

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO

ECUADOR

UNIVERSIDAD DE HUELVA

ESPAÑA



Universidad de Huelva

ESTUDIO DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

SEPRONAC S.A.

ANALISIS PERSONAL OPERATIVO



ING. ALBA MARIA CABEZAS CABEZAS

TESIS DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO DE
MAGISTER EN SEGURIDAD, SALUD Y AMBIENTE

MARZO, 2008

QUITO – ECUADOR

INDICE

INDICE.....	I
AGRADECIMIENTO.....	V
RESUMEN.....	VI
SUMMARY.....	VII
INTRODUCCION.....	VIII
CAPITULO 1.....	1
1. Generalidades.....	1
1.1. Aspectos Legales.....	1
1.2. Historia de la Empresa.....	4
CAPITULO 2.....	6
2. Conociendo a la Seguridad Privada en el Ecuador.....	6
2.1. Informalidad del Sector.....	6
2.2. Perfiles Administradores Empresas de Seguridad Privada.....	7
2.3. Perfil del Personal Operativo de Seguridad Privada y Rotación..	8
CAPITULO 3.....	10

3. Adentrándose en SEPRONAC Cía. Ltda.....	10
3.1. Estructura Organizacional de SEPRONAC: procesos de organización y gestión de personas.....	10
3.1.1. Cultura y Valores.....	11
	II
3.1.2. Estructura Jerárquica y Organizativa.....	13
3.1.3. Dirección de Personas.....	13
3.1.4. Comunicación.....	14
3.1.5. Participación.....	15
3.1.6. Relaciones Personales.....	15
3.1.7. Reclutamiento y Selección.....	16
3.1.8. Acogida e Integración.....	16
3.1.9. Definición de Competencias.....	17
3.1.10. Valoración de Puestos de Trabajo.....	21
3.1.11. Evaluación del Desempeño.....	21
3.1.12. Desarrollo Profesional.....	22
3.1.13. El Cambio en la Organización.....	22
3.2. Estudio de Campo Inicial en SEPRONAC Cía. Ltda.....	23
CAPITULO 4.....	27

4. Proceso de evaluación de los Factores Psicosociales Sepronac Cía. Ltda...	27
4.1. Evaluación Inicial de los Riesgos Psicosociales.....	27
4.1.1. Método.....	27
4.1.2. Resultados de la aplicación del Cuestionario.....	28

III

CAPITULO 5.....	34
5. Primeras medidas preventivas sobre las situaciones de riesgo psicosocial encontradas en SEPRONAC Cía. Ltda.	34
5.1. El proceso de cambio.....	34
5.2. Participación, implicación y responsabilidad.....	35
5.2.1. Cronograma de Capacitación enfocado al nivel medio operativo de la empresa.....	36
5.2.2. Aplicación de encuestas trimestrales al personal de vigilancia sobre el trabajo de sus jefaturas directas, valoración y seguimiento de resultados.....	37
5.2.3. Participación Directa de los trabajadores operativos (vigilantes, supervisores, centralistas y jefes operativos) en el comité de empresa y brigadas de emergencia....	39
5.2.4. Implantación de un Buzón de Sugerencias en cada una de las Sucursales, Grupos de Apoyo y Reuniones de Trabajo.....	40

5.2.5. Entrega de Encuestas de Servicio al Cliente por parte del Vigilante.....	41
5.2.6. Rediseño de puestos de trabajo.....	42
5.3. Formación, información y comunicación.....	45
5.3.1. Información.....	46
5.3.2. Formación.....	48
5.4. Gestión del Tiempo.....	51
5.5. Cohesión de Grupo.....	59

IV

CAPITULO 6.....	62
6. Conclusiones.....	62
CAPITULO 7.....	64
7. Recomendaciones.....	64
BIBLIOGRAFÍA.....	68
ANEXOS.....	71

RESUMEN

Las inconsciencias legales existentes en el Ecuador para el control de empresas de vigilancia, hace que la presencia de riesgos de tipo psicosocial tengan una incidencia importante dentro de estas organizaciones. Este trabajo pretende determinar mediante la aplicación de una valoración científica en la empresa SEPRONAC Cía. Ltda., el diagnóstico de ciertos factores que empíricamente se consideran como presentes dentro de este sector.

Para este estudio se utilizó el Método del Instituto Navarro de Salud Laboral de España. Para conseguir resultados más precisos y entendiendo que principal problema psicosocial dentro de la empresa objeto de estudio es el área operativa, compuesta en su mayoría por personal de vigilancia, se aplicó el cuestionario al personal operativo que corresponde al 95% de la plantilla total de la organización.

La muestra que se utilizó para este estudio fue de 189 personas, lo que corresponde a un 30% del total de trabajadores. En el cuestionario se valoraron cuatro factores de riesgo psicosocial:

- 1.- Participación, implicación y responsabilidad
- 2.- Formación, información y comunicación
- 3.- Gestión del tiempo
- 4.- Cohesión de grupo

Y tres preguntas que valoran la existencia de hostigamiento psicológico en el trabajo.

Después de los resultados cuantitativos encontrados se proponen recomendaciones y a su vez se inician algunas acciones aisladas con la finalidad de atender de manera inmediata condiciones preocupantes.

Cabe aclarar que este trabajo no constituye una intervención completa y profunda sobre los riesgos psicosociales encontrados en la empresa SEPRONAC Cía. Ltda..

SUMMARY

The incorrect laws used to control security companies in Ecuador; it helps to increase the presence of psychosocial risks factors. This work tries to determine by means of the application of a scientific valuation in the company SEPRONAC Cía. Ltda., the diagnosis of certain factors that empirically are considered to be presents inside this sector.

For this study we use the Navarro Occupational Health Method of Spain. To obtain more precise results and understanding that principal problem psicosocial inside the company object of study it is the operative area, composed in the main by security guards, the questionnaire was applied to the operative personnel that corresponds to 95 % of the whole workers.

The sample was used for this study was 189 people, which corresponds to 30 % of the whole workers. The method evaluates four psychosocial risk factors.

- 1.- Participation, implication and responsibilities
- 2.- Formation, information and communication
- 3.- Time management
- 4.- Group cohesion

And three questions that value the mobbing existence.

After the results obtained are presented in a quantitative manner, the study present recommendations and some isolated actions with the purpose to attend in an immediate way the worrying conditions.

It is necessary to clarify that this work does not constitute a complete and deep intervention on the psychosocial risks found in the company SEPRONAC Cía. Ltda.

INTRODUCCIÓN

Los efectos negativos para la salud, al igual que los demás factores de índole psicosocial, dependen de cómo el trabajador vive la situación.

Los resultados de la interacción entre trabajo y persona pueden ser positivos si la tarea se cumple satisfactoriamente y la persona desarrolla sus capacidades o encuentra satisfacción a través de las actividades laborales.

Por los conceptos anteriormente expuestos es importante estar conscientes que antes de poner en práctica la valoración inicial de los riesgos psicosociales, la intervención sobre los mismos se la debe realizar con la participación de todos los implicados, puesto que cada persona tiene una percepción diferente de las situaciones.

Con relación a la empresa SEPRONAC Cía. Ltda., el perfil de vigilante debe estar correctamente definido, puesto que el trabajo de vigilancia en su mayoría constituye un trabajo monótono, que tiene consecuencias tales como incremento de la irritabilidad, estados de nerviosismo, aparición de ansiedad y depresión. En muchas de las situaciones el trabajo de guardia de seguridad se lo desarrolla en situaciones de aislamiento, que causan desequilibrios en el ser humano, puesto que las relaciones personales son importantes, para el desarrollo personal como para atenuar tensiones derivadas de situaciones de stress.

Los horarios fijados en el Ecuador para el trabajo de vigilancia son turnos de 12 horas y en muchos de los casos se tienen que cumplir turnos nocturnos, lo cual

IX

sumado a los problemas anteriormente expuestos constituyen factores de riesgo psicosocial.

Después del análisis de algunos factores presentes en el trabajo de vigilancia, esta tesis pretende realizar una evaluación de factores de riesgo psicosocial en la empresa SEPRONAC Cía. Ltda., mediante la utilización del Método del Instituto Navarro de Salud Laboral de España, el mismo que mediante la aplicación de un cuestionario realiza un diagnóstico inicial sobre los siguientes factores:

- a) Participación, implicación y responsabilidad
- b) Formación, información y comunicación
- c) Gestión del tiempo
- d) Cohesión de grupo

Y tres preguntas adicionales que pretenden valorar la presencia de hostigamiento psicológico (mobbing).

Este cuestionario fue aplicado al personal operativo de la empresa, debido a que estos trabajadores son los más expuestos a los riesgos psicosociales por las condiciones bajo las cuales realizan su trabajo.

Una vez tabulados los resultados, se tiene una idea general del estado de los problemas psicosociales que presentan los trabajadores operativos. Después de lo cual se sugieren algunas acciones inmediatas y la realización de un estudio profundo enfocado a los principales problemas encontrados.

CAPITULO 1

1. Generalidades

1.1. Aspectos Legales

Las empresas de Seguridad Privada en el Ecuador, iniciaron su trabajo con el carácter de formal, hace 22 años, con la creación de una asociación reguladora de sus actividades. Esta asociación recibe el nombre de ANESI (ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESAS DE SEGURIDAD INTEGRAL), con el objeto de convertirse en un ente regulador del trabajo de este sector y para presentar un proyecto de ley, para que exista un Marco Legal de funcionamiento de todas las empresas de Seguridad Privada del país. Sin embargo la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada (ver ANEXO I) , fue promulgada y aprobada por el Congreso Nacional el 14 de Julio del año 2003, es decir que las empresas de Seguridad Privada trabajaron durante 17 años, sin ningún tipo de control.

A esto se debe sumar que esta Ley de Vigilancia y Seguridad Privada, nunca tuvo un reglamento y los únicos entes de control eran el Ministerio de Gobierno y la Policía Nacional, quienes jamás procuraron velar por el bienestar de la gente que se dedicó a trabajar en este sector.

Con el objetivo de mejorar el control de este negocio, el día viernes 23 de Junio de 2006, se emite el Suplemento del Registro Oficial No. 298. (ver ANEXO II)

2006-48: Ley Reformatoria al Código del Trabajo, mediante la cual se regula la actividad de intermediación laboral y la de tercerización de servicios complementarios. En esta reforma se enmarca a la empresa de Seguridad Privada dentro de la Tercerización de Servicios Complementarios *“Tercerización de Servicios Complementarios.- Se denomina tercerización de servicios complementarios, aquella que realiza una persona jurídica constituida de conformidad con la Ley de Compañías, con su propio personal, para la ejecución de actividades complementarias al proceso productivo de otra empresa. La relación laboral operará exclusivamente entre la empresa tercerizadora de servicios complementarios y el personal por ésta contratado en los términos de la Constitución Política de la República y la ley. Constituyen actividades complementarias de la usuaria las de vigilancia, seguridad, alimentación, mensajería, mantenimiento, limpieza y otras actividades de apoyo que tengan aquel carácter”.*

De alguna manera esta reglamentación obliga a que las empresas de seguridad se vean auditadas y controladas por el Ministerio de Trabajo y cumplan con los requisitos mínimos de Ley para seguir operando.

Cabe acotar que este Registro Oficial vuelve a dejar frente a un futuro incierto a este negocio, por los siguientes motivos:

a.- La prestación de servicios de Seguridad Privada no constituye solamente la tercerización del personal, puesto que el servicio incluye: supervisión, centro de control 24 horas del día, dotación, uniformes, armas, radio, frecuencia para comunicación permanente, seguros, capacitación, apoyo administrativo y operativo, análisis de riesgo y asesorías de seguridad.

b.- La Asamblea Constituyente, tiene como proyecto de Ley, la eliminación de las tercerizadoras (ver ANEXO III), lo cual implicaría la desaparición de la Seguridad Privada. Ninguna empresa podría contratar y manejar directamente personal de vigilancia por la complejidad de este trabajo,

c.- Los requisitos para sacar permisos de armas son complicados y no serían otorgados a empresas que no tengan la experiencia necesaria y cuyo principal negocio no sea la Seguridad.

1.2. Historia de la Empresa

SEPRONAC Cía. Ltda. es una empresa legalmente constituida según resolución de la Superintendencia de Compañías No. 92.1.2.1. del 11 de marzo de 1992, inscrita en el Registro Mercantil con No. 734. Autorizada a funcionar mediante el Acuerdo Ministerial No. 4219 del 5 de Agosto de 1994 y cuyo objetivo principal es el proporcionar servicios de seguridad integral, con calidad y responsabilidad social.

Creada hace 16 años, SEPRONAC es una empresa que aporta con profesionales especializados en las distintas ramas de la seguridad, de acuerdo al servicio que el cliente requiera, garantizando de esta manera su completa satisfacción.

SEPRONAC cuenta con un equipo humano, joven y profesional, que mirando más allá del resto de individuos, unen voluntades y esfuerzos para alcanzar los objetivos institucionales enfocados en la calidad total.

SEPRONAC fue creada para proporcionar:

- Vigilancia Especializada
- Seguridad Electrónica
- Personal de Protección cercana (VIP) y Escoltas
- Custodio y monitoreo en rutas
- Desarrollo de Programas de Prevención de Pérdidas
- Capacitación Corporativa en Seguridad Física e Industrial
- Personal de Dirección de Seguridad
- Seguridad Canina

A diferencia de las demás empresas del ramo, **SEPRONAC**, brinda excelencia en el servicio, partiendo de la premisa básica de que todos somos seres humanos con los mismos deberes, derechos y obligaciones. De acuerdo a esta premisa, el personal de Supervisión y Vigilancia, es considerado el factor más importante dentro de la filosofía de servicio al cliente; en ellos se refleja la imagen de la Empresa y la calidad en el servicio prestado.

CAPITULO 2

2. Conociendo a la Seguridad Privada en el Ecuador

2.1. Informalidad del Sector

Debido a la forma como apareció este negocio en el Ecuador, durante toda su existencia hasta el año 2006, en el que se promulga el Registro Oficial, las empresas de Seguridad Privada se han dedicado a explotar a la gente brindando condiciones deplorables de trabajo y creando precios de mercado para este servicio, no acordes a los valores que se debería pagar por Ley a sus trabajadores.

Esto ha hecho que las empresas usuarias del servicio se hayan acostumbrado a pagar tarifas irracionalmente bajas, sin considerar en ningún momento el bienestar del personal de vigilancia y la legalidad de las empresas de Seguridad Privada. Lo cual ha permitido la proliferación de una cantidad considerable de empresas fantasmas.

Se han fijado horarios de trabajo extenuantes que se consideran como “normales” dentro de este sector. Salarios inapropiados, sin el correcto cálculo de horas extras y demás beneficios de Ley, para abaratar el servicio.

Todos estos inconvenientes han logrado que la profesionalización de estos servicios sea una utopía, puesto que una persona que trabaja largas jornadas de trabajo, recibe salarios bajos, expone su vida a diario y no tiene todas las garantías necesarias para realizar su trabajo, difícilmente tomará este trabajo como permanente y formal.

Desgraciadamente en el Ecuador el trabajo delicado de la seguridad, lo realizan aquellas personas que no pueden trabajar en otros sectores por falta de educación formal.

Todos estos años de acciones irresponsables de los gerentes y dueños de empresas de Seguridad Privada, han logrado un desprestigio de esta actividad que hace que la gente vea el trabajo de seguridad como la última opción a realizar.

2.2. Perfiles Administradores Empresas de Seguridad Privada

Nueve de cada diez empresas de vigilancia tienen a la cabeza personal pasivo de las ramas de Policía, Milicia, Marina y Aviación. Quienes han intentado generar ejércitos pequeños de personal civil sin preocuparse de las necesidades reales de la gente, es por este motivo que no existen estudios relacionados a la búsqueda del bienestar físico, social y psicológico de estos trabajadores.

El poco profesionalismo con el que se ha venido desarrollando a través de los años esta actividad, ha logrado que los usuarios del servicio vean a la seguridad con cierta indiferencia y no tomen acciones para que esta situación cambie de manera definitiva.

2.3. Perfil del Personal Operativo de Seguridad Privada y Rotación

Por la informalidad del sector y la falta de garantías, el perfil del personal de Seguridad Privada es complicado cumplirlo, puesto que todos estos años de trabajo inapropiado han logrado que el desprestigio de este sector este acentuado en la mente de los trabajadores ecuatorianos y el universo de personal dispuesto a realizar esta actividad se encuentre disminuido considerablemente.

El perfil adecuado para realizar este trabajo sería:

Perfil Supervisores:

- Personal con Instrucción Superior (2 años Universidad)
- Servicio Militar obligatorio realizado
- Experiencia en la rama
- Conocimiento y experiencia en el uso de armas de fuego
- Aprobación de exámenes psicológicos y de conocimientos

- Capacitación en relaciones humanas y manejo confidencial de la información
- Liderazgo y don de mando
- Licencia de conducción tipo A y B
- Condiciones familiares estables
- Situación social y cultural aceptable

Perfil Guardias:

- Personal Bachiller
- Servicio Militar obligatorio realizado
- Personal con experiencia en la rama
- Aprobación de exámenes psicológicos
- Condiciones familiares estables
- Situación social y cultural aceptable

Sin embargo en la realidad las empresas de Seguridad Privada deben realizar un proceso de selección menos restrictivo, bajando algunos de los requerimientos, lo cual a su vez genera que la rotación de personal en este sector oscile entre el 20% y 30 % anual.

CAPITULO 3

3. Adentrándose en SEPRONAC Cía. Ltda.

3.1. Estructura Organizacional de SEPRONAC: procesos de organización y gestión de personas

“La estructura organizativa y los procesos formales e informales que se establecen son elementos clave para mantener, por un lado, la motivación – satisfacción (nivel de gestión de recursos humanos) y, por otro, la salud laboral (nivel de gestión de los riesgos psicosociales).” (“Psicosociología del Trabajo del INSHT, pp. 47,48)

3.1.1. CULTURA Y VALORES

SEPRONAC, tiene claramente definido los siguientes conceptos:

FILOSOFIA ORGANIZACIONAL

- ✓ Creemos ante todo en el respeto por la vida. Por ésta razón, nuestra principal forma de brindar el Servicio de Seguridad Privada, radica en el poder disuasivo y preventivo de la presencia de nuestros vigilantes, que a su vez está fundamentado en su comportamiento alerta y proactivo.

- ✓ Creemos que el nivel de satisfacción laboral de nuestros empleados incide directamente el desempeño de su trabajo.

- ✓ Soñamos con un país más próspero y seguro, por esto, nos sentimos profundamente comprometidos con la disminución de la delincuencia en todo nivel.

- ✓ Estamos convencidos que la ética y la moral son los pilares fundamentales para el desarrollo de nuestro trabajo

- ✓ Mantener prácticas comerciales sanas para crear una atmósfera de respeto y confianza con el cliente y de ésta manera ayudar a revalorizar el malogrado prestigio de las empresas de seguridad de nuestro país.

VISIÓN

Posicionarnos dentro del mercado como la compañía de Seguridad Privada más confiable y eficiente del país, que mantiene un compromiso irrenunciable con la seguridad y orden social.

MISIÓN

Brindar excelencia en el servicio de la Seguridad Integral, manteniendo los más altos estándares en cuanto a capacitación y profesionalismo de nuestro personal, demostrando eficiencia operativa y desarrollando métodos innovadores de atención al cliente, contribuyendo de esta manera a la disminución de altos índices de violencia e inseguridad que registra el país.

VALORES

Servicio al cliente.- el cliente es el factor más importante en nuestro negocio, por lo tanto, debemos tratarlo y cuidarlo como si fuera un verdadero tesoro, con respeto, cordialidad. El personal debe tener presente siempre una actitud de servicio positiva hacia el cliente anticipándonos a sus necesidades y satisfaciéndolas a cabalidad.

Innovación.- Debemos siempre mirar mas lejos para anticiparnos a las demás empresas del ramo, con productos, servicios y métodos de atención a nuestros empleados innovadores que nos distinguan de los demás.

Lealtad.- Es un valor que todo el personal debe llevarlo dentro, en cada una de las acciones que realiza. El nombre de la Empresa debemos

llevarlo siempre en alto y nunca decir o realizar actos que perjudiquen el buen nombre y prestigio obtenidos.

Unidad.- Este valor hace relación a la unidad y trabajo en equipo de todos quienes integramos la compañía, es por eso que debemos practicarlo. Las ideas nacen de un grupo de personas y las decisiones se toman en equipo, no son delegadas a una sola persona.

Honestidad.- Todas las acciones y las decisiones que se toman, deben ser realizadas bajo principios éticos y morales que demuestren la calidad de personas que somos, por lo tanto ser honestos implica realizar nuestro trabajo de acuerdo a principios y prácticas sanas.

3.1.2. ESTRUCTURA JERÁRQUICA Y ORGANIZATIVA

El organigrama de esta empresa constituye una estructura piramidal por el tipo de trabajo que se realiza. (ver ANEXO IV)

3.1.3. DIRECCIÓN DE PERSONAS

El tipo de liderazgo que se busca en los jefes de área es un Liderazgo Autoritario, orientado a la tarea y la acción, donde conceptualmente se prima la disciplina, la obediencia al líder y la eficacia.

Comprensión del personal.- Se escucha al personal, existen convenios con organizaciones para ayudar y cubrir de alguna manera las necesidades básicas de los trabajadores. Pero las decisiones las toma el líder.

Conciencia de su función.- El personal que cumple las funciones de liderazgo asiste a seminarios bimensuales en la Cámara de Comercio con el objetivo de mantener los niveles más altos de eficiencia.

Delegación.- Se delegan funciones al personal subalterno, sin embargo no se delegan responsabilidades. El personal de vigilancia posee independencia mínima de actuación.

Orientación al grupo.- Se fomentan las relaciones interpersonales única y exclusivamente en las capacitaciones, puesto que cada empleado de seguridad se encuentra ubicado en lugares distintos de trabajo.

Es complicado por los horarios de trabajo inflexibles la realización de reuniones sociales a las que asistan todos los miembros de un grupo de trabajo.

3.1.4. COMUNICACIÓN

Dentro de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de España en el art. 18 encontramos a la información, consulta y participación de los trabajadores como elemento clave en la prevención de riesgos psicosociales.

La política de comunicación de esta empresa se encuentra basada en informaciones escritas que son enviadas a los puestos de trabajo y complementada verbalmente en las capacitaciones grupales. Normalmente la comunicación escrita no genera resultados y debe obligatoriamente ser complementada con una explicación personalizada. Se ha comprobado a través del departamento de RRHH que el 80% del personal de vigilancia no lee y entiende los comunicados escritos. Se pregunta muy poco a los trabajadores, se trabaja directamente con el personal de supervisión, quienes son los encargados de informar al personal de vigilancia, pero este canal no funciona de manera adecuada.

3.1.5. PARTICIPACION

Los vigilantes en SEPRONAC, corresponden al 85% de la planilla total de la empresa y por el tipo de trabajo, localización de los puestos de servicio y los horarios extensos, son el grupo que tiene menor participación en la toma de decisiones de la empresa.

3.1.6 RELACIONES PERSONALES

Dentro del temario de capacitación del personal se priman los temas para mejorar las relaciones interpersonales. Se premian acciones de compañerismo mediante boletas de felicitación (significa bono en dinero).

3.1.7 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

El Nivel de competencia profesional y formación del trabajador, constituye el reto más grande para el departamento de RRHH, puesto que los inconvenientes del sector, anteriormente citados, hacen que se complique encontrar a personas con la formación profesional requerida para realizar el trabajo y eso ocasiona niveles de rotación difíciles de manejar. (ver ANEXO V)

3.1.8 ACOGIDA E INTEGRACIÓN

Dentro del manual de selección se encuentra descrito una parte del proceso de acogida e integración, de la siguiente manera:

“9.- PROCESO DE INDUCCIÓN A LA EMPRESA.- El postulante ya ingresado será presentado ante los demás miembros de la organización en el primer **desayuno** si el **cargo es administrativo** y si el **personal es operativo al momento del ingreso**. Cuya fecha la transmitirá la **Asistente de RRHH en coordinación** de la respuesta entregada por el área responsable o solicitante de la vacante. A todo el personal nuevo en un número mínimo de 5 se les dará inducción en el área de Capacitación

de Sepronac y se les entregará un folleto con las normas de comportamiento básicas y necesarias para su adecuado desempeño.”
(Manual de Selección SEPRONAC Cía. Ltda.)”

3.1.9.- DEFINICION DE COMPETENCIAS

Dentro del Manual de Perfiles y Competencias se tienen definidos los puestos de trabajo de la siguiente manera: *Ejemplo: personal de vigilancia*

DEFINICIÓN DE COMPETENCIAS

1.- TÍTULO O DENOMINACIÓN:

GUARDIA O VIGILANTE DE SEGURIDAD

2.- NATURALEZA DEL TRABAJO:

Resumen del Trabajo: De acuerdo a instrucciones verbales o escritas, es responsable de la vigilancia de las oficinas, instalaciones, bienes y materiales de la empresa o lugar a él asignado; observando, recorriendo el área correspondiente y tomando las debidas precauciones, para

prevenir incendios, robos y salvaguardar las propiedades bajo su custodia.

Descripción de tareas:

- Vigila edificios, bodegas, instalaciones o sitios a este asignados; recorriéndolos e inspeccionándolos periódicamente, examinando puertas, ventanas, verjas; para salvaguardar la propiedad.
- Inspecciona instalaciones eléctricas o de agua; observando irregularidades como tuberías rotas o riesgos de incendio o cualquier otra situación anormal, para informar a sus superiores y proteger las dependencias.
- Controla en garitas, la entrada y salida de vehículos del personal que labora en la Dependencia y/o vehículos que ingresan, abriendo o cerrando las puertas, revisando documentos de identificación antes de la hora de apertura para dejar constancia de las novedades suscitadas durante el turno.
- Entrega el turno; informando verbalmente de las novedades, para dejar constancia de su labor de vigilancia.

- Complementa su trabajo, colaborando con las normas de aseo y otras labores sencillas.

Tareas Ocasionales:

- Las que el Supervisor y/o Jefe de Cuenta pueda disponer para proteger el lugar donde ejerce la vigilancia.

3.- CARACTERÍSTICAS DE LA CLASE:

- a) Características: Trabaja sujeto a turnos diurnos y/o nocturnos establecidos en base a las necesidades del Cliente.
- b) Máquinas, Equipos y Herramientas: chaleco antibalas, pistola eléctrica Tonka (PR2a) o arma letal calibre 38 mm (revolver) o 9 mm (pistola), esposas, gas, llaves, tolete, radios motorola, uniformes y demás prendas complementarias que Sepronac debe ofrecer, dependiendo del sitio o local donde presta sus servicios.

4.- REQUISITOS DE SELECCIÓN:

- a) Instrucción: Formal.- Título de Bachiller.
Informal.- Preferible con conocimiento de manejo de armas.

b) Experiencia: de preferencia a fin al puesto.

c) Exigencias Físicas:

POSICIÓN DEL CUERPO	TIPO DE TRABAJO	FRECUENCIA
Sentado	Liviano	5%
Caminando	Liviano	15%
Parado	Liviano	80%

d) Condiciones del Trabajo:

Interior (puertas, rondas)	65%
Exterior (garitas y motorizados)	35%

e) Perfil Ocupacional o Exigencias del Puesto.

- Personal Bachiller
- Servicio Militar obligatorio realizado
- Personal con experiencia en la rama
- Aprobación de exámenes psicológicos
- Condiciones familiares estables
- Situación social y cultural aceptable

5.- COMENTARIO:

Las tareas de guardias, pueden tener una variedad que dependa del local o sitio donde se presta los servicios la persona (edificio, bodega, un proyecto donde las instalaciones se encuentran a campo abierto).

3.1.10 VALORACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

No posee un proceso ni una persona especializada para valorar los puestos de trabajo. Sin embargo antes de contratar un nuevo puesto de trabajo se elabora la definición de competencias y se realiza una reunión previa entre RRHH, Gerencia General y el departamento que va a incorporar un nuevo trabajador para fijar el salario inicial.

Los reajustes o incrementos salariales los maneja directamente la gerencia general en base a presupuestos.

3.1.11- EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La realiza antes de que se cumpla el periodo a prueba por 90 días el jefe directo, con el objetivo de aconsejar o no la contratación del nuevo trabajador como permanente. (ver ANEXO VI)

3.1.12- DESARROLLO PROFESIONAL

Se realizan planes de capacitación anual (ver ANEXO VII), los mismos que deben cumplirse en un 80% con la finalidad de profesionalizar el trabajo del personal de seguridad.

Después de un año de trabajo los vigilantes que cumplan el perfil de supervisor y tengan un record limpio de conducta, son llamados a rendir pruebas para supervisor, en caso que cumplan con los puntajes mínimos son promovidos.

No existe un programa formal de ascensos.

3.1.13- EL CAMBIO EN LA ORGANIZACIÓN

SEPRONAC Cía. Ltda. no cuenta con un instructivo para dirigir e informar al personal cuando se realizan cambios. El departamento de RRHH es el encargado de dar a conocer al personal sobre los cambios a darse y los motivos de los mismos, mientras que es el departamento de operaciones

el encargado en capacitar al personal en los nuevos procedimientos a ser implementados después del cambio.

3.2. Estudio de Campo Inicial en SEPRONAC Cía, Ltda.

Para este trabajo se realizó un estudio basado en diversas entrevistas con el personal de supervisión, operadores y vigilantes, realizadas por el departamento de RRHH, sobre sus principales problemas al momento de realizar su trabajo y se recogió la siguiente información:

RECOPIACIÓN DATOS ENTREVISTAS RRHH SEPRONAC CÍA. LTDA							
	PERSONAL INCONVENIENTES	OPERADORES	SUPERVISORES	VIGILANTES	TOTAL	TOTAL MUESTRA ENTREVISTADA SEPRONAC (20% 120 PAX)	%
1.-	Poco tiempo para la familia	2,00	12,00	83,00	97,00	120,00	80,83%
2.-	Monotonía en el trabajo	3,00	8,00	75,00	86,00	120,00	71,67%
3.-	Clientes mal educados	2,00	6,00	77,00	85,00	120,00	70,83%
4.-	Bajo Salario	1,00	3,00	81,00	85,00	120,00	70,83%
5.-	Horarios Extensos	3,00	16,00	65,00	84,00	120,00	70,00%
6.-	Cansancio Físico	2,00	17,00	64,00	83,00	120,00	69,17%
7.-	Riesgo	1,00	17,00	65,00	83,00	120,00	69,17%
8.-	Escaso reconocimiento social de este trabajo	2,00	14,00	62,00	78,00	120,00	65,00%
9.-	Poco respaldo por parte del cliente y la empresa	1,00	6,00	70,00	77,00	120,00	64,17%
10.-	Escaso poder de decisión	1,00	5,00	65,00	71,00	120,00	59,17%
11.-	Desconocimiento responsabilidades	1,00	2,00	67,00	70,00	120,00	58,33%
12.-	Falta de capacitación	1,00	3,00	65,00	69,00	120,00	57,50%
13.-	Falta de respaldo de Jefes Inmediatos	2,00	4,00	58,00	64,00	120,00	53,33%

14.-	Estrés en horas pico	6,00	14,00	39,00	59,00	120,00	49,17%
15.-	Otros: Problemas familiares Lejanía puesto de trabajo Enfermedad Problemas con subalternos	1,00	1,00	5,00	7,00	120,00	5,83%

Posterior a la revisión de datos y valoración de absentismo, defectos en la calidad (personal que no presta un buen servicio) estrés y ansiedad presentado a diario por el personal operativo de SEPRONAC Cía. Ltda., es evidente que dentro del grupo operativo de la empresa en cuestión, existen problemas relacionados a factores de riesgo psicosociales definidos como *“aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar tanto el desarrollo del trabajo como a la salud (física, psíquica o social) del trabajador”* (Marín, Góngora Juan, FACTORES PSICOSOCIALES, Instituto Navarro de Salud Laboral 2002, pp. 5).

Código de Trabajo Ecuador

Art 38.- Riesgos provenientes del trabajo.- *“Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de*

indemnizarle de acuerdo a las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.”

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

Dentro de las Leyes Ecuatorianas no se habla de riesgos psicosociales.

“Dentro de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales Española en el artículo 14.2 señala que el empresario deberá garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo”. La cobertura legal en el reconocimiento de los riesgos psicosociales viene dada por que se entiende por “condición de trabajo que pueda tener influencia en la generación de riesgos para la salud del trabajador”, señalando al artículo 4,7 d) de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales que son condiciones de trabajo “todas aquellas características del trabajo incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador”.

Así quedan recogidos los “*riesgos psicosociales*” dentro de la Ley de Prevención de Riesgos Labores de España y por las normas de desarrollo como riesgos a evitar y a evaluar y, por tanto, como objeto de la acción preventiva.

Sin embargo, no existe una legislación específica ni en España y menos aún en Ecuador sobre este tipo de riesgos.

Los riesgos psicosociales en empresas de seguridad como SEPRONAC Cía. Ltda., como se puede observar en los datos anteriores, son los de mayor incidencia.

CAPITULO 4

4. Proceso de evaluación de los factores psicosociales Sepronac Cía. Ltda.

4.1. Evaluación Inicial de los Riesgos Psicosociales

4.1.1. MÉTODO

Para la consecución de este objetivo se aplicó al 30% de la plantilla de trabajadores operativos de la empresa SEPRONAC Cía. Ltda., al Jefe de RRHH, a un delegado de prevención y a la persona designada como coordinador de prevención (*por sugerencia propia del método*), el cuestionario de evaluación de factores psicosociales del Instituto Navarro de Salud Laboral, el mismo que servirá para llevar a cabo el primer acercamiento al estado general de la empresa desde el punto de vista psicosocial. (ver ANEXO VIII).

Este cuestionario permite estudiar cuatro variables relacionadas con el entorno laboral y que afectan a la salud del trabajador y al desarrollo de la tarea a realizar. Estas variables son:

- a.- Participación, implicación y responsabilidad
- b.- Formación, información y comunicación
- c.- Gestión del Tiempo
- d.- Cohesión de Grupo

Adicional existen tres preguntas con el objetivo de reconocer la vulnerabilidad de la empresa a la existencia de hostigamiento psicológico del trabajo.

4.1.2. RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

Se entregaron los test, previa una explicación profunda de cada una de las preguntas a 189 personas (pertenecientes al área operativa) (ver ANEXO IX). (Total personal operativo SEPRONAC Cía. Ltda. 612 personas), después de lo cual se tabularon los resultados para sacar un valor medio por cada variable, este valor fue comparado con los valores entregados por el método (ver ANEXO X) y se obtuvo un diagnóstico inicial del estado general de la empresa en relación al riesgo psicosocial.

PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN Y RESPONSABILIDAD			
		VALOR	DIAGNOSTICO
Total Muestra	189		
Valor Promedio Resultados	24,24	24	INADECUADO
FORMACIÓN, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
		VALOR	DIAGNOSTICO
Total Muestra	189		
Valor Promedio Resultados	19,07	19	INADECUADO
GESTIÓN DE TIEMPO			
		VALOR	DIAGNOSTICO
Total Muestra	189		
Valor Promedio Resultados	15,56	16	INADECUADO
COHESIÓN DE GRUPO			
		VALOR	DIAGNOSTICO
Total Muestra	189		
Valor Promedio Resultados	13,02	13	INADECUADO
MOBBING			
PREGUNTA	Total Muestra	Total Respuestas Afirmativas	% Respuestas Afirmativas
28	189	12	6,35%
29	189	0	0,00%
30	189	4	2,12%

De acuerdo a estos resultados podemos concluir que los cuatro factores de riesgos psicosociales sujetos de valoración dentro de la empresa SEPRONAC Cía. Ltda., se encuentran en el rango de diagnóstico INADECUADO, de acuerdo a la teoría del método de Factores

Psicosociales del Instituto Navarro, esto implica; *“Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial.”* (Marín, Góngora Juan, FACTORES PSICOSOCIALES, Instituto Navarro de Salud Laboral 2002, pp. 15).

A más de estos resultados el test recopila en sus tres últimas preguntas información sobre el hostigamiento psicológico (mobbing). En este caso existen respuestas afirmativas doce (12) en la pregunta 28 (¿De los problemas que existen en un departamento o sección... ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?) y cuatro (4) en la pregunta 30 (¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo, debido a características físicas o personales?), de acuerdo a la teoría del método de Factores Psicosociales del Instituto Navarro, esto implica; *“En el supuesto de obtener un punto en alguna de estas tres preguntas se debe profundizar con un cuestionario específico sobre identificación de hostigamiento psicológico en el trabajo con el fin de descartar la posibilidad de que se esté dando esta situación, por sus nefastas consecuencias”* (Marín, Góngora Juan, FACTORES PSICOSOCIALES, Instituto Navarro de Salud Laboral 2002, pp. 7).

Para tratar este tema, de acuerdo NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. Se plantea la posibilidad de aplicar instrumentos

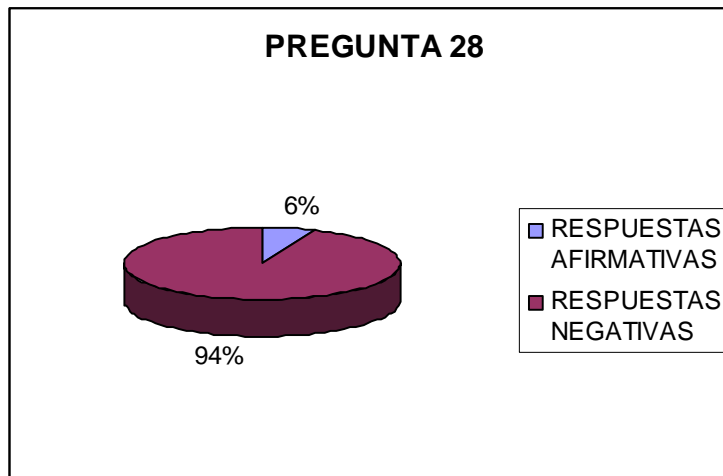
utilizados para evaluar algunas de las consecuencias derivadas del mobbing, que son cuestionarios específicos destinados a evaluar sintomatología psicosomática generada por procesos estresantes, como el Test de Salud Total (T.S.T. de T. S. Langner, 1962, [NTP 421/1996](#)) o el Cuestionario General de Salud (G.H.Q. de D. Goldberg, 1972).

El presente estudio no se centrará en este tema puesto que de acuerdo a los resultados, estos problemas son mínimos respecto al resto de variables recopiladas en el cuestionario aplicado.

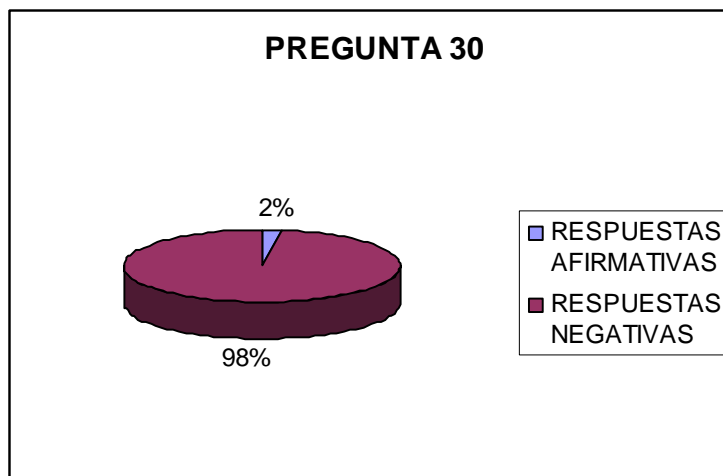
MOBBING PERSONAL OPERATIVO SEPRONAC CIA. LTDA.

	Pregunta 28 Respuestas Afirmativas	Pregunta 29 Respuestas Afirmativas	Pregunta 30 Respuestas Afirmativas	Total Encuestas
Cantidad	12	0	4	189
Porcentaje Respecto al Total de Encuestas	6,35%	0,00%	2,12%	100,00%

	Pregunta 28 Respuestas Negativas	Pregunta 29 Respuestas Negativas	Pregunta 30 Respuestas Negativas	Total Encuestas
Cantidad	177	189	185	189
Porcentaje Respecto al Total de Encuestas	93,65%	100,00%	97,88%	100,00%



En la pregunta 29 no existe ninguna respuesta afirmativa.



Al término de esta valoración inicial de los factores psicosociales dentro de la empresa SEPRONAC Cía. Ltda. se plantearán algunos correctivos con el objetivo de mitigar riesgos, implementando controles en la fuente, en el medio de transmisión y en el hombre. Estos controles permitirán

realizar cambios dentro de la organización a corto, mediano y largo plazo permitiendo reducir los factores de riesgos psicosociales existentes, lo que va a influir directamente en la reducción de problemas operativos que generan desperdicios de recursos.

CAPITULO 5

5. Primeras medidas preventivas sobre las situaciones de riesgo encontradas en SEPRONAC Cía. Ltda.

5.1. El Proceso de Cambio

El proceso de cambio consta de tres etapas:

- a) Planificación
- b) Implantación
- c) Resultados

Antes de iniciar el programa de intervención dentro de SEPRONAC, es imprescindible cumplir con algunos requisitos, para evitar que las acciones a ser implementadas generen la aparición de nuevos riesgos psicosociales.

- a) Realizar una campaña de información agresiva dirigida al personal de vigilancia. Sin información es difícil aceptar un cambio y participar en su implantación.
- b) Fomentar mediante reuniones que el personal de vigilancia participe activamente en el proceso de cambio.

- c) Capacitar al personal de vigilancia en las nuevas tareas que les serán asignadas.
- d) Dar el tiempo suficiente para que el personal de vigilancia se adapte a las nuevas exigencias.

5.2. Participación, implicación y responsabilidad

Después de la aplicación del cuestionario, se verificó uno a uno los resultados de cada pregunta por pregunta y el departamento de Recursos Humanos en coordinación con la Gerencia General, realizó entrevistas a cada una de las personas que llenaron el cuestionario con la finalidad de corroborar los resultados obtenidos y dar soluciones específicas a cada punto.

Esta reunión realizada después de las evaluaciones con todos los trabajadores operativos de la empresa *“constituye una exigencia fundamental en todos los ámbitos de la prevención, lo es tanto o más en el proceso de evaluación, y más específicamente en el proceso de evaluación de riesgos psicosociales debido a la necesidad ineludible de consensuar criterios de referencia para detectar, valorar e intervenir en las situaciones de riesgo”*. (Fidalgo, Nogareda C, Nogareda S, Oncins Margarita, PSICOSOCIOLOGIA DEL TRABAJO, Instituto Nacional de

Seguridad e Higiene en el Trabajo, Torrelaguna, 73, 28027 MADRID, Segunda Edición, pp. 181).

**LA PARTICIPACION DE LOS TRABAJADORES
EN LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS
PSICOSOCIALES POSIBILITA:**

Que se tengan en cuenta todos los factores relevantes del proceso de trabajo.

Que la valoración de los riesgos y el establecimiento de prioridades respondan a las expectativas de los afectados.

Que las medidas adoptadas, necesarias para salvaguardar la salud y seguridad, sean válidas y efectivas.

(Fidalgo, Nogueareda C, Nogueareda S, Oncins Margarita, PSICOSOCIOLOGIA DEL TRABAJO, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Torrelaguna, 73, 28027 MADRID, Segunda Edición, pp. 182)

5.2.1.- Cronograma de Capacitación enfocado al nivel medio operativo de la empresa.-

Posterior a la obtención de resultados se verificó que la instrucción al personal de supervisión, central de operaciones y jefes operativos medios, tenía errores, puesto que se dedicaba en un 80% a mejorar sus habilidades en reacción, seguridad física, manejo defensivo y ofensivo, dejando un 20% para instrucción orientada a ayudar al personal de vigilancia a desarrollar de manera correcta sus capacidades en el puesto de trabajo y que la presencia diaria del supervisor en los puestos de trabajo, los reportes vía radio tomados por la central y las visitas

periódicas de los jefes operativos, eran percibidas por los vigilantes como una intrusión o un control excesivo (ver ANEXO XI).

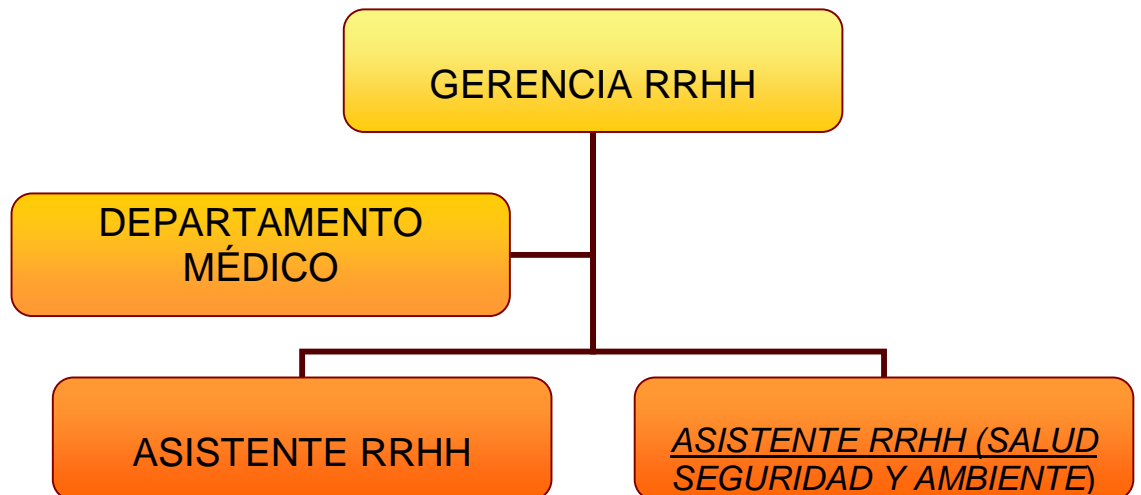
Con esta capacitación se pretende cumplir con el contenido de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en la cual la participación de todo el personal es un aspecto crucial en el campo de la prevención. Lo que se debe lograr es desarrollar en el personal mayores capacidades que las que la tarea en si requiera. Para que los trabajadores puedan participar en ámbitos distintos de su trabajo dentro de SEPRONAC Cía. Ltda.

5.2.2.- Aplicación de encuestas trimestrales al personal de vigilancia sobre el trabajo de sus jefaturas directas, valoración y seguimiento de resultados.-

Para cumplir con estas valoraciones y un seguimiento adecuado del trabajo realizado por los mandos medios de la organización se creo un nueva vacante, cuya función es tabular y realizar el seguimiento de las diferentes encuestas a ser aplicadas a los trabajadores.

Se valoró que la carga laboral actual del departamento de Recursos Humanos no permite controlar y manejar adecuadamente esta nueva información.

CAMBIO ORGANIGRAMA EMPRESARIAL AREA RRHH



CRONOGRAMA PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS A VIGILANTES PARA VALORAR MANDOS MEDIOS OPERATIVOS (ver ANEXO XII)

MODELO ENCUESTA A SER APLICADA AL 30 % DE VIGILANTES EN CADA PERÍODO (ver ANEXO XIII)

RESULTADOS PRIMERA VALORACION

Tabulación de primera encuesta vigilantes 2008 (ver ANEXO XIV).

De acuerdo a estos resultados los vigilantes han mejorado su percepción de la supervisión de mandos medios y sienten que se toma en cuenta sus ideas. Se espera con la aplicación completa del cronograma de capacitación, que la aceptación del control diario del personal de vigilancia suba a un 80%, lo cual se vería reflejado de manera directa en la reducción del nivel de rotación del personal de vigilancia en la empresa SEPRONAC Cía. Ltda. Cuadro de rotación 2007, Enero y Febrero 2008 (ver ANEXO XV).

Según este cuadro en los primeros dos meses de año se ha logrado disminuir en un 50 % la deserción del personal.

5.2.3.- Participación Directa de los trabajadores operativos (vigilantes, supervisores, centralistas y jefes operativos) en el comité de empresa y brigadas de emergencia.-

Con fecha 4 de Enero del 2008 se crea un comité de trabajadores a nivel nacional con el objeto de poner en marcha el Sistema de Gestión Integral, elaborado durante el año 2007. (ver ANEXO XVI).

Este comité se encuentra formado por los vigilantes, supervisores y centralistas más antiguos y con mejor valoración dentro del servicio al

cliente del año 2007. Cuyos integrantes tienen la obligación de velar por los intereses de todos sus compañeros dentro de la organización.

Además se crea un comité de emergencias para poner en práctica el Plan de Seguridad y Salud Ocupacional (ver. ANEXO XVII) dentro de las oficinas principales de SEPRONAC Cía. Ltda. en la ciudad de Quito, cuyos miembros lo conforman también personal operativo, los mismos que están siendo capacitados para que puedan cumplir a cabalidad la labor a ellos encomendada.

Esta participación del personal operativo de manera directa en los Comités y Brigadas ayuda a sensibilizar a estas personas sobre la importancia de la tarea que realizan.

5.2.4.- Implantación de un Buzón de Sugerencias en cada una de las Sucursales, Grupos de Apoyo y Reuniones de Trabajo.-

Se ha elaborado un modelo de Buzón de sugerencias que a partir del mes de Febrero ha sido ubicado en el área de RRHH de cada una de las sucursales, con la finalidad de conocer directamente los problemas que poseen cada uno de los trabajadores y realizar cambios dentro de la organización tendientes a disminuir los inconvenientes repetitivos que presenta el personal operativo.

Una vez que se valoren estas sugerencias se realizarán grupos de apoyo para tratar las situaciones más relevantes, con la finalidad de resolver casos que se ajusten a la realidad y permitan a las personas exponer la forma que cada uno tiene de resolver un problema diario, esta información puede ser de ayuda para una persona que se encuentra en la misma situación y no sabe como afrontarla.

Se tomarán también estas sugerencias con el objetivo de realizar desayunos de trabajo trimestrales con grupos de personal operativo y el departamento de recursos humanos con el objetivo de despejar dudas y de mantener un contacto permanente, puesto que el personal de vigilancia trabaja de manera aislada.

5.2.5.- Entrega de Encuestas de Servicio al Cliente por parte del Vigilante.-

Para lograr mayor implicación y responsabilidad por parte del personal de vigilancia, se realiza un cambio en el procedimiento de entrega y valoración de encuestas de servicio por parte del cliente.

Esta valoración va a tener un objetivo distinto y más amplio. El vigilante será el encargado de retirar esta encuesta al cliente y tomar una cita para analizarla directamente con el departamento administrativo.

Esto hará que el vigilante se empodere de su labor diaria y conozca que percepción tiene el cliente de su trabajo y pueda mejorar.

La entrega de estas encuestas se la realizará trimestralmente en las mismas fechas de entrega de encuestas para vigilantes.

Se presentará en la cartelera de la empresa un cuadro de honor de los vigilantes que hayan alcanzado la mejor calificación en servicio al cliente, lo cual motivará al personal a realizar su trabajo de manera adecuada conociendo directamente que es lo que busca el cliente en su servicio, puesto que para cada persona tiene un concepto de calidad diferente.

5.2.6.- Rediseño de puestos de trabajo.-

Dentro de las tareas del personal de vigilancia el enriquecimiento de tareas, se vuelve complejo debido a que las consignas y procedimientos de cada puesto de trabajo ya se encuentran estipulados por el cliente que contrata los servicios de vigilancia. Este cambio ya no depende solamente de SEPRONAC, sino envuelve a la sociedad entera que debe cambiar la concepción existente sobre el trabajo de vigilancia.

De acuerdo al criterio técnico, es necesario tener en cuenta las recomendaciones que se citan en la norma UNE 81-425-91 "Principios Ergonómicos a considerar en el proyecto de los sistemas de trabajo". Aunque el título de esta norma hace referencia a la Ergonomía, el contenido que se cita tiene una relación clara con los riesgos psicosociales. En el apartado 4.3 de esta norma cita lo siguiente:

“ Establecimiento del proceso de trabajo: El proceso de trabajo será establecido de manera que garantice la salud y la seguridad de los trabajadores, contribuya a su bienestar y favorezca el desempeño de las tareas que deban realizar, evitando especialmente aquellas que supongan una demanda excesiva o muy pobre.”

Para reducir el riesgo psicosocial que implica el realizar un trabajo monótono se pretende realizar un esquema de valoración de las capacidades de cada uno de los trabajadores de vigilancia, para agrupar a los trabajadores tomando en cuenta:

- 1.- Instrucción Formal
- 2.- Experiencia
- 3.- Tiempo de Trabajo en la Organización
- 4.- Capacitación del puesto de trabajo
- 5.- Características Propias de la persona
- 6.- Valoración del Desempeño

Se plantea valorar para cada empleado, uno por uno estos seis criterios anteriores, entregando un porcentaje a cada uno.

Esquematizar tres categorías de vigilantes A, B y C. Dentro de las cuales se plantearía un porcentaje mínimo y máximo.

Esta calificación permitiría ubicar a los vigilantes con mayores capacidades en puestos de trabajo donde exista más cantidad de actividades a realizar y donde tengan la posibilidad de aprender otro tipo de tareas.

Se plantea como otra opción el rotar trimestralmente a los vigilantes a puestos diferentes de trabajo, aunque esta opción es complicada por los siguientes aspectos:

- 1.- Lugar de vivienda del personal de vigilancia.
- 2.- El cliente siempre prefiere personal fijo que ya conoce los procedimientos.
- 3.- Los vigilantes son personas con poco nivel de instrucción formal lo que ocasiona que se atemoricen frente al cambio.
- 4.- La curva de aprendizaje de cada puesto se vería afectada con estos cambios.

Esta opción debería ser valorada a futuro antes de ser implementada, puesto que también tiene aspectos positivos:

- 1.- Por seguridad es preferible que la gente de seguridad no trabaje mucho tiempo en un mismo lugar.
- 2.- Se evitan excesos de confianza con el personal de la empresa.
- 3.- Se evita un trabajo monótono al personal de vigilancia.

4.- Se da opción al personal de vigilancia a conocer nuevas tareas en el trabajo.

5.3. Formación, información y comunicación

“El desarrollo de este factor incrementa el grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, a la vez que se facilita el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las distintas tareas, Es necesario que dentro de la organización las funciones y/o atribuciones de cada persona estén definidas, con el fin de garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que ocupan,” (Marín, Góngora Juan, FACTORES PSICOSOCIALES, Instituto Navarro de Salud Laboral 2002, pp. 17).

Para iniciar la intervención es importante considerar que dentro de las organizaciones la información y la formación deben consideradas como esenciales para la implantación de una cultura de prevención (Ley de Prevención de Riesgos Laborales).

5.3.1.- Información.-

Dentro del área de la psicología la formación tiene un matiz diferente, puesto que tiene que ver con la autorrealización, la promoción, la satisfacción laboral, la participación para facilitar la adaptación de las personas a los procesos de cambio.

El art. 18.1 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales establece que *“el empresario adoptará las medidas adecuadas para que los trabajadores reciban todas las informaciones necesarias en relación con:*

- a) *Los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo, tanto aquellos que afecten a la empresa en su conjunto como a cada tipo de puesto de trabajo o función.*
- b) *Las medidas y actividades de protección y prevención aplicables a los riesgos señalados en el apartado anterior.*
- c) *Las medidas adoptadas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 de la presente Ley”*

“Artículo 20. Medidas de emergencia.

El empresario, teniendo en cuenta el tamaño y la actividad de la empresa, así como la posible presencia de personas ajenas a la misma, deberá analizar las posibles situaciones de emergencia y adoptar las medidas necesarias en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de los trabajadores, designando para ello al personal encargado de poner en práctica estas medidas y comprobando periódicamente, en su caso, su correcto funcionamiento. El citado personal deberá poseer la formación necesaria, ser suficiente en número y disponer del material adecuado, en función de las circunstancias antes señaladas.

Para la aplicación de las medidas adoptadas, el empresario deberá organizar las relaciones que sean necesarias con servicios externos a la empresa, en particular en materia de primeros auxilios, asistencia médica de urgencia, salvamento y lucha contra incendios, de forma que quede garantizada la rapidez y eficacia de las mismas.”

Desde una perspectiva psicosocial, el concepto de información es mucho más amplio y es directamente proporcional a la influencia que pueda tener sobre la satisfacción y salud del trabajador.

Después de la valoración realizada es claro que la información que se está proporcionando dentro de SEPRONAC Cía. Ltda. no cumple con las siguientes características necesarias para que sea eficaz:

- a) Sincera
- b) Completa
- c) Adecuada
- d) Necesaria
- e) Dada en el Momento Oportuno
- f) Sintética
- g) Debe constituir una Red Informativa

Por lo que se sugiere realizar una valoración profunda sobre los canales de comunicación que están siendo utilizados dentro de la empresa junto con el tipo de información que se está proporcionando a los trabajadores, con la finalidad de elaborar un nuevo programa de información, puesto que el actual no esta dando los resultados esperados.

5.3.2.- Formación.-

El art. 19 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales establece *“que el empresario deberá garantizar que cada trabajador reciba una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada en materia preventiva, tanto en el*

momento de su contratación cualquiera que sea la modalidad o duración de ésta, como cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe o se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo. También establece que la formación deberá estar centrada específicamente en el puesto de trabajo a función de cada trabajador, además de adaptarse a la evolución de los riesgos y a la aparición de otros nuevos. Siempre que sea posible se impartirá dentro de la jornada de trabajo o, en su defecto, en otras horas pero con el descuento en aquélla del tiempo invertido en la misma.”

En el área de la psicología laboral la formación no debe ser entendida como la *formación profesional* exclusivamente, sino que se debe utilizar como un medio para facilitar las reformas planteadas y las nuevas formas de trabajo. Esta formación debe estar encaminada a facilitar el cambio de conducta de los trabajadores.

El cambio de los temas en el cronograma de capacitación a nivel general de SEPRONAC Cía. Ltda., incluyendo formación sobre prevención de riesgos en origen, puede arrojar resultados favorables.

Sin embargo dentro del área operativa (personal sujeto de este estudio), la formación no puede ser dictada dentro de las horas de trabajo, puesto

que no hay ninguna posibilidad de dejar abandonado un puesto de trabajo mientras se capacita al vigilante. Tampoco se puede devolver las horas empleadas en capacitación al personal de vigilancia porque se han realizado varios estudios de costos y este valor jamás ha sido considerado en el Ecuador dentro del rubro de tarifa de vigilancia.

En este punto se sugiere simplemente trabajar sobre lo que se puede controlar y en este caso realizar una campaña para generar consciencia en el personal operativo para utilizar sus pocas horas libres para su formación. La empresa podría ceder entregando un bono especial de movilización y comida, mismos que constituyen costos inferiores, al de realizar la capacitación en horas laborables o devolver las horas empleadas en capacitación.

Antes de la implantación de esta capacitación se debería realizar una encuesta al personal para conocer cuales son sus necesidades con el objetivo que esta formación no produzca efectos negativos.

5.4. Gestión del Tiempo

“La mejora de este factor lleva asociado el incremento del nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a las necesidades personales” (Marín, Góngora Juan, FACTORES PSICOSOCIALES, Instituto Navarro de Salud Laboral 2002, pp. 17).

Dentro del grupo sujeto de este estudio se han detectado los siguientes riesgos relacionados al tiempo de trabajo:

- a) Horarios Extensos y Jornadas de Descanso
- b) Turnos Nocturnos
- c) Horarios Inflexibles

a) Horarios Extensos y Jornadas de Descanso.- Dentro del código de trabajo del Ecuador encontramos lo siguiente;

DE LAS JORNADAS Y DESCANSOS

“Art. 47.- De la jornada máxima.- La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.

El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.”

“Art. 48.- Jornada especial.- Las comisiones sectoriales y las comisiones de trabajo determinarán las industrias en que no sea permitido el trabajo durante la jornada completa, y fijarán el número de horas de labor.”

“Art. 49.- Jornada nocturna.- La jornada nocturna, entendiéndose por tal la que se realiza entre las 7 p.m. y las 6 a.m. del día siguiente, podrá tener la misma duración y dará derecho a igual remuneración que la diurna, aumentada en un veinticinco por ciento.”

“Art. 50.- Límite de jornada y descanso forzosos.- Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas hebdomadarias.

Los días sábados y domingos serán de descanso forzoso y, si en razón de las circunstancias, no pudiere interrumpirse el trabajo en tales días, se

designará otro tiempo igual de la semana para el descanso, mediante acuerdo entre empleador y trabajadores.”

“Art. 51.- Duración del descanso.- El descanso de que trata el artículo anterior lo gozarán a la vez todos los trabajadores, o por turnos si así lo exigiere la índole de las labores que realicen. Comprenderá un mínimo de cuarenta y dos horas consecutivas.”

Sin embargo como ya se lo comentó en la parte inicial de este trabajo, las empresas de seguridad desde su concepción hicieron caso omiso de estas leyes con la finalidad de crear un negocio rentable con costos atractivos para los usuarios, amparándose en el siguiente artículo del código de trabajo:

“Art. 58.- Funciones de confianza.- Para los efectos de la remuneración, no se considerará como trabajo suplementario el realizado en horas que excedan de la jornada ordinaria, cuando los empleados tuvieren funciones de confianza y dirección, esto es el trabajo de quienes, en cualquier forma, representen al empleador o hagan sus veces; el de los agentes viajeros, de seguros, de comercio como vendedores y compradores, siempre que no estén sujetos a horario fijo; y el de los guardianes o porteros residentes, siempre que exista contrato escrito ante la autoridad competente que establezca los particulares requerimientos y naturaleza de las labores.”

Amparados en este artículo se ha tomado como jornada normal de trabajo del personal de vigilancia 12 horas diarias, ya sean estas en turno diurno o nocturno. Con jornadas de descanso que no superan las 24 horas semanales.

Bajo estas condiciones desfavorables se sugiere elaborar un Manual de Carrera Administrativa con la finalidad de realizar grupos de trabajo y valorar el trabajo mensual de cada grupo, premiando a los más destacados de cada mes con un día libre adicional durante 30 días posteriores.

Se sugiere realizar campañas agresivas de información dirigidas a las usuarias de los servicios de seguridad para que hagan consciencia de la realidad humana que vive el personal de seguridad en el Ecuador.

Agrupaciones de profesionales de seguridad comprometidos con un cambio real, para entregar a la Asamblea Constituyente un proyecto de Ley que finalmente regule el trabajo del personal de vigilancia en el Ecuador.

b) Turnos Nocturnos.- el trabajo nocturno tiene serios inconvenientes. Supone someter al organismo a alteraciones importantes de funciones y sistemas de funcionamiento básicos. Así, se produce una modificación del equilibrio biológico debida a la alteración de los ritmos biológicos circadianos como la temperatura corporal, el metabolismo, entre otros.

Supone también la alteración del sueño, cambio de los hábitos de alimentación, ritmos sociales y familiares se ven afectados y los trabajadores nocturnos suelen presentar incompatibilidad con la estructura temporal de la sociedad en general.

Para disminuir la repercusión del trabajo nocturno dentro de la empresa SEPRONAC Cía. Ltda. se propone la elaboración de horarios de trabajo a la medida, lo que implica conocer las características individuales de cada trabajador y explotarlas.

La vigilancia de la salud de los trabajadores de vigilancia se la debe realizar de manera continua, puesto que el trabajo nocturno predispone a la fatiga y origina ciertos trastornos conocidos como “síndrome del trabajador nocturno”, mismo que se caracteriza por comprometer, principalmente, los sistemas digestivo, nervioso y del sueño.

Para evitar problemas digestivos en los trabajadores nocturno de la empresa SEPRONAC Cía. Ltda., se sugiere implantar algunas de las recomendaciones recogidas en la NTP 310: Trabajo nocturno y trabajo a turnos: alimentación.

Dentro de la NTP 502: Trabajo a turnos: criterios para su análisis, encontramos un interesante cuestionario sobre el tipo circadiano de cada

persona, su aplicación podría permitir conocer que trabajadores se sienten más cómodos en los turnos nocturnos y que grupo de trabajadores se sienten más cómodos en los turnos diurnos.

Una vez tabulado este cuestionario la empresa podría elaborar horarios a la medida de cada trabajador y obtener mejores resultados.

Cuadro 5. Tipo circadiano. Test de la alondra y el búho

<p>1. ¿A qué hora te levantarías si tuvieras entera libertad para organizarte el día?</p> <p><input type="checkbox"/> antes de las 7 de la mañana</p> <p><input type="checkbox"/> entre 7 y 9</p> <p><input type="checkbox"/> después de las 9</p> <p>2. Levantarte por las mañanas los días laborables es para ti:</p> <p><input type="checkbox"/> muy difícil</p> <p><input type="checkbox"/> moderadamente difícil/depende de los días</p>

bastante fácil

3. ¿Cómo te encuentras la primera media hora después de levantarte?

alerta/despejado/a

depende

dormido/cansado

4. ¿A qué hora te acostarías si dependiera totalmente de ti?

después de la medianoche

entre las 10,30 y las 12 de la noche

antes de las 10,30

5. ¿Cómo te encuentras media hora antes de acostarte los días laborables?

muy cansado/ a punto de quedarme dormido

moderadamente cansado/depende del día

no muy cansado

6. Si has estado levantado más tiempo del habitual, ¿cuándo te levantas al día siguiente? (suponiendo que no has ingerido alcohol):

más tarde de lo habitual y deseando volver a dormir

depende

a la hora habitual y deseando salir de la cama

Fuente: <http://ww.circadian.com> (14 de junio 1999)

La reducción del horario de trabajo nocturno dentro de SEPRONAC Cía. Ltda., podría ser modificada siempre y cuando la legislación para este sector cambie.

c) Horarios Inflexibles.- Para las tareas de vigilancia el trabajador tiene poco control sobre sus horarios, debido a que son turnos rotativos de 12 horas, las 24 horas del día y los 365 días del año, la persona no puede decidir

cubrir un atraso trabajando horas adicionales, porque dicho atraso representa que otra persona deba trabajar más de 12 horas en un mismo día, lo cual sin lugar a dudas implica un alto riesgo, puesto que después de pasar 12 horas parado nadie tiene las mismas reacciones y esto puede ocasionar problemas graves para el usuario del servicio y para la empresa SEPRONAC Cía. Ltda.

Esta carga excesiva de trabajo, turnos nocturnos y el poco control que tiene el empleado sobre sus horarios de trabajo, genera una alta carga de stress laboral por lo que se sugiere a corto plazo utilizar las recomendaciones de la NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo. Previa la aplicación de un cuestionario que mida el stress existente.

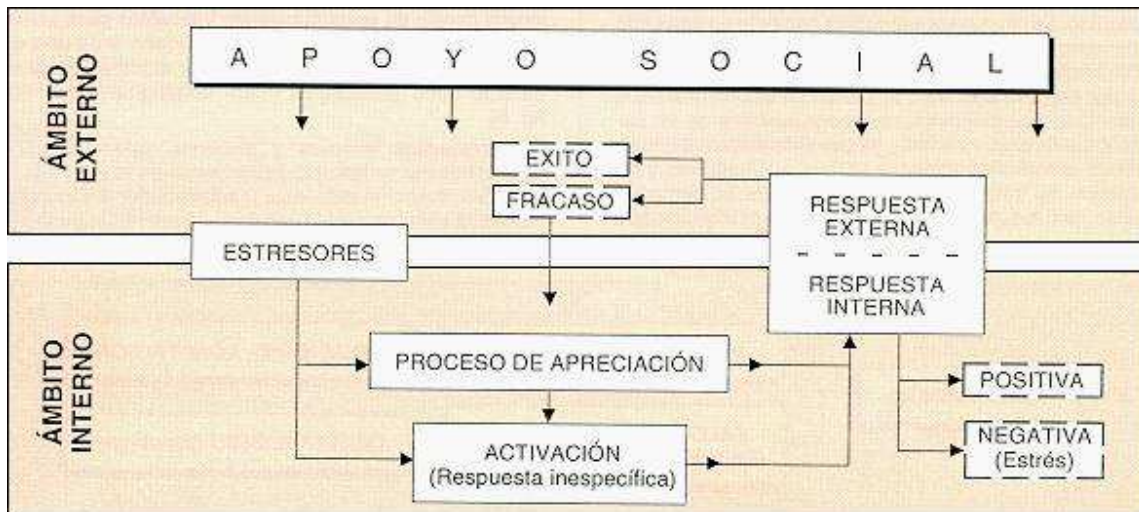
5.5. Cohesión de Grupo

“El desarrollo de las relaciones entre los miembros de la empresa influye en el mantenimiento del grupo, haciendo que sus miembros participen más en las actividades del grupo e incrementando la conformidad de la mayoría.” Marín, Góngora Juan, FACTORES PSICOSOCIALES, Instituto Navarro de Salud Laboral 2002, pp. 17).

Conceder importancia al apoyo social en el diseño de la organización. Es un importante factor reductor de estrés percibido por las personas.

“El objetivo de todas estas transacciones que se dan entre el individuo y la realidad es la búsqueda del equilibrio, de la adaptación a la realidad. Cuando este proceso de interacción tiene éxito, la tensión que provoca es vivida por el sujeto como motivadora y satisfactoria. El estrés no es más que el producto del fracaso del individuo en su intento de buscar un ajuste con la realidad, de adaptarse al entorno, de tener un mínimo control sobre sí mismo, sobre el mundo y sobre su futuro inmediato. Lo característico del estrés es la vivencia de una situación que el individuo no puede controlar, que le supera, como una emoción dolorosa, como un sentimiento de angustia, como un miedo al futuro. Parece ser propio del estrés una sensación de peligro, de una amenaza que se hará efectiva en un futuro. Esos sentimientos darán lugar a una serie de consecuencias psíquicas y sociales. También se produce la aparición de síntomas de carácter físico por medio de unos mecanismos de interrelación de naturaleza psicosomática, aún no suficientemente explicados (figura 6).“

NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito social.



Después de la valoración negativa obtenida en este punto después de las encuestas aplicadas al personal operativo de SEPRONAC Cía. Ltda., se considera elaborar un plan de acción que abarque los siguientes puntos:

- a) Valoración del apoyo social que el personal de vigilancia recibe de sus superiores, mediante la aplicación de encuestas y entrevistas.
- b) Implantar reuniones periódicas para favorecer el contacto entre los trabajadores.
- c) Profundizar y valorar las relaciones existentes dentro de la organización. Verticales (trabajadores con respecto a sus superiores), horizontales (entre compañeros de trabajo) y con el cliente.

- d) Realizar un plan estratégico para rediseñar la organización con la finalidad de conceder mayor importancia al apoyo social.
- e) Capacitar al departamento de Recursos Humanos para que puedan resolver conflictos entre los trabajadores a tiempo con el objetivo de evitar que se vea afectada la cohesión del grupo.

CAPITULO 6

6. Conclusiones

El trabajo de investigación realizado en la empresa SEPRONAC Cía. Ltda., permitió corroborar la presencia de factores de riesgos psicosociales. Las conclusiones a las que se ha llegado después de este trabajo son las siguientes:

- Dentro de las cuatro variables valoradas en la aplicación del cuestionario a los trabajadores operativos de la empresa, el diagnóstico es inadecuado, lo que significa que la aplicación de medidas preventivas tendientes a precautelar la salud y satisfacción laboral del personal debe ser inmediata.
- La alta exposición a riesgos psicosociales en la empresa, hace que la presencia de situaciones de estrés dentro del grupo de trabajadores operativos de la organización, constituya un problema importante, sobre el cual se debe intervenir mediante la elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención sobre la salud de los trabajadores. Al mismo que se le debe dar un seguimiento y control periódico.
- Los problemas presentes, como la alta rotación, fatiga del personal, ausentismo, los accidentes de trabajo, son un fuerte indicativo que la intervención sobre los riesgos de tipo psicosocial en la empresa SEPRONAC Cía. Ltda., debe ser tomada con un alto grado de responsabilidad por parte de todos los niveles de la organización.

- Existe en el Ecuador una inadecuada base legal, respecto a las empresas de seguridad. Por lo que es importante tener en cuenta que mientras esto no cambie, se tiene que trabajar sobre las variables que se pueden modificar.

- Con relación al hostigamiento psicológico en el trabajo (mobbing), se tiene un porcentaje muy bajo de incidencia, pero es importante profundizar sobre este aspecto con la finalidad de descartar la posibilidad de que esta situación se este presentado en realidad dentro de la organización.

- Las condiciones precarias presentes en el trabajo de vigilancia en el Ecuador, constituyen un problema grave al momento de cumplir con el proceso de selección. Puesto que las empresas se ven obligadas a disminuir las exigencias mínimas para la contratación de personal de vigilancia, con el objetivo de cubrir las vacantes existentes.

CAPITULO 7

7. Recomendaciones

Estas recomendaciones deben ser consideradas como una guía para la reducción de los impactos de los riesgos psicosociales. Antes de su aplicación es importante verificar el presupuesto, con la finalidad de conocer la posibilidad de su aplicación.

- Aplicar el cuestionario de identificación de factores de riesgos psicosociales al personal administrativo de la organización con la finalidad de tener una valoración general de la empresa.

- Asignar recursos económicos, técnicos y de personal antes de la implantación del proyecto de prevención de riesgos psicosociales, para poder conocer el alcance inicial del programa de intervención.

- Realizar un seguimiento y revaloración sobre las medidas emergentes aplicadas en las variables de participación, implicación y responsabilidades, iniciadas en el mes de Enero del 2008,

- Realizar semestralmente una valoración de estrés laboral al personal de SEPRONAC Cía. Ltda., para que sea incluida dentro del programa de vigilancia de la salud de los trabajadores.

- Comprometer a las gerencias para que participen de manera activa en el proyecto de intervención sobre los riesgos psicosociales y a su vez cada uno en su área sea el encargado de implicar a todo su personal, con la finalidad que el programa tenga el apoyo de toda la organización.

- Valorar el sistema de multas existente para el personal de vigilancia, sobretodo aquellas que tienen relación con la inflexibilidad de horario.

- Informar claramente a los nuevos trabajadores sobre los horarios, sueldos y responsabilidades a cumplir, para que estén claros de las condiciones con las cuales va a realizar su trabajo.

- Promover mayor cantidad de reuniones con el personal de vigilancia para mejorar la participación de estos trabajadores, quienes desarrollan sus actividades en diferentes empresas y aclarar cualquier información que este personal recibe en forma escrita y en muchas ocasiones no aplica su contenido por falta de entendimiento.

- Implantar un sistema de descansos para los vigilantes cada vez que el supervisor visita el puesto de trabajo, con la finalidad de disminuir de alguna manera la fatiga provocada por las largas jornadas de trabajo.

- Crear conciencia en los usuarios del servicio sobre los riesgos que conllevan las precarias condiciones de trabajo que tienen los vigilantes, con el objetivo que se sientan parte del problema y se puedan buscar soluciones en conjunto. Este punto es importante puesto que cada vigilante desarrolla su tarea diaria en otras empresas y los riesgos psicosociales también pueden ser ayudados a controlar por el cliente.

- Trabajar en la contratación adecuada del personal, para disminuir la rotación. Con la rotación existente en la actualidad es imposible realizar un seguimiento real a los trabajadores de vigilancia.

- Fomentar la participación de los trabajadores de vigilancia en las decisiones de prevención, con la implantación de un plan de premios a las mejores ideas que puedan ser aplicadas.

- Reorganizar los horarios después de la aplicación del test de los ritmos circadianos. Utilizando el potencial de cada uno de los trabajadores. Los horarios deben ser aplicados a la medida de cada trabajador, sobretodo en lo relacionado al turno nocturno.

- Priorizar la intervención sobre los riesgos psicosociales que mayor daño estén causando al trabajador y por ende a la organización. Ocasionando grandes pérdidas. Elaboración de una propuesta de prioridades con la participación de todos los niveles de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- FIDALGO, M, NOGAREDA. C, NOGAREDA. S, ONCINS, M. “Psicosociología del Trabajo” INSHT, Torrelagua, MADRID. Segunda Edición (2006)
- CORTÉS, J. “Seguridad e Higiene del Trabajo” Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales. ALFAOMEGA, Bogotá, COLOMBIA. Tercera Edición (2002)
- FERNÁNDEZ, M. “Psicología del Trabajo” INDEX, Madrid, 1987.
- GUTIÉRREZ, J.M. “Ergonomía y psicosociología de la empresa” CISSPRAXIS, 2001.

- FUNDACIÓN EUROPEA PARA LA MEJORA DE LAS CONDICIONES DE VIDA Y TRABAJO. Estrés en el trabajo: causas, efectos y prevención. Guía para pequeñas y medianas empresas. Luxemburgo; Oficina de publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 1995.
- KARASEK, R.A, THEORELL, T. “Healthy Work” Basic Books, N.Y, 1990.
- KARASEK, R.A. “Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. Admin. Sci. Quart. 24 (285 – 307) 1979.
- Constitución Política de la República del Ecuador.
- Ley de Prevención de riesgos laborales de España

(B.O.E. nº 269, Viernes 10 de noviembre de 1995, pág. 32590 - 32611)
- Código del Trabajo del Ecuador
- Suplemento del Registro Oficial No. 298

Viernes 23 de Junio de 2006

2006-48: Ley Reformatoria al Código del Trabajo, mediante la cual se regula la actividad de intermediación laboral y la de tercerización de servicios complementarios
- Ley de Seguridad Privada en el Ecuador

- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. Decreto Ejecutivo 2393
- NTP 213 Satisfacción laboral: encuesta de evaluación. F. Javier Cantera López, INSHT, 1988.
- NTP 318 El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. Félix Martín Daza., INSHT, 1993.
- NTP 349 Prevención del estrés: intervención sobre el individuo. Félix Martín Daza., INSHT, 1994.
- NTP 405 Factor humano y siniestralidad: aspectos sociales. José L. Espulga Trenc. INSHT, 1996.
- NTP 415 Actos inseguros en el trabajo; guía de intervención. José L. Espulga Trenc. INSHT, 1996.
- NTP 443 Factores Psicosociales: metodología de evaluación. Félix Martín Daza, Jesús Pérez Bilbao. INSHT, 1997.
- NTP 450 Factores Psicosociales; fases para su evaluación. Margarita Oncins de Frutos, Antonia Almodóvar Molina. INSHT 1997.
- NTP 455 Trabajo a turnos y nocturnos: Aspectos Organizativos.
- NTP 476 El hostigamiento psicológico en el trabajo; Mobbing. Félix Martín Daza, Jesús Pérez Bilbao. INSHT, 1998.
- NTP 499 Nuevas formas de organizar el trabajo: la organización que aprende. Margarita Oncins de Frutos. INSHT, 1998.

- NTP 703 El método COPSPQ (ISTAS 21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales.