



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

**SEDE GIRÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES Y PROPUESTA DE INTERVENCIÓN EN GUARDIAS DE SEGURIDAD  
DE LA EMPRESA “SEGURIDAD E INVESTIGACIÓN PRIVADA SANDOVALIN  
CIA.LTDA” EN LA CIUDAD DE QUITO, EN EL PERIODO MAYO A JULIO 2022.**

Trabajo de Titulación previo a la obtención del

Título de Licenciada en Psicología

**AUTOR: CUICHAN MOROCHO KAREN NICOLE**

**TUTORA: TAMAYO BARRENO CINDDY CRISTINA**

Quito – Ecuador

2022

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE  
TITULACIÓN**

Yo, Karen Nicole Cuichan Morocho con documento de identificación N°1721907317 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 01 de Agosto del año 2022

Atentamente,

  
Karen Nicole Cuichan Morocho  
1721907317

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE  
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, Karen Nicole Cuichan Morocho con documento de identificación No. 1721907317, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del trabajo de intervención: Sistematización de la experiencia de evaluación de riesgos psicosociales y propuesta de intervención en guardias de seguridad de la empresa “Seguridad e Investigación Privada Sandovalin Cia.Ltda” en la ciudad de Quito, en el periodo mayo a julio 2022, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Psicología, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 01 de Agosto del año 2022

Atentamente,

  
Karen Nicole Cuichan Morocho  
1721907317

## CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Cinddy Cristina Tamayo Barreno con documento de identificación N° 1711977452, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: Sistematización de la experiencia de evaluación de riesgos psicosociales y propuesta de intervención en guardias de seguridad de la empresa “Seguridad e Investigación Privada Sandovalin Cia.Ltda” en la ciudad de Quito, en el periodo mayo a julio 2022, realizado por Karen Nicole Cuichan Morocho con documento de identificación N° 1721907317, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Sistematización de prácticas de investigación/intervención que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 01 de Agosto del año 2022

Atentamente,



---

Cinddy Cristina Tamayo Barreno  
1711977452



Quito, 26 de noviembre de 2021.

Señorita

Karen Cuichan Morocho

Presente.-

Reciba un cordial saludo de Agustín Vinicio Sandovalin, representante legal de la Empresa Seguridad e investigación Privada Sandovalin Cia.Ltda, en contestación a su solicitud con fecha 26 de noviembre del 2021, autorizo la utilización del nombre de mi empresa e información para su proyecto de titulación en la modalidad de intervención que está orientado a los guardias de seguridad de mi Empresa.

Estoy atento a sus Requerimientos e información que requiera de mi empresa para tan importante proyecto.

Atentamente;

Vinicio Sandovalin Loachamin

Gerente General.



## **Dedicatoria**

Dedico este proyecto primeramente a Dios, y a mis abuelitos que se encuentran en el cielo, fueron mi motivación para mi trayectoria universitaria, en segundo lugar a mis padres y hermana que estuvieron dándome su apoyo y aliento, pues ellos me han dado su amor incondicional durante momentos difíciles y me han ayudado a levantarme para luchar y seguir adelante, durante esta etapa de mi vida.

Finalmente a mis compañeras que estuvieron en este gran camino, y por haber formado parte de mi vida durante este proceso.

*(Karen Nicole Cuichan Morocho)*

## **Agradecimientos**

Quiero agradecer a todas las personas que estuvieron junto conmigo dándome consejos y palabras de aliento para seguir adelante y culminar este camino de formación profesional.

Agradecer a mis padres por todo el esfuerzo que han hecho para que pueda obtener mis estudios sin dejarme vencer ante las adversidades, estando conmigo de forma firme para continuar esta trayectoria.

*(Karen Nicole Cuichan Morocho)*

## Índice

Primera Parte .....	1
1. Datos informativos del Proyecto.....	1
1.1 Nombre del Proyecto .....	1
1.2 Nombre de la Institución.....	1
1.3 Tema que aborda la experiencia .....	1
1.4 Localización .....	1
2. Objetivo de la Sistematización .....	2
3. Eje de la Sistematización .....	3
a) Riesgos Psicosociales.....	3
b) Estrés Laboral .....	4
c) Factores de Riesgos Psicosociales .....	5
d) Evaluar para prevenir .....	7
4. Objeto de la Sistematización .....	8
5. Metodología .....	9
6. Preguntas Claves .....	10
a) Preguntas de inicio:.....	10
b) Preguntas Interpretativas:.....	10
c) Preguntas de Cierre:.....	10
7. Organización y procesamiento de la información.....	11
7.1 Resultados del Cuestionario Ista-21 .....	13
7.2 Prevalencia de exposición .....	19
7.3 Localización de las exposiciones.....	20
7.4 Proceso de Sistematización del proyecto.....	21
8. Análisis de la Información .....	22
8.1 Propuesta de estrategias de prevención.....	23
Segunda Parte .....	27
1. Justificación .....	27
2. Caracterización de los beneficiarios.....	28



3. Interpretación.....	30
4. Principales logros de aprendizaje.....	31
Conclusiones.....	36
Recomendaciones .....	37
Referencias Bibliográficas .....	38

## Índice de tablas

Tabla 1. Participantes por Género .....	11
Tabla 2. Participantes por Edad.....	11
Tabla 3. Exposición ordenada en función del porcentaje de trabajadores en la situación más desfavorable para la salud .....	19
Tabla 4. Localización de la exposición en Seguridad e Investigación Privada Sandovalin Cia.Ltda .....	20
Tabla 5. Matriz de proceso de sistematización. ....	21
Tabla 6. Propuesta de estrategias de Prevención.....	24
Tabla 7. Beneficiarios del proyecto.....	29

## Índice de figuras

Figura 1. Exigencias Emocionales .....	13
Figura 2. Doble Presencia .....	13
Figura 3. Exigencias Cuantitativas.....	14
Figura 4 Ritmo de Trabajo .....	14
Figura 5. Exigencias de esconder emociones.....	15
Figura 6. Influencia .....	15
Figura 7. Previsibilidad .....	16
Figura 7: Nivel de riesgo medio en previsibilidad.....	16
Figura 8. Claridad de Rol .....	16
Figura 9. Justicia .....	17
Figura 10. Calidad de Liderazgo .....	17
Figura 11. Salud Mental .....	18
Figura 12. Estrés.....	18

## Resumen

El proyecto fue llevado a cabo en la empresa de Seguridad e Investigación Privada Sandovalin Cia.Ltda, durante el periodo de mayo a julio 2022, participando 25 trabajadores del área de guardias de seguridad, siendo considerados como beneficiarios directos del proyecto de intervención.

El propósito principal es el de realizar estrategias de prevención en riesgos psicosociales y estrés laboral, permitiendo que se reduzca los índices que se encuentran en riesgos alto y medio.

El diseño en general que tuvo el proyecto principalmente fue por un diagnóstico en el cual se logró evaluar los factores de riesgos psicosociales y estrés laboral que afectan a los trabajadores de guardias de seguridad, utilizando el cuestionario CoPsoQ-istas21, siendo este un instrumento de evaluación para el origen y prevención de los riesgos psicosociales y estrés laboral, posterior a eso se pudo obtener los resultado para plantear estrategias de prevención a dimensiones con mayor riesgo.

Po tal motivo el objetivo del presente estudio, de riesgos psicosociales y estrés laboral que se realizó en guardias de seguridad, fue para poder contribuir con estrategias de prevención, logrando la concientización sobre la importancia de evaluar y prevenir la aparición de diferentes factores de riesgos, afectando a la salud tanto física, social y mental de los trabajadores de vigilancia.

**Palabras Claves:** riesgos psicosociales, estrés laboral, prevención, estrategias, factores de riesgo, guardias de seguridad.

## **Abstract**

The project was carried out at the Private Security and Investigation Company Sandovalin Cia.Ltda, during the period from May to July 2022, with the participation of 25 workers from the security guard area, who were considered direct beneficiaries of the intervention project.

The main purpose is to carry out prevention strategies in psychosocial risks and work stress, allowing the indicators that are at high and medium risk to be reduced.

The general design of the project was mainly due to a diagnosis in which it was possible to evaluate the psychosocial risk factors and work stress that affect security guard workers, using the CoPsoQ-istas21 questionnaire, this being an evaluation instrument for the origin and prevention of psychosocial risks and work stress, after that the results can be obtained to propose prevention strategies to dimensions with greater risk.

For this reason, the objective of the present study, of psychosocial risks and work stress that was carried out in security guards, was to be able to contribute with prevention strategies, achieving awareness about the importance of evaluating and preventing the appearance of different risk factors, affecting the physical, social and mental health of surveillance workers.

**Keywords:** psychosocial risks, work stress, prevention, strategies, risk factors, security guards.

## **Primera Parte**

### **1. Datos informativos del Proyecto.**

#### **1.1 Nombre del Proyecto**

Sistematización de la experiencia de la evaluación de Riesgos Psicosociales y propuesta de intervención en Guardias de Seguridad de la empresa “Seguridad e Investigación Privada Sandovalin Cia.Ltda.” en la ciudad de Quito en periodo Mayo a Julio 2022.

#### **1.2 Nombre de la Institución**

El proyecto se realizó en la empresa Seguridad e Investigación Privada Sandovalin Cia.Ltda.

#### **1.3 Tema que aborda la experiencia**

La experiencia se centró en las dimensiones de los Riesgos psicosociales y el estrés laboral, a los cuales están expuestos los trabajadores en el departamento de guardias de seguridad, tomando en cuenta tanto su origen como sus efectos; lo que posibilitó la implementación de estrategias de prevención, para que de esta manera se pueda proteger la salud de los trabajadores tanto físico, mental y social.

#### **1.4 Localización**

La empresa de Seguridad Privada se encuentra en el Valle de los Chillos, Parroquia Alangasi, específicamente en el Barrio “Carlos María de la Torre”, pasaje san Martin, calle Francisco Gonzalo Suarez.

## **2. Objetivo de la Sistematización**

### **Objetivo General:**

El objetivo principal para la sistematización del proyecto es la evaluación y prevención de los Riesgos Psicosociales y el estrés laboral, mediante la aplicación manual del cuestionario CoPsoQ-Ista21, dirigido para el área de vigilancia (guardias de seguridad).

### **Objetivo Específico:**

Analizar los resultados de riesgos psicosociales a los cuales los guardias de seguridad se encuentran expuestos, evidenciando los indicios de los factores de riesgos psicosociales del más alto al menos desfavorable.

Proponer un plan de mejoramiento a través del análisis de resultados obtenidos, para tomar las medidas preventivas mediante estrategias de prevención por cada factor que se encuentre en alto y medio riesgo.

Implementar las estrategias de prevención, hacia los beneficiarios directos e indirectos con el fin de precautelar la salud física, mental y social de trabajadores del área de vigilancia.

### **3. Eje de la Sistematización**

Lo que direccionará el proceso de sistematización del proyecto es el origen y la prevención de los riesgos psicosociales y estrés laboral en los guardias de seguridad, cabe mencionar que los trabajadores tienen un riesgo alto y medio en algunas dimensiones de dichos factores, conllevando así a prevenir sus condiciones tanto físicas, mentales y emocionales.

Para poder entender con claridad la importancia de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en los trabajadores de vigilancia, es necesario comprender los conceptos que lo definen como: riesgos psicosociales, estrés laboral.

#### **a) Riesgos Psicosociales.**

Los riesgos psicosociales pueden provocar problemas cognitivos, emocionales y conductuales los cuales causan daños físicos o sociales en la salud de los trabajadores, estos pueden actuar durante largos periodos de tiempo, para ampliar este concepto se tiene presente la definición hecha por la Organización Internacional del Trabajo:

Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés. Podemos entender mejor la palabra PSICOSOCIALES si la descomponemos: 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). (OIT, 2013, pág. 1).

Por esta razón los riesgos psicosociales tienen varias consecuencias graves, que alteran el equilibrio psíquico de las personas, y pueden tener gran influencia en la realización personal y profesional de los trabajadores.



## **b) Estrés Laboral**

Dentro del diagnóstico de la presente sistematización, se pudo reflejar otra causa frente a la salud de los trabajadores el cual es el estrés laboral, según la Organización Mundial de la Salud lo define como:

La reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Aunque el estrés puede ocurrir bajo una variedad de condiciones laborales muy diversas, frecuentemente se empeora cuando el trabajador siente que no recibe suficiente apoyo de su jefe y compañeros, o que él o ella está restringiendo en su trabajo o forma de trabajar, el estrés a menudo empeora y puede hacer frente a las exigencias y presión de trabajo. (OMS, La organización del trabajo y el estrés, 2004, pág. 3).

La presión en el lugar de trabajo es inevitable debido a las exigencias del entorno laboral moderno. La presión que acepta un individuo puede incluso posibilitar que los trabajadores estén alertas, motivados, trabajen y aprenden, según los recursos disponibles y las características del individuo. Sin embargo, cuando esta presión se vuelve excesiva o inmanejable, genera estrés. El estrés puede dañar la salud de los empleados y el rendimiento empresarial. (Zuasnabar, 2018, pág. 16)

Es así que el estrés laboral del personal, resalta en el entorno en que se desempeñan las condiciones de riesgos, es decir que se considere un daño a los trabajadores de vigilancia, de esta forma el proyecto se enfatizará en la identificación del origen de los riesgos psicosociales y el estrés laboral, para posterior a esto obtener resultados y ejecutar estrategias para la buena organización laboral y así mejorar su rendimiento y salud mental.

### c) Factores de Riesgos Psicosociales

**Exigencias Cuantitativas:** “Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado. Se relacionan estrechamente con el ritmo (con el que comparten origen en muchos casos) y con el tiempo de trabajo en su doble vertiente de cantidad y distribución” (Istas-21, 2014, pág. 28).

**Ritmo de Trabajo:** “Constituye la exigencia psicológica referida específicamente a la intensidad del trabajo, que se relaciona con la cantidad y el tiempo. Dada su estrecha relación con las exigencias cuantitativas generalmente comparten su mismo origen, aunque debe tenerse en cuenta que el ritmo puede ser variable para la misma cantidad de trabajo o en distintas situaciones coyunturales” (Istas21, 2014, pág. 28).

**Exigencias emocionales:** “Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional (o gestionar la transferencia de sentimientos) que se deriva de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en aquellas ocupaciones en la que se prestan servicios a las personas y se pretende inducir cambios en ellas” (Istas-21, 2014, pág. 29).

**Exigencias de esconder emociones:** “Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, especialmente en los puestos de trabajo cuyas tareas centrales son prestar servicios a las personas (sanidad, enseñanza, servicios sociales o de protección...)” (Istas21, 2014, pág. 29).

**Doble presencia:** “Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares. En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de autonomía sobre ésta” (Istas21, 2014, pág. 30).

**Influencia:** “Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo en general, y también particularmente en relación a las tareas a realizar (el qué) y en la forma de desarrollarlo (el cómo). Tiene que ver con la participación que cada trabajador y trabajadora tiene en las decisiones sobre estos aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano” (Istas21, 2014, pág. 31).

**Posibilidad de desarrollo:** “Hacen referencia a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir otros nuevos” (Istas21, 2014, pág. 31).

**Sentido del Trabajo:** “Hace referencia a que además de tener un empleo y obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si podemos relacionarlo con otros valores utilidad, importancia social, aprendizaje, lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva sus exigencias” (Istas21, 2014, pág. 31).

**Claridad de rol:** “Es el conocimiento concreto sobre las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear, responsabilidades y margen de autonomía en el trabajo” (Istas21, 2014, pág. 33).

**Conflicto de rol:** Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético” (Istas21, 2014, pág. 34).

**Apoyo social de compañeros:** “Es recibir la ayuda necesaria, y cuando se necesita, por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo” (Istas21, 2014, pág. 32).

**Sentimiento de Grupo:** “Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día, y puede verse como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo; es el componente emocional del apoyo social y está relacionado con las posibilidades de relación social” (Istas21, 2014, pág. 33).

**Apoyo social de supervisores:** “Es recibir la ayuda necesaria, y cuando se necesita, por parte de los superiores para realizar bien el trabajo” (Istas21, 2014, pág. 32).

**Calidad de Liderazgo:** “Se refiere a las características que tiene la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores” (Istas21, 2014, pág. 33).

**Reconocimiento:** “Se refiere a la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo, tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal” (Istas21, 2014, pág. 34).

**Inseguridad sobre el empleo:** “Es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación, y tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad (o de encontrar otro empleo equivalente al actual en el caso de perder éste) en el mercado laboral de residencia” (Istas21, 2014, pág. 35).

**Inseguridad sobre las condiciones de trabajo:** “Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (como, por ejemplo, el puesto de trabajo, tareas, horario, salario)” (Istas21, 2014, pág. 35).

**Confianza vertical:** “La confianza es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actuaran de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza

implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de mayor vulnerabilidad de otras personas: no puede crecer la confianza sobre la base del trato injusto” (Istas21, 2014, pág. 36).

**Justicia:** “Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo y se distinguen distintos componentes (distributiva o de resultados, procedimental y relacional)” (Istas21, 2014, pág. 36).

**Previsibilidad:** “Disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos)” (Istas21, 2014, pág. 33).

**Salud mental:** “Incluye la depresión, la ansiedad, el control de la conducta y el control emocional y el efecto positivo en general. La salud mental es uno de los aspectos más importantes de la salud y uno de los pilares centrales de la calidad de vida” (Istas21, 2014, pág. 39).

#### **d) Evaluar para prevenir**

Una vez evaluadas las dimensiones de los Riesgos psicosociales, se desarrollarán medidas preventivas y necesarias para el control y mitigación esto implicará introducir cambios dentro de la organización del trabajo.

Es importante mencionar que las intervenciones preventivas son posibles y efectivas, contando con la participación activa de los trabajadores de la empresa, con el fin de precautelar su salud mental, física y social.

De esta forma, la empresa privada puede organizarse de una manera sana mediante la implementación de estrategias preventivas que ayudan a reducir los factores de riesgo psicosocial en lugar de trabajo y crean nuevas oportunidades de desarrollo en habilidades y conocimientos, evitando así el trabajo monótono.

#### **4. Objeto de la Sistematización**

La intervención se desarrolló en la empresa “Seguridad e Investigación Privada Sandovalin Cia.Ltda”, en el área de vigilancia desde el mes Mayo – Julio 2022.

Se identificó exposiciones desfavorables para salud de los trabajadores de vigilancia, se inició con una aplicación de cuestionario en el cual se generó un riesgo alto en la dimensión de salud mental (estrés laboral) y los factores de riesgos psicosociales de la siguiente manera: como riesgos altos exigencias emocionales y la doble presencia.

Se evidenció que las dimensiones faltantes evaluadas mostraron un tercil medio, lo cual se ubica en un nivel intermedio y un nivel poco favorable para la salud, sin embargo, no se pueden dejar pasar por alto estos índices de riesgos, aunque no sea necesario una actuación inmediata se debe de tomar la medidas correctivas a corto y a largo plazo evitando así efectos negativos de los factores de riesgos psicosociales y estrés laboral en el futuro.

Una vez realizado el análisis y medición de los resultados obtenidos se elabora estrategias de prevención para riesgos psicosociales y estrés laboral en los guardias de seguridad, donde se detalla las actividades por cada factor de riesgo alto y medio.

Posteriormente el análisis e interpretación de los resultados y el planteamiento de las estrategias de prevención fueron sistematizados, es decir que la ejecución de estrategias de prevención, fueron cada uno de las capacitaciones ejecutadas y en la reconstrucción de le experiencia vivida con los beneficiarios directos.

## 5. Metodología

Dentro de la obtención de información se utilizó una metodología mixta, en el cual se integró datos cuantitativos y cualitativos, permitiendo así un análisis a profundidad. Se hace referencia a la metodología cuantitativa la obtención de datos numéricos mediante el instrumento del cuestionario, puesto que nos permitió conocer los factores de alto riesgo.

A través de la metodología cualitativa se obtuvieron datos por medio de las entrevistas, difusión de información e investigación bibliográfica, permitiéndonos conocer la experiencia vivida por parte de los trabajadores de la empresa obteniendo así un análisis más profundo.

Los instrumentos que facilitaron la recolección de información para el desarrollo de la sistematización fueron las siguientes:

**Investigación bibliográfica:** Según Leon (2018) la investigación consiste en la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar, es uno de los principales pasos para una investigación. A través de esto, se pudo recopilar información sobre que son los riesgos psicosociales y como a su vez afecta al personal si no son evaluadas.

**Cuestionario:** Es un instrumento de recopilación de información, es decir, un tipo encuesta que contiene una serie sucesiva y ordenada de preguntas (Equipo editorial. Etece, 2021, pág. 1).

El cuestionario utilizado se llama CoPsoQ-istas21, el cual consta de 109 preguntas, abordando aspectos como las condiciones de empleo y trabajo, exposición a factores psicosociales y bienestar personal y salud.

**Metodología cuantitativa:** Está compuesta por un conjunto de métodos que intentan acercarse al entendimiento de la realidad social a través del alcance y significado de los hechos analizados, mediante de sus propias representaciones sociales (Millán, 2018).

A través de esta metodología se pudo facilitar la identificación y evaluación de los factores de riesgos psicosociales que están en riesgo alto.

**Entrevista:** Según Díaz (2013) la entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como un diálogo que se propone un fin determinado

distinto al simple hecho de conversar. Mediante esta entrevista se pudo recopilar más información detallada sobre los factores en riesgo.

## **6. Preguntas Claves**

### **a) Preguntas de inicio:**

- ¿Cuál fue la necesidad que se detectó para dar inicio al proyecto?
- ¿Cuáles son los riesgos psicosociales con mayor incidencia?
- ¿Cuál es el nivel de estrés que presentan los guardias de seguridad?
- ¿Cuáles son los objetivos que orientaron al proyecto?
- ¿Quiénes fueron los beneficiarios del proyecto?

### **b) Preguntas Interpretativas:**

- ¿De qué manera la intervención contribuirá a disminuir los riesgos psicosociales y el estrés laboral?
- ¿De qué manera influye la participación de los trabajadores de vigilancia?
- ¿Cómo aporta el proyecto a la empresa Seguridad e Investigación Privada Sandovalin Cia.Ltda?
- ¿Cómo fue la acogida a la propuesta de prevención presentada a la empresa de seguridad?
- ¿La empresa de seguridad privada estaba preparada para la evaluación de riesgos psicosociales y estrés laboral?
- ¿Qué interés presentaron los colaboradores en el proyecto?

### **c) Preguntas de Cierre:**

- ¿Qué impacto tuvo la sistematización ejecutada en los trabajadores del área de vigilancia?
- ¿Qué estrategias de prevención se generó tras la sistematización planteada en la empresa de seguridad?
- ¿Cuáles fueron los logros alcanzados con el proyecto de intervención?
- ¿Los beneficiarios directos e indirectos lograron nuevos conocimientos en el tema de los riesgos psicosociales y estrés laboral?

## 7. Organización y procesamiento de la información

Se les aplicó un cuestionario llamado CoPsoQ-Istas 21, el cual es un cuestionario diseñado para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales y estrés laboral dentro del trabajo, cuenta con 109 preguntas cortas, (25) sobre condiciones de empleo y trabajo, (69) exposición a factores psicosociales y (15) de bienestar personal y salud.

Tabla 1.

### Participantes por Género

Eres	N°	%
Mujer	0	0,00%
Hombre	25	100%
No contesta	0	
Total	25	

**Nota:** Datos de recopilación por sexo que participaron en la Intervención.

**Elaborado por:** (Cuichan, Matriz de datos de recopilación, 2022).

Tabla 2.

### Participantes por Edad

¿Qué edad tienes?	N°	%
Menos de 31 años	0	0,00%
Entre 31 y 45 años	25	100%
Más de 45 años	0	0,00%
No contesta	0	
Total	25	

**Nota:** Especificación de rango de edad en guardias de seguridad.

**Elaborado por:** (Cuichan, Matriz de rango de edad, 2022).

Como se puede evidenciar en la tabla 1 y 2, participaron 25 hombres entre la edad de 31 a 45 años de edad, son los integrantes del personal de servicio de Guardias de Seguridad, sus cuestionarios fueron aplicados de forma individual y de respuestas voluntarias.

El cuestionario “está ideado para evaluar cualquier tipo de empleo, en cualquier sector de actividad económica y puede ser utilizado para evaluar todos los puestos de trabajo de una



misma organización, ya se empresa privada o administración pública”; Se ha utilizado este instrumento ya que está validado y es fiable, se ha comprobado que mide efectivamente lo que dice medir y donde todas las medidas que produce son repetibles. (Moncada S L. C., 2014, pág. 17).

La prestación de los resultados se expone dentro de 4 dimensiones; conjunto de ámbito de evaluación, puesto de trabajo, sexo, departamento o sección y salud y satisfacción, a partir de una aplicación informática perteneciente al cuestionario aplicado.

Para todo esto se realizó una revisión bibliográfica que permitió conocer a profundidad el objetivo del cuestionario, dando a conocer que es un método que garantizará la elaboración de los documentos de la evaluación, para así poder identificar y conocer si los trabajadores están expuestos a algún riesgo alto, medio o bajo para así poder tomar la medidas preventivas e implementar estrategias de prevención para los trabajadores.

## 7.1 Resultados del Cuestionario Ista-21

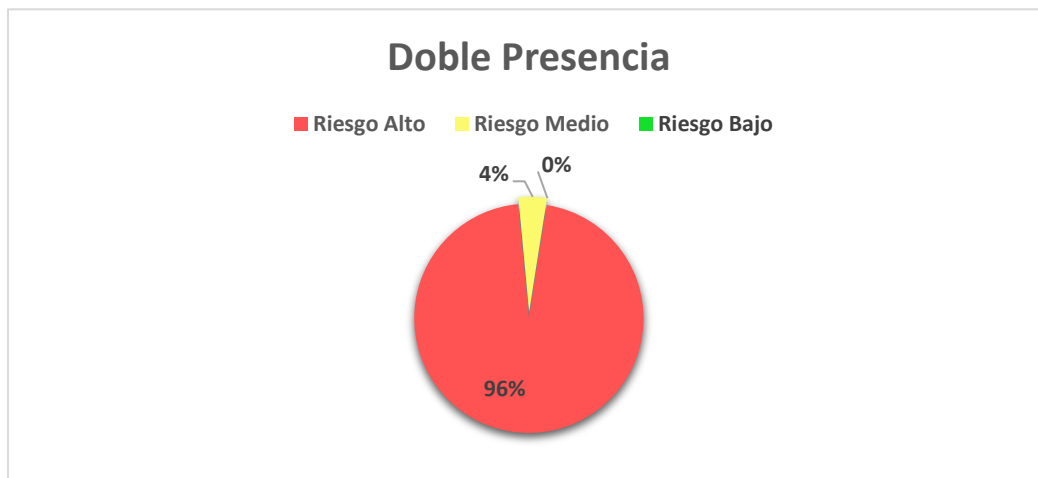
Se detalla a través de un gráfico estadístico los resultados de los cuestionarios aplicados a los 25 trabajadores de guardia de seguridad, correspondiente a los factores de riesgos divididos por sus dimensiones:

Figura 1. Exigencias Emocionales



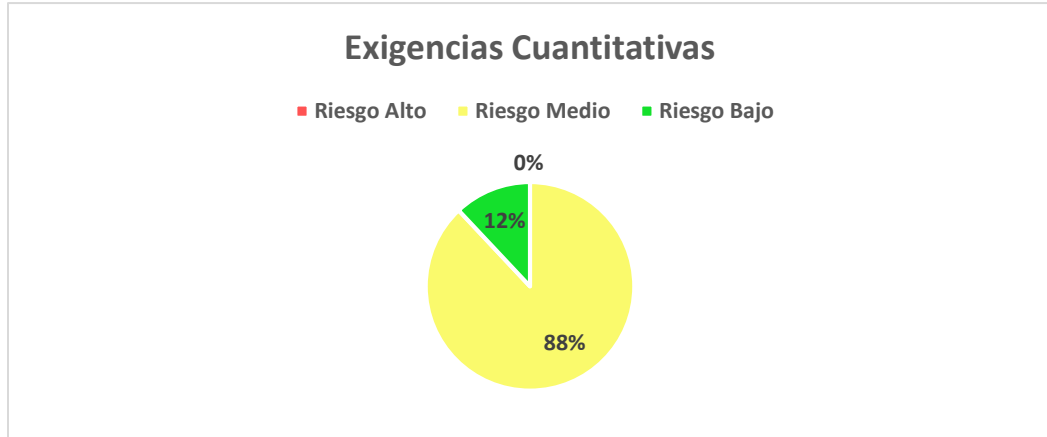
**Figura 1:** Nivel alto de exigencias emocionales  
**Elaborado por:** (Cuichan, Tabulaciones, 2022).

Figura 2. Doble Presencia



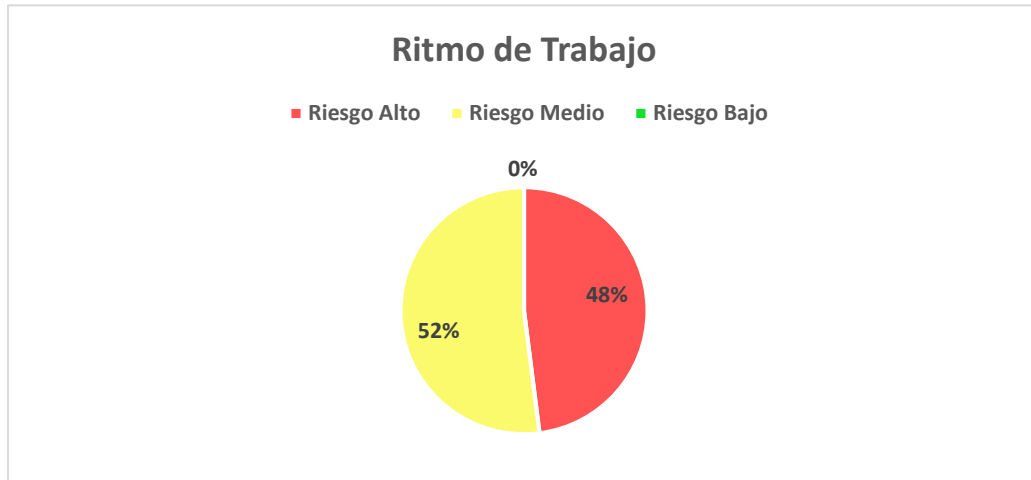
**Figura 2:** Nivel Alto de doble presencia  
**Elaborado por:** (Cuichan, Tabulaciones, 2022).

Figura 3. Exigencias Cuantitativas



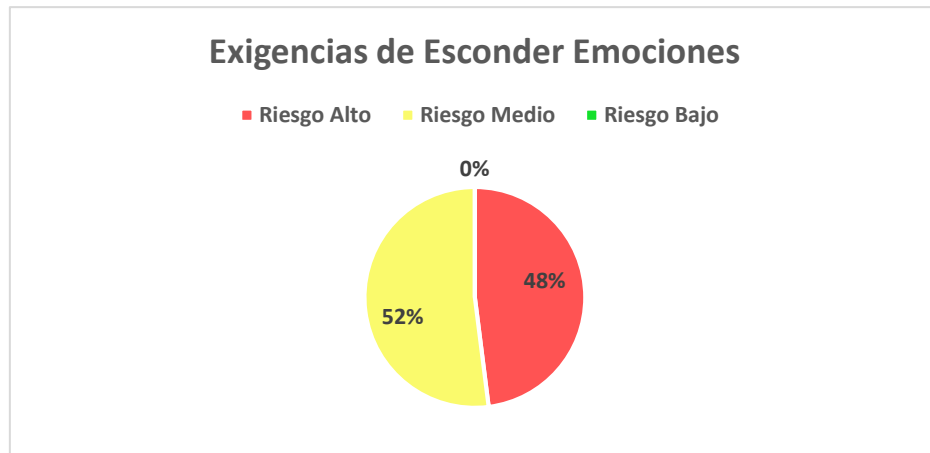
**Figura 3:** Nivel de riesgo medio de exigencias cuantitativas.  
**Elaborado por:** (Cuichan, Tabulaciones, 2022).

Figura 4. Ritmo de Trabajo



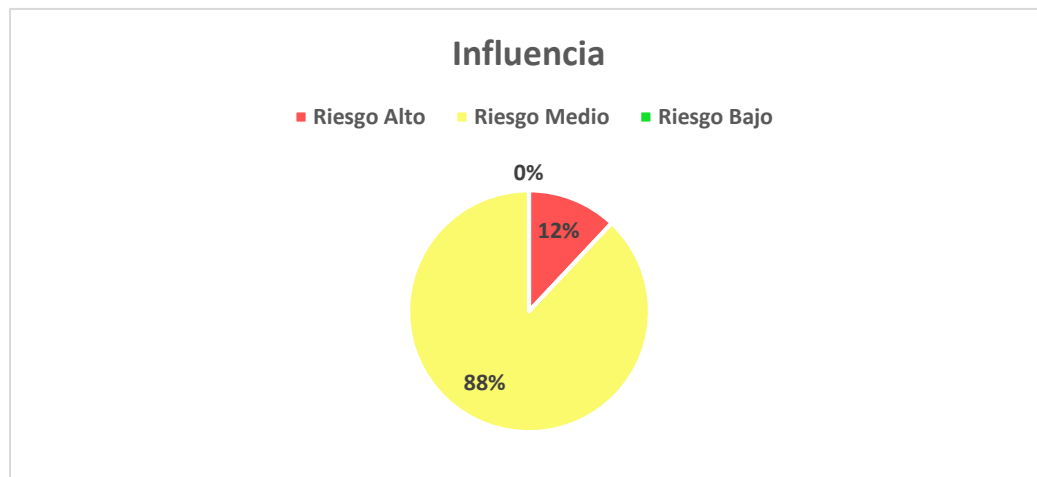
**Figura 4:** Nivel de riesgo medio de ritmo de trabajo  
**Elaborado por:** (Cuichan, Tabulaciones, 2022).

Figura 5. Exigencias de esconder emociones



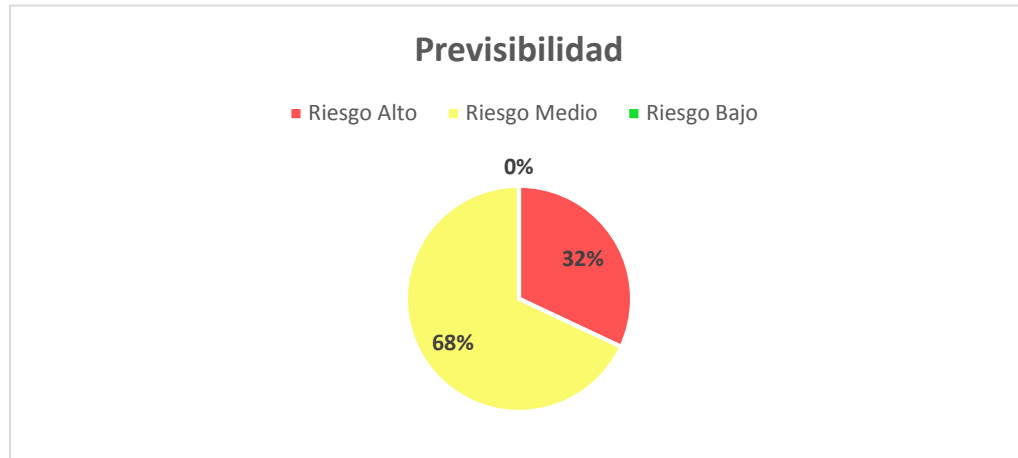
**Figura 5:** Nivel de riesgos medio en exigencias de esconder emociones.  
**Elaborado por:** (Cuichan, Tabulaciones, 2022).

Figura 6. Influencia



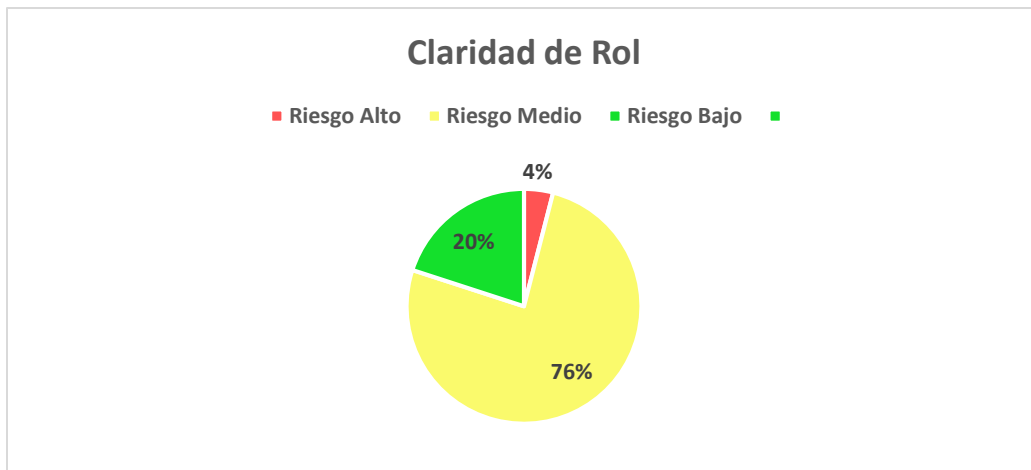
**Figura 6:** Nivel de riesgo medio en influencia.  
**Elaborado por:** (Cuichan, Tabulaciones, 2022).

Figura 7. Previsibilidad



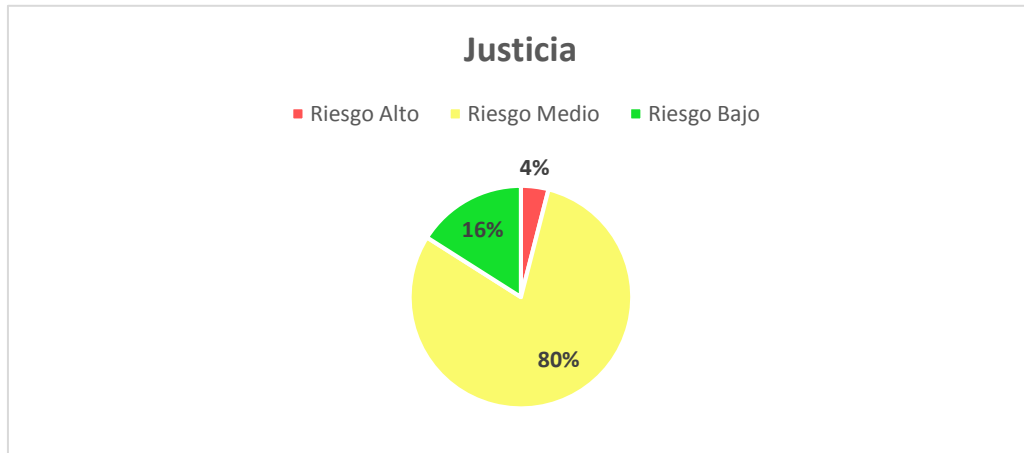
**Figura 7:** Nivel de riesgo medio en previsibilidad.  
**Elaborado por:** (Cuichan, Tabulaciones, 2022).

Figura 8. Claridad de Rol



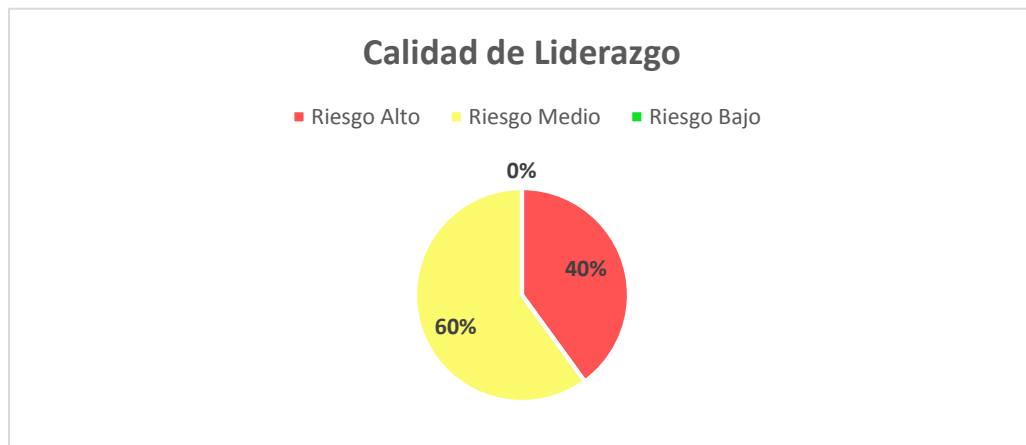
**Figura 8:** Nivel de riesgo medio en claridad de Rol.  
**Elaborado por:** (Cuichan, Tabulaciones, 2022).

Figura 9. Justicia



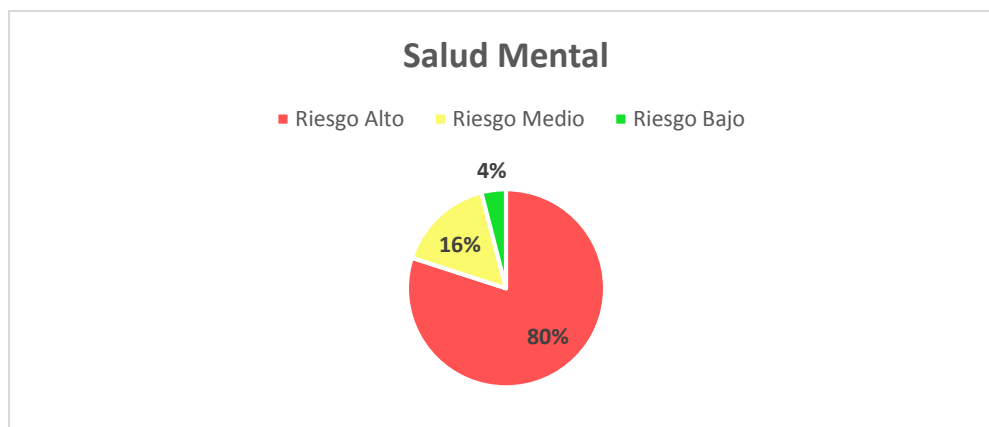
**Figura 9:** Nivel de riesgo medio en justicia.  
**Elaborado por:** (Cuichan, Tabulaciones, 2022).

Figura 10. Calidad de Liderazgo



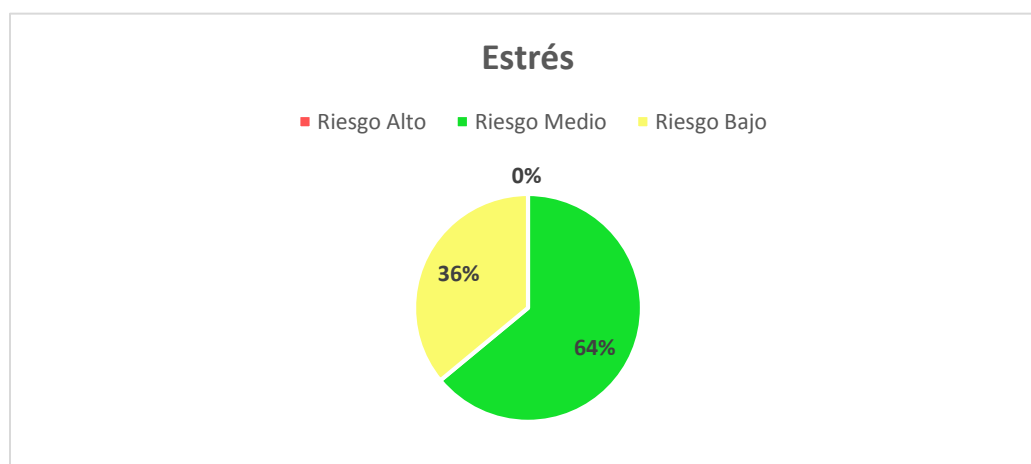
**Figura 10:** Nivel de riesgo medio en Calidad de Liderazgo.  
**Elaborado por:** (Cuichan, Tabulaciones, 2022).

Figura 11. Salud Mental



**Figura 11:** Nivel de riesgo medio en salud mental.  
**Elaborado por:** (Cuichan, Tabulaciones, 2022).

Figura 12. Estrés



**Figura 12:** Nivel de riesgo medio en estrés.  
**Elaborado por:** (Cuichan, Tabulaciones, 2022).

## 7.2 Prevalencia de exposición

Es la proporción de los trabajadores del área de vigilancia integrados en cada situación de exposición como la más desfavorable para la salud (rojo), intermedia (amarillo), y más favorable para la salud verde. En esta tabla se presenta los resultados del área de vigilancia de la empresa privada de Seguridad e Investigación Privada Sandovalin Cia.Ltda:

Tabla 3. Exposición ordenada en función del porcentaje de trabajadores en la situación más desfavorable para la salud.

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
	MÁS PROBLEMÁTICAS			
	Doble presencia	96	4	0
	Exigencias emocionales	64	28	8
	Ritmo de trabajo	48	52	0
	Exigencias de esconder emociones	48	52	0
	Calidad de liderazgo	40	60	0
	Previsibilidad	32	68	0
	Influencia	12	88	0
	Sentido del trabajo	4	16	80
	Claridad de rol	4	76	20
	Justicia	4	80	16
	Exigencias cuantitativas	0	88	12
	Posibilidades de desarrollo	0	0	100
	Conflicto de rol	0	20	80
	Apoyo social de compañeros	0	4	96
	Sentimiento de grupo	0	8	92
	Apoyo social de superiores	0	100	0
	Reconocimiento	0	0	100
	MENOS PROBLEMÁTICAS			
Inseguridad sobre el empleo	0	0	100	
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	0	8	92	
O FAVORABLES				
Confianza vertical	0	0	100	

**Nota:** Exposición de prevalencia desde la más problemática a la menos problemática.

**Elaborado:** (Istas21, Informe preliminar del programa, 2022).



### 7.3 Localización de las exposiciones

Se pretende profundizar el análisis por cada puesto de trabajo, cada departamento y por sexo, localizando de una manera más rápida.

Tabla 4. Localización de la exposición en Seguridad e Investigación Privada Sandovalin Cia.Ltda.

		Exigencias cuantitativas	Ritmo de trabajo	Exigencias emocionales	Exigencias de esconder	Doble presencia	Influencia	Posibilidades de desarrollo	Sentido del trabajo	Claridad de rol	Conflicto de rol	Apoyo social de compañeros	Sentimiento de grupo	Apoyo social de superiores	Calidad de liderazgo	Previsibilidad	Reconocimiento	Inseguridad sobre el empleo	Inseguridad sobre las	Confianza vertical	Justicia	
Puestos	Atención al cliente																					
	Guardia de Seguridad																					
	Secretaria																					
	Contador																					
	Jefe de unidad																					
	Gerente																					
Departamentos	Gestión de Talento Humano																					
	Departamento de dirección																					
	Contabilidad y Finanzas																					
	Supervisores																					
	Vigilancia																					
Comercial / Ventas																						
Sexo	Mujeres																					
	Hombres																					

**Nota:** Localización de exposición dependiendo al departamento laboral.

**Elaborado:** (Istas21, Informe preliminar, 2022).

## 7.4 Proceso de Sistematización del proyecto

En la siguiente matriz se observa de forma específica las tareas y actividades que formaron parte de la sistematización y del diagnóstico para llevar a cabo el proyecto.

Tabla 5. Matriz de proceso de sistematización.

Actividades	Tareas	Medios de Verificación
Diagnóstico	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reunión con el Gerente de la empresa</li> <li>2. Sensibilización sobre el proyecto propuesto</li> <li>3. Investigación de instrumentos de evaluación de Riesgos psicosociales y estrés laboral</li> <li>4. Presentación y explicación del cuestionario a utilizar</li> </ol>	Cuestionario seleccionado y adaptado al personal de guardias
Medición de Factores de Riesgos Psicosociales y estrés laboral	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reunión con el personal del área de vigilancia para informar sobre la medición.</li> <li>2. Identificación de la herramienta a utilizar</li> <li>3. Aplicación del cuestionario para el personal</li> <li>4. Entrevista al personal de guardias de seguridad.</li> </ol>	Tríptico informativo Cuestionarios Resueltos
Análisis e interpretación de los resultados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recopilación de los cuestionarios</li> <li>2. Digitalización de las respuestas</li> <li>3. Tabulación</li> <li>4. Evaluación de los resultados</li> <li>5. Interpretación del origen</li> </ol>	Informe Preliminar Tabulaciones
Formulación de Estrategias de prevención	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Investigación sobre estrategias de prevención para las condiciones de trabajo.</li> <li>2. Elaboración de la propuesta de intervención en base a los factores de riesgos altos y medios.</li> <li>3. Preparación de los aspectos</li> </ol>	Matriz estrategias de prevención
Ejecución del plan de intervención	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reunión con el Gerente y secretaria de Talento Humano</li> <li>2. Información sobre el origen y prevención de los riesgos altos y medios</li> <li>3. Aplicación de estrategias prevención.</li> </ol>	Lista de asistencia

**Nota:** Especificación del proceso de sistematización del proyecto.

**Elaborado por:** (Cuichan, Matriz de proceso de sistematización, 2022).

## **8. Análisis de la Información**

Para el análisis de la información se utilizó una metodología cuantitativa, el método que nos ayudó para la realización fue el CoPsoQ-istas21, el cual evaluó 22 dimensiones, tras la aplicación del cuestionario se pueden mostrar los riesgos que se encuentran en alto y medio.

Existe un riesgo alto y medio en el departamento de vigilancia, en el puesto de guardias de seguridad, tenemos como riesgo alto las exigencias emocionales, en donde un porcentaje alto de trabajadores contestan que siempre y algunas veces el trabajo les afecta emocionalmente y es desgastador, su posible origen se debe al trabajo excesivo que implican una exposición mayor y producen mayor fatiga emocional.

En la dimensión de doble presencia existe un porcentaje alto de empleados que responden que siempre y algunas veces sienten que la jornada en la empresa les ocupa demasiado tiempo que perjudica sus tareas domésticas y familiares, su posible origen es la extensión o la modificación de la jornada de trabajo y con el nivel de autonomía, es decir que sus horarios o días laborables son incompatibles con el trabajo y la vida social.

Como riesgo medio tenemos la dimensión de exigencias cuantitativas, en donde los trabajadores contestan que muchas y algunas veces la distribución de actividades es irregular y provoca que se acumule el trabajo, su origen puede ser que tiene que ver con la falta de personal y la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, también se puede suponer un alargamiento de la jornada laboral.

En la dimensión de ritmo de trabajo cuenta con porcentaje de riesgo medio donde los trabajadores contestan que muchas y algunas veces es necesario mantener un ritmo de trabajo alto durante toda la jornada, su posible origen se debe a la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo, teniendo una estrecha relación con las exigencias cuantitativas.

En la dimensión de las exigencias de esconder emociones, contiene un porcentaje de riesgo medio, en el cual los trabajadores contestan que siempre y algunas veces, exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo, aunque no tengan ganas, su posible origen es que existan exigencias para mantener una apariencia neutral independiente del comportamiento de usuarios o clientes.

En la dimensión de influencia, consta con un porcentaje de riesgo medio ya que los trabajadores contestan que algunas veces tienen la influencia sobre el ritmo y decisiones del trabajo, su posible origen se debe a la participación que cada guardia de seguridad tiene en las decisiones sobre estos aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano.

En la dimensión de claridad de rol, tiene un porcentaje de riesgo medio, el cual los trabajadores contestan que en buena medida conocen exactamente los objetivos de su trabajo, su posible origen es que los trabajadores deben reforzar más el conocimiento y definición concisa de los puestos de trabajo; en la dimensión de calidad de liderazgo tenemos un riesgo medio en el cual los trabajadores contestan que en buena y cierta medida su actual jefe planifica y distribuye bien el trabajo, su posible origen se debe a los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos para aplicarlos.

Dentro de la dimensión de previsibilidad se obtiene un porcentaje de riesgo medio, con respuesta de sus trabajadores que en cierta medida la empresa le informa con suficiente antelación las decisiones importantes, cambios y proyectos a futuro, su origen puede ser que está relacionado con la escasa información y con las medidas de comunicación; como riesgo medio se identificó también la dimensión justicia, los trabajadores contestaron que en cierta medida se distribuye las tareas y se solucionan los conflictos de una manera justa, su posible origen tiene que ver con la toma de decisiones, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos y las posibilidades reales de ser cuestionadas.

Como parte final tenemos la dimensión de la salud mental en el cual se encuentra en un riesgo alto incluyéndose en varios rasgos como la depresión, la ansiedad, el control de la conducta y el control emocional, su posible origen puede ser a la alta demanda de trabajo que existe día a día; la dimensión de estrés se encuentra en un riesgo medio ya que se midió un indicador “proximal” a la exposición psicosocial, es decir: el nivel de estrés puede cambiarse en periodos de tiempo muy cortos y, en todo caso, muy inferiores a los periodos de latencia de las enfermedades, es decir, es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

### **8.1 Propuesta de estrategias de prevención.**

Una vez identificado los principales factores de riesgo psicosociales existentes al interior de la empresa se procedió a generar una matriz de intervención enfocado en la prevención de los índices de mayor riesgo, a continuación se presenta la matriz de propuesta de intervención:

Tabla 6. Propuesta de estrategias de Prevención

Factores de Riesgo	Gerente / GTH	Guardias de Seguridad	Actividades
1.Exigencias Emocionales	X		<p>1.1 Creación de un servicio de atención para los trabajadores, dotándole ayuda necesaria en sus emociones.</p> <p>1.2 Facilitar vías de comunicación, para que los miembros de la organización tengan contacto con sus compañeros y supervisores potenciando, el sentimiento de pertenencia a un grupo, la superación de posibles dificultades y la adaptación de todos los trabajadores al proceso de cambio.</p>
2.Doble presencia		X	<p>2.1 Mediante una entrevista, conocer la realidad de cada trabajador como necesidades, expectativas etc.</p> <p>2.2 Si se evidencia la presencia de una consecuencia del factor de riesgo psicosocial, se pueda brindar la atención y seguimiento especializado tanto al trabajador como a su núcleo familiar.</p>
3.Exigencias Cuantitativas	X		<p>3.1 Planificar un periodo de notificación mensual de al menos 7 días que defina las asignaciones de tiempo diarias y semanales para los cambios de turno.</p> <p>3.2 Reducir los turnos a las actividades imprescindibles.</p>
4. Ritmo del Trabajo	X	X	<p>4.1 Organizar mediante un horario el tiempo de trabajo estableciendo pausas y descansos adecuados.</p> <p>4.2 Fomentar actividades de integración y participación de los trabajadores en actividades lúdicas y de recreación.</p>

5. Exigencias de esconder emociones	X	X	<p>5.1 Encontrar el programa adecuado para ayudar a los trabajadores a recuperarse de los diversos efectos causados por las emociones negativas del entorno laboral.</p> <p>5.2 Realizar una capacitación sobre el manejo de situaciones de estrés y la inteligencia emocional.</p>
6. Influencia		X	<p>6.1 Facilitar la autonomía del personal de seguridad y fomentar la participación directa en la toma de decisiones relacionadas con el desempeño de sus funciones.</p> <p>6.2 Realizar una capacitación donde incluya los conocimientos en habilidades en autogestión.</p>
7. Claridad de rol		X	<p>7.1 Realizar capacitación sobre el contenido de la tarea y actividades a realizar en el sitio de trabajo.</p> <p>7.2 Crear una infografía sobre ¿Cuáles son las funciones de un vigilante de seguridad y su misión y visión junto a la empresa?</p>
8. Claridad de Liderazgo	X		<p>8.1 Fomentar el apoyo social adecuado, es decir, posibilitar las relaciones interpersonales entre los trabajadores.</p> <p>8.2 Capacitación a los jefes de supervisión, en estilos modernos de liderazgo, participación democrática.</p>
9. Previsibilidad		X	<p>9.1 Desarrollar habilidades de comunicación, habilidades sociales, asertividad de manera grupal para incentivar el trabajo en equipo, apoyo y un buen clima laboral.</p> <p>9.2 Proponer medios de comunicación en los que los mensajes que se transmitan sean claros, comprensibles y accesibles, llegando al receptor en el momento necesario.</p>
10. Justicia		X	<p>10.1 Fomentar la implicación del personal de vigilancia en la organización del trabajo y en la toma de decisiones.</p> <p>10.2 Habilitar un estilo democrático de liderazgo o mando que permita a todas las fuerzas de seguridad participar en las decisiones que afecten a su trabajo.</p>

11. Salud Mental / estrés		X	<p>11.1 Concientizar con los trabajadores la implementación de técnicas de control de respiro para que puedan controlar automáticamente la respiración en situaciones de estrés, permitiendo así una correcta oxigenación de cuerpo, y conduciendo a un mejor funcionamiento.</p> <p>11.2 Implementar técnicas de resolución de problemas para aumentar sus posibilidades de encontrar una solución objetiva a la situación efectiva en cuestión y tomar la decisión correcta para resolverla. (Adaptación de propuesta de Marina Bosquet)</p>
---------------------------	--	---	--

**Nota:** Plan de estrategias preventivas en los factores de alto y medio riesgo psicosocial.

**Elaborado por:** (Cuichan, Propuesta de estrategias de intervención, 2022).

## Segunda Parte

### 1. Justificación

Los factores de riesgos psicosociales y el estrés laboral se hallan en los problemas que más dificultades contienen en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, “el estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobre pasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima” (OMS, La organización del trabajo y el estrés, 2004, pág. 3).

En cambio los factores de riesgos psicosociales están presentes en una situación laboral directamente relacionada con la organización del trabajo, en el cual perjudican la salud de los trabajadores, también “se toma en cuenta que los factores psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida laboral de las personas. En el primer caso fomentan el desarrollo personal de los individuos, mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y su bienestar” (Monte, 2012, pág. 238).

Es importante indicar que la ejecución del proyecto ayuda de manera óptima a identificar los factores de riesgos psicosociales que posee la empresa en sus trabajadores, por el cual existe una de las debilidades u omisiones de las empresas es el no considerar a los trabajadores, desconociendo que ellos reflejan los valores, el servicio y la calidad que proporciona la organización hacia sus clientes externos.

El cargo como guardia de seguridad privada, es un sector en donde está presente el riesgo, debido a la rigidez de sus actividad y una exigencia total a su atención especial de su tarea, el cual puede agravarse debido a las condiciones laborales asociadas a la carga laboral, entre el individuo y su ejecución de trabajo, sus mayores demandas son las exigencias emocionales y la doble presencia; Según la Confederación Sindical de comisiones obreras dice:

Las personas que trabajan en Seguridad Privada tienen unas condiciones laborales muy especiales y diferentes a las de cualquier otro trabajo. Prestan servicios cuyas funciones están reguladas por el M° del Interior y sólo pueden prestarse en empresas autorizadas y por personal especialmente formado. En donde es un sector con multitud



de riesgos laborales, muchos de ellos no identificados en las evaluaciones de riesgos.  
(CCOO, 2020, pág. 3)

Ahora bien, se ha considerado de suma importancia, identificar los factores de riesgo que afectan a ello, se elaborará un diseño de intervención como sugerencias preventivas, teniendo como principal finalidad lograr un mejor clima laboral. Al equilibrar, se cree que las fuerzas de los trabajadores de guardias de seguridad operen de manera más eficiente, brindando mayor satisfacción y compromiso con la empresa, conllevando a brindar un mejor servicio a los clientes externos.

Con este estudio se pretende dar comienzo el rumbo a una mejora continua en dicha empresa privada, para implantar un compromiso de reflexión integral ante las condiciones laborales, teniendo presente el hecho de que los riesgos psicosociales es un factor determinante en la eficiencia de la gestión, La educación y el conocimiento adquirido en la Universidad Politécnica Salesiana en la carrera de Psicología, permiten desarrollar información adecuada para socializar con la empresa y generar un aporte positivo para mejorar la calidad de los involucrados, es decir de los trabajadores.

## **2. Caracterización de los beneficiarios**

Los beneficiarios de este proyecto estuvo dirigido de forma directa a los trabajadores en área de vigilancia del departamento de prestación de servicio de guardia de seguridad los cuales fueron trabajadores beneficiarios directos, quienes realizaron el cuestionario de manera activa y participativa, ya que ellos se encuentran expuestos a ciertos riesgos psicosociales.

Como beneficiarios indirectos tenemos a la Secretaria de Talento Humano y Gerente de la empresa, requiriendo su participación para dar a conocer las estrategias de prevención, también se tomó en cuenta como beneficiarios indirectos a los clientes, empresas y usuarios a los que le empresa presta servicio, ya que ellos podrán observar de forma directa un mejor desempeño y calidad de trabajo por parte de los guardias de seguridad.

Por lo tanto en la fase de identificación del problema se abordó al personal de vigilancia para las estrategias y participación del desarrollo del proyecto.

Tabla 7. Beneficiarios del proyecto

	Beneficiarios directos	Beneficiarios Indirectos	Total
<b>Guardias de Seguridad</b>	25		25
<b>Gerente</b>		1	1
<b>Secretaria de Talento Humano</b>		3	3
<b>Total de beneficiarios</b>	25	4	29

**Nota:** Detalle del número total de beneficiarios, correspondiente al proyecto.

**Elaborado por:** (Cuichan, Tabla beneficiarios del Proyecto, 2022).

### **3. Interpretación**

La empresa Seguridad e Investigación Privada Sandovalin CIA.LTDA, fue fundada el 27 de junio de 2006, cuenta con una matriz ubicada en Valle de los Chillos, Parroquia Alangasi. Esta empresa brinda los servicios de resguardo y seguridad privada, también presenta una alternativa y solución a las dificultades de seguridad ya que cuenta con los permisos del Estado.

Los servicios que oferta son seguridad y vigilancia uniformada y armada, seguridad de eventos públicos y privados, seguridad a entidades financieras, seguridad a empresas, seguridad a instituciones educativas y seguridad residencial.

Los índices de riesgo psicosociales son características de las condiciones de trabajo y concretamente de la empresa, por el cual es importante prevenir para que no afecte a la salud de los trabajadores. Por ese motivo se planteó en la intención de investigar los riesgos psicosociales en guardias de seguridad, con el fin de generar estrategias de prevención.

El Gerente y la secretaria de Talento Humano de la empresa al principio mostraron ciertas dudas respecto al proyecto, debido que nunca se ha realizado una intervención en los riesgos psicosociales en especial en evaluar a los trabajadores del departamento de vigilancia, sin embargo se llegó a un buen entendimiento debido al interés de la institución por mantener una buena salud mental y social para sus trabajadores.

En los trabajadores de guardias de seguridad al principio se encontraban confundido, porque pensaban que era una evaluación para su desempeño del trabajo, pero se les facilitó medios e información sobre lo que se quería trabajar y lograr para el proyecto, cabe mencionar que después los guardias entendieron el objetivo que tenía este proyecto y su participación fue de gran éxito, hubo una gran participación y acogida por todos.

Por medio de un diagnóstico realizado permitió identificar los factores de riesgos que se encontraban en un riesgo alto, esto fue gracias a la utilización de un instrumento manual llamado Ista 21, el cual es un método de evaluación orientado a la prevención, se les aplicó de manera manual, para obtener los resultados del cuestionario como primer punto se lo iba hacer de manera manual, pero el CoPsoQ cuenta con una aplicación informática para la digitalización de los resultados el cual fue de gran éxito para su interpretación.

Una reflexión sobre la presente sistematización diré que, en el trabajo realizado al interior de la empresa, ha sido una experiencia enriquecedora de aprender nuevos conocimientos y herramientas que nos ayudan a prevenir los riesgos psicosociales en los trabajadores, en donde también se obtuvo respuestas positivas por parte de los guardias en cual se pudo dialogar con ellos las distintas dudas que les surgía en el transcurso de proyecto.

Por lo tanto la evaluación fue de gran éxito, aunque los guardias de seguridad mostraron cierta resistencia y temor a la evaluación pensando que iban hacer despedidos o que no estaban suficientemente preparados para seguir ocupando su lugar de puesto, sin embargo se pudo ver un personal interesado y dispuesto a participar.

Es importante destacar que el tema de los riesgos psicosociales es importante evaluar y prevenir ya que los trabajadores están a cambios constantes en donde hace que exista mayor exigencia a los trabajadores, trayendo consigo problemas a nivel físico, social y mental, el presente estudio estuvo enfocado en promover estrategias preventivas para los riesgos con mayor riesgo.

#### **4. Principales logros de aprendizaje**

Como primera lección de aprendizaje que se obtuvo en este proyecto es, la importancia de realizar primero un diagnóstico para poder ver la problemática que tiene la empresa ya que esta nos permitió conocer mejor las debilidades y fortalezas en los trabajadores de guardias de seguridad, así mismo se logró definir el problema para investigar sobre la importancia que tienen los riesgos psicosociales y el estrés laboral dentro de la empresa en especial en el área de vigilancia.

Mediante la investigación previa y estudio de los riesgos psicosociales se aprendió el poder identificar la herramienta adecuada para poder evaluar dichos riesgos psicosociales y estrés laboral, permitiéndose así conocer a profundidad cuales son los orígenes de que exista riesgos altos y medios en los trabajadores y en base a esto poder partir nuestro proyecto y generar un plan de intervención que contenga estrategias de prevención para la disminución de los índices de alto riesgo.

Es importante mencionar que para todo este diagnóstico debemos basarnos en nuestros objetivos

tener la idea clara hacia donde queremos llegar y que es lo que queremos hacer dentro de la empresa para que mediante esto nos podamos guiar de una mejor manera y lograr los resultados que deseamos tener, de la misma forma con el cronograma, ya que nos ayuda en la organización del tiempo para poder desarrollar las actividades y tareas programadas, esto se reflejara en el proceso continuo de los resultados finales.

Finalmente como una lección más aprendida son las fuentes de comunicación y la sensibilización de la información adecuada hacia los beneficiarios directos e indirectos de proyecto, mencionándoles el motivo y logro que se va obtener mediante este proyecto.

Lo que se aprendió con el proyecto, es que mediante la investigación y estudio se pudo obtener una mejor claridad de que son los riesgos psicosociales y el estrés laboral, también lo importante que es evaluar a todos los trabajadores de la empresa no solo del área de vigilancia, sino hacer una en evaluación por cada departamento, ya que cada departamento tienen diferentes funciones y por ende existen diferentes apariciones de riesgos psicosociales.

Como segundo aprendizaje, es el hecho de considerar que en una empresa siempre deben contar con una área de Seguridad y Salud Ocupacional, ya que esta es la encargada de proteger a los trabajadores de los diferentes riesgos que puedan existir en cada puesto de trabajo y al hecho de no tenerla se pone en riesgos la salud física, mental y social de los trabajadores.

Se logró aprender que el tiempo de planificación para diseñar y ejecutar el plan de intervención debe ser tomado con un gran tiempo específico y claro, para que así se pueda lograr desarrollar todas las actividades que se tiene para el plan de intervención.

Finalmente se aprendió que es importante obtener un plan de prevención para los diferentes riesgos psicosociales, ya que al no contar con estrategias preventivas podemos poner en riesgos la salud de los trabajadores y esto puede ser verdaderamente perjudicial, de igual manera el hecho de no capacitar a los trabajadores sobre cómo afrontar el estrés laboral y las exigencias emocionales, perjudica al desempeño laboral.

Mi formación académica fue de gran importancia, ya que ha sido un trayecto de aprendizaje enriquecedor, en aspectos como el por qué son importantes los riesgos psicosociales en las organizaciones, comprendiendo así las diferentes funciones que tienen las empresas y como

mediante a una evaluación se puede lograr que los trabajadores alcancen su superación.

Como una experiencia positiva ante la intervención fue el poder conocer a personas con una mente abierta en este caso al gerente y a la secretaria de talento humano y que están dispuestos a cambiar, para que sus trabajadores tengan una mejor estabilidad emocional y más que todo, el puesto de trabajo no afecte con su entorno familiar, receptando la información y la concientización de lo que son los riesgos psicosociales y el cómo esto afecta a sus empleados, tomando en cuenta que pensaban que como son guardias de seguridad no se verían afectados a tal situación, fue una experiencia positiva porque se observó el interés y la preocupación al ver mencionado el análisis de medición de los factores.

Como una experiencia nociva es sugerir una recomendación a la empresa para su mejoramiento en el ámbito laboral de los trabajadores y así mismo en la información y evaluación de los riesgos psicosociales y estrés laboral, es el que se tome en cuenta unir a la empresa a una especialista en Seguridad y Salud Ocupacional para que pueda guiar en los ejes y procedimientos más específicos ante el proceso de intervención de las estrategias de prevención, ya que el proyecto fue una ejecución no solo para los guardias de seguridad, sino también para el gerente y la secretaria de talento humano en donde prácticamente no existía mucho conocimientos sobre la importancia y proceso de origen y prevención de los factores de riesgo.

Si existirá una situación similar sería el proponer utilizar el mismo diseño del proyecto tanto el diagnóstico de evaluación como la intervención de estrategias ante situaciones de factores psicosociales de alto riesgo, cabe mencionar que lo que se podría cambiar es en las estrategias de prevención, ya que el plan diseñado aborda solo los factores de riesgos que en ese momento presentan los guardias de seguridad, sería recomendable hacer un plan de mejora para cualquier tipo de riesgo psicosocial que pueda presentar la empresa en general.

Los productos que generó el proyecto de intervención son la metodología y los pasos a seguir para la medición y prevención de los riesgos psicosociales y estrés laboral, en el cual se podría mantener el mismo diseño del proyecto ya que este fue diseñado con instrumentos que son altamente verificables y confiables, otro de los productos sería la adaptación del cuestionario para guardias de seguridad del CoPsoQ-istas21, en el cual ayudo a la identificación del origen de los factores que se encuentran en alto riesgos, en base a eso la realización de la interpretación

y a la planificación de estrategias de prevención, además queda la estructura del proyecto y el registros de los pasos a seguir para evaluar los riesgos psicosociales y el estrés laboral.

Respecto a los objetivos que se plantearon como primer objetivo general fue el identificar los posible problemas que puedan afectar los riegos psicosociales y el estrés laboral a los guardias de seguridad, el cual este objetivo fue altamente cumplido ya que mediante la evaluación del cuestionario CoPsoQ-istas21 se logró identificar ciertos riesgos que afectan en si al personal.

Como primer objetivo específico fue la recolección de información necesaria mediante el cuestionario, el cual se realizó con mucho éxito ya que después de aplicar se pudo hacer un análisis de estudio e investigación sobre su posible causa y afectación; posterior a esto tenemos el segundo objetivo que fue el determinar los posibles problemas, de igual manera se cumplió con gran éxito ya que mediante la interpretación se pudo ya determinar cuáles son los riesgos psicosociales que se encuentra en alto y medio riesgo.

Finalmente como último objetivo fue el brindar estrategias preventivas sobre los riesgos psicosociales y el estrés laboral mediante los resultados obtenidos, este objetivo fue cumplido, ya que mediante esta estas estrategias se pudo realizar la intervención con el personal, para su capacitación y sensibilización de información en los riegos que se encuentran con mayor índice.

Durante el proyecto de intervención se identificó un elemento de riesgo el cual fue en el que la empresa cuenta en total con 200 trabajadores el cual, la empresa brinda servicio de vigilancia tanto en condominios, como en entidades públicas, el mismo tuvo un gran problema en el hecho de que estas entidades públicas no pagaban por el servicio recibido en donde se dejó de dar el servicio, concluyendo así que muchos guardias se quedaron sin puesto de trabajo el cual fue un impacto grande para la empresa sin embargo, gracias al área de Compras públicas pudieron reordenar a los trabajadores para que no exista desempleo, fue un riesgo ya que hubo rotaciones de cambio de personal, no se sabía si él personal seguiría en la empresa, por el cual dificultaba el tomar una muestra exacta para la evaluación de riesgos psicosociales y estrés laboral que se tenía planeado sin embargo gracias a la secretaria de talento humano y a la nómina que se nos otorgó de los trabajadores más antiguos se pudo realizar de una mejor manera la intervención.

Como elemento innovador que se pudo identificar en la experiencia fue el de realizar las capacitaciones sobre cómo afrontar el estrés laboral y las estrategias sobre los factores de riesgos

psicosociales, debido a que nunca se les ha realizado tanto la evaluación la concientización de información sobre dichas prevenciones ya que desde que se les explicó el para que se realizaba y porque se les realizaba la aplicación del cuestionario mostraron mucho interés y su participación activa ante las actividades que se fueron realizando.

La información y las estrategias de prevención fueron los elementos que ayudaron que los guardias de seguridad conozcan el origen de los factores de riesgos psicosociales y estrés laboral que afectan en su estado tanto emocional, físico y mental.

Finalmente con los logros de aprendizaje se puede destacar que con el proyecto y las estrategias de prevención los guardias de seguridad sintieron una tranquilidad ya que tuvieron un espacio para conocer que su salud mental, físico y emocional es importante ya que mediante esto está también su desempeño laboral dentro de la empresa, formando así una espacio en donde ellos preguntaron y sugirieron que sería de una buena ayuda que la empresa comience a dar este tipo de capacitaciones ya que muchos de ellos se sienten presionados ante las exigencias emocionales.



## **Conclusiones**

En conclusión el presente proyecto realizado en la empresa fue de gran aprendizaje tanto en el conocimiento en lo que son los riesgos psicosociales y el estrés laboral del personal, y en la aplicación de medición y ejecución de un plan de intervención, ya que mediante los objetivos planteados al proyecto se ha trabajado para el beneficio del personal de vigilancia cumpliéndose así los parámetros establecidos.

Cabe mencionar que este proyecto me permitió tener un aprendizaje más profundo sobre lo aprendido en el ámbito laboral, ya que este aprendizaje no solo fue por conocimiento si no el hecho de experimentar ya una aplicación real con los trabajadores, en donde se puede evidenciar que mediante a la interpretación de la evaluación y la aplicación de estrategias de prevención pudieron tener una satisfacción en la información brindada y en los cambios que se dará dentro de la organización con respecto a sus horarios rotativos.

Habiendo identificado los principales factores que pueden producir los riesgos psicosociales y el estrés laboral, se espera que el proyecto de intervención continúe, tomando en cuenta que estos factores solo fue tomado a una muestra específica y no aplicado a todo el personal, puesto que los riesgos psicosociales y estrés laboral siempre van a estar presentes y el poder seguir aplicando un plan de estrategias preventivas permitirá que estos índices estén controlados y que el desempeño laboral de los trabajadores no se vea afectando tanto en su salud física, social y mental.

## **Recomendaciones**

Se recomienda que la empresa de Seguridad Privada, se comprometa en incluir en su organización el área de Seguridad y Salud Ocupacional ya que esta área es la encargada de poder llevar de una mejor manera la salud e integridad de los trabajadores ya que no se ha dado de mucha importancia el poder realizar esta medición de riesgos psicosociales y estrés laboral en los guardias de seguridad.

Tomando en cuenta que la recolección de datos y la información que se ha proporcionado a la empresa no cubre la totalidad de todos los trabajadores del área de vigilancia, es por eso que es recomendable que se organice de una mejor manera, a personas gestores y administradores de la información, para así poder establecer parámetros de seguridad pudiendo así obtener un levantamiento de información y medición en los riesgos psicosociales y estrés laboral de todo el personal.

Es recomendable que la empresa continúe con las capacitaciones en la prevención de riesgos psicosociales y en el afrontamiento al estrés laboral, de igual otras de las capacitaciones que les pueda sugerir es el de atención al usuario ya que mucho de los guardias de seguridad tienden a estar expuestos a exigencias emocionales el cual no existe una buena capacitación sobre la atención este ayudara a que los trabajadores logren coordinarse, sepan comunicarse una mejor manera.

Finalmente se recomienda a la empresa que antes de la contratación de personal de vigilancia les den la información adecuada de cuál es la misión y visión de la empresa es decir darles a conocer una pequeña inducción de que es lo que realiza la empresa.

## Referencias Bibliográficas

- CCOO. (2020). *Guía para la prevención de riesgos laborales en el sector de seguridad privada*. Madrid: Confederación Sindical de Comisiones Obreras | .
- Cuichan, N. (2022). *Matriz de Involucrados*. Quito.
- Cuichan, N. (2022). *Matriz de proceso de sistematización*. Quito.
- Cuichan, N. (2022). *Propuesta de estrategias de intervención*. Quito.
- Cuichan, N. (2022). *Tabla beneficiarios del Proyecto*. Quito.
- Cuichan, N. (2022). *Tabulaciones*. Quito.
- Equipo editorial. (Octubre de 2020). Lifeder. *Investigación Bibliográfica*.
- Equipo editorial. Etece. (5 de Agosto de 2021). Obtenido de Concepto :  
<https://concepto.de/cuestionario/>
- Istas-21. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21 para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales* (Vol. versión 2). Barcelona. Obtenido de  
[https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20\(24-07-2014\).pdf](https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(24-07-2014).pdf)
- Istas21. (2022). Informe Preliminar del Programa. CoPsoQ-istas21.
- Istas21, C. (Julio de 2014). Manual del Método CoPsoQistas 21 para la evaluación y prevención de riesgos psicosociales. Barcelona: Instituto sindical del Trabajo, ambiente y salud.
- Laura Díaz-Bravo, U. T.-G.-H.-R. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. Obtenido de  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007505713727066>
- Millán, J. R. (Noviembre de 2018). LA FINALIDAD DE LA METODOLOGÍA CUANTITATIVA. *Fundamentos de la Investigación Social*. España.
- Moncada S, L. C. (s.f.).
- Moncada S, L. C. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales*. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)-CCOO. Obtenido de  
[https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20\(24-07-2014\).pdf](https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(24-07-2014).pdf)
- Monte, P. G. (2012). *Riesgos Psicosociales en el trabajo y salud ocupacional*. Perú: Simposio: Salud Pública. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n2/a12v29n2.pdf>
- OIT. (2013). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de Género*. Central América.
- OMS. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido: Organización Mundial de la Salud.

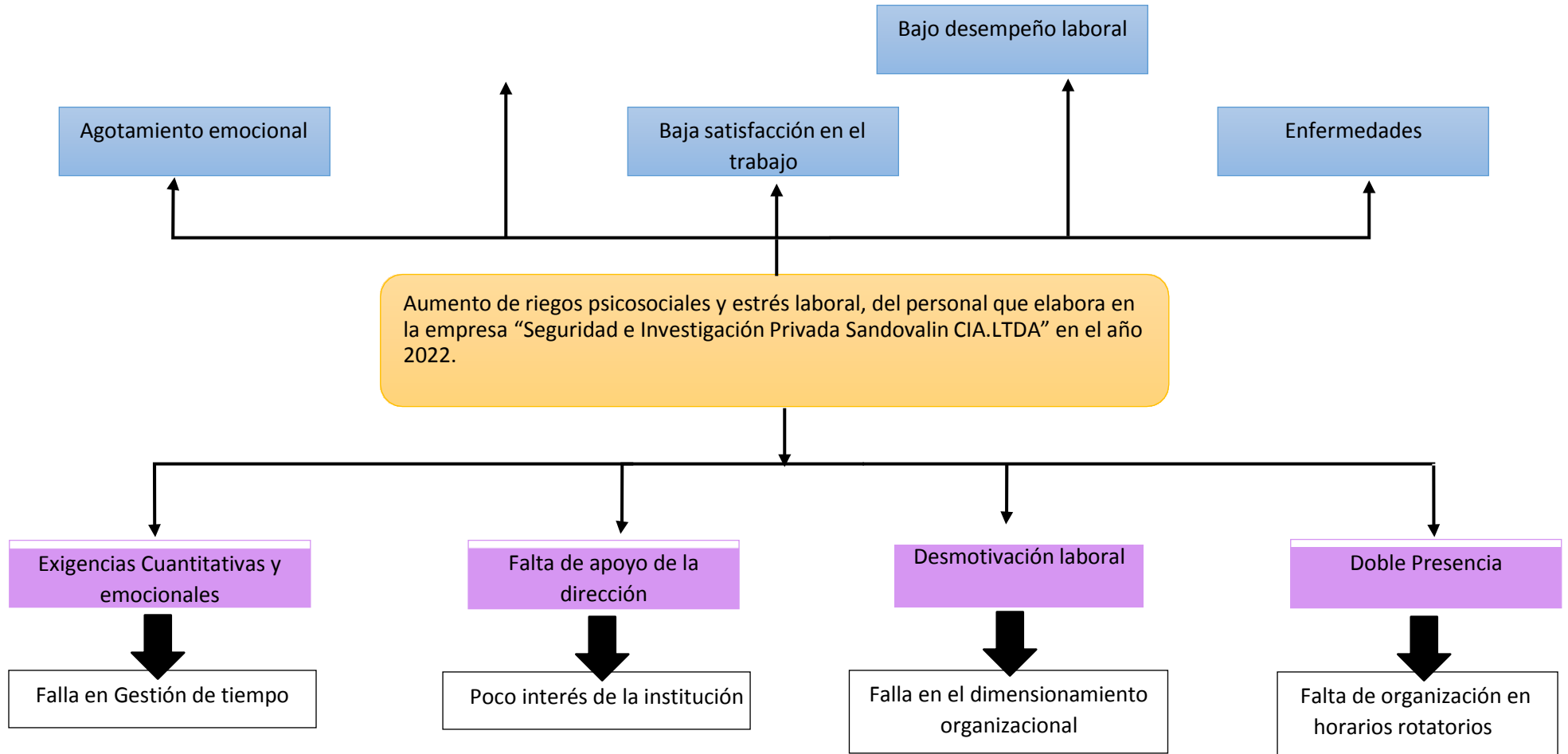
OMS. (2020). *Salud Ocupacional: Estrés en el lugar de trabajo*. Organización Mundial de Salud.

Organización Internacional del Trabajo . (2016). *Estrés en el Trabajo: Un Reto colectivo*.  
Safeday.

Zuasnabar, E. (2018). *Relación de estrés laboral y satisfacción laboral*. Perú: Institucional  
Continental.

## Anexos

### Anexo 1. Árbol de Problemas



## Anexo 2. Matriz de Involucrados

Grupos involucrados	Intereses respecto al proyecto	Problemas percibidos	Recursos y mandatos	Conflictos potenciales
<b>Guardias de Seguridad</b>	Generar un plan de intervención con el objetivo de prevenir los riesgos psicosociales y estrés laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exigencias emocionales.</li> <li>- Agotamiento Emocional</li> <li>- Salud Mental</li> <li>- Estrés</li> <li>- Doble presencia</li> </ul>	Disponibilidad para implementar un plan de intervención	No socializar con los trabajadores información para prevenir los riesgos psicosociales.
<b>Secretaría de Talento Humano</b>	Informar y generar un informe de las prevenciones recomendadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de apoyo a los trabajadores</li> <li>- Falta del área de Seguridad y Salud Ocupacional</li> </ul>	Implementar nuevas estrategias y una mejor organización.	Desinterés frente a la problemática de la salud de los trabajadores.
<b>Gerente de la empresa</b>	Generar interés en el área de los trabajadores de vigilancia.	Poca socialización con los trabajadores	Involucramiento con los trabajadores.	Desinterés frente a la problemática de la salud de los trabajadores

**Nota:** Elaboración de grupos involucrados en el proyecto.

**Elaborado por:** (Cuichan, Matriz de Involucrados, 2022).