategias de resguardo para su manejo y la disminución del tiempo de manifestación significan vías de prevención importantes. También,

pueden tener relación con la política de gestión de proveedores y clientes con la falta de participación de los trabajadores y, en general, con deficiencias en las políticas de gestión de personal (hay que esconder emociones cuando no se puede opinar) tal y como lo manifiesta el ISTAS (2010).

*Las exigencias psicológicas emocionales;* para el ISTAS (2010), son las exigencias para no verse involucrado en la situación emocional emanada de las relaciones interpersonales que incluye el trabajo, sustancialmente en aquellas tareas en la que se prestan servicios a las personas y se intenta estimular cambios en ellas (por ejemplo: que sigan un tratamiento médico, adquieran una habilidad), y que pueden admitir la transferencia de sentimientos y emociones con éstas.

Asimismo en ocupaciones de servicio a las personas, la exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y es imposible de eliminar (no se puede: eliminar a pacientes, alumnos), por lo que requieren habilidades específicas que pueden y deben adquirirse. Además, puede reducirse el tiempo de exposición (horas, número de pacientes, etc.), puesto que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.

*Exigencias psicológicas cognitivas;* en este sentido el ISTAS (2010) se refiere al manejo de instrucciones, que no son ni negativas ni positivas por sí mismas sino que deben evaluarse en función de las posibilidades de desarrollo. Si la organización del trabajo proporciona las oportunidades y los recursos necesarios, pueden involucrar la adquisición de nuevos conocimientos, habilidades y favorecer la salud, en tanto que promuevan el aprendizaje y el trabajo activo. Sin embargo, cuando hay pocas posibilidades para el desarrollo de habilidades, puede influir negativamente a la salud, de la misma forma que cuando son excesivamente bajas, reflejan pasividad y estancamiento del trabajo.

Es más, ISTAS (2010) argumenta que tienen que ver con el diseño y el contenido de las tareas, su nivel de complicación e inestabilidad y el tiempo establecido para realizarlas. Por ello, para que las exigencias cognitivas sean positivas, deben además ser cuestionados, si se tiene la formación necesaria para manejar la información que se requiere en el puesto de trabajo.

## **b. Control sobre el trabajo**

Según el ISTAS (2010), se expresa cuando el control sobre el trabajo es central en relación a la salud, asimismo, en mención a Karasek expone que radica en dos dimensiones: influencia (o autonomía) y desarrollo de habilidades. Motivo por el cual, un alto nivel de control en el trabajo forma la base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje, por lo que también es importante el sentido y el control sobre los tiempos a disposición.

Por su parte Fernández (2010), afirma que se da cuando los empleadores no conservan margen de autonomía a los colaboradores en la manera de ejecutar las tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para utilizar las habilidades y conocimientos o necesita de sentido, cuando no se logra adaptar el horario a las necesidades familiares o decidir cuándo se hace un descanso.

*Influencia*, ISTAS (2010) lo define como el margen de autonomía en el quehacer diario del trabajo: en las labores a realizar y su cantidad, en el orden de elaboración de las mismas o en los métodos a emplear. Tiene que ver con la cooperación que cada trabajador tiene en las decisiones sobre estos aspectos fundamentales de su área laboral, es decir, con las metodologías de trabajo empleadas y si éstos son interactivos o no, además si permiten o limitan la autonomía.

*Posibilidades de desarrollo*, se describen así, a las oportunidades que brinda la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencias de los colaboradores y adquirir nuevos, como lo define el ISTAS



(2010). Tienen que ver, sobre todo, con los niveles de complicación y la diversidad de las tareas, al estar el trabajo estandarizado y repetitivo. Se relaciona con los métodos de trabajo y producción, el esquema del contenido del trabajo y con la influencia.

*Control sobre los tiempos a disposición*, es ISTAS (2010) lo identifica como el margen de autonomía de los trabajadores sobre algunos aspectos del tiempo de trabajo y de descanso (pausas, vacaciones, ausencias de corta duración, etc.). Puede contribuir a integrar con éxito las necesidades del trabajo y de la vida privada.

Tiene que ver, por ejemplo, con la cantidad de trabajo asignado, con la organización temporal de la carga de trabajo y su regulación, con tener una plantilla muy ajustada que disuade, en la práctica, que el control hipotéticamente existente pueda desplegarse efectivamente. En ocasiones, tiene que ver con el alargamiento de jornada, con el desconocimiento o la inexistencia del calendario anual.

*Sentido del trabajo*, además de tener un empleo y obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si se puede relacionar con otros valores (utilidad, importancia social, aprendizaje, etc.), lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva sus exigencias. En este sentido el ISTAS (2010) lo relaciona con el significado de las tareas por sí mismas, con el contenido del trabajo y la visualización de su contribución al producto o servicio final.

*Compromiso*, para el ISTAS (2010), se refiere al alcance de cada trabajador con su trabajo, calificado como la actividad laboral y la globalidad de condiciones en las que ésta se desarrolla. Se relaciona estrechamente con el sentido y el conjunto de intercambios tanto materiales como emocionales que se producen entre el trabajo y quien lo realiza.

### **c. Inseguridad sobre el futuro**

Pérez (2009), afirma que los contratos temporales y por obra, así como la tendencia a externalizar procesos productivos, son fuente de vulnerabilidad emocional para un trabajador. Por lo que habitualmente este tipo de contratos se extiende a personas que llevan a cabo los trabajos más peligrosos, trabajan en condiciones más precarias que los empleados indefinidos y a menudo, reciben menos formación en salud y seguridad laboral, un panorama que, pronostican los expertos, se consolida y crece.

En este aspecto Pérez (2009), lo vincula al estrés, agotamiento, sensación de estar quemado y depresión, estas son las consecuencias más observadas, con cuadros más severos en los empleados con contrato precario.

*Inseguridad sobre el futuro*, ISTAS (2010), establece que es la preocupación por el futuro en correlación a la pérdida del empleo y a los cambios de condiciones de trabajo no deseados, fundamentalmente horario, tareas, contrato, salario. Es más, tiene que ver, por una parte, con la permanencia del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia.

Por otra parte, se relaciona con el inminente empeoramiento de condiciones de trabajo, ya sea que la arbitrariedad es característica de la asignación de la jornada, las tareas, los pluses o la renovación de contrato; o por qué en el contexto externo a la empresa militan peores condiciones de trabajo.

Por lo tanto, según ISTAS (2010), la inseguridad sobre las condiciones de trabajo fundamentales más allá de la estabilidad del empleo es también de gran importancia para la salud.

De forma similar Chinchilla (2002), especifica que evidentemente las pérdidas que conciben los accidentes y enfermedades laborales se deben, en gran parte, a la falta de prevención de riesgos. Estas pérdidas se asumen por el colaborador, por la

empresa y por el país. Es más, la discapacidad (física, mental o emocionalmente) que digiere un trabajador constituye un tiempo impactante en su vida y aún más lamentable si muere.

Como se ha indicado, las organizaciones pierden la competitividad al incurrir en altos costos para atender los accidentes, sin contabilizar los trastornos que crea en la producción de bienes o prestación de servicios lo cual puede resultar, en ciertos momentos, en la insatisfacción de los clientes. Llana (2008), afirma que la materialización del riesgo se convierte en una pérdida de salud que propicia una de las siguientes consecuencias: accidente de trabajo con o sin lesión/baja laboral, incidente laboral, enfermedad profesional, fatiga, insatisfacción, envejecimiento prematuro, enfermedad común.

Por lo tanto Díaz (2007), explica que los avances en el conocimiento de los riesgos realmente existentes, con el fin de identificar la peligrosidad de determinados agentes, este progreso es aplicable al ámbito de enfermedades profesionales, más que al de los accidentes. De este modo, los trabajadores que sufren un accidente o enfermedad en el trabajo, sus familias son las principales víctimas.

#### **d. Apoyo social y calidad de liderazgo**

Fernández (2010), manifiesta que cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los jefes o compañeros y compañeras, se realizan tareas mal definidas o sin la información apropiada o fuera de tiempo.

Las relaciones entre los colaboradores en la organización, afectan la salud de diversas formas. ISTAS (2010), afirma que sin dependencia, no hay base objetiva para el apoyo, las posibilidades de relacionarse en el trabajo constituye a lo que es el apoyo social, que representa el aspecto funcional de recibir la ayuda apropiada para trabajar de superiores y compañeros mientras que el sentimiento de grupo personifica un efecto emocional.

Asimismo, la labor implica realizar determinados roles, es decir que puedan ser más o menos claros o consigan algunas contradicciones, en un contenido de cambios, disponiendo un universo de intercambios instrumentales y emocionales entre los colaboradores de la organización.

*Posibilidades de relación social* ISTAS (2010), menciona que las posibilidades existentes que se tienen en el trabajo son la relación con los y las compañeras de la organización, así también la condición ineludible para que pueda existir el apoyo laboral.

Aunque la falta de relación social tiene que ver con el aislamiento físico, con la existencia de normas disciplinarias, con la excesiva carga de trabajo u otras circunstancias físicas por ejemplo ruido muy elevado, esto impide la comunicación o dificulta la interacción necesaria de los colaboradores.

*Apoyo social de los compañeros* ISTAS (2010), señala que recibir el apoyo ineludible por parte de compañeros y compañeras cuando se necesita se realiza bien el trabajo.

A su vez ISTAS (2010), menciona que la falta de apoyo entre compañeros tiene que ver con las prácticas de gestión de personal que obstaculizan la colaboración y la formación de verdaderos equipos de trabajo, fomentando la competitividad individual por ejemplo, con salarios variables en base a objetivos individuales, asignando las tareas, cambios de horarios, de forma arbitraria o no transparente.

*Apoyo social de superiores*, ISTAS (2010), manifiesta que recibir la ayuda necesaria y cuando se requiere por parte de los superiores se realiza bien el trabajo. Por lo tanto la falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la carencia de principios y procedimientos determinados de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de soporte al trabajo de equipo, departamento,

sección o área que gestiona. Así también se relaciona con la escasez de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo.

*Calidad de liderazgo*, al respecto ISTAS (2010), expresa que la calidad de gestión de equipos humanos que realizan los jefes inmediatos, está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores. Por tanto tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de mandos para aplicarlos.

*Sentimiento de grupo* ISTAS (2010), lo define como el componente emocional del apoyo social y está relacionado con las contingencias de relación social. También como el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día. Por ello puede verse como un indicador de la calidad de las relaciones en la organización.

*Previsibilidad* por su parte ISTAS (2010), deduce que la información apropiada, suficiente y a tiempo, beneficia para poder realizar de forma educada el trabajo, apoya a adaptarse a los cambios, futuras reestructuraciones, tecnologías actualizadas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos.

Por lo tanto ISTAS (2010), hace ver que la falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información o con prácticas de gestión de la información y de comunicación centradas en cuestiones sobrantes y no en las cotidianas del trabajo, por tanto no aumentan la transparencia. Además tiene que ver con la carencia de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.

*Claridad de rol*, ISTAS (2010), menciona que la comprensión clara sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo, tiene que ver con la efectividad y el conocimiento por parte de todos los colaboradores. Así también una definición breve de los puestos de trabajo, de cada empleado y de las demás personas de la organización superiores, compañeros y compañeras.

*Conflicto de rol*, ISTAS (2010), dice que son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan crear problemas de carácter profesional o ético. Por lo tanto es habitual que el trabajador deba afrontarse la realización de tareas con las que pueda estar en oposición o le supongan conflictos éticos, por ejemplo: desalojar indigentes de un local, o cuando tiene que optar entre órdenes contrarias.

#### **e. Doble Presencia**

Son las reclamaciones concurrentes, simultáneas, del ambiente laboral y del ambiente doméstico–familiar, refiere el ISTAS (2010). Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares. En el ambiente laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, duración, alargamiento, la ordenación, o modificación de la jornada de trabajo, de igual manera con el nivel de autonomía sobre ésta, por mencionar, los horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social.

Por su parte Fernández (2010), define la doble jornada o doble presencia como la necesidad de responder a las demandas del trabajo remunerado y del trabajo doméstico-familiar o reproductivo.

Según ISTAS (2010) la necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar de alguna u otra forma llega afectar negativamente a la salud. Además, esta necesidad de conjugar ambos trabajos plantea también un conflicto de tiempos, puesto que ambos forman parte de la misma realidad social.

Al respecto Fernández (2010), argumenta que el trabajo doméstico y familiar supone exigencias periódicas que se deben asumir de forma paralela a las del trabajo remunerado. Por lo que, la organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilidad de ambos trabajos. Esta necesidad de armonizar ambos trabajos

proyecta un conflicto de espacios, puesto que las demandas se pueden producir de forma simultánea, y también un aumento de la carga total de trabajo, lo que repercute directamente sobre la salud de las personas.

Por su lado La Organización Panamericana de la Salud (2005), afirma que la mayoría de las personas que trabajan por turnos hallan serios conflictos para realizar los ajustes biológicos y sociales que les demanda el trabajo. Los turnos causan trastornos de los ciclos circadianos, patrones de sueño precario y aislamiento social. Es más, el trabajo nocturno es característicamente fatigoso porque significa trabajar en las horas de reposo fisiológico y dormir durante el día, lo que dificulta ser menos rescatador que el sueño en horas de la noche.

#### **f. Estima**

Se refiere al respeto, al reconocimiento y al trato justo que adquirimos a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo. Tiene mucho que ver con varios aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo si son o no participativos, con la existencia de ilegalidad y desigualdad en las promociones, asignación de tareas, de horarios, de igual manera, si se paga un salario acorde con las tareas realizadas, según ISTAS (2010)

Para Fernández (2010), esto se da cuando se falta al respeto, se estimula la inseguridad estipulada, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, el trato e injusto e incluso violento, también si no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, por mencionar.

Asimismo ISTAS (2010) refiere que, la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa un riesgo para la salud. La estima, incluye el reconocimiento, el apoyo adecuado y el trato justo.

Por lo tanto Gil-Monte (2012), señala que, siempre han existido riesgos psicosociales en el ambiente laboral; lo que ha cambiado es la apreciación social que existe sobre ellos, que genera una diferencia epidemiológica. Los cambios sociales ocurridos; la nueva ordenación del trabajo; los cambios en los sectores ocupacionales; el cambio de la relación profesional entre los trabajadores y los clientes o usuarios, han favorecido en gran parte el incremento de este tipo de riesgos, hasta el punto de formar un problema que, por el número de bajas laborales en las que se han relacionado, y por los resultados que obtienen sobre el éxito de una organización merecen ser reflexionados y tratados por las autoridades que regulan el mundo del trabajo y de la salud.

### **1.1.3 Principales Riesgos Psicosociales**

Gil-Monte (2012), argumenta que, el perfil de los accidentes y enfermedades laborales se han transformado en las últimas décadas hacia un ambiente en el que los riesgos de origen psicosocial, y sus resultados han cobrado notoriedad por el aumento de la repetición con que surge el origen de las bajas laborales, causadas por problemas de salud con origen en el trabajo y/o la accidentabilidad laboral. Por ello se definen a continuación los principales riesgos psicosociales:

#### **a. El estrés.**

González y Pérez (2013), definen el estrés laboral como, el proceso en que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a la persona de riesgo en enfermedad. El trabajador sufre estrés cuando las exigencias del entorno de trabajo exceden la capacidad propia para hacerles frente o controlarlas.

Según Fernández, Siegrist, Rödel y Hernández (2003) se podría deducir al estrés laboral como la inestabilidad entre las demandas profesionales que se le plantean al



trabajador en la realización de su tarea y la capacidad que este tenga para llevarlas a cabo.

Al respecto la OPS (2005) establece algunos factores que pueden contribuir al estrés en el sector de la salud; *la intensidad y la duración de la carga física y mental*: el estado de “emergencia crónica”, los turnos de trabajo, los horarios de trabajo inflexibles, las horas de trabajo impredecibles, las horas de trabajo prolongadas o sin interacción social; el estrés emocional de cuidar a personas enfermas; *problemas personales o de salud del trabajador*: las personas saludables y en forma suelen tolerar mucho mejor el estrés físico y mental; *los factores organizacionales*: la carencia de control sobre la carga de trabajo, la precaria planificación del trabajo, el inadecuado nivel de personal con experiencia para la dependencia del cliente, las comunicaciones precarias en el lugar de trabajo, los cambios organizacionales que conducen a la inseguridad laboral; y *el ambiente de trabajo*: sus condiciones de iluminación, ruido, espacio de trabajo adecuado y diseño del puesto de trabajo.

Por otro lado Moreno y Baez (2010), argumentan que, la mala salud autoinformada ha sido asociada a diferentes problemas de estrés.

Por ello Moreno y Baez (2010), en mención a Niedhammer, Tek, Starke y Siegristen, en una investigación efectuada mostraron que el desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa, así como la sobre implicación se asociaba a problemas de salud informados, siendo el primero significativo para ambos géneros, mientras que el segundo lo era sólo para los hombres. El análisis prospectivo de los datos mostró que la recompensa recibida se asociaba más claramente con los problemas de salud que el esfuerzo realizado.

Asimismo Moreno y Baez (2010) en referencia a Stansfeld, Head y Marmot, argumentan que igualmente que su estudio mostró una asociación entre el estrés psicosocial y la mala salud informada. De forma especial, las altas demandas

laborales se asociaban, tanto en hombres como en mujeres, a problemas físicos de salud.

## **b. La Violencia**

La OPS (2005), concreta que, se considera violencia en el trabajo cualquier acontecimiento en el que se comete abuso contra un trabajador o se le intimida en condiciones concisamente relacionadas con el proceso de sus tareas normales. Este tipo de procedimiento puede provenir de pacientes, clientes, visitantes, miembros del público o compañeros de trabajo.

Así también Moreno y Baez (2010), sugieren que el trabajo es un contexto protegido al que se va a realizar una tarea y a desarrollar una serie de capacidades y habilidades que desarrollen el valor de un producto o de un servicio, por ello la base es la perspectiva de disponer de la seguridad básica que no permita atentados a la seguridad personal, física y psicológica de los colaboradores. Por tal razón, cuando surge la violencia, el sentimiento y la percepción del trabajador es una agresión completamente injustificada en un contexto en el que se va a realizar una tarea. De la misma forma, los efectos de la violencia laboral suelen tener consecuencias más severas que en otros ámbitos.

Por su parte la OPS (2005), afirma que, la violencia, la agresión en el trabajo y el temor que engendran pueden asentar efectos de amplio alcance. Cualquier manera de violencia puede llevar a una depreciación de la moral dentro de la instalación, de la salud, costos financieros y pérdidas en la productividad.

En igual manera Moreno y Baez (2010), en mención a Rogers y Kelloway, explican que los efectos de violencia son amplios y variados, así también Los sucesos agresivos laborales pueden causar tanto daños físicos como psicológicos. De forma general, los datos revelan que los daños físicos que se reciben están en una categoría que va de lesiones menores a graves, e incluso mortales.

Es más la OPS (2005), argumenta que algunos aspectos de la violencia, tales como el abuso físico, son evidentes, sin embargo, el uso del lenguaje es más complicado de medir; el abuso verbal y gestual puede ser ofensivo e hiriente para algunas personas, y por lo tanto esta puede ser la forma como algunas personas enuncian su ira en el diario vivir.

Asimismo Moreno y Baez (2010), mencionan a Brooks, Staniford, Dollard y Wiseman, quienes ostentan que los daños psicológicos varían entre malestar, tensión, 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. Por lo que la realidad de los datos muestra que el daño físico grave es infrecuente, asimismo se ha constatado que tiende a aumentar como muestra el estudio progresivo de los sucesos que liberan el estrés postraumático.

### **c. El mobbing**

Pérez (2009) define el hostigamiento psicológico en el lugar de trabajo o mobbing como el prolongado e intencionado maltrato verbal y metódico que un trabajador recibe por parte de otro u otros que se comportan con él despiadadamente con la intención de lograr su destrucción psicológicamente y conseguir su salida de la institución, también para su sometimiento, a través de diferentes procedimientos ilícitos que atentan contra la dignidad del trabajador.

Según González y Pérez (2013), se denomina acoso moral o mobbing cuando una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y durante un tiempo prolongado, sobre otra persona del lugar de trabajo. Esto produce en las víctimas un daño psicológico y físico que, en gran parte, conlleva bajas laborales continuadas y en ocasiones, el fin anticipado de su vida laboral.

Por su parte González, Floría y González (2003), señalan que el hostigamiento psicológico se da en el ambiente laboral por las conductas hostiles, dirigidas de manera metódica por uno o varios trabajadores contra otro llamado víctima, con una frecuencia de al menos una vez a la semana y durante un tiempo prolongado de más de seis meses.

Por otro lado, González y Pérez (2013), argumentan que el acoso siempre es intencionado, distinguiéndose varios motivos; porque se busca el desequilibrio psíquico en la víctima, para que se vaya voluntariamente de la organización y así evitar la indemnización por despido o evitar un competidor profesional y, en un caso extremo, la personalidad psicopática del agresor, que necesita canalizar su agresividad con alguna persona que él considere que es más débil o vulnerable.

Igualmente González, Floría y González (2003), indican que las conductas de hostigamiento pueden ser; impedir que la víctima se exprese, menospreciarla frente a sus compañeros, desacreditarla en su trabajo o incluso comprometer su salud. Por ello distinguen tres tipos de Acoso laboral. *Ascendente*: se produce cuando un trabajador de nivel jerárquico superior es atacado por uno o varios de rango inferior. Tipo de acoso menos frecuente. *Descendente*: se da cuando un trabajador de nivel jerárquico inferior es atacado por uno o varios trabajadores que ocupan lugares superiores en la jerarquía de la empresa. Tipo de acoso laboral más frecuente. *Horizontal*: Se crea cuando un trabajador es acosado por uno o varios compañeros que ocupan el mismo nivel jerárquico.

Por su parte González y Pérez (2013), expresan que las secuelas que se derivan del mobbing no solo afectan al propio acosado, sino a todos aquellos que le rodean y al propio ámbito laboral. *Para el acosado*; trastornos del sueño (dificultades para conciliarlo), alteraciones del sistema nervioso (palpitaciones, sensación de ahogo, etc.), Alteraciones cognitivas (fallos de atención, infravaloración de sí mismo), síntomas psicósomáticos (vómitos, pesadillas, mareos, llanto fácil, etc.), Síntomas de estrés crónico (dolores musculares, de la nuca, etc.) y puede llegar a la depresión

(trastorno paranoide e incluso suicidio). *Para la organización del trabajo*; se reduce la cantidad del trabajo resultante y se deteriora la calidad, se enrarece el clima laboral, la comunicación, el compañerismo, aumento el número de bajas laborales, importantes pérdidas económicas. *Para la familia*: sufren de del problema y sus consecuencias, lo que acaba dañando las relaciones familiares, necesitaran ayuda profesionalizada para poder apoyar adecuadamente al familiar en cuestión. Para la sociedad: costes asistenciales sanitarios públicos (bajas, pensión en invalidez, jubilaciones anticipadas, prestaciones económicas por despidos, etc.) y perdida de fuerzas de trabajo.

Por lo tanto la OPS (2005), asevera que el acoso moral en el trabajo crea un alto nivel de estrés ocupacional, lo cual es el origen de un desarrollado espectro de enfermedades y ha llegado a ser un asunto de salud pública en la gran parte de los países desarrollados del mundo.

#### **d. Síndrome de Burnout**

González y Pérez (2013), apunta que, el síndrome del desgaste profesional o burnout es aquel que produce síntomas de agotamiento emocional, cansancio físico y psicológico, junto con la sensación de ineficacia, es decir de no ser un profesional capaz de atender las tareas laborales de forma adecuada. En otros casos se percibía, preferentemente en colaboradores de ciertos sectores como, sanitarios, docentes, personal de seguridad, servicios sociales, entre otros, donde los destinatarios de sus labores son personas a las que proporcionan un servicio asistencial, todas se consideran como profesiones que llevan implícito poner en el trabajo una alta implicación emocional.

Por su parte Moreno y Baez (2010) advierten que 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. Estos efectos provienen en gran medida de que el esfuerzo del profesional por conseguir unos objetivos es

obstaculizado, de formas muy diferentes, por ejemplo, la misma organización que debería facilitarle su logro.

Entre las características que definen esta patología están, el desgaste emocional (se siente agotado para tratar directamente con el usuario), despersonalización (se vuelve poco a poco frío y distante con las personas que atiende), falta de realización personal (el trabajador valora negativamente lo que hace) y síntomas de estrés físico (cansancio, malestar general, problemas somáticos, etc.), según afirma González y Pérez (2013).

Por otra parte, Moreno y Baez (2010) indica que 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.

En igual forma Moreno y Baez (2010) indica que en las formas más severas de burnout aparecen efectos sobre la salud. Entre las consecuencias más habituales suele citarse la pérdida de apetito, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga crónica, problemas musculoesqueléticos y empeoramiento de la calidad de vida. Asimismo Pérez (2009) menciona algunos síntomas físicos de burnout, agotamiento, malestar general, insomnio, pérdida de apetito, depresión, ansiedad y trastornos digestivos, respiratorios, cardiovasculares y musculoesqueléticos.

#### **1.1.4 Promoción de la salud en el lugar de trabajo**

Díaz (2009) afirma que, el trabajo es un derecho reglamentario a través del cual se busca compensar una serie de necesidades, sin embargo, según los ambientes en que se efectúe, puede inducir un peligro para la salud de quien lo ejecute, por lo tanto surge la necesidad de identificar y controlar este peligro.

Por su parte Boada y Ficapal (2012) argumentan que, la salud física y psicológica puede ser damnificada por el propio trabajo, ya sea por los medios o por las condiciones del lugar (físicas o psicológicas) y por las herramientas de tipo material que en él se utilizan.

Razón por la cual debe de tenerse en cuenta que, entre trabajo y salud pueden constituirse relaciones de diversa naturalidad: para trabajar es importante la salud; al trabajar se puede perder la salud, tal y como lo manifiestan Menéndez, Fernández, Llana, Vázquez, Rodríguez, y Espeso, (2008).

Sin olvidar que el trabajo y la salud son actividades profundamente relacionadas, el trabajo; es una actividad mediante la cual el hombre desarrolla sus capacidades físicas e intelectuales, según Fernández (2008), y con el fin de cubrir dichas necesidades y adquirir una mayor calidad de vida, forma, paralelamente una fuente de riesgo para la salud el cual se origina en los ambientes en que el trabajo se realiza.

Y así, el trabajo y la salud están fuertemente relacionados, según Fernández (2008), porque el trabajo, permite a la persona satisfacer sus necesidades, es decir, tener una vida digna, además desarrolla las capacidades tanto físicas como intelectuales. Sin embargo, como se ha dicho la salud se puede perder a causa del trabajo porque junto a estas influencias positivas, está una influencia negativa: al trabajar se puede perder la salud si no se lleva en condiciones adecuadas.

Por lo tanto Gil-Monte (2012), afirma que cada vez son más los estudios que admiten que el lugar de trabajo puede ser un lugar predilecto para la prevención de trastornos psicológicos y para promover una mejor salud mental.

Al respecto la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2012), define la promoción de la salud en el lugar de trabajo como la voluntad en común de empresarios, trabajadores y la sociedad en su conjunto en pro de la mejora de la salud y el bienestar laboral de los trabajadores.

Por ello la OPS (2005), establece las siguientes medidas que ayudan a comprimir el acaecimiento del acoso en el lugar de trabajo:

- a. Disminuir los factores que ocasionan el acoso, suscitar la admisión de valores éticos, justicia y transparencia en la dirección del personal; considerar a los empleados con mayor capacidad de relación interpersonal y comunicación; la dirección debe dar el ejemplo y sembrar en la organización una cultura centralizada en las personas, con forma de gerencia participativa en vez del liderazgo fundamentado en la intimidación; hacer evidente en el manual sobre reglas para el personal que son inadmisibles los comportamientos de persecución o acoso.
- b. Ampliación de conciencia de las personas que luchan con la salud ocupacional en los servicios de salud y capacitarlos para el manejo de casos de acoso.
- c. Acoger herramientas que por un lado orienten los procedimientos para luchar contra el acoso y que al mismo tiempo tengan efecto preventivo; arreglos de trabajo para combatir el acoso; el desarrollo de políticas claras para luchar contra el problema; construir un método para la investigación, el registro y el manejo de los conflictos; reuniones con la representación de un mediador capacitado e investigar las quejas con rapidez y discreción, protegiendo los derechos de los individuos involucrados.

Asimismo OPS (2005), constituye que se deben tomar todas las medidas para controlar incidentes actuales o potenciales de violencia. Esto puede significar el rediseño del ambiente de trabajo o de los sistemas administrativos, los cuales son:

- a. Promover el desarrollo de una cultura organizacional centrada en el ser humano, y así beneficiar un ambiente social agradable;
- b. Favorecer el tráfico de información entre los empleados, las áreas de trabajo, los clientes internos y clientes externos.
- c. Modificar el método de trabajo para restringir la posibilidad de que se presente alguna conducta violenta: por ejemplo, optimar los procedimientos de manejo de dinero en efectivo o de medicamentos.
- d. Aportar guías claras sobre qué hacer en situaciones de peligrosidad.



- e. Crear una lista que contenga al personal con experiencia y debidamente capacitado, incluidos los fines de semana y los turnos nocturnos.
- f. Poseer niveles de trabajadores flexibles, que se adecuen a las necesidades.
- g. Reducir las presiones del trabajo y los tiempos de espera;
- h. Proporcionar capacitación en la prevención y el manejo de la violencia, que incluya la capacitación en la inducción, y seguimiento de la información y el entrenamiento;
- i. Tener políticas y procedimientos claros a seguir en el caso de acoso sexual;
- j. Implementar técnicas de seguridad y de comunicación efectivos; vigilancia de terrenos, vías controladas, iluminación adecuada, sistemas de alarma, mantenimiento planeado y provisión de localizador personal para el personal que necesite trabajar en áreas aisladas;
- k. Cambios en el ambiente físico, conservar aislados los ruidos molestos, pintar con colores cálidos, eliminar los olores desagradables; monitorear y evaluar la efectividad de las medidas de prevención, por ejemplo, un método en el que los trabajadores puedan proveer retroalimentación para revisar si los cambios que se han implementado efectivamente funcionan.

Por su lado García (2008) sugiere las siguientes *técnicas corporales*:

- a. *Técnicas de relajación física*: los colaboradores pueden aprender a reducir sus niveles de tensión psicológica (emocional) a través de la relajación física aunque persista la situación que origina la tensión. Si se relajan los músculos que han almacenado tensión de origen emocional, la mente se relajará también gracias a la disminución de la actividad del sistema nervioso autónomo.
- b. *Técnicas de control de la respiración*: estas técnicas radican en proveer a los trabajadores el aprendizaje de una forma adecuada de respirar, y así, pueda controlar un ambiente de estrés de forma automática, de manera que le permita una apropiada oxigenación del organismo, lo que redundará en un mejor funcionamiento de los órganos corporales y un menor gasto energético.
- c. *Técnicas de relajación mental (meditación)*: pretenden que el trabajador sea capaz de desarrollar constantemente una serie de actividades (perceptivas y/o

conductuales) que le permitan centralizar su atención en esas diligencias y separarlo de la actividad mental cotidiana, de aquello que puede resultarle una fuente de estrés.

En definitiva se puede afirmar que los factores psicosociales abarcan diferentes aspectos de la vida laboral del trabajador entre las cuales se pueden mencionar: Exceso de trabajo, asignación de tareas complejas, la insatisfacción laboral, la desmotivación, ausencia de una descripción clara de trabajo, trabajo por turnos, exposición a la violencia, amenazas o intimidaciones, la elevada competitividad en la empresa, las nuevas tecnologías, la falta de cooperación y/o apoyo de sus superiores, compañeros y subordinados, condiciones de trabajo desagradables o peligrosas, problemas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar, políticas empresariales y estrategias personales, las cuales ya han sido catalogadas en diferentes dimensiones.

## **II. Planteamiento del Problema**

En la actualidad se vive un proceso de evolución del trabajo y de las empresas. Esta evolución sobre lleva a nuevas exigencias sobre el trabajador, que mudan en factores de riesgo psicosocial y afectan a todos los niveles de una organización.

Sin embargo, hasta el momento, los comprometidos de la higiene laboral escasamente se han interesado por determinar los factores psicosociales presentes en el trabajo, mismo que puede afectar negativamente en la salud; ni por luchar contra esos factores. Por otro lado, los problemas de salud mental de los trabajadores se siguen considerando desde el punto de vista de los principales cuadros clínicos definidos por la psiquiatría, los que se remiten para su tratamiento y rehabilitación. Es más, ergonómicamente, se han hecho esfuerzos por adaptar las herramientas y los procesos de trabajo a la capacidad y las condiciones físicas y psicológicas del ser humano, sin embargo no se han enunciado elementos que formen la evaluación cotidiana de los factores psicosociales profesionales y de sus efectos sobre los trabajadores.

Por tal razón, y dados los avances de los procesos tecnológicos y de las medidas encaminadas a combatir los riesgos físicos y químicos presentes en el medio laboral, en las empresas de seguridad privada debería ser posible reducir las enfermedades profesionales, y con ello, es indudable que el trabajo mismo cumpliría más eficazmente su bien probada función como importante factor de mantenimiento del bienestar físico y mental del trabajador.

Con lo expuesto anteriormente, nace la necesidad de cuestionar ¿Cuáles son los factores principales de riesgos psicosociales que afectan a los agentes de una empresa de seguridad privada en el municipio de Retalhuleu?

## **2.1 Objetivo general**

Identificar los riesgos psicosociales al que se encuentran afectos los agentes de una empresa de seguridad privada en el municipio de Retalhuleu.

### **2.1.1 Objetivos específicos**

2.1.1.1 Determinar las exigencias psicológicas a los que están expuestos los agentes de una empresa de seguridad privada del municipio de Retalhuleu.

2.1.1.2 Determinar el control sobre el trabajo que influye sobre los agentes de una empresa de seguridad privada del municipio de Retalhuleu.

2.1.1.3 Determinar la inseguridad sobre el futuro que afectan a los agentes de una empresa de seguridad privada del municipio de Retalhuleu.

2.1.1.4 Determinar el apoyo social y calidad de liderazgo que influyen en los agentes de una empresa de seguridad privada del municipio de Retalhuleu.

2.1.1.5 Determinar la doble presencia a los que están expuestos los agentes de una empresa de seguridad privada del municipio de Retalhuleu.

2.1.1.6 Determinar la estima que influye en los agentes de una empresa de seguridad privada del municipio de Retalhuleu.

## **2.2 Variable: Riesgos Psicosociales**

## **2.3 Definición de Variables**

### **2.3.1 Conceptual**

Para Cortés (2007) los define como el conjunto de interacciones que tienen parte en la empresa entre, el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla, por una parte y por otra la persona con sus características individuales y su entorno extra-laboral, que pueden reincidir negativamente sobre la seguridad, la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador.

### **2.3.2 Operacional**

Los riesgos psicosociales, se entienden como los elementos que interaccionan en la vida de una persona, y que de alguna u otra forma afectan su rendimiento laboral, puede ser que estos se encuentren dentro de la organización o fuera de ella. Afectan su estado de ánimo, de manera positiva o negativa, lo cual tiene repercusiones en su trabajo. Para esta investigación, la variable se operacionalizó a través del cuestionario CoPSoQ ISTAS21 de riesgos psicosociales laboral, versión corta, que identifica y mide las condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo y que pueden representar un riesgo para la salud. Se midió el nivel de los siguientes factores: Exigencias Psicológicas, Control sobre el trabajo, Inseguridad sobre el trabajo, Apoyo social, calidad de liderazgo, Doble Presencia y Estima.

### **2.4 Alcances y Límites**

Esta investigación abarcó una empresa de seguridad privada de Retalhuleu y su generalización no puede aplicarse en todo el país, de igual manera puede servir de referencia para otros tipos de empresas con el mismo giro económico, porque es de conocimiento que en muchas organizaciones aún se desconoce la problemática que ocasionan los riesgos psicosociales, es por ello que se dirigió a los trabajadores de una empresa de seguridad privada.

### **2.5 Aporte**

Los resultados que se obtuvieron son de importancia y relevancia, porque los agentes de la empresa de seguridad privada podrán medir su nivel de riesgos psicosociales a los cuales están expuestos. Por otro lado, si la empresa desea aumentar la competitividad y estar en la mejora continua, este estudio demuestra los aspectos a corregir para disminuir los riesgos psicosociales en la institución.

De igual manera, para los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional, este estudio ayudará a sensibilizar la importancia de la psicología en las empresas, debido a que, aún en nuestro ambiente hay cierta inseguridad en relación al apoyo que esta ciencia puede aportar para el fortalecimiento de las empresas.

### III. Método

#### 3.1 Sujetos

La presente investigación se desarrolló en una empresa de seguridad privada ubicada en el municipio de Retalhuleu, departamento de Retalhuleu, en la cual se tomó, como sujetos de estudio a los agentes de seguridad privada de dicha institución.

Para este caso y para mayor credibilidad del estudio, se utilizó el método no probabilístico por conveniencia, la muestra de agentes de seguridad privada a estudiarse fue de la siguiente manera:

Orden	Cantidad	Genero	Edad	Escolaridad	Estado Civil
1	35	Masculino	25-50 años	Indiferente	Casados

#### 3.2 Instrumento

Para medir los factores de riesgos psicosociales que afectan a los agentes de seguridad privada, se utilizó como instrumento de investigación y recopilación de datos un instrumento denominado CoPSoQ, ISTAS21, aplicado en Guatemala por Chaj (2013), su objetivo es identificar y medir las condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo y que pueden representar un riesgo para la salud.

El ISTAS 21 fue realizado en el año 2000 por un equipo de investigadores del Instituto Nacional de Salud en Dinamarca (AMI), liberado por el profesor T. SKristencen. Fue adaptado a España por un grupo de trabajo constituido por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). Los resultados después de aplicado el ISTAS 21 deben ser considerados como oportunidades para la caracterización de áreas de mejoras de la organización del trabajo

El método ISTAS 21, es un instrumento de evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial que fundamenta una metodología para la prevención; identifica los riesgos a

nivel de menor complejidad conceptual posible, facilita la localización de los problemas y el diseño de soluciones adecuadas y aporta valores poblacionales de referencia que representan un objetivo de exposición razonablemente asumible a corto plazo por las empresas.

El ISTAS 21 es un cuestionario; el cual posee 3 versiones, una larga, diseñada para la investigación; una mediana, diseñada para la evaluación de riesgos en medianas y grandes empresas; y una corta, diseñada para iniciar la evaluación de riesgos en empresas pequeñas. Esta última evalúa los siguientes aspectos: Exigencias Psicológicas, Control sobre el trabajo, Inseguridad sobre el trabajo, Apoyo social y calidad de liderazgo, Doble Presencia y Estima

Para la aplicación de esta herramienta no hay tiempo limitado. Se ha de aplicar en el área administrativa o un espacio adecuado para mayor comodidad y sinceridad, asimismo; se ha de indicar a la persona a quien se le aplique el cuestionario, evitar distractores y contar con el tiempo suficiente para responder y así garantizar la calidad en la información recopilada.

### **3.3 Procedimiento**

Esta investigación surgió de la necesidad de estudiar los riesgos laborales a los que se encuentra afecto el colaborador, específicamente los riesgos psicosociales, los cuales se desconocen, por tal razón merecen que se enfatice en ello. Para lo cual se efectuó los siguientes pasos:

- a. Elección del tema de investigación
- b. Limitación del área de investigación, para este caso se elige a los agentes de una empresa de seguridad privada de Retalhuleu.
- c. Con la aprobación del tema, se empezó a redactar la introducción, la búsqueda de bibliografía de tesis u otra investigaciones tanto nacionales como internacionales, que fuesen de aporte importante en este estudio,
- d. Elaboración de la teoría que sustento esta investigación.



- e. Se definió el planteamiento del problema, los objetivos, alcances y límites, los aportes y la metodología de la presente investigación.
- f. Elaboración y entrega de solicitud de permiso a la empresa para efectuar la investigación.
- g. Aplicación del Test CoPSoQ, ISTAS 21.
- h. Tabulación de Resultados.
- i. Con los resultados recabados se llevó a cabo la elaboración de gráficas para explicar los resultados y facilitar su análisis.
- j. Se continuó con la realización de Conclusiones y Recomendaciones.
- k. Se culminó con la elaboración del Informe Final.

### **3.4 Diseño y Metodología Estadística**

La presente investigación es de diseño descriptivo, Rodríguez (2005), afirma que es una forma de estudio que incluye la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se efectúa sobre conclusiones trascendentales, o sobre como una persona, grupo o cosa, se comporta o funciona en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta.

Luego de obtener la información, el proceso de tabulación y análisis estadístico se realizó de forma electrónica por medio de la hoja electrónica de excel y por la naturaleza de la investigación fue necesario calcular los porcentajes y, en algunos casos, el promedio de los mismos, que permitió analizar y clasificar los factores de riesgos psicosociales, tales como: Exigencias psicológicas, control sobre el trabajo, inseguridad sobre el futuro, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima.

#### IV. Presentación y Análisis de los Resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos a través del cuestionario CoPSoQ ISTAS 21, para medir los factores de Riesgos Psicosociales que afectan a los Agentes de una empresa de seguridad privada.

Tabla 1

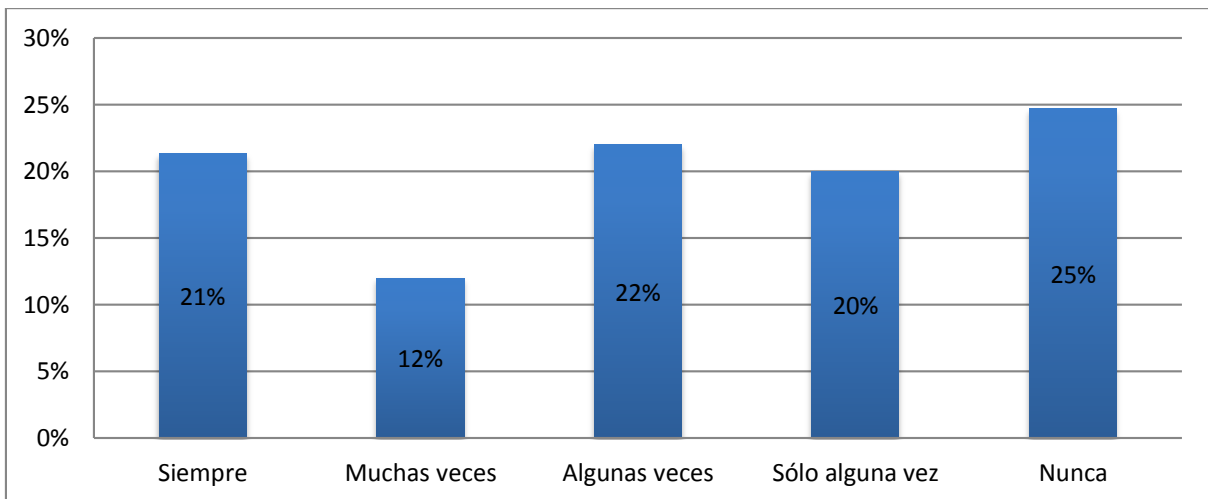
Dimensión psicosocial, exigencias psicológicas.

Dimensión Psicosocial	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca	TOTAL
Exigencias Psicológicas	21%	12%	22%	20%	25%	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1

Porcentajes relacionados con la determinación de las exigencias psicológicas.



Fuente: Elaboración propia.

En esta gráfica se aprecia que los agentes de una empresa de seguridad privada, en la dimensión exigencias psicológicas (trabajar muy rápido, la distribución de tareas, el tiempo de llevar al día el trabajo, y si el trabajo en general es desgastador emocionalmente) son 25% Nunca, el 22% Algunas Veces, 21% Siempre, 20% Solo Alguna Vez y el 12% Muchas Veces.

Tabla 2

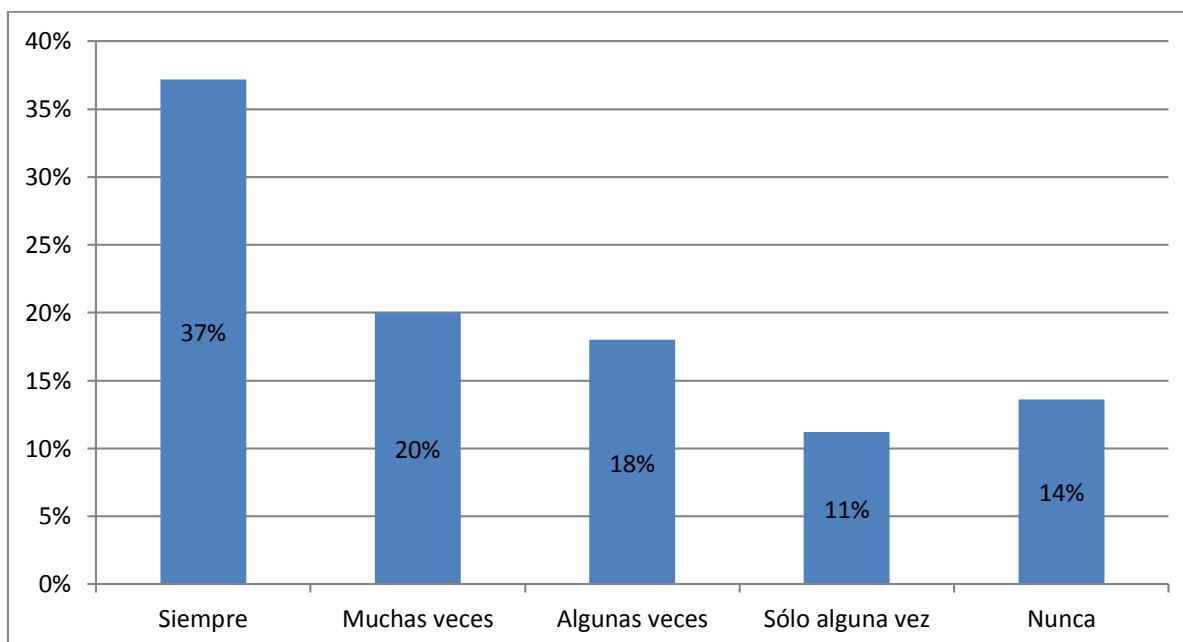
Dimensión psicosocial, control sobre el trabajo

Dimensión Psicosocial	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca	TOTAL
Control sobre el trabajo	37%	20%	18%	11%	14%	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2

Porcentajes relacionados con la determinación de control sobre el trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

En esta gráfica se aprecia que los agentes de una empresa de seguridad privada, en la dimensión de control sobre el trabajo (influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna, iniciativa en el trabajo, aprender cosas nuevas y compromiso con la profesión), los porcentajes obtenidos son 37% Siempre, el 20% Muchas Veces, 18% Algunas Veces, 14% Nunca y el 11% Sólo Alguna Vez.

Tabla 3

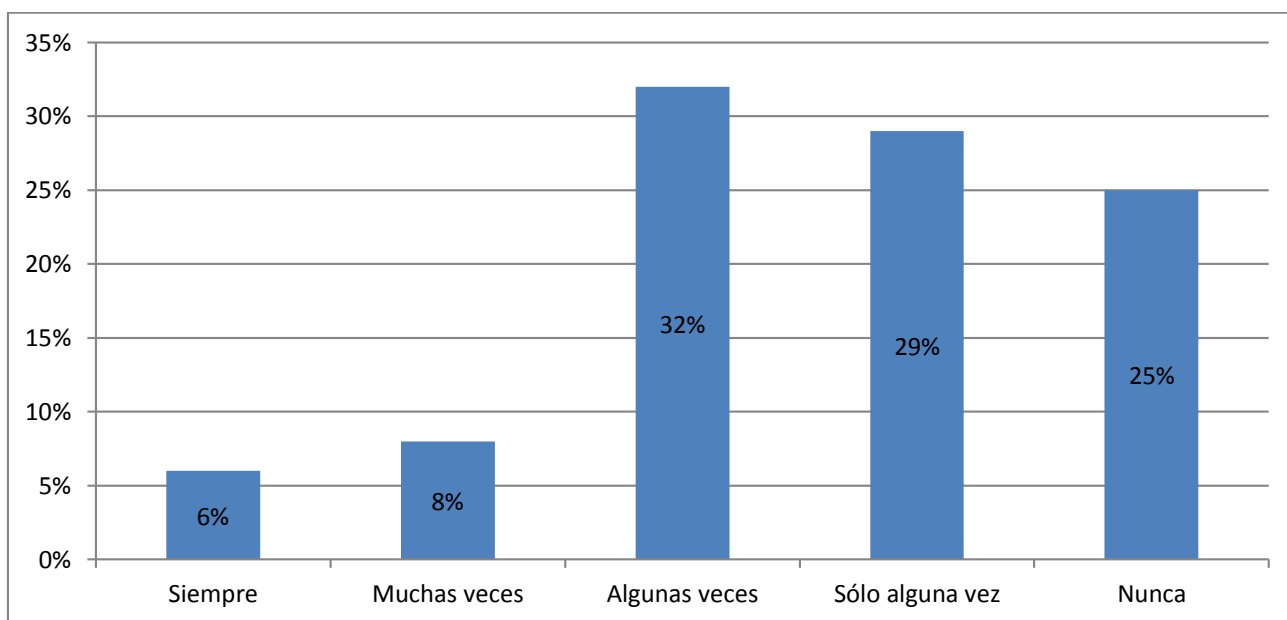
Dimensión psicosocial, inseguridad sobre el futuro

Dimensión Psicosocial	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca	TOTAL
Inseguridad sobre el futuro	6%	8%	32%	29%	25%	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3

Porcentajes relacionados con la determinación de inseguridad sobre el futuro.



Fuente: Elaboración propia.

En esta gráfica se aprecia que los agentes de una empresa de seguridad privada, en cuanto inseguridad sobre el futuro (estar preocupado por: lo difícil que sería encontrar otro trabajo, si le cambian tareas y horarios en contra de su voluntad), el porcentaje es 32% Algunas Veces, el 29% Solo Alguna Vez, 25% Nunca, 8% Muchas Veces y el 6% Siempre.

Tabla 4

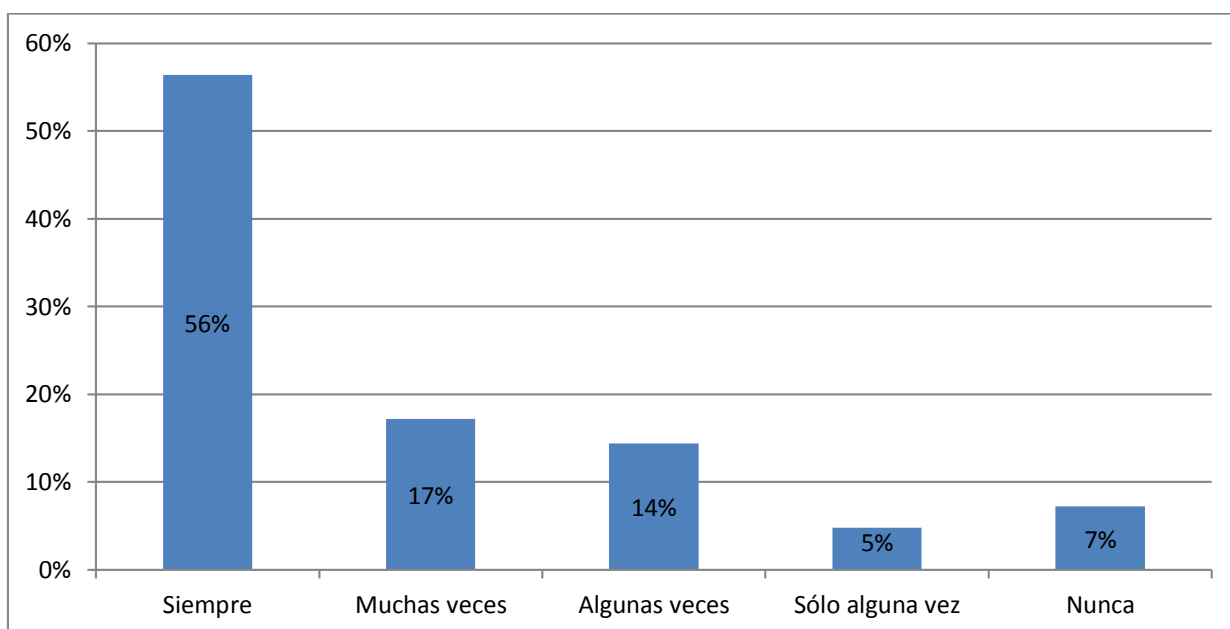
Dimensión psicosocial, apoyo social y calidad de liderazgo.

Dimensión Psicosocial	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca	TOTAL
Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	56%	17%	14%	5%	7%	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4

Porcentajes relacionados con la determinación de apoyo social y calidad de liderazgo.



Fuente: Elaboración propia.

En esta gráfica se aprecia que los agentes de una empresa de seguridad privada, en cuanto apoyo social y calidad de liderazgo (margen de autonomía en el trabajo, la información que necesita para realizar su trabajo, apoyo de los compañeros y del jefe inmediato), el porcentaje es 56% Siempre, el 17% Muchas Veces, 14% Algunas Veces, 7% Nunca y el 5% Sólo Alguna Vez.

Tabla 5

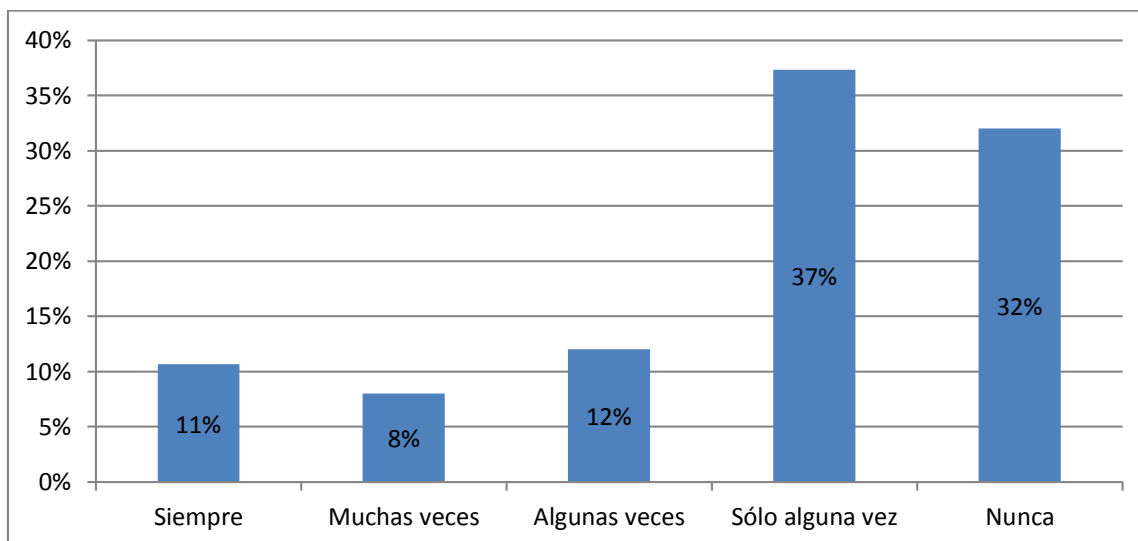
Dimensión psicosocial, doble presencia

Dimensión Psicosocial	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca	TOTAL
Doble Presencia	11%	8%	12%	37%	32%	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5

Porcentajes relacionados con la determinación de doble presencia.



Fuente: Elaboración propia.

En esta gráfica se aprecia que los agentes de una empresa de seguridad privada, en cuanto a doble presencia (grado del trabajo familiar y domestico que realiza el colaborador, si piensas en las tareas domésticas y familiares y si hay momentos en los que necesita estar en la empresa y en casa a la vez), el porcentaje es 37% Sólo Alguna Vez, el 32% Nunca, 12% Algunas Veces, 11% Siempre y el 8% Muchas Veces.

Tabla 6

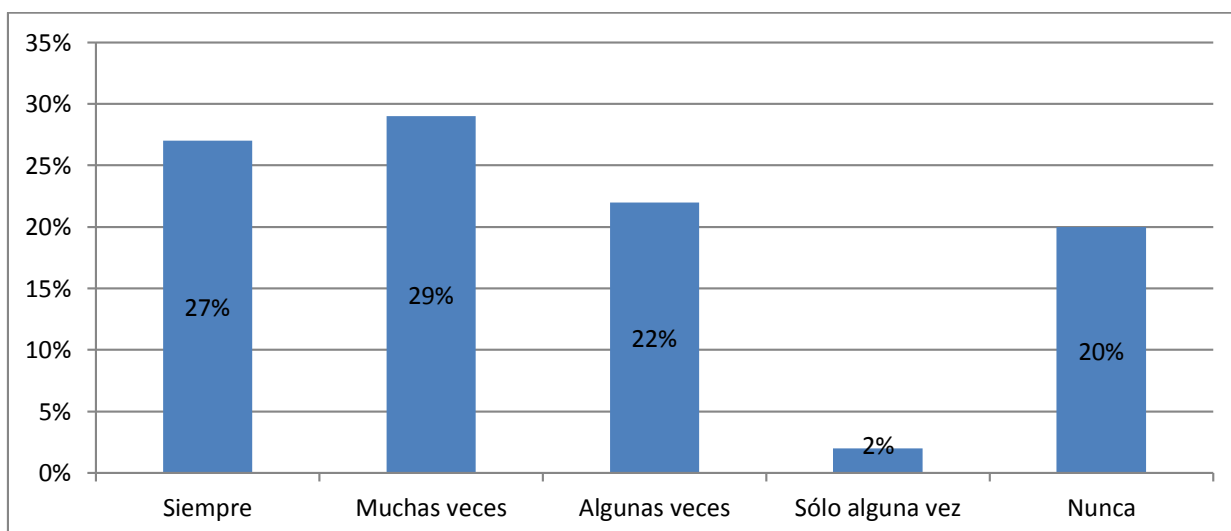
Dimensión psicosocial, estima.

Dimensión Psicosocial	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca	TOTAL
Estima	27%	29%	22%	2%	20%	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6

Porcentajes relacionados con la determinación de estima.



Fuente: Elaboración propia.

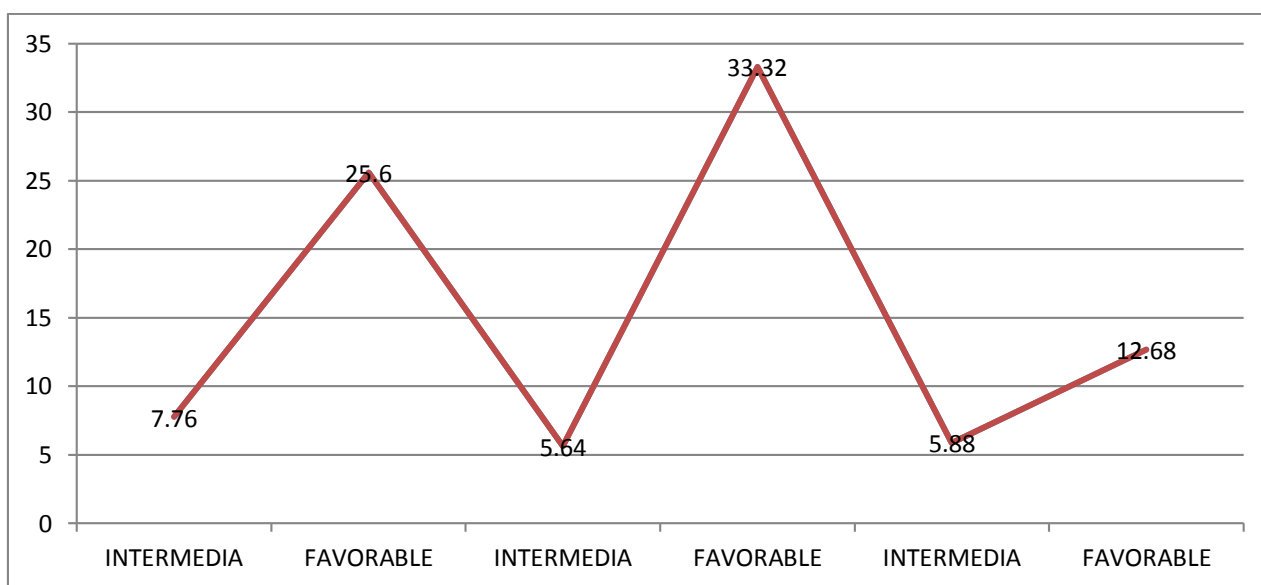
En esta gráfica se aprecia que los agentes de una empresa de seguridad privada, en cuanto a la dimensión de estima en el trabajo (sus superiores le dan el reconocimiento que merece, En recibe trato injusto y en situaciones difíciles recibe el apoyo necesario), el porcentaje es 29% Muchas Veces, el 27% Siempre, 22% Algunas Veces, 20% Nunca y el 2% Sólo Alguna Vez.

Tabla 7  
Puntaje general de cada dimensión psicosocial

Dimensión Psicosocial	Puntuación General	Puntuaciones para la población de referencia						RESULTADO
		favorable		intermedia		desfavorable		
		DE	A	DE	A	DE	A	
Exigencias Psicológicas	7,76	0	7	8	11	12	24	Intermedia
Control sobre el trabajo	25,6	26	40	19	25	0	18	Favorable
Inseguridad sobre el futuro	5,64	0	4	5	9	10	16	Intermedia
Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	33,32	32	40	25	31	0	24	Favorable
Doble Presencia	5,88	0	2	3	6	7	16	Intermedia
Estima	12,68	13	16	10	12	0	9	Favorable

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7  
Puntuación general y resultado de cada dimensión



Fuente: Elaboración propia.

En esta grafica se aprecia el resultado de cada dimensión, las favorables son Control sobre el trabajo con 25.6, Apoyo Social y Calidad de Liderazgo con 33.32 y Estima con 12.68, las Intermedias son Exigencias Psicológicas con 7.76, Inseguridad Sobre el Futuro con 5.64 y Doble Presencia con 5.88.



## V. Discusión de Resultados

Después de analizar los resultados obtenidos a través del cuestionario CoPSoQ ISTAS 21, para medir los factores de riesgos psicosociales que afectan a los agentes de una empresa de seguridad privada en el departamento de Retalhuleu, se puede manifestar lo siguiente:

Menéndez y Moreno (2006), manifiestan que, desde el punto de vista cuantitativo, las exigencias psicológicas se refieren al volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo (presión del tiempo) y las interrupciones que obligan a dejar momentáneamente las tareas y volver a ellas más tarde; asimismo afirman que desde el punto de vista cualitativo, se refieren a algunos aspectos de la naturaleza de estas: el trabajo emocional, el trabajo cognitivo o el trabajo sensorial. Al respecto, en la empresa de seguridad privada, sujeta de estudio, el resultado es intermedio, obteniendo un puntaje general de 7.76, donde sobresale que el alto porcentaje de sus trabajadores algunas veces trabajan bajo exigencias psicológicas, es más el grado de inferencia de esta dimensión es más notoria si comparamos que el porcentaje que obtuvo el aspecto de Nunca con un 25%, tiene una corta diferencia al aspecto de Siempre con un porcentaje del 21%.

Por su parte Fernández (2010), explica que, la dimensión el control sobre el trabajo se refiere al grado en que el ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar y viene dado por el grado de autonomía, iniciativa y responsabilidad. Al comprobar los resultados obtenidos, se afirma que para la empresa de seguridad privada esto es favorable, debido a que se obtuvo un puntaje general de 25.6, asimismo su máximo porcentaje lo obtuvo en el aspecto de Siempre con un 37%.

En otros aspectos, Moncada y Llorens (2006), afirman que, la inseguridad en el trabajo constituye el tercer grupo de factores. Por tal razón, esta dimensión explica que existen fuertes convicciones de que la inseguridad en el empleo, la temporalidad y, en general, la precariedad laboral se refieren a múltiples indicadores de salud. Sin embargo, con esta dimensión, se pretende ir más allá, para agregar la inseguridad sobre otros ambientes de trabajo tales como la movilidad funcional y geográfica, los cambios de la jornada y horario

de trabajo, el salario, la forma de pago y la carrera profesional. Por lo tanto se evidencia que los resultados obtenidos de la empresa de seguridad privada en cuanto a inseguridad sobre el futuro en un puntaje general son de 5.64 lo cual es un resultado intermedio, es mas el aspecto Algunas Veces obtuvo un resultado del 32%, esto deja en evidencia que carece de acciones que permitan a los colaboradores la seguridad en su ambiente de trabajo.

De igual importancia, Mansilla (2011), expresa que, el apoyo social y calidad de liderazgo representan otro grupo de factores psicosociales de riesgo en el trabajo. Por lo que el apoyo social forma un aspecto funcional de las relaciones laborales lo que compromete recibir la ayuda adecuada de compañeros y superiores para sacar el trabajo adelante. Por tanto apoyo social y calidad de liderazgo dentro de la empresa de seguridad privada logro una puntuación de 33.32 el cual es favorable, asimismo, el resultado más alto lo obtuvo en Siempre con un porcentaje de 56%.

Por otra parte Castillo, Santana, Valeta, Alvis y Romero (2011), argumentan que, gran parte de los trabajadores deben combinar sus responsabilidades laborales con el trabajo doméstico, lo que constituye la quinta dimensión, denominado: doble presencia. Las mujeres trabajadoras, en especial, se responsabilizan y realizan la mayor parte del trabajo familiar doméstico, por lo que efectúan la mayor parte de esfuerzo de trabajo total en comparación con los hombres. Así que el resultado obtenido en la dimensión de doble presencia en la empresa de seguridad, la puntuación general es de 5.88, el mayor porcentaje lo obtuvo en Solo Alguna Vez con 32%, por lo tanto el resultado se encuentra dentro del rango de intermedio, sin embargo infiere mucho que el 11% de los colaboradores este sujeto a esta dimensión.

Asimismo Castillo, Santana, Valeta, Alvis y Romero (2011), afirman que, la estima, es un componente que incluye factores del modelo esfuerzo - compensaciones. Por lo que la estima incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo. Por ello el puntaje de estima en la empresa de seguridad privada es de 12.68, por lo que el resultado obtenido es favorable, alcanzando el mayor porcentaje en Muchas Veces con el 29%.

## VI. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en este estudio en base al Cuestionario de CoPSoQ ISTAS 21, se concluyó de la manera siguiente:

1. Se determina que los riesgos psicosociales a los que se encuentran afectos los agentes de una empresa de seguridad privada son las exigencias psicológicas, inseguridad sobre el futuro y doble presencia, ya que según el resultado están en el rango de intermedia.
2. Se determina que las exigencias psicológicas a los que se encuentran afectos los agentes de una empresa de seguridad privada están dentro del rango de intermedio con una puntuación de 7.76. Asimismo la opción Nunca representa un 25%, lo cual no es significativo en relación a que la opción Algunas Veces tiene el 22% y Siempre tiene el 21%.
3. Se determina que el control sobre el trabajo que tienen los agentes de una empresa de seguridad privada están dentro del rango favorable, con una puntuación de 25.6. Sin embargo destaca que Algunas Veces representa un 18% de esta dimensión y Nunca un 14% contra el 37% de Siempre, lo cual no representa una diferencia significativa.
4. Se determina que la inseguridad sobre el trabajo que tienen los agentes de una empresa de seguridad privada están dentro del rango intermedio con una puntuación de 5.64. De igual manera el porcentaje máximo lo obtuvo la opción de Algunas Veces con el 32%, seguido de Solo Alguna Vez con el 29% y Nunca con un 25%, es aquí donde se denota una pequeña diferencia.
5. Se determina que el apoyo social y calidad de liderazgo a los que se encuentran afectos los agentes de una empresa de seguridad privada están dentro del rango favorable con una puntuación de 33.32. Por lo tanto el puntaje máximo lo obtuvo en Siempre con el 56%, seguido de Muchas Veces con el 17% y Algunas Veces con el 14%, por lo que se refleja el apoyo y el liderazgo que los colaboradores tienen de parte del jefe.

6. Se determina que la doble presencia a los que se encuentran afectados los agentes de una empresa de seguridad privada están dentro del rango de intermedio con una puntuación de 5.88. De la misma forma el resultado máximo se obtuvo en Solo Alguna Vez con un 37%, Nunca con un 32%, lo que implica una pequeña diferencia, significativa.
7. Se determina que la estima a los que se encuentran afectados los agentes de una empresa de seguridad privada está dentro del rango favorable con una puntuación de 12.68. sin embargo cabe mencionar que aunque el resultado elevado se obtuvo en Muchas Veces con el 29%, seguido de Siempre con el 27%, no existe diferencia significativa con Algunas Veces que representa el 22% y Nunca el 20%.

## **VII. Recomendaciones**

1. Se recomienda a la empresa de seguridad privada, establecer procesos y acciones que permitan la mejora de las dimensiones que más destacaron con un resultado de intermedio. Las que destacan son exigencias psicológicas, por lo tanto se propone adaptar el conjunto de trabajo al tiempo que dura la jornada por medio de una buena planificación como soporte de la asignación de tareas, al mismo tiempo contar con la plantilla necesaria y con la mejora de los procesos productivos o de servicio, y de esta manera evitar una estructura salarial demasiado centrada en la parte variable, así mismo cuando el salario base es bajo, y de esta manera reducir o eliminar la manifestación a las altas exigencias cuantitativas; la inseguridad sobre el futuro, por tal razón se propone garantizar la seguridad al brindar estabilidad en el empleo y en todos los ambiente de trabajo (jornada, sueldo, etc.), al mismo tiempo evita los cambios de éstas contra la voluntad del colaborador, esto permite reducir o eliminar la exposición a la alta inseguridad; y la doble presencia, por lo que se propone facilitar la relación de la vida familiar y laboral, por ejemplo, acuñar medidas de flexibilidad de horario, y con esto reducir o eliminar la exposición a la alta doble presencia.
2. Se recomienda a la empresa de seguridad privada, que para mejorar la dimensión de exigencias psicológicas; debido a que se encuentra en el rango de Intermedio, crear espacios donde el colaborador pueda expresar sus opiniones, darle la oportunidad de tomar decisiones difíciles y rápidas.
3. Se recomienda a la empresa de seguridad privada, que persista en la autonomía y desarrollo de habilidades de sus colaboradores, ya que con esto se mantiene en un alto nivel en la dimensión de control sobre el trabajo.
4. Se recomienda a la empresa de seguridad privada, procurar contratos justos y estables a sus colaboradores, como también propiciar la formación en salud y la seguridad laboral ya que son aspectos importantes que afectan ya sea positiva o negativamente en sus trabajadores, y de esta manera elevar el puntaje de la dimensión inseguridad sobre el trabajo.

5. Se recomienda a la empresa de seguridad privada, continuar con los procesos establecidos que implica apoyo laboral tanto de compañeros como de superiores, asimismo en la gestión de equipos de trabajo, en gran manera propician el resultado favorable que obtuvo la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo.
6. Se recomienda a la empresa de seguridad privada, canalizar esfuerzos para mejorar esta dimensión, debido a que la doble presencia; que implica turnos y trabajo nocturnos, causan trastornos en los ciclos circadianos, patrones de sueño precario y aislamiento social que pueden llevar a problemas psicológicos.
7. Se recomienda a la empresa de seguridad privada, seguir en el desarrollo de acciones que conlleva al respeto, reconocimiento y el trato justo a sus colaboradores, que en gran manera procuran el nivel favorable de la dimensión de estima.

## VIII. Referencias

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2012). *Promoción de la salud en el trabajo para los trabajadores*. Recuperado de: <http://osha.europa.eu/es/publications/factsheets/94>
- Blakman, T. (2014). *Como afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los Conductores de la empresa de Transporte mamut andino*. (Tesis de Magíster inédita). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Boada, J. y Ficapal, P. (2012). *Salud y trabajo: los nuevos y emergentes riesgos psicosociales* (1ª. Edición). España: Editorial UOC.
- Carvajal, M. y Ramírez, V. (2011). *Análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la corporación sirviendo con amor en la ciudad de Pereira bajo el enfoque de gestión de riesgo ocupacional* (Tesis de Maestría inédita). Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia.
- Castillo, A. (2014). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas Empresas de producción del centro occidente de Colombia. Dimensión: oportunidades de desarrollo, uso de Habilidades y destrezas y dominio: recompensa* (Tesis de Maestría inédita). Universidad de Manizales, Colombia.
- Castillo, I., Santana, M., Valeta, A., Alvis, L. y Romero, E. (2011). *Factores de riesgo psicosociales del trabajo en médicos de una Empresa Social del Estado en Cartagena de Indias, Colombia*. Revista Facultad Nacional de Salud Pública, Universidad de Antioquia, Colombia. vol. 29, núm. 4, pp. 363-371.
- Centro de Referencia de Organización del Trabajo y Salud. Instituto Sindical de Ambiente, Trabajo y Salud (ISTAS) (2010). *Manual del métodoCoPsoQ-istas21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales*. Recuperado de [http://www.copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsq%20\(24-07-2014\).pdf](http://www.copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsq%20(24-07-2014).pdf)
- Chaj, A. (2013). *Factor de riesgo psicosocial y salud mental* (Tesis de Licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.

- Chinchilla, R. (2002). *Salud y Seguridad en el trabajo* (1ª. Edición). Costa Rica: Editorial EUNED.
- Cortés, J. (2007). *Prevención de riesgos laborales: Seguridad e higiene del trabajo* (9ª. Edición). España: Editorial Tebar, S.L.
- Díaz, E., Echeverri, L., Ramírez, G. y Ramírez, M. (2010). *Diagnóstico del riesgo psicosocial, en trabajadores del área de salud* (Tesis de Grado inédita). Universidad CES, Medellín, Colombia.
- Díaz, P. (2009). *Prevención de riesgos laborales: seguridad y salud laboral* (1ª. Edición). España: Editorial Paraninfo.
- Díaz, R. (2007). *Guía práctica para la prevención de riesgos laborales* (5ª. Edición). España: Editorial Lex Nova.
- Fernández, J., Siegrist, J., Rödel, A. y Hernández, R. (2003). *El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo ¿Qué sabemos y qué podemos hacer?* Recuperado de: <http://www.elsevier.es/sites/default/files/elsevier/pdf/27/27v31n08a13047737pdf01.pdf>
- Fernandez, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. España: Editorial Club Universitario.
- Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. España: Editorial Club Universitario.
- García, S. (2008). *Incidencia de los riesgos ergonómicos y psicosociales en las recamareras de piso*. España: Editorial UGT.
- Gil-Monte P. (2009) *Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública*. Revista Española de Salud Publica.; 83(2):169-73.
- Gil-Monte P. (2012) *Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional*. Revista Peruana Medicina Experimental y de Salud Publica.; 237-241.
- González, A. (2014). *Riesgo laboral en enfermeros (as) docentes supervisores de práctica de la carrera de enfermería* (Tesis de Licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.
- González, A., Floría, P. y González, D. (2003). *Manual para la prevención de riesgos laborales en las oficinas*. España: Editorial Confemetal.



- González, J. y Pérez, R. (2011). *Formación y orientación laboral* (1ª. Edición). España: Editorial Paraninfo.
- Llaneza, F. (2008). *Formación superior en Prevención de Riesgos Laborales* (3ª. Edición). España: Editorial Lex Nova.
- Mansilla F. (2011). *La evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo y la planificación de la actividad preventiva*. Recuperado de: [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo2\\_2.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo2_2.shtml).
- Méndez, A. (2008). *Análisis de un método de evaluación de riesgo psicosocial en el Ambiente laboral, para el caso de una organización chilena* (Tesis de Licenciatura inédita). Universidad de Chile, Chile.
- Menéndez, C. y Moreno, F. (2006). *Ergonomía para docentes: análisis del ambiente de trabajo y prevención de riesgos*. Barcelona, España: Editorial GRAO.
- Moncada S. y Llorens C. (2006). *Anexo XV: presentación del método istas21(CoPsoQ). Un instrumento Para la prevención de riesgos psicosociales*. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (Istas). Recuperado de: [http://www.profei.com/Centre\\_doc\\_2006/PSICOSOCIAL/Presentación/word/Istas21\\_CoPsoQ\\_.pdf](http://www.profei.com/Centre_doc_2006/PSICOSOCIAL/Presentación/word/Istas21_CoPsoQ_.pdf).
- Moreno, B. y Baez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, 16, 17, 22-43.
- Noriega, G. (2012). *Bienestar psicológico en personas que laboran en Capillas funerarias* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- OIT (s/f). *Genero, salud y seguridad en el trabajo*. Hoja informativa No. 3. Recuperado de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---américas/---ro-lima/---srosan\\_jose/documents/publication/wcms\\_227402.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---américas/---ro-lima/---srosan_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf).
- Organización Panamericana de la Salud (2005) *Salud y seguridad de los trabajadores del sector salud: Manual para gerentes y administradores*. Recuperado de <http://www.bvsde.paho.org/ssmanual/Sinterface.htm>.
- Peiró, J. (2009). *Estrés laboral y riesgos psicosociales: investigaciones recientes para su análisis y prevención*. España: Edición Universitat de Valencia.

- Pérez, J. (2009). *Manual de prevención docente: riesgos laborales en el sector de la enseñanza*. España: Edicions Culturals Valencianes, S.A.
- Ramírez, M. (2010). *Factores psicosociales que promueven estrés laboral y sus efectos en el desempeño y motivación laboral*. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad de San Carlos. Guatemala.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. (5ª. Edición). México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Schaufeli, W. & Salanova, M.L. (2002). *Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo*. Recuperado de: [http://www.mtas.es/insht/revista/A\\_20\\_ST01.htm](http://www.mtas.es/insht/revista/A_20_ST01.htm)
- Vallejos, J. (2013). *Factores de riesgos psicosociales que afectan al rendimiento del personal de producción de la empresa Javier Diez comunicación visual Cía. Ltda. En quito durante el año 2011*. (Tesis de magíster inédita). Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador.

## IX. Anexos

### Anexo I

#### Cronograma

A continuación se describe los pasos que se efectuarán para la realización de la investigación y sus semanas de ejecución.

No. Orden	Actividades	Semanas																				
		Jul.				Agost.				Sept.				Oct.				Nov.				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Solicitud de permiso a la organización																					
2	Aplicación del Cuestionario CoPSoQ, ISTAS 21.																					
3	Tabulación de Resultados																					
4	Elaboración de gráficas.																					
5	Realización Conclusiones y Recomendaciones																					
6	Revisiones del Asesor de Tesis																					
7	Elaboración de Informe Final																					

## Anexo II



Edad: \_\_\_\_\_ Escolaridad: \_\_\_\_\_  
Estado civil: \_\_\_\_\_ Fecha de contratación: \_\_\_\_\_  
Carga Familiar: \_\_\_\_\_

### **Introducción:**

La respuesta del cuestionario que tiene en sus manos servirá para realizar la evaluación de riesgos psicosociales. Su objetivo es identificar y medir las condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo y que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados, tratados de forma colectiva, servirán para mejorar las condiciones de trabajo. Por eso es necesario que se **contesten todas las preguntas**.

Se trata de un cuestionario **ANÓNIMO**, de respuesta **VOLUNTARIA**. Toda la información se utilizará exclusivamente para los objetivos descritos.

La respuesta es **INDIVIDUAL**. Por eso le pedimos que responda sinceramente a cada una de las preguntas, sin debatirlas con nadie, y siguiendo las introducciones de cada pregunta.

**La mayor parte de las preguntas tienen varias opciones de respuestas y debe señalar con una “X” la respuesta que considere que describe mejor su situación.**

Las posibles respuestas son:

- a). Siempre.
- b). Muchas veces.
- c). Algunas veces.
- d). Soló alguna vez.
- e). Nunca

Esta introducción del cuestionario supone una garantía legal de que el personal técnico que trabajará en esta evaluación de riesgos asume y cumple los preceptos legales de la intimidad de los datos e informaciones personales. Los cuestionarios se destruirán una vez analizados los datos

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Exigencias Psicológicas:** Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas:

No.	Preguntas	Respuestas				
		Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1	¿Tienes que trabajar muy rápido?					
2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?					
3	¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?					
4	¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?					
5	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?					
6	¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?					

**Control sobre el trabajo:** Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas:

No.	Preguntas	Respuestas				
		Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
7	¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?					
8	¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?					
9	¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?					
10	¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?					
11	Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?					
12	¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?					
13	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?					

14	¿Te sientes comprometido con tu profesión?					
15	¿Tienen sentido tus tareas?					
16	¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?					

**Inseguridad sobre el futuro:** Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas:

No.	Preguntas	Respuestas				
		Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
	En estos momentos, estás preocupado/a...					
17	¿Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?					
18	¿Por si te cambian de tareas contra tu voluntad?					
19	¿Por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?					
20	¿Por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?					

**Apoyo social y calidad de liderazgo:** Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas

No.	Preguntas	Respuestas				
		Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
21	¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?					
22	¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?					
23	¿En esta empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?					
24	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?					

25	¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?					
26	¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?					
27	¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?					
28	En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?					
29	¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?					
30	¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?					

**Doble Presencia:** De la siguiente pregunta, elige la respuesta que mejor describa tu situación:

No .	Preguntas	Respuestas
31	¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	
	Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas	4
	Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domesticas	3
	Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domesticas	2
	Sólo hago tareas muy puntuales	1
	No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0

Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes preguntas:

No .	Preguntas	Respuestas				
		Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
32	Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?					
33	Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?					
34	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?					

**Estima:** Elige una sola respuesta para cada una de las siguientes tres preguntas:

No .	Preguntas	Respuestas				
		Siemp re	Mucha s veces	Algun as veces	Sólo algun a vez	Nunc a
32	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
33	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario					
34	En mi trabajo me tratan injustamente					
	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado					



## Puntuación de Resultados

- 1) Anotar los puntos obtenidos en cada apartado en la columna “Tu puntuación” de la siguiente tabla.
- 2) Comparar la puntuación de cada uno de los apartados con los intervalos de puntuaciones que se muestran en las tres columnas de la derecha: favorable, intermedia o desfavorable.
- 3) Posteriormente, ver en qué situación de exposición se encuentra el colaborador en el trabajo en los seis grupos de riesgos psicosociales. Estos intervalos significan:

**Favorable:** nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud

**Intermedia:** nivel de exposición psicosocial intermedia para la salud

**Desfavorable:** nivel de exposición psicosocial más desfavorable o nociva para la salud

Dimensión psicosocial	Tu puntuación	Puntuaciones para la población de referencia		
		Favorable	Intermedia	Desfavorable
1 Exigencias psicológicas		De 0 a 7	De 8 a 11	De 12 a 24
2 Control sobre el trabajo		De 26 a 40	De 19 a 25	De 0 a 18
3 Inseguridad sobre el futuro		De 0 a 4	De 5 a 9	De 10 a 16
4 Apoyo social y calidad de liderazgo		De 32 a 40	De 25 a 31	De 0 a 24
5 Doble presencia		De 0 a 2	De 3 a 6	De 7 a 16
6 Estima		De 13 a 16	De 10 a 12	De 0 a 9

## INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este caso, si, por ejemplo, la puntuación en el apartado 1 es 12, ello quiere decir que la organización del trabajo en la empresa, sitúa al colaborador entre la población asalariada que peor está en cuanto a exigencias psicológicas del trabajo (intervalo desfavorable). Si, por ejemplo, la puntuación del apartado 6 es 12, ello indica que la organización del trabajo sitúa al colaborador entre la población asalariada que está en situación intermedia (intervalo intermedio). Si la puntuación en el apartado 2 es 30, ello indica que la organización del

trabajo sitúa al colaborador entre la población asalariada que mejor está en cuanto a aspectos positivos del trabajo (intervalo favorable). Cuando en algún apartado la puntuación obtenida se sitúe en el intervalo desfavorable, es recomendable, volver a leer las preguntas del apartado, éstas dan pistas de cuál puede ser el origen de la exposición y ayudarán a pensar en posibles cambios en las condiciones de trabajo para reducirla o eliminarla.

### Anexo III

#### Propuesta

En base a todos los elementos del estudio realizado y el conocimiento adquirido en la carrera de Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional de la Universidad Rafael Landívar, Sede de Retalhuleu, se plantea el siguiente modelo metodológico de intervención para la Empresa, teniendo en cuenta los riesgos intolerables e importantes, los cuales afectan directamente a los trabajadores y a la Empresa de Seguridad Privada del Municipio de Retalhuleu, asimismo se consideró las situaciones intermedias y bajas, las cuales se incluyeron en el modelo de intervención, para fortalecer aspectos sobresalientes y débiles, con el objetivo de trabajar asociadamente para el fortalecimiento, bienestar físico y mental de los colaboradores y por ende por el desarrollo de la Empresa de Seguridad Privada.

#### PROPUESTA DE INTERVENCIÓN FRENTE A LA PREVENCIÓN DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES.

La propuesta de intervención integra aspectos del trabajo, del colaborador y del entorno donde se manifiesta los factores psicosociales que se encuentran inmersos en la Empresa de Seguridad Privada y sus trabajadores, para ello se plantean:

<b>CONDICIONES</b>	<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	<b>PROPUESTAS, MEDIOS Y ESTRATÉGICAS PARA LA REALIZACIÓN DE LA ACCIÓN</b>
INTRA-LABORAL	Formación	➤ Articular actividades educativas dentro del programa de capacitación que fortalezcan cognitivamente al personal.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capacitar a los jefes frente a los cambios organizacionales.</li> <li>➤ Coordinar actividades de higiene postural y ergonomía, para minimizar la carga física y prevenir alteraciones de la salud.</li> </ul>
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Boletín informativo</li> <li>➤ Creación periódico mural.</li> </ul>
	Bienestar y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formato de control de permisos.</li> <li>➤ Actividades trimestrales de integración donde todos los colaboradores puedan compartir.</li> <li>➤ Incentivos económicos, bonos, obsequios entre otros que motiven el buen desempeño de la labor y permanencia en la institución.</li> </ul>
	Planeación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reuniones trimestrales haciendo análisis del entorno donde se tenga en cuenta las fortalezas, debilidades planteándose acciones de mejora.</li> <li>➤ Contar con una persona de remplazo que se puede ocupar cuando se presenten situaciones imprevistas que alteran la labor y aumentan la cantidad de trabajo.</li> <li>➤ Crear una base de datos de profesionales o personas que cumplan con el perfil y que puedan ser contratadas por convenio de servicios o remplazos.</li> </ul>

EXTRA-LABORAL	Formación	➤ Capacitar a los colaboradores frente al manejo del tiempo libre brindando herramientas donde ellos puedan agilizar sus que haceres y dediquen espacios recreativos, deportivos, domésticos, entre otros.
	Seguridad Social	➤ Verificar mensualmente que los colaboradores y sus beneficios estén vigentes en el sistema de seguridad social (solicitar documentos de actualización cuando sea necesario).
	Direccionamiento estratégico	➤ Crear estrategias para la felicidad del acceso de transporte a la institución.
INDIVIDUAL	Información socio demográfica	➤ Crear y actualizar base de datos de los colaboradores de la corporación dejando claro sus datos demográficos.
	Formación	<p>➤ Realizar talleres vivenciales donde los colaboradores logren minimizar situaciones que afecten su personalidad o emocionalidad en el ejercicio de la labor.</p> <p>➤ Crear grupos de apoyo para afianzar la labor e intervenir en momentos de crisis por parte de los colaboradores.</p>
	Salud Ocupacional	➤ Elaborar un programa de salud ocupacional, donde se incluya los subprogramas de higiene y seguridad medicina de trabajo

