

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-

“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“FACTORES PSICOSOCIALES DETERMINANTES EN EL DESEMPEÑO LABORAL
EN GUARDIAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA SERVICIOS DE SEGURIDAD
PROFESIONAL PRIVADA S.A – SERSEPPSA-, EN EL AÑO 2020”**

GLENDAMARLENI PÉREZ GONZÁLEZ

GUATEMALA, OCTUBRE DEL 2023

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-

“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“FACTORES PSICOSOCIALES DETERMINANTES EN EL DESEMPEÑO LABORAL
EN GUARDIAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA SERVICIOS DE SEGURIDAD
PROFESIONAL PRIVADA S.A – SERSEPPSA-, EN EL AÑO 2020”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

POR

GLENDAMARLENI PÉREZ GONZÁLEZ

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE

PSICÓLOGA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

CONSEJO DIRECTIVO

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



M.A MYNOR ESTUARDO LEMUS URBINA

DIRECTOR

LICENCIADA JULIA ALICIA RAMÍREZ ORIZÁBAL DE DE LEÓN

SECRETARIA

M.A. KARLA AMPARO CARRERA VELA

M. Sc. JOSÉ MARIANO GONZÁLEZ BARRIOS

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

VIVIANA RAQUEL UJPÁN ORDÓÑEZ

NERY RAFAEL OCOX TOP

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

M.A OLIVIA MARLENE ALVARADO RUÍZ

REPRESENTANTE DE EGRESADOS



USAC
TRICENTENARIA

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
REG. 01-2001



INFORME FINAL

Guatemala, 19 de julio de 2021

Señores

Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada **Iris Janeth Nolasco** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

"FACTORES PSICOSOCIALES DETERMINANTES EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN GUARDIAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA SERVICIOS DE SEGURIDAD PROFESIONAL PRIVADA S.A.- SERSEPPSA-, EN EL AÑO 2020".

ESTUDIANTE:

Glenda Marleni Pérez González

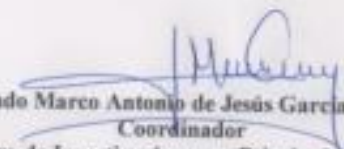
DPL No.

1956497532214

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 09 de noviembre de 2020 por el Coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs-. Se recibieron documentos originales completos el 14 de julio de 2021, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
"Mayra Gutiérrez"



c. archivo



USAC
TRICENTENARIA

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS CIEPs



REG. 04-2021

Revalidado por Revisor

Guatemala, 19 de julio de 2021

Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enriquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

“FACTORES PSICOSOCIALES DETERMINANTES EN EL DESEMPEÑO
LABORAL EN GUARDIAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA SERSEPPSA, EN EL AÑO 2020”.

ESTUDIANTE:

Glenda Marleni Pérez González

DPI. No.

1956497532214

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 09 de noviembre de 2020, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Licenciada Iris Jaureth Nolasco
DOCENTE REVISORA



c. archivo



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



CIEPs. 089-2021

Guatemala 04 de agosto de 2021

M.A. Mayra Luna de Álvarez
Coordinación
Unidad de Graduación
Escuela de Ciencias Psicológicas

M.A. de Álvarez:

Se traslada el expediente de la estudiante **Glenda Marleni Pérez González** DPL No. **1956497532214** de la carrera de Licenciatura en Psicología solicitado por su persona según oficio UG-557-2016 de fecha 28 de noviembre de 2016 a la Unidad de Graduación.

Informe Final titulado **"FACTORES PSICOSOCIALES DETERMINANTES EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN GUARDIAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA SERVICIOS DE SEGURIDAD PROFESIONAL PRIVADA S.A.-SERSEPPSA-, EN EL AÑO 2020"**.

El mismo contiene los siguientes documentos:

Carta Informe Final de la Coordinación, Carta Informe final del revisor, carta de aprobación Tabla y Proyecto, carta de la Institución, carta del asesor del Informe Final, fotocopia DPI y constancia expediente de graduación hoja rosada, boleta de control para el departamento de Control Académico.

Sin otro particular me suscribo

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"


Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
"Mayra Gutiérrez"



c. archivo



SERSEPPSA

SERVICIOS DE SEGURIDAD PROFESIONAL PRIVADA
7av 6-73 zona 1 villa nueva plaza comercial los girasoles
Teléfonos: 6663-9372 / 5843-0085
Visitenos: www.serseppsa.com

Cámara
de Comercio y Industria



Guatemala, 20 de septiembre del 2020

Coordinación
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez".

Descándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que la estudiante Glenda Marleni Pérez González, CUI 1956 49753 2214 realizó en esta institución 24 cuestionarios a oficiales de seguridad y 20 cuestionarios de evaluación de desempeño como parte del trabajo de Investigación titulado: "Factores psicosociales determinantes en el desempeño laboral en guardias de seguridad de la empresa Servicios de Seguridad Profesional Privada S.A - Serseppsa -, en el año 2020" en el periodo comprendido del 16 al 20 de septiembre del presente año, en horario de 08:00 a 17:00 horas.

La estudiante en mención cumplió con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,


Osman Alberto Duarte García
Director General
66639372/58430085



Guatemala, 10 de octubre del 2020

Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología
(CIEPs) "Mayra Gutiérrez"

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe de investigación titulado "Factores psicosociales determinantes en el desempeño laboral en guardias de seguridad de la empresa Servicios de Seguridad Profesional Privada S.A – Serseppsa -, en el año 2020" realizado por la estudiante,

Glenda Marleni Pérez González CUI 1956 49753 2214

El trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación del correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,



MSc. Sandra Verónica Yupe Flores
Psicóloga Colegiado No. 2039
Asesora de contenido

cc. archivo

Guatemala, 11 de octubre de 2021

Señores**Miembros del Consejo Directivo**

Escuela de Ciencias Psicológicas

CUM

Señores Miembros:

Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3º.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, la estudiante, **GLEND MARLENI PÉREZ GONZÁLEZ, CARNÉ NO. 1956 -49753-2214, REGISTRO ACADÉMICO No. 2008-42727 y Expediente de Graduación No. L-36-2020-I**, ha completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación:

- 10 créditos académicos del Área de Desarrollo profesional
- 10 créditos académicos por trabajo de graduación
- 15 créditos académicos por Examen Técnico Profesional Privado.

Por lo antes expuesto, en base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación **"FACTORES PSICOSOCIALES DETERMINANTES EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN GUARDIAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA SERVICIOS DE SEGURIDAD PROFESIONAL PRIVADA S.A – SERSEPPSA-, EN EL AÑO 2020"**, mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología –CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 09 de NOVIEMBRE del año 2020.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

M.A. MAYRA LUNA DE ÁLVAREZ
COORDINACIÓN
UNIDAD DE GRADUACIÓN
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Lucia, G.

CC. Archivo

Adjunto: Expediente completo e Informe Final de Investigación

Informe revisión de trabajos con fines de graduación.

Etapas del proceso: Informe Final de Investigación.

Nombre del revisor/revisora: M.A. Iris Janeth Nolasco

Título del Trabajo: FACTORES PSICOSOCIALES DETERMINANTES EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN GUARDIAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA SERVICIOS DE SEGURIDAD PROFESIONAL PRIVADA S.A – SERSEPPSA-, EN EL AÑO 2020.

Nombre del o los estudiantes: GLENDA MARLENI PÉREZ GONZÁLEZ.

Estado de la revisión: Informe Final de Investigación **aprobado.**

Fecha de aprobación: 9 de noviembre de 2020.

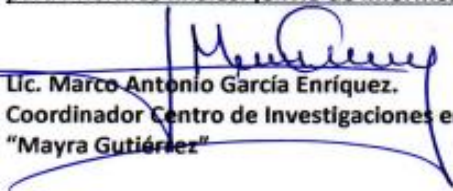
Observaciones. Favor informar a la estudiante e indicarle que debe preparar el informe con el siguiente orden, **previamente se le enviarán cartas oficiales de CIEPs y cuando esté listo deben enviarlo a la coordinación de CIEPs para que sea trasladado a la unidad de Graduación.**

Este orden va en relación al primer ejemplar:

- Carátula externa (con el color de la carrera respectiva, la fecha será la de la orden de impresión)
- Hoja en blanco
- Carátula interna (la fecha es la de la orden de impresión) La carátula va con escudo de la USAC (Se adjunta modelo escudo)
- Hoja de miembros del Consejo Directivo (Con escudo de la USAC)
- Carta de orden de impresión informe final de investigación (Extendida por Consejo Directivo y firmada por Licda. Julia Ramírez) esta carta aun estará pendiente.
- Carta dictamen finalización de créditos y solicitud de orden de impresión, extendida por la Unidad de Graduación
- Carta de aprobación Coordinador de CIEPs
- Carta de aprobación del revisor asignado
- Carta institucional
- Carta dictamen de Asesor de contenido
- Hoja de Padrinos
- Hoja de Dedicatorias
- Hoja de agradecimientos
- Índice
- Resumen
- Etc.

Favor esperar cartas oficiales de CIEPs.

Indicarles a las estudiantes que envíen escaneados todos los documentos que se indican en la guía del informe final a Telmita al correo notificaciones.cieps@gmail.com para elaboración de cartas. Favor indicar a los estudiantes que, a partir del **15 de enero del año 2021, se estarán retomando los tramites para informes finales. (envío de informes con la papelería solicitada en esta nota)**


Lic. Marco Antonio García Enríquez.

Coordinador Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs

"Mayra Gutiérrez"



MADRINA DE GRADUACIÓN

Dra. Karen Nineth Álvarez Salguero

Cirujana Dentista

Colegiado 4134

DEDICATORIAS

A Dios

Centro de mi vida y guía en los momentos más importantes, por permitirme ser quien soy, por darme la sabiduría y bendición para alcanzar esta meta. Porque en todas las cosas interviene Dios para bien de los que le aman (Romanos 8:28).

A la Virgen de Guadalupe Por ser mi ángel protector al iluminar mi camino.

A mis padres Anacleto Pérez Gudiel (+) que en vida creyó en que yo podía lograr cada meta propuesta, aunque esté ausente, este triunfo va hasta el cielo. Julia González Florián por ser mi fuente de inspiración para alcanzar mis metas. Gracias por su amor, confianza y comprensión en todo momento. Para usted todo mi amor y admiración.

A mis hermanos Juan Pablo, Eriberto, Carlos y Jorge. Gracias por la confianza y apoyo moral. En especial a Jorge por el apoyo económico a lo largo de mi carrera profesional. Que este logro sea una pequeña recompensa por todos sus esfuerzos. Para ustedes mi amor.

A mis sobrinos André, Aylin, Matthew, Joshua, Amy y Pablo. Que este logro represente un estímulo en su futuro académico. Para ustedes mi cariño.

A mis amigos y
compañeros de estudio: Que de una u otra manera me apoyaron para seguir adelante.

Agradecimientos especiales a Laura y Michelle por el apoyo,
compañerismo y amistad desde el primer día de clases.

AGRADECIMIENTOS

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Alma mater que permitió mi formación profesional, especialmente a la Escuela de Ciencias Psicológicas.

A LA EMPRESA SERVICIOS DE SEGURIDAD PROFESIONAL PRIVADA S.A – SERSEPPSA –

Por permitirme realizar la presente investigación y a cada una de las personas que participaron como población muestra, Dios les bendiga

Licda. IRIS JANETH NOLASCO

Por su ayuda y apoyo en la revisión de todo el proceso de la investigación

LICDA. SANDRA VERÓNICA YUPE FLORES

Por su valiosa colaboración en la finalización de esta investigación

Sr. JESÚS RIERA FLORÍAN Y ESPOSA

Por su apoyo y colaboración

Toda mi familia

Por ser mi inspiración, gracias por su cooperación y apoyo

Y a todas las personas que, con su amor, amistad, cariño, enseñanzas y consejos, contribuyeron a la realización y culminación de este trabajo

ÍNDICE DE CONTENIDO

Resumen	i
Prólogo.....	ii
Capítulo I.....	1
1. Planteamiento del problema y marco teórico	1
1.01. Planteamiento del problema	1
1.02. Objetivos	5
a. General.....	5
b. Específicos	5
1.03. Marco teórico	6
Antecedentes	6
Desempeño laboral	10
Evaluación de desempeño.....	11
Factores Psicosociales	18
Factores Psicológicos.....	21
Factores Sociales	27
Causas de los factores psicosociales	32
Consecuencias de los factores psicosociales	33
Conceptos relacionados con la seguridad.....	34
Seguridad	34
Seguridad privada	35
La seguridad privada en Guatemala.....	36
Trabajador	37
Agente de seguridad	38
Perfil de guardia de seguridad	39
Puesto de seguridad	40
Consentimiento informado/Asentimiento (documento jurídico)	41
Capítulo II	43
2. Técnicas e instrumentos	43
2.01. Enfoque y modelo de investigación.....	43
2.02. Técnicas	45
2.03. Instrumentos	48

2.04. Operacionalización de objetivos, categorías/variables	51
Capítulo III	53
3. Presentación, interpretación y análisis de los resultados	53
3.01 Características del lugar y de la muestra	53
3.02 Presentación e interpretación de resultados	54
3.03. Análisis general	71
Capítulo IV	76
4. Conclusiones y recomendaciones	76
4.01. Conclusiones	76
4.02. Recomendaciones	78
4.03. Referencias	80

ÍNDICE DE TABLAS

Descripción	Pág.
Tabla No. 1 Operacionalización de los objetivos.....	51
Tabla No. 2 Datos demográficos.....	54
Tabla No. 3 Antigüedad.....	55
Tabla No. 4 Jornada laboral.....	55
Tabla No. 5 Participación, implicación, responsabilidad.....	57
Tabla No. 6 Manejo de las emociones	58
Tabla No. 7 Atención y concentración	59
Tabla No. 8 Motivación	59
Tabla No. 9 Rasgos de personalidad	60
Tabla No. 10 Formación, información y comunicación	61
Tabla No. 11 Relaciones en el medio	62
Tabla No. 12 Motivación extrínseca.....	62
Tabla No. 13 Cohesión de grupo	63
Tabla No. 14 Resultado general de factores psicosociales.....	64
Tabla No. 15 Conocimiento/habilidad.....	65
Tabla No. 16 Trabajo en equipo.....	65
Tabla No. 17 Responsabilidad.....	66
Tabla No. 18 Calidad y productividad/servicio.....	67
Tabla No. 19 Resultado general del desempeño laboral	67
Tabla No. 20 Resultados individuales	68
Tabla No. 21 Resumen de casos.....	70
Tabla No. 22 Total de factores*total desempeño	70
Tabla No. 23 Prueba de Chi-cuadrada.....	70

Resumen

Factores psicosociales determinantes en el desempeño laboral en guardias de seguridad de la Empresa Servicios de Seguridad Profesional Privada S.A – Serseppsa-, en el año 2020

Autora: Glenda Marleni Pérez González

El objetivo general en esta investigación fue “Identificar los factores psicosociales determinantes y su incidencia en el desempeño laboral en los guardias de seguridad de la empresa SERSEPPSA en el año 2020, los objetivos específicos: Especificar los factores psicológicos y sociales determinantes en los guardias de seguridad; analizar la incidencia de los factores psicosociales en el desempeño laboral y, establecer la relación entre factores psicosociales y desempeño en los guardias de seguridad. El enfoque utilizado fue el cuantitativo-correlacional, con una muestra no probabilística de 24 guardias objeto de estudio, los cuales fueron estudiados desde la línea de la psicología organizacional, utilizando cuestionarios para recabar la información, Excel y Word para tabulación y presentación de resultados, así como el programa SPSS Statistics para comprobar la hipótesis utilizando el método de la Chi-cuadrada. Con los resultados obtenidos, la empresa puede aplicar acciones correctivas en los factores identificados que le son de obstáculo en logro de los objetivos organizacionales, por lo que, identificados potencializará el desarrollo de sus colaboradores, con lo que obtendrá personas motivadas que contribuyan en el alcance de los objetivos de la empresa.

Palabras clave: Factores psicosociales, desempeño laboral, seguridad

Prólogo

“Las fábricas están hechas, primero, de hombres, luego, de medios técnicos y por último de paredes” Enzo Ferrari

Años atrás se le daba importancia a diferentes factores dentro de una empresa, que se creían que eran los fundamentales para su éxito como la maquinaria, materias primas, el mobiliario, el edificio y más; sin embargo, en la actualidad se le ha otorgado mayor importancia al ser humano, convirtiéndose en la fuente más importante de la ventaja competitiva, es quien impulsa la transformación completa del ambiente de trabajo.

El trabajo juega un papel importante como actividad central de la vida del ser humano, ocupando gran parte de su tiempo y esfuerzo, no solo por ser un medio para obtener satisfacciones materiales o económicas, sino como fuente de interacción social.

El lugar de trabajo y el ambiente laboral cumplen un papel fundamental en la autorrealización del individuo. Es en ese entorno en donde el ser humano también encuentra su sentido de vida, buscando reconocimiento, estabilidad, recompensa, entre otras cosas, que le satisfagan sus necesidades materiales y no materiales. El ambiente también puede influir en la tendencia a la realización, conflictos no solo en lo social, sino también en lo laboral, familiar y la vida personal, afectando la salud mental y corporal, es decir se presentan factores psicosociales que afectan el desarrollo del potencial individual.

Durante los últimos años, diversas empresas alrededor del mundo han llegado a percatarse de que la calidad del servicio que ofrecen depende más de los seres humanos que de la tecnología de la que disponen, pues sus colaboradores son quienes dan vida y humanización a la relación cliente-

empresa. Por lo que se interesan en estudiar las condiciones laborales que puedan ser resultantes de efectos perjudiciales para el desempeño de los colaboradores.

Es por ello que nace la necesidad de realizar estudios organizacionales que permitan conocer qué relación existe entre los factores psicosociales y el desempeño laboral, y si estos también tienen relación con la salud.

En esta investigación se planteó el objetivo de “identificar los factores psicosociales determinantes y su incidencia en el desempeño laboral en los guardias de seguridad de la empresa Servicios de Seguridad Profesional Privada S.A – SERSEPPSA–. Con una muestra no probabilística de 24 guardias de seguridad. Además, conocer si existe de igual manera una relación con la salud del colaborador.

El resultado de realizar este estudio es que la empresa conociendo que factores son los que interfieren en el desempeño de sus colaboradores puede ejecutar planes de acción para reducirlos o eliminarlos y proporcionar un entorno de trabajo saludable y seguro, que es la mejor garantía para un adecuado rendimiento laboral y calidad de vida del talento humano.

Para la realización de esta investigación, no se presentaron limitantes, por lo que se agradece a la empresa SERSEPPSA por creer y apoyar la ejecución de este estudio dentro de su institución, también a cada una de las personas que participaron; por su tiempo y confianza, ellos fueron parte importante para realizar dicho estudio.

Glenda Marleni Pérez González

Autora

Capítulo I

1. Planteamiento del problema y marco teórico

1.01. Planteamiento del problema

El desempeño laboral es un indicador clave en el rendimiento de una persona en su puesto de trabajo, es importante para desarrollar la efectividad y el éxito de una empresa. Son esas acciones o comportamientos que pueden ser observados en los colaboradores y que son relevantes para el alcance de los objetivos empresariales, los cuales pueden ser medidos en términos de las competencias de cada persona y su nivel de contribución a la organización. Pero existen factores o variables que pueden afectar el desempeño de una persona, factores derivados de la interacción del individuo con el medio ambiente de trabajo, es decir por una parte por sus condiciones de trabajo y por la otra, por sus capacidades y necesidades humanas, los cuales tienen la capacidad de afectar no solo el desempeño laboral sino la salud del trabajador.

Los factores están presentes en todos los lugares de trabajo, en tanto exista una organización del trabajo y una relación laboral con su propia cultura del trabajo. Es decir, que no hace acepción de persona, la reacción ante los acontecimientos dependerá de cómo el individuo enfrente la situación. Por eso, ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, existen características propias de cada individuo como sus habilidades, experiencias previas, necesidades, expectativas, cultura y su vida personal que determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá.

Las empresas comprometidas con el bienestar de sus colaboradores implementan medidas preventivas a fin de mejorar las condiciones del trabajo, pero existen otras que no lo hacen, cuando es el capital humano, el recurso más importante de una organización.

En el caso de las empresas de seguridad, muchas de ellas no cuentan con planes orientados a mitigar dichos factores psicosociales que en ocasiones resultan ser más negativos que positivos.

Un guardia de seguridad sigue siendo una de las medidas más utilizadas y eficaces para la prevención de robos, asaltos u intromisión al interior de los negocios, brindándoles seguridad a las personas que laboran y frecuentan las instalaciones, por lo que contratar seguridad privada no es un lujo, sino una inversión.

Según datos de la Dirección General de Seguridad Privada, para el año 2019 el número de personas que se dedican a este tipo de trabajo, es inferior al personal de la Policía Nacional Civil, (43,000 agentes públicos y 39,315 guardias privados, (2.10% de diferencia) quienes constitucionalmente tienen la competencia legal para resguardar la vida y los bienes de los guatemaltecos, pero no son suficientes para cubrir las necesidades de toda la población.

Para la seguridad privada se convierte su trabajo en un reto, puesto que también se les ha confiado en buena medida la seguridad y vigilancia de bienes, comercios del país e incluso la seguridad personal de quienes la contratan sin importar la rama de su actividad. Esta responsabilidad que muchos guardias de seguridad asumen conlleva a que en ocasiones su trabajo sea un riesgo para su salud, debido a sus condiciones laborales. El medio ambiente de trabajo y el marco de vida pueden provocar la activación de factores psicosociales negativos cuya importancia es relativa para la aparición de enfermedades y para el desempeño de sus actividades.

La vida del agente de seguridad es precaria, largas horas laborales que en ocasiones sobrepasan las 24 horas, fines de semana completos en su puesto de trabajo que los priva de compartir con sus familias o amigos, la mala alimentación, falta de sueño, la exigencia de la organización y del cliente para cumplir con excelencia su trabajo, mala paga y algunas empresas no les pagan ni el

salario mínimo, otras no cuentan con prestaciones de ley, mucho menos con un seguro de vida y ninguna otra garantía por la realización de su trabajo, todo esto llevan al individuo a presentar un desequilibrio físico, psicológico y una disminución en el rendimiento de sus actividades diarias. De esto, ante el Ministerio de Trabajo entre 2010 y 2018 se registraron 21,314 denuncias por parte de las personas que trabajan en seguridad privada, en donde expresan que las condiciones de trabajo no son favorables y que las empresas no toman acciones en beneficio de ellos.

El bienestar psicológico es una condición que determina el nivel de salud mental de la persona. Cuando éste no se encuentra en un estado óptimo a causa de diferentes factores, ya sean externos o internos, se llega a manifestar de una u otra manera de forma negativa afectando su desempeño laboral. Cuando existe un equilibrio entre las condiciones de trabajo y los factores humanos, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción general y mejora la salud.

El personal que labora para la empresa Servicios de Seguridad Profesional Privada S.A - SERSEPPSA- no está exento a los factores que puedan afectarlo, puesto que día a día está llevando consigo la responsabilidad de hacer bien su trabajo, tener una sonrisa cuando llega un cliente, abrir la puerta a altas horas de la noche o madrugada cuando están de turno, exposición al sol, la lluvia y al frío, pedir la identificación, realizar anotaciones sobre el control de personas que ingresan, realizar sondeos al área asignada de custodia, entre otras tareas que demanda su puesto de trabajo, adicional a ello, cumplir con las exigencias de la empresa que lo contrató, todo esto puede accionar a que se presente un desequilibrio emocional y físico que puede afectar su desempeño laboral.

La empresa no cuenta con un estudio reciente que le muestre los factores psicosociales a los que sus guardias están expuestos. En respuesta esto, a la empresa se han presentado quejas de los

clientes quienes han comentado sentirse insatisfechos por el trabajo del guardia en la prestación de sus servicios, lo que ha llevado a romper algunos contratos laborales. Por tal razón, se hizo necesario realizar una investigación con el siguiente planteamiento ¿Qué factores psicosociales son determinantes en los guardias de seguridad y su relación con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios de Seguridad Profesional Privada S.A. – SERSEPPSA-?

Además, surgieron las siguientes preguntas secundarias:

- ¿Cuáles son los factores psicológicos y sociales que afectan el desempeño laboral en los guardias de seguridad de la empresa SERSEPPSA?
- ¿Cómo afecta los factores psicosociales en la realización de las actividades laborales de los guardias de seguridad?
- ¿Cuál es la relación entre la exposición de factores psicosociales y el desempeño laboral de los guardias de seguridad?

1.02. Objetivos

a. General

Identificar los factores psicosociales determinantes y su incidencia en el desempeño laboral en los guardias de seguridad de la empresa Servicios de Seguridad Profesional Privada S.A – SERSEPPSA –

b. Específicos

- Especificar los factores psicológicos y sociales determinantes en los guardias de seguridad.
- Analizar la incidencia de los factores psicosociales en el desempeño laboral.
- Establecer la relación entre factores psicosociales y desempeño en los guardias de seguridad.

1.03. Marco teórico

Antecedentes

La psicología trata del estudio de la mente y el comportamiento, es una disciplina científica que comprende varias ramas, dentro de las cuales se encuentra la psicología organizacional, utilizada para incrementar y potenciar el desarrollo de los colaboradores desde sus diferentes teorías, tal como lo expone Rodríguez “la psicología de las organizaciones es un campo de aplicación de teorías y constructos provenientes de diversas disciplinas, según los problemas que haya que resolver” (1983, p, 42) mejorando con ello su calidad de vida en el ámbito laboral. Una de esas teorías es la del desarrollo del potencial humano, la cual expone que todo ser humano tiene la capacidad o el potencial suficiente para realizar acciones más grandes que el odio, el prejuicio y la guerra.

Esta teoría forma parte de la Psicología Humanista, la cual centra al individuo como un todo, y del que existen múltiples factores que intervienen en su salud mental, crecimiento personal y autorrealización. Las emociones, los sentimientos, el cuerpo físico, conductas y pensamientos son aspectos que intervienen en su autorrealización.

Las teorías humanistas acentúan la importancia del individuo y de las relaciones sociales en la vida de la organización, proponiendo estrategias para mejorar las empresas por medio del aumento de la satisfacción de sus colaboradores, creando organizaciones que ayuden a los individuos a lograr su potencial. Entre los autores de estas teorías mejor conocidos incluyen a Abraham Maslow y Carl Rogers.

Abraham Maslow (1908-1970) reconoce que existe un potencial latente en cada individuo, su teoría sobre el desarrollo del potencial humano está basada en que el ser humano posee los recursos

internos para crecer y progresar. Realizar ese potencial es remover obstáculos que lo limitan a crecer y fortalecer las capacidades positivas de la personalidad. Ahora bien, una potencialidad es algo que está presente en la persona, algo que lo lleva a la autorrealización personal y social, centrada más en el bienestar y la salud de la persona, es decir, para un sano desarrollo del potencial en la persona debe tenerse en cuenta tanto la necesidad de autonomía de cada individuo, como la realidad de interdependencia colectiva que se da a nivel socio-cultural. El potencial no es fijo sino ampliable; y no es homogéneo, pues incluye capacidades diversas. Las personas tienen creatividad, espontaneidad, desarrollo continuo, habilidad de amar y ser amado, todas esas características de la gente autorrealizada. Autorrealización es como un proceso de actualización de las propias potencialidades y cuando esas potencialidades sean fortalecidas contribuirán a un devenir del sujeto a ser más provechoso, no solo en la vida personal, sino también en lo laboral.

Ahora bien, para que un individuo se sienta autorrealizado tiene que existir una energía que lo impulse a alcanzarla. Maslow explicaba que los seres humanos tienen necesidades que los impulsan para tener la fuerza de voluntad y superar todas las dificultades que se presenten, es decir que la motivación son esas energías que impulsan al individuo a conseguir sus objetivos y, por ende, a satisfacer sus necesidades humanas.

En este sentido, Carl Rogers (fundador de la terapia centrada en el cliente) consideraba que la tendencia actualizante o autorrealización en el organismo humano es la motivación básica. Al reconocer que la vida es un proceso activo y no pasivo; ya sea que el estímulo venga de adentro o de afuera y aunque el medio ambiente sea favorable o desfavorable, se puede confiar en que las conductas de un organismo están direccionadas a mantenerse mejorarse y reproducirse. Este proceso o tendencia a la realización, aumenta la motivación.

Existen estrategias para el desarrollo del potencial humano que a continuación se describen:

Aceptación: es aprender a aceptarse con sus cualidades y defectos, no solo constituye un acto de humildad sino de plena madurez humana.

Autoconocimiento: toda persona que quiera emprender un camino de perfeccionamiento debe comenzar por conocerse a sí mismo, esto le servirá para saber con qué cuenta y que desea mejorar.

Autoestima: quien no se valora a sí mismo, difícilmente podrá avanzar en el camino del perfeccionamiento de sí, en el desarrollo de sus capacidades.

Confianza: cuando el individuo confía en sus propias capacidades, le permite sacar mayor provecho de ellas.

Tolerancia: respetar y aceptar las diferencias del otro, constituye un paso efectivo hacia la madurez en lo que refiere a las sanas relaciones interpersonales.

Personalidad: son los rasgos y cualidades que hacen que una persona sea diferente de las demás. Es importante para que el individuo desarrolle o no su potencial.

Motivación: es una de las actitudes más importantes para que una persona alcance metas y objetivos propuestos, ayudándolo a superar con efectividad los obstáculos que se le presenten en el camino.

Todo lo anterior forma parte de los elementos necesarios para que una persona desarrolle su potencial. Pero, ¿Qué sucede cuando una persona no logra alcanzar la satisfacción personal? Tomas Hobbes (558-1679) expresaba que pueden aparecer conflictos forzosamente porque el hombre basa sus relaciones con los demás sobre el principio de competencia, vanagloria de sí mismo y desconfianza de sus iguales. El ambiente puede influir en la tendencia a la realización y pueden darse conflictos no solo en lo social, sino también en lo laboral, familiar y la vida personal,

afectando la salud mental y corporal, es decir se presentan factores psicosociales que afectan el desarrollo del potencial individual.

Tomando en cuenta los factores psicosociales, la teoría bifactorial desarrollada por Frederick Herzberg, y en relación al ámbito laboral, afirma que los factores laborales tendrían que ser clasificados de acuerdo al hecho de que si contribuyen directamente o no a la satisfacción; esos factores son: los motivantes y los de higiene.

Los factores motivantes a los que Herzberg denominó motivacionales, están directamente relacionados con la naturaleza y contenido del trabajo y son los que provocan motivación y satisfacción en el trabajador. Dentro de este grupo se encuentran factores como: logro, reconocimiento, trabajo mismo, crecimiento y responsabilidad. (Castillo, 2005, p.45). Se puede decir que estos están bajo el control del individuo porque se relacionan con lo que él hace y desempeña.

Los factores de Higiene a diferencia de los motivacionales, están relacionados con el contexto del trabajo y con todos los factores externos del trabajador. Dentro de este grupo de factores se encuentran: el salario, tipo de supervisión, relaciones interpersonales, política de la empresa, administración de la empresa, condiciones de trabajo y la seguridad. (Castillo, 2005, p.48). Estos factores están relacionados con el ambiente y son manejados por la empresa, por ejemplo; las condiciones de trabajo, beneficios sociales, salario, entre otros.; cuando estos factores son óptimos evitan la insatisfacción de los empleados.

La especie humana posee un amplio potencial que no ha llegado a poner a funcionar, probablemente a causa del desconocimiento de su propia dotación o de la falta de orientación de los otros, ya que todos los hombres experimentan la necesidad de sentirse realizados en todos los

ámbitos de su vida y aunque todos tengan el potencial para sentirse así, sólo un porcentaje llega a activarlo. En el ámbito laboral, hoy en día las organizaciones toman un papel importante en ayudar a fortalecer el potencial de sus colaboradores. Para las compañías el potencial humano de sus colaboradores es importante porque si tienen las habilidades y los comportamientos que la organización necesita favorecerán la consecución de los objetivos empresariales, comprometiéndose con el capital humano en potenciar su calidad de vida, siendo la persona el factor determinante para el desempeño laboral y por consiguiente para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Pero evitar que un colaborador no esté expuesto a riesgos que irrumpan en su bienestar psicológico o social es inevitable, pues los riesgos psicosociales están presentes en la interacción del individuo con su entorno laboral, lo que provoca un desequilibrio emocional afectando no solo la salud sino las actividades laborales, por lo tanto, evaluar el desempeño laboral es un componente fundamental para las empresas porque ayuda a implementar estrategias que conduzcan al éxito de los objetivos propuestos.

Desempeño laboral

El desempeño laboral ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una organización, se puede definir como aquellas acciones o comportamientos observados en los colaboradores y que son relevantes para alcanzar los objetivos de la organización, tal como lo plantea Chiavenato (2004, p. 359), “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados”. Estos pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa por lo que existe interés por los superiores, gerentes o jefes de una empresa para medirlo y ejecutarlo. Robbins y Coulter definen que:

El desempeño es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. A nivel empresarial, la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. (2013, p. 345)

Evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño es un procedimiento mediante el cual se califica la actuación del empleado teniendo en cuenta el conocimiento y el desempeño en el cargo que ocupa y es fundamental para determinar el comportamiento de las personas en su ambiente laboral. Su procedimiento de supervisión está destinado a mejorar la actuación del empleado en el lugar de trabajo, valorando la actividad productiva, estableciendo los medios y programas necesarios para lograr obtener las operaciones que sean más efectivas y eficaces con el fin de mejorar la calidad del trabajo en las empresas.

La evaluación de desempeño es importante realizarla porque proporciona a los interesados información valiosa sobre el rendimiento de los trabajadores y es útil para determinar la existencia de problemas de un colaborador en el grado de cumplimiento de los objetivos propuesto. Los resultados permiten:

- ❖ Realizar promociones.
- ❖ Retroalimentación de la información del propio individuo evaluado
- ❖ Incentivos por un buen desempeño.
- ❖ Auto perfeccionamiento del colaborador.
- ❖ Estímulo a la mayor productividad.
- ❖ Otras decisiones de la administración como los traslados a otras unidades o puestos de trabajo.

Existen varios métodos de evaluación de desempeño:

- ❖ Evaluación 90⁰ o evaluación realizada por los superiores
- ❖ Evaluación 180⁰ o evaluación entre iguales
- ❖ Evaluación 360⁰ (evaluación que incluye al cliente)

Cuando un programa de evaluación de desempeño es planteado, coordinado y desarrollado con éxito, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazo. Sus principales beneficiarios; el individuo, el gerente, la organización y la comunidad.

Los criterios que elija la dirección para calificar el desempeño de un colaborador, tendrán muchas influencias en la conducta del individuo, los criterios son aspectos, estándares o dimensiones del trabajo a tomar en cuenta para modular el comportamiento de los individuos, los criterios más comunes son los resultados de la tarea individual.

- Tareas individuales. Si los fines son más importantes que los medios, entonces debería evaluar la administración los resultados de las actividades del colaborador, tales como la cantidad producida por el colaborador en el caso de una empresa de producción o la satisfacción del cliente, en el caso de una empresa de servicios.
- Conductas. En algunas circunstancias es difícil atribuir resultados específicos a las acciones y las conductas de los individuos que ocupan cargos de asesoría o apoyo, o que desempeñan cargos cuyas tareas laborales llegan a formar parte de un esfuerzo de grupo, en ocasiones es difícil identificar la atribución de cada uno de sus miembros, entonces se evalúa la conducta del colaborador.

Según Chiavenato (1995) expresaba que toda persona debe recibir retroalimentación respecto de su desempeño, para saber cómo marcha en el trabajo, sin esa retroalimentación, las personas

caminan a ciegas, no entenderán que tan bien están haciendo su trabajo y si cumple con los objetivos de la organización.

Es importante resaltar que el sistema de evaluación de desempeño varía en cada empresa, esta puede utilizar diferentes métodos y criterios de medición en el rendimiento de los trabajadores. Para fines de esta investigación se tomarán en cuenta los siguientes indicadores.

- Conocimiento/habilidad

El conocimiento, se puede definir como un proceso progresivo y gradual desarrollado por el hombre para aprehender su mundo y realizarse como individuo, y especie. La Real Academia de la Lengua Española define el concepto de “conocer” como el proceso de indagar por el ejercicio de las facultades intelectuales la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas, según esta definición, se puede decir entonces, que conocer es enfrentar la realidad.

Las habilidades son capacidades en sentido amplio, que permiten realizar conducta(s), programadas o rutinarias, de cara al desempeño de un conjunto de tareas específicas parecidas, pero no permiten afrontar otras situaciones no programadas. Las habilidades laborales son inherentes a la propia persona, que no tienen que ver con su conocimiento técnico sino con su carácter y que, por lo tanto, diferencia a un trabajador de otro que, a priori, están igual de preparados técnicamente para un puesto.

Los conocimientos técnicos son esenciales para desempeñar un puesto de trabajo, pero también lo son, de igual manera, las habilidades profesionales y las habilidades sociales de cualquier empleado. Ambas son relevantes para crear un buen clima de trabajo que aumente la productividad de sus colaboradores

- Trabajo en equipo

El trabajo en equipo incluye una serie de procedimientos, estrategias y metodologías que utiliza un grupo humano para el logro de metas propuestas. En toda organización siempre hay trabajo en equipo, pues el éxito del mismo depende de la unión de sus integrantes, es por tal razón que un equipo de trabajo tiene como fundamento un objetivo, un marco normativo y una identidad definida.

Antes de conformar un equipo de trabajo, es necesario establecer la estrategia general, los valores y la visión para la empresa para la cual se está realizando el trabajo. Las habilidades y conocimientos son aportados por todos sus integrantes, con interdependencia entre ellos para realizar de forma coordinada sus actividades.

- Calidad de servicio

Los indicadores de calidad son instrumentos de medición empresarial que permiten evaluar la calidad de los productos, procesos y servicios de forma tangible y cuantificable para asegurar la satisfacción de los clientes. Miden el nivel de cumplimiento de los objetivos establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial.

En el sector de los servicios no siempre existen estas especificaciones, en el caso de las empresas de servicio son sustituidas por las expectativas de los clientes, es decir, lo que el cliente espera del servicio. La calidad de cualquier servicio depende, principalmente, de lo bien que funcionen de forma integrada todos los elementos que intervienen en el proceso de prestación del servicio, así como de la capacidad que tengan estos elementos de satisfacer las expectativas de los clientes.

La calidad laboral determina la productividad de los colaboradores de una empresa. La calidad en el servicio es uno de los aspectos más importantes para asegurar la permanencia de las empresas en el mercado laboral y ser más competitivas. Los servicios a diferencia de los productos industriales, son inmateriales y no pueden definirse con la misma exactitud que los productos materiales y, por tanto, puede resultar más difícil evaluar su nivel de calidad.

- Productividad

La productividad laboral es un indicador que muestra la eficiencia con la cual el recurso humano produce bienes o servicios, el recurso más importante para generar resultados en cualquier actividad es el capital humano y para que una persona sea productiva depende en gran medida de la motivación, satisfacción y felicidad con la que desarrolle su trabajo día tras día.

La teoría X de Douglas McGregor establece que no son los factores materiales, sino los psicológicos y sociales los que contribuyen más en el crecimiento de la productividad del trabajo. Una persona motivada es una persona productiva.

La productividad es entendida como el valor creado en una empresa que puede compararse con la de otra empresa y entre sectores industriales. Estas diferencias son el valor de los bienes o servicios que cada una ofrece y es el consumidor quien otorga el valor a los mismos a través del precio que paga, ya que, en una situación de libre competencia, son los clientes los que determinan qué empresas sobreviven y qué empresas deben desaparecer.

La siguiente fórmula es un modelo que se aplica muy bien a una empresa de servicios que proporcione una diversidad de servicios, estas empresas son heterogéneas tanto en valor como en diversidad de servicios y su complejidad tecnológica puede presentar grandes diferencias. En estas empresas la productividad global se mide por medio de un número definido de "centros de

utilidades" (en este caso es a través de los servicios) que representan en manera adecuada la actividad real de la empresa.

La fórmula a utilizar para estas empresas es: **Productividad = Servicios prestados (SP) equipo a + SP equipo b + SP equipo N... / los Insumos empleados**. Lo que significa: Equipo a + equipo b + equipo N, se refiere a cuando una empresa presta varios servicios, los cuales conlleva el uso de equipo utilizado en cada servicio.

Las empresas de servicios usan los indicadores cualitativos que se refieren a cualidades. Se trata de aspectos que no son cuantificados directamente, tales como; opiniones, percepciones o juicio de parte de la gente sobre algo.

- Absentismo laboral

El término Absentismo, también llamado Ausentismo, procede del vocablo latino "absentis" era aplicado a los terratenientes irlandeses que vivían en Inglaterra y que abandonaron sus tierras. El concepto se refiere a la ausencia del colaborador en su puesto de trabajo, de las horas que le corresponden trabajar de acuerdo a la legislación laboral.

El absentismo es uno de los principales problemas a enfrentar por parte de las empresas porque afecta sus condiciones de productividad y competitividad. Se entiende como un condicionante de los procesos productivos y el normal desenvolvimiento de las empresas y organizaciones, ya que, reduce la productividad e incrementa los costos de producción.

Se pueden encontrar con causas injustificadas y causas justificadas. Las ausencias injustificadas pueden llegar a reducir los ingresos laborales al abstenerse de ir a trabajar de forma voluntaria. Este tipo es un incumplimiento del contrato de trabajo, sancionable por el empresario

en relación a la gravedad de la falta en función de los días u horas que el trabajador no ha acudido a su puesto de trabajo.

En referencia al absentismo justificado también son faltas de asistencia aun cuando son justificadas. Las faltas de asistencia, aun justificadas e incluso retribuidas, pueden ser motivo de extinción del contrato de trabajo cuando superen determinados porcentajes de absentismo en un periodo concreto, todo esto dependiendo de las políticas y normas empresariales. Las razones justificadas (como enfermedad, maternidad o accidentes de trabajo, entre otras) constituye la aplicación efectiva de un derecho establecido por la normativa laboral del País que persigue el objetivo de asegurar condiciones de vida básicas para los trabajadores. Las empresas deberán determinar cuáles son las causas del absentismo laboral entre sus trabajadores y abordarlas con soluciones reales y efectivas.

- Cultura organizacional

Daniel R. Denison (1989) establece que “la cultura organizacional son los valores, las creencias y los principios fundamentales que constituyen los cimientos del sistema gerencial de una organización”. (p, 02).

Para Chiavenato (1989) es un sistema de creencias y valores, un modo de vida, una forma aceptada de interacción y relaciones propias de determinada institución.

La cultura organizacional es el valor fundamental que los colaboradores aprecian, puesto que impacta en la moral, la motivación, satisfacción y en la productividad de la empresa. Es un conjunto único de características que hace posible distinguir a una organización de otra, que informa acerca de cómo una persona debe comportarse por medio del establecimiento de normas y valores, los cuales son transmitidos de generación en generación, de una persona a otra, todo

esto a través de un proceso de sociabilización/aprendizaje que incluyen mitos, ritos, ceremonias, acciones u otras formas de reforzamiento y castigo. Cada organización adopta un programa de desarrollo dependiendo al tipo de negocio.

Entendiendo la importancia de realizar una evaluación de desempeño, es conveniente también detectar si existen factores psicosociales que puedan o no intervenir en la realización del trabajo, determinarlos es fundamental para saber si estos son influyentes o no en el desempeño laboral. Conocerlos permitirá tener una visión más amplia, crítica y analítica sobre los mismos, tener una base de reconocimiento para actuar y tomar las medidas necesarias apoyados en los resultados del estudio.

Factores Psicosociales

Para iniciar con el análisis e intervención de los riesgos psicosociales es necesario partir de conceptos elementales como la psicosociología o psicología social, la cual se la puede definir como “la ciencia que se ocupa del estudio de la conducta interpersonal o interacción humana. Entendiendo por interacción la influencia recíproca entre individuos o entre grupos” (Cortez 2012, p. 611).

Cortez, también menciona que la psicosociología aplicada al campo de la prevención, tiene como objetivo;

El estudio de las organizaciones en su totalidad, (teniendo en cuenta que es allí donde tiene lugar los riesgos contra la salud y las condiciones de trabajo, y la consiguiente incidencia de éstas sobre las personas que forman parte de esta organización), con el fin de intervenir sobre los diferentes factores psicosociales del trabajo que pueden dañar la salud del

trabajador para modificarlos, humanizar el trabajo y aumentar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores. (2012, p. 611).

La Organización Internacional del Trabajo (1984) en relación a los factores psicosociales los definió como “peligros psicosociales”. Refiriéndose a las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de la organización, las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador y las consideraciones personales externas al trabajo que pueden en función de las percepciones y la experiencia tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral.

En 1984 la OIT publica un trabajo llamado “Los factores psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y Control” este trabajo se desarrolló para conocer cuáles son los factores psicosociales en el trabajo y qué consecuencias tiene para la salud de los empleados indicando que “los factores psicosociales son complejos y difíciles de entender”, puesto que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador, cubren muchos aspectos, los cuales pueden ser factores derivados de la propia persona, su relación con el medio ambiente, influencia económica, familiar, cultural, entre otros, que pueden desencadenar no solo problemas de salud, sino que afectan su rendimiento laboral.

Pero no solo afectan el desempeño laboral, pueden ser precursores de bajos niveles de insatisfacción laboral, elevación del índice de incidentes, ausentismo, entre otros. Estos factores se determinan por la desigualdad en la exposición; estudios muestran que los trabajadores que realizan tareas de ejecución tienen más exposición a los factores psicosociales más desfavorables que quienes realizan tareas de diseño o planificación. En el caso de un guardia de seguridad por el

tipo de trabajo que es más de ejecución que planificación se ve expuesto a factores que pueden afectar el éxito en una tarea.

Los factores referidos a la propia persona (capacidades, limitaciones de este en relación con las exigencias de su trabajo, satisfacción de sus necesidades y expectativas), los vinculados a las condiciones y el medio ambiente de trabajo (las tareas en sí, condiciones físicas del lugar de trabajo, las relaciones de los trabajadores con sus supervisores y las prácticas de la administración) y los que se refieren a las influencias económicas y sociales que influye fuera del lugar de trabajo pero que tienen un impacto en la persona trabajadora (se derivan de las circunstancias familiares o de la vida privada, de los elementos culturales, la nutrición, las facilidades de transporte y vivienda).

Los factores han sido considerados desde un punto de vista negativos, pero puede ser considerados como algo que influye de manera positiva sobre la persona trabajadora, las reacciones de éste dependen de sus habilidades, necesidades, expectativas, cultura y de su vida personal, los factores están presentes en todos los lugares de trabajo, en tanto exista una organización del trabajo y una relación laboral con su propia cultura del trabajo. Pueden ser cambiantes, dependiendo de cómo el trabajador enfrente la situación y las circunstancias en las que éste se involucre.

Los factores psicosociales tienen por objeto que las condiciones de trabajo procuren el bienestar personal y social de los colaboradores. Por tanto, condiciones de trabajo favorables propician buena salud y, por el contrario, condiciones nocivas y actitudes inadecuadas en el desarrollo de trabajo desencadenarán malestar y patologías. Cuando en una organización se produce el equilibrio entre los factores psicosociales, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo y mejora la salud.

Tal como se ha explicado en párrafos anteriores, los factores psicosociales (psicológicos y sociales) es la interacción entre la persona y el medio ambiente, existen estudios que indican que pueden afectar al individuo a nivel psicológico y social. “PSICO porque 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”. (Castellá, T, p.11).

Para un conocimiento más amplio de ambos conceptos, a continuación, se definen por separado.

Factores Psicológicos

Son todos los pensamientos, sentimientos y características cognitivas o afectivas de una persona que influyen en su comportamiento, afectan su rendimiento y son los responsables de la actitud con que la persona enfrenta los retos que se le presentan a diario en su trabajo.

Dentro de los factores psicológicos relevantes en el desempeño laboral de una persona están:

- Participación, implicación y responsabilidad

La participación es la inclusión mental y emocional de una persona en situaciones de grupo, que la alienta a contribuir con los objetivos del grupo y a compartir la responsabilidad por tales objetivos. También especifica el grado de libertad e independencia que tiene el colaborador de una empresa para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar, la inclusión define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones.

La participación se puede definir como intervenir en una actividad o suceso, ésta condiciona aspectos tales como: seguridad personal y realización personal; permitiéndole al individuo tomar

decisiones que van a tener una repercusión en el trabajo, a menor posibilidad de tomar decisiones, mayor probabilidad de presentar algún desequilibrio emocional.

Participar también es implicar, cuando una persona participa es porque la empresa u organización está dando un claro mensaje de que se tienen en cuenta las aportaciones y decisiones de su personal, esto es el motor para desarrollar fuertemente la implicación y la motivación del personal.

La participación lleva a la persona a la motivación y a la responsabilidad. Una persona empoderada libera sus propios recursos en cuanto a iniciativa y creatividad, también estimula la aceptación de la responsabilidad por las actividades del grupo, todo en beneficio de la organización, también tiene un grado de libertad e independencia para organizar sus tareas, teniendo siempre en cuenta las normas o políticas de la empresa. La Teoría “Y” de Douglas McGregor dice que los trabajadores poseen la habilidad para resolver cualquier tipo de problema que se dé, de una manera creativa, además tienen la capacidad de tomar decisiones estudiadas y aceptar responsabilidades e incluso a buscar nuevas responsabilidades al sentirse comprometidos y motivados.

La motivación, la capacidad de asumir responsabilidades, de dirigir los esfuerzos hacia los objetivos de la organización y el potencial de desarrollo, están presentes en todas las personas. Pero es la organización quien debe contribuir con políticas que permitan las condiciones suficientes para que todos estos factores se desenvuelvan, porque un trabajador saludable ofrece la posibilidad de tomar decisiones más certeras.

- Manejo de las emociones

Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de los otros. Identificar las emociones y poder entenderlas para saber cómo pueden afectar pensamientos y comportamientos, es el primer paso que una persona debe tomar, porque le permite manipular sus emociones y adaptarlas a cada situación, haciéndolas más flexibles a los múltiples cambios que se le presenten. Para que la organización tenga éxito debe tomar en cuenta las emociones de sus colaboradores, porque una persona con problemas no tendrá el mismo rendimiento que tiene cuando no tiene problemas.

Una persona trabajadora que en su puesto de trabajo tiene que ver con la atención a las personas, se pueden presentar circunstancias relacionadas con el control de emociones, estas exigencias forman parte de la naturaleza de las tareas y no pueden ser eliminadas. También, tiene que ver con la relación entre supervisores y compañeros de trabajo que a diario u ocasionalmente pueden presentarse situaciones relacionadas con la exposición de emociones. El desarrollo de habilidades y de estrategias de protección del tiempo de exposición representan vías de prevención importante.

Manipular emociones no es forzarlas, ni de engañarse a sí mismo o reprimirlas, es más bien de redireccionarlas cuando son negativas, de lo contrario pueden causar un daño; así que, adecuarlas es mejor para obtener de ellas siempre algo positivo.

- Atención y concentración

La atención es previa a la concentración, ambos se dan en un mismo proceso, el interés lleva a la atención, es decir a focalizar su atención en un objetivo y posterior a concentrarse en ese objetivo.

El concepto de atención, se puede definir como la capacidad que tiene una persona para centrarse de manera persistente en un estímulo o actividad concreta. Su importancia radica en que es necesaria para que la información llegue al cerebro y se quede retenida. Si la persona mantiene su atención por mucho más tiempo sin distraerse, se puede decir que está concentrada en algo en particular.

Entonces, la concentración es la capacidad que tiene todo ser humano para fijar su atención sobre una actividad, objeto o tarea, sin ninguna distracción.

En su diario vivir una persona está sometida a estímulos internos y externos, pero solo podrá focalizar su atención y concentración en aquellos que sean de su interés o necesidad, para lo cual, existen factores que pueden influir negativamente en la atención y en consecuencia en la concentración, estos pueden ser: el estrés, los pensamientos negativos o el desánimo, aburrimiento, cansancio físico, falta de sueño, exceso de ocupaciones o preocupaciones, prescindir de todo ello lleva a la persona a realizar sus actividades laborales con éxito.

- Motivación

La palabra motivación tiene sus orígenes en las palabras del latín *motus* (movido) y *motio* (movimiento), por lo que se llega a comprender que la motivación tiene una relación con el impulso del individuo a realizar ciertos actos, es la energía que lo impulsa en el logro de sus objetivos.

Muchos autores han hecho sus aportes para una mayor comprensión del concepto, Abraham Maslow (1934) la define como el impulso de la persona para satisfacer sus necesidades, dichas necesidades están distribuidas de manera jerárquica en forma de pirámide, empezando por las necesidades más básicas como comer y beber hasta llegar a las necesidades de autorrealización.

Para Chiavenato (2000) es el resultado de la interacción entre el individuo y el ambiente que lo rodea. Es el proceso de instigar y mantener la conducta dirigida a metas, según Schunk et al (2008). Y para Herzberg con su teoría de la motivación-higiene (1959), es el resultado de dos factores: factores de motivación y factores de higiene. Los factores de motivación (logros, reconocimiento, incentivos, responsabilidad) son los que ayudan principalmente a la satisfacción del trabajador, mientras que si los factores de higiene (sueldo, relaciones personales, ambiente físico, status, ambiente de trabajo) fallan o son inadecuados, causan insatisfacción en el trabajador.

La motivación puede ser intrínseca y extrínseca, la primera es la que viene del interior de la persona y está dirigida a explorar, aprender y a obtener recompensas internas satisfactorias (placer, tranquilidad, felicidad). Según muchas teorías psicológicas, cuando una persona está motivada intrínsecamente tiene más probabilidades de mantener dicha motivación en un nivel alto y lograr así, sus objetivos, y la segunda tiene su origen fuera de la persona, se define como aquellos impulsos y elementos del exterior que elevan la motivación de la persona y dirigen los actos hacia la persecución de un estímulo externo positivo (premios, dinero, aceptación social, entre otros). Una persona motivada siempre estará en la disposición de conseguir cualquier objetivo, pues su comportamiento es causado, motivado y orientado hacia un fin.

- Rasgos de personalidad

Los psicólogos industriales-organizacionales consideran que hay diferencias individuales en las capacidades físicas, la personalidad, los intereses, el conocimiento y la emoción al examinar el comportamiento de las personas en los escenarios laborales. Esto es resultado de diversas fuerzas internas de cada persona. Cada persona es única y posee características que la diferencian de su grupo, estas diferencias influyen en gran manera en la productividad, ausentismo, la rotación, en la satisfacción en el trabajo y el desempeño en el puesto.

Dubrin (2008) expresa que las diferencias individuales ejercen un profundo efecto en el rendimiento y la conducta en el trabajo. Dichas diferencias se refieren a variaciones en la manera de cómo la gente responde a la misma situación dependiendo de sus características personales.

Partiendo de rasgo y personalidad para ampliar el concepto, un rasgo es una característica relativamente estable de la personalidad que hace que las personas se comporten de cierta manera. En relación a la personalidad, Allport la refiere como “la unión de todos los rasgos y características que determinan la manera de comportarse del individuo” (1975, citado por Cerdá, 1985, p. 438) entonces, la personalidad se forma en función del desarrollo de la persona, a partir de las características biológicas, sociales y ambientales, que explican, modifican y mantienen su comportamiento.

Watson se refería a la personalidad como “la suma de actividades que pueden ser detectadas mediante la observación directa de la conducta durante un periodo de tiempo suficientemente amplio como para obtener información confiable” (GobJc 1988, p. 19). Esto solo indica que la personalidad no es más que el producto final del sistema de hábitos de una persona, siendo así que el hombre es flexible, y víctima pasiva de su ambiente mismo que determina su conducta.

Para el DSM-IV-TR los rasgos de la personalidad son patrones persistentes de forma de pensar, relacionarse, pensar sobre el entorno y sobre uno mismo y que se presenta en distintos entornos sociales.

La teoría de los rasgos de personalidad de Allport (1936) es un modelo que intenta identificar rasgos básicos para conocer la personalidad, indicando que los rasgos son características constantes que diferencian a unos de otros. Por tal razón, conocer esas diferencias es importante para entender el comportamiento de la persona en su ambiente de trabajo.

Factores Sociales

Son todos los elementos reales que existen en el entorno de una persona, con los cuales se relaciona entre sí. Desde su nacimiento una persona está inmersa en el mundo social y su desarrollo depende de la interacción con otros miembros, estas interacciones condicionan sus ideas, creencias y comportamiento.

Dentro de los factores sociales relevantes para el desempeño laboral de una persona están:

- Formación, información y comunicación

Estos tres factores son importantes dentro de la psicología organizacional, porque en gran parte muchos de los problemas en el ámbito laboral vienen dados por ellos, la falta de capacitación o formación por parte de la empresa al colaborador lo lleva a disminuir su desempeño, la falta de información que éste tiene en relación a las tareas o actividades a desarrollar y la falta de comunicación conlleva una falta de interés del trabajador por alcanzar los objetivos no solo personales sino organizacionales.

“La formación es un factor importante de satisfacción personal, pero al igual que las capacidades, los conocimientos adquiridos y la experiencia, puede ser fuente de insatisfacción cuando no existe correspondencia entre la capacitación del trabajador y el trabajo que realiza” (Cortez 2012, p. 619). La capacitación dentro de las organizaciones es un aspecto clave para mejorar los niveles de desempeño de los trabajadores, por lo que es conveniente que dentro de la organización exista un plan de capacitación acoplado a las necesidades de los colaboradores.

Informar es hacerle saber a alguien que se entere de algo desconocido. Aunque poco se hable de la ocultación de conocimiento, es un fenómeno que ha sido estudiado por la psicología organizacional. Los estudios han demostrado las ventajas de hablar con los compañeros de trabajo

y compartir información con ellos. Ante el alcance de objetivos, es necesario que todo el personal disponga de la información necesaria para desarrollar su tarea.

La comunicación en la empresa contribuye en gran medida al logro de un adecuado clima de trabajo, el ser humano es por esencia un ser social y como tal tiene necesidad de comunicarse con los demás, necesita estar en comunicación constantemente y con mucha más razón dentro de su puesto de trabajo dependiendo del proceso que esté realizando, una buena comunicación no solo depende de los canales informativos, sino también de quien la genera, el aislarse en el lugar de trabajo por la falta de comunicación puede generar conflictos a la persona involucrada (Cortez 2012, p. 614).

Las comunicaciones, ya sea descendentes, ascendentes (comunicación entre la empresa y las personas que trabajan en ella) o colaterales, (comunicación entre compañeros), deben ser potenciadas con el fin de evitar el aislamiento del trabajador dentro del grupo de trabajo, ya que, una comunicación escasa o deficiente puede ser causa de insatisfacción, estrés o de conflictos laborales o personales.

El desarrollo de estos factores incrementa el grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, a la vez que facilita el flujo de informaciones necesario para el correcto desarrollo de las distintas tareas. Es necesario que dentro de la organización las funciones o atribuciones de cada persona estén bien definidas, con el fin de garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que lo ocupan.

- Relaciones en el medio de trabajo

El ser humano es social por naturaleza, a diario mantiene relaciones con muchas personas, compañeros de trabajo, superiores, clientes, entre otros, por lo que un ambiente de trabajo en el

que se encuentre completamente solo durante un tiempo prolongado no favorece la satisfacción laboral. Tal como lo expone la teoría de las relaciones humanas, postulada por Elton Mayo y Kurt Lewin (1930), en la que se indica que el hombre es un ser social, pensante, íntegro y con sentimientos. Toda persona necesita formar parte de un grupo y ser tomado en cuenta, por lo que el reconocimiento social y la pertenencia al grupo son elementos principales para desarrollar su motivación laboral.

Siguiendo con esta teoría, propia de la psicología organizacional, la cual propone que la parte más importante de una organización es la humana e interactiva y que la conducta del trabajador está más relacionada con la pertenencia a un grupo social, su bienestar con el entorno y las con las normas sociales existentes dentro de dicho grupo, qué con el tipo de tarea realizada.

El trabajo constituye un ambiente donde una persona pasa la mayor parte de las horas del día y con el paso del tiempo, le dedican muchos años de su vida. Es así como toda persona trabajadora busca encontrar el equilibrio entre el trabajo y su vida personal, busca desarrollarse en ambas facetas; por un lado, el trabajo que es fuente de ingresos y por el otro, es el medio donde se desarrolla personal y profesionalmente.

Las relaciones interpersonales también son conocidas como relaciones humanas, pues se establecen entre dos o más personas y son parte esencial de la vida de una persona. En el trabajo se requiere establecer comunicación con las personas que puedan estar a su alrededor, generando así relaciones sanas. Si una persona no mantiene relaciones interpersonales pueden generar cierto desequilibrio emocional. Payne (1980) indica que se ha establecido una asociación entre el estrés profesional y las relaciones en el medio de trabajo; es decir, las relaciones del trabajador con sus colegas, sus superiores y sus subordinados y el apoyo social que le prestan los mismos. Las tensiones se atenúan cuando el trabajador se siente socialmente apoyado por sus pares y jefes.

Para algunas personas no es fácil establecer relaciones entre compañeros o superiores, esto dependerá de la personalidad del individuo del porqué no se establecen adecuados canales de comunicación, dándose un debilitamiento en las relaciones interpersonales, debido a intereses individuales y desconfianza social. Para Tan y Lim, (2004), citados por Arenas et al, (2010), la parte más importante para que se dé una relación interpersonal positiva en el trabajo es la confianza. La confianza como lo dice Brian Tracy en su libro Cambie su pensamiento, Cambie su vida “la confianza es el pegamento que mantiene unida las relaciones” pues esta facilita relaciones positivas y afectivas no solo en el trabajo sino en la sociedad.

- Motivación Extrínseca

La motivación es la que lleva al ser humano a comportarse o actuar de una forma determinada, es el impulso para alcanzar las metas establecidas. Existen teorías que explican las formas en que la motivación puede darse en la persona, se podría decir que va depender del incentivo emocional que provoca el acto.

Para el caso de la motivación extrínseca los impulsos o actos tienen relación con el mundo externo, cuando el ser humano realiza una actividad o se comporta de una manera específica, puede esperar recibir algo a cambio o disfrutar de esa tarea en sí misma.

Según Maslow (1934) las necesidades personales se ordenan jerárquicamente en necesidades básicas o fisiológicas; de seguridad, sociales y afectivas, de estima o prestigio y de realización personal o autorrealización. Entre las posibles fuentes de satisfacción se incluyen el reconocimiento, la promoción, la realización del trabajo, el contenido, entre otros., y entre las de insatisfacción el salario, la política de empresa, las relaciones interpersonales, la estabilidad en el empleo o el entorno físico.

Una persona realiza sus actividades con motivación, pero la ausencia de la misma, puede llevar al éxito o al fracaso de los objetivos personales, si los colaboradores dentro de las organizaciones se encuentran motivados, generarán mejores niveles de clima laboral, satisfacción laboral, se reducirá el ausentismo, y por consiguiente una mejora en el desempeño laboral. De todas las recompensas que un trabajador recibe por su trabajo, es el salario es uno de esos incentivos que le genera más satisfacción, por ser el principal factor de motivación laboral por el que un empleado realiza su esfuerzo en cada actividad.

Según Fernández, G. (2017). A lo largo de la historia, los empleados y empleadores han conocido dos tipos de recompensas extrínsecas.

- ❖ Recompensas tangibles: tales como salarios, ascensos e inclusión y castigos, ya que las recompensas extrínsecas pueden ser tanto positivas como negativas.
 - ❖ Recompensas intangibles: alabanzas, reconocimientos, reproches y amenazas.
- Cohesión de grupo

Proceso mediante el cual los miembros de un grupo permanecen unidos, se puede decir que la cohesión de grupo es el campo total de fuerzas motivantes que actúan sobre las personas que integran un grupo haciendo que los mantenga unidos dentro del mismo. El grado de cohesión puede variar entre unos grupos y otros, pero cohesión existe siempre y cuando haya un grupo.

Marvin Shaw (1964) manifiesta que existen motivos que hacen que las personas se sientan atraídas hacia un grupo:

- ❖ Atracción interpersonal entre los miembros del grupo: es decir, que, si los miembros de un grupo se relacionan entre sí de forma positiva, entonces la pertenencia a ese grupo será más atractiva.
- ❖ Atracción hacia las actividades que realiza el grupo. Una persona puede llegar a sentirse atraída por un grupo porque disfruta de las actividades dentro del grupo.
- ❖ Atracción hacia los objetivos del grupo. Es cuando la persona puede sentirse atraída al grupo y pueden compartir el mismo objetivo.
- ❖ Atracción hacia la recompensa que se obtiene formando parte del grupo: un grupo que alcanza sus objetivos y permite obtener recompensas materiales o inmateriales, resultará más atractivo para sus miembros que un grupo que no los consiga.

Una persona cohesionada es consciente de que no camina sola en busca de metas, sino que persigue un objetivo común.

Causas de los factores psicosociales

Las causas están ligadas específicamente a la actividad laboral desarrollada, son muy diversas y tienen un efecto acumulativo, para identificar estas causas hay que tener en cuenta aspectos como las condiciones de trabajo, el tipo de contrato, las relaciones sociales en el entorno del centro de trabajo, la productividad, entre los cuales se pueden identificar:

- ❖ Falta de motivación e interés
- ❖ Sentirse mal pagado
- ❖ Escases de recursos materiales para la ejecución del trabajo
- ❖ Falta de reconocimiento social
- ❖ Conflictos entre compañeros

- ❖ Falta de comunicación en la información por parte de los superiores
- ❖ Poca o nula capacitación a sus empleados

Consecuencias de los factores psicosociales

Cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas, se favorecen los riesgos psicosociales y aparecen alteraciones psicológicas, fisiológicas y en el desempeño laboral (conductuales), así lo expone el Instituto Nacional de Salud en un artículo denominado: Ciencia, Salud y Tecnología (2017)

- Consecuencias psicológicas: El carente manejo de los estresores presentes en el lugar de trabajo, podrían reflejarse en alteraciones a las funciones psicológicas y conductuales. (estrés laboral, mobbing, burnout, depresión, ansiedad, entre otros).
- Consecuencias fisiológicas: Surgen alteraciones a nivel de las hormonas adrenales, así también el sistema nervioso central, y del sistema cardiovascular.
- Consecuencias conductuales presentes que afectan en el desempeño laboral: La efectividad de una estrategia establecida para el control de sobrecarga laboral y reducción del estrés depende en la posibilidad de realizarse en el ambiente operacional y en las capacidades intrínsecas del trabajador. Al no darse ello, genera: disminución de la capacidad productiva, tardanzas, absentismo, alteración del clima laboral, accidentes, conflictos interpersonales, alto costo por permisos de salud, entre otros. Cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas, se favorecen los riesgos psicosociales y aparecen alteraciones que podemos encuadrar en estrés laboral, síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo y acoso laboral mobbing. En ocasiones, los trabajadores no expresan los problemas de origen psicosocial de una manera directa, sino que lo hacen de una manera indirecta, poniendo de

manifiesto los problemas o conflictos de origen psicosocial, a través del desplazamiento sobre quejas de las condiciones ambientales del entorno laboral.

Los riesgos psicosociales se originan en las condiciones organizacionales, los cuales son dinámicos y cambiantes. La función de la organización como labor preventiva es disponer de los sistemas de alerta adecuados para identificar tales riesgos y vigilar las nuevas posibles amenazas a la salud del colaborador. Los riesgos también pueden presentar consecuencias en el ámbito familiar-laboral, ambos elementos forman parte de la vida del trabajador y ocupan mayoritariamente el uso del tiempo disponible.

El conflicto familia-trabajo surge cuando las presiones de la familia y el trabajo son incongruentes (Greenhaus & Beutell, 1985). El conflicto entre los dos ámbitos lo han diferenciado en dos tipos (conflicto familia-trabajo y conflicto trabajo-familia) según la direccionalidad del conflicto. La importancia que en los últimos años se está dando a la conciliación familiar y laboral ha generado un aumento de este tipo de estudios, sobre todo en cuanto al conflicto trabajo-familia (Eby et al. 2005).

Por tal razón, muchas organizaciones han colocado al colaborador como recurso humano importante en el cumplimiento de sus metas, optando por brindarles una mejor calidad de vida, acorde al tipo de actividad laboral que ellos realizan.

Conceptos relacionados con la seguridad

Seguridad

La Real Academia Española de la Lengua define la seguridad como “la cualidad de estar libre y exento de todo peligro, daño o riesgo”.

Es el conjunto de normas, obras y acciones, así como los instrumentos técnicos y legislativos requeridos para proteger la vida humana y la propiedad del hombre de la acción de fenómenos destructivos, tanto de los provocados por la naturaleza como los originados por la actividad humana (Hernández, 2005. p.22).

Según lo expuesto, se puede definir que la seguridad es un estado de paz o tranquilidad que todo ser humano desea para realizar sus actividades habituales con total libertad, sin temor de ser víctima de algún hecho o situación que perjudique su bienestar social o económico.

Entonces, la seguridad es una condición necesaria para el funcionamiento de la sociedad y uno de los principales criterios para asegurar la calidad de vida.

Seguridad privada

Existen hechos o situaciones que pueden atentar la seguridad del ser humano, como el incremento en los índices de violencia e inseguridad ciudadana que está atravesando Guatemala; entiéndase por inseguridad ciudadana a la presencia de amenazas de violencia o despojo intencional, más conocido como robo, que ponen en peligro la seguridad de un conjunto de individuos.

En Guatemala la Policía Nacional Civil no cuenta con la cantidad de elementos para guardar la seguridad de locales particulares, esto sin lugar a duda conlleva a que las personas y organizaciones, por su instinto primario de conservación, busquen un ente privado que garantice su seguridad y la de sus bienes. Carabineros la define como:

El conjunto de acciones realizadas por personas u organismos que tienen por objeto la protección de personas o bienes, propios o entregados a su custodia dentro del ámbito en que desarrollan su quehacer, conforme a la normativa constitucional y legal (1994, p.14).

La seguridad privada está regulada por la ley del País, el Decreto 73-70 del Congreso de la República de Guatemala, en su artículo primero establece que:

Los policías particulares son entidades de carácter privado, de formación disciplinaria similar a la de la Policía Nacional Civil, apolíticas obedientes y subordinadas al cumplimiento que fijan los deberes de la relación jerárquica entre los miembros del cuerpo policíaco y de éste con la Dirección General de la Policía Nacional.

La seguridad privada en Guatemala

El nacimiento de las empresas de seguridad privada en Guatemala está ligado a la necesidad de las personas individuales o jurídicas de dar protección a sus bienes y a la incapacidad del Estado de poder proporcionarla.

La primera empresa de seguridad privada fue autorizada en el año 1962 por el Ministerio de Gobernación con el Decreto 73-70 del Congreso de la República de Guatemala. La Ley de policías particulares, entró en vigencia el 19 de noviembre de 1970, publicada en el diario oficial el cuatro de noviembre de 1970.

Según el artículo 5 de la Ley que regula los servicios de seguridad privada en Guatemala - IEPADES – expresa:

La seguridad privada es la función organizada que prestan personas individuales o jurídicas para proteger a las personas, bienes, valores y patrimonio de particulares e instituciones, para garantizar el normal desarrollo de las actividades lícitas llevadas a cabo en el ámbito privado y público.

El vigilante de seguridad debe obtener una habilitación expedida por el Ministerio de Gobernación, después de superar un proceso selectivo, donde se incluyen una serie de pruebas de aptitud psicofísica y de conocimientos que realiza y examina actualmente el Cuerpo Nacional de Policía, a través de la empresa que lo ha contratado.

Las personas jurídicas que pretendan prestar servicios de seguridad privada, podrán solicitar la autorización respectiva a La Dirección General de Servicios de Seguridad Privada para lo cual deben constituirse como sociedad anónima, según acuerdo Gubernativo Número 417-2013.

Trabajador

Trabajador es toda persona individual que presta sus servicios, materiales, intelectuales o de ambos géneros, los cuales le son retribuidos por un patrono o empleador, tal como lo manifiesta la Legislación guatemalteca en el Código de Trabajo. No importa el tipo de actividad que se realice, los desafíos que cada persona enfrenta son distintos y su fin es mejorar su entorno. Para poder realizar un trabajo, en algunos casos es necesario adquirir ciertos conocimientos o experiencia, ya que, sin ella, sería imposible poder desarrollarlo, pues es necesario saber cómo se hace para luego ejecutarlo. En Guatemala para que una persona preste los servicios como agente de seguridad privada, la empresa a la cual este se emplee, debe brindarle las capacitaciones necesarias tal como lo establece el Acuerdo 417-2013 y la persona que facilite las capacitaciones debe estar debidamente formada en dicho ámbito.

Trabajar es apearse a normas y políticas de una institución, acatar un reglamento y cumplir con horarios y metas organizacionales, por lo que implica que el colaborador mantenga siempre una buena actitud que le ayude en el cumplimiento de las mismas.

Agente de seguridad

Es toda persona que presta servicios de seguridad privada como parte de las empresas autorizadas por la Dirección General de Servicios de Seguridad Privada.

Dentro de sus funciones están:

- Vigilar y proteger los bienes muebles e inmuebles, así como a las personas que puedan encontrarse en los mismos.
- Efectuar controles de seguridad en el acceso o en el interior de inmuebles.
- Poner inmediatamente a disposición de los miembros de las autoridades correspondientes casos de delincuencia, sin realizar ningún interrogatorio con el involucrado.

Para el caso del guardia de seguridad asignado en un residencial, es el encargado de cubrir el acceso de entrada tanto vehicular como peatonal, llevando control de las personas que entran y salen, revisando los vehículos para detectar el ingreso o egreso de algún objeto sospechoso o no autorizado por la administración, informar a esta sobre los incidentes efectuados en el horario de turno, así como la seguridad dentro del residencial con el sondeo en todo momento para detectar algo sospecho dentro de las instalaciones.

Deberes del vigilante de seguridad:

- El personal de seguridad privada portará su tarjeta de identificación profesional, la mostrará a las personas cuando la soliciten.
- Solo podrá desempeñar sus funciones dentro de las instalaciones del inmueble, cuya vigilancia y seguridad están encargados.
- Llevar un control diario en el ingreso al inmueble, dependiendo de la situación.

- Informar a la administración de las incidencias presentadas en el turno asignado.

Elementos básicos para un puesto de seguridad

Los guardias de seguridad llevan consigo un montón de elementos, necesarios para el puesto de trabajo y otros están disponibles en el puesto de trabajo, entre los cuales se pueden indicar:

- Linterna
- Porra
- Botas
- Cinturón de seguridad
- Teléfono móvil
- Uniforme
- Pistola
- Kit de primeros auxilios
- Radio
- Lapicero y cuaderno
- Chaleco antibalas
- Silbato

Perfil de guardia de seguridad

La responsabilidad más grande de un guardia de seguridad es lograr que las personas se sientan seguras en su lugar de trabajo o vivienda y la única forma es cumpliendo sus funciones.

Cada empresa tiene una serie de requisitos que la persona debe tener para cumplir con el perfil que solicitan. Además, cumplir con lo que establece el artículo 15 del decreto 52-2010 de la Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada.

Las personas individuales que deseen prestar servicios de seguridad privada a título personal, sólo podrán prestar los servicios de escolta e investigación privada, para lo cual deberán cumplir, además de los requisitos exigidos para la prestación de estos servicios, con los siguientes, siempre dentro del mismo decreto:

- a. Ser mayor de edad;
- b. Ser ciudadano guatemalteco;
- c. En caso de haber pertenecido al Ejército, o haber sido funcionario o empleado público relacionado con la seguridad pública, deberá haber transcurrido cuatro años desde su último puesto a la fecha de su solicitud; y,
- d. Cuando los servicios se presten con autorización para usar armas de fuego, deberán cumplir con lo establecido en la Ley de Armas y Municiones.

Puesto de seguridad

Es el espacio físico de algún establecimiento autorizado en el cual, el guardia garantiza la seguridad no solo de los bienes del lugar en el que son asignados, sino también la seguridad de los clientes y del personal dentro del mismo.

Consentimiento informado/Asentimiento (documento jurídico)

Según la Ética de la investigación científica, expone el consentimiento informado como:

El acuerdo por escrito mediante el cual el sujeto de investigación o en su caso, su representante legal, autoriza su participación en la investigación, con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos y riesgos a los que se someterá con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna.

Los aspectos éticos tomados para esta investigación son los siguientes:

- Código de Ética de Psicólogos

Principio I Respeto por la dignidad de las personas y de los pueblos

Los psicólogos son respetuosos en su relación con las personas y/o entidades con quienes trabajan, usan un lenguaje y un estilo de comunicación respetuoso en toda comunicación oral, escrita y lenguaje no verbal, respetando sus creencias religiosas o espirituales y cultura. Asumen la responsabilidad de respetar la dignidad de todas las personas con quienes entran en contacto. Mantienen la confidencialidad de la información obtenida dentro de la práctica profesional, de tal manera que proteja los intereses de las personas.

Principio II Cuidado competente del Bienestar de los otros

Las técnicas y procedimientos de intervención a grupos socioculturalmente diversos, se han adaptado debidamente a la población estudiada, tomando en cuenta su contexto cultural, idioma e idiosincrasia. Seleccionando las pruebas adecuadas a los objetivos de la evaluación de manera que pueda sustentar sus interpretaciones, conclusiones y recomendaciones.

Principio IV responsabilidades profesionales y científicas con la sociedad

Se respetan las leyes a las que están sujetos las personas en su lugar de trabajo, y la sociedad donde prestan sus servicios.

- Ética de la investigación científica

Principio de Autonomía

El derecho básico del individuo es el de elegir por sí mismo o sí misma el curso de su tratamiento médico o su participación en investigaciones médicas. La autonomía incluye dos aspectos: la libertad de la influencia controladora y la capacidad de acción intencional. El derecho de autonomía está establecido legalmente según las leyes y opiniones de los tribunales, los cuales conceden a la gente el derecho a tener toda la información que necesita para así dar, con conocimiento, su consentimiento informado. El consentimiento informado es un requisito muy importante para las investigaciones con seres humanos, pero a veces es difícil asegurarse de la autonomía del paciente sujeto de investigación.

Para la obtención de la información, los instrumentos utilizados por ser cuestionarios, no conlleva ninguna exposición a la persona a intervenciones o procedimientos médicos.

El consentimiento informado se le dio a conocer a los guardias de seguridad objeto de estudio en las oficinas administrativas de los Residenciales Petapa I y II en horarios no laborales, respetando los derechos a los que está sujeto el colaborador en su lugar de trabajo.

El modelo del consentimiento informado se presenta en el apartado de anexos.

Capítulo II

2. Técnicas e instrumentos

2.01. Enfoque y modelo de investigación

El enfoque de investigación es la forma de aproximación al objeto de estudio y la elección del tipo de enfoque dependerá de lo que el investigador desea investigar.

El enfoque a utilizado en este estudio es el cuantitativo, el cual analiza diversos elementos que pueden ser medidos y cuantificados, Hernández dice que “es secuencial y probatorio, cada etapa precede a la siguiente y no se puede brincar o eludir sus pasos”. (2014, p. 4)

Se tomó este enfoque debido a que implica la división de variables dependientes e independientes establecidas en este estudio para explicar la realidad, adoptando la generalización para la explicación de los fenómenos y situaciones estudiadas. De la idea general se plantearon objetivos e hipótesis y con la aplicación del método se comprueba la hipótesis de la que se extrajeron una serie de conclusiones.

La hipótesis planteada fue la siguiente: “Los factores psicosociales son determinantes en el desempeño laboral en los guardias de seguridad de la empresa Servicios de Seguridad Profesional Privada S.A - SERSEPPSA - en el año 2020”.

El diseño utilizado es el correlacional ya que, es el que asocia variables mediante un patrón predecible para el grupo de estudio, tal como se expone:

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia

se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables, según Hernández, Fernández, & Baptista (2014, p. 93)

Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en este tipo de estudios primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

Para este estudio se propusieron tres variables, factores psicológicos, sociales y desempeño laboral, las dos primeras son independientes y la tercera es dependiente, con la finalidad de saber cómo influye unas variables sobre otras y sus resultados aprobaron la hipótesis planteada.

2.02. Técnicas

El objetivo de este apartado es la comprobación de la hipótesis y el alcance de los objetivos a través de la elección de la población objeto de estudio y la técnica de recolectar la información, por medio de los instrumentos necesarios para un mejor análisis y presentación de los datos recabados.

✓ Técnicas de muestreo

“Implica definir la unidad de muestreo y de análisis, requiere delimitar la población para generalizar resultados y establecer parámetros”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2012, p.171)

“La muestra es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2012, p.176). Para fines de esta investigación se hizo uso de la muestra no probabilística, ya que la elección de los elementos depende de las características de la investigación o los propósitos del investigador.

La población objeto de estudio fueron 24 guardias de seguridad de la empresa SERSEPPSA ubicados en los residenciales Petapa I y Petapa II, San Miguel Petapa, Guatemala. Por ser una empresa de seguridad que sus elementos están asignados en diferentes puestos de trabajo se trabajó con los guardias de los residenciales antes mencionados en donde se concentra un mayor número de personas.

✓ Técnicas de recolección de datos

Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que conduzcan a reunir datos con un propósito específico. Se refiere también, a la variedad de técnicas que el investigador utiliza para reunir y medir información de forma organizada.

Para recolectar la información que sirvió para comprobar la hipótesis, así como el alcance de los objetivos, se hizo uso de cuestionarios, uno dirigido a los guardias de seguridad, con 47 preguntas cerradas respecto a los indicadores de la variable psicosocial, otro dirigido a los supervisores o jefe del personal con 25 preguntas relacionadas sobre el desempeño laboral de los trabajadores y un cuestionario con 30 preguntas sobre salud dirigido a los guardias de seguridad como complemento para establecer relación entre factores psicosociales y salud.

Los instrumentos se aplicaron a las personas en horarios fuera de su turno de trabajo, para no interferir en sus labores, se trabajó con grupos de 6 personas, siendo esta la cantidad de personas en cada turno de trabajo, quienes están asignados en turnos de 48 por 48 horas.

Las técnicas y procedimientos de intervención a grupos socioculturalmente diversos, se han adaptado debidamente a la población estudiada, tomando en cuenta su contexto cultural, idioma e idiosincrasia. Seleccionando las pruebas adecuadas a los objetivos de la evaluación de manera que pueda sustentar sus interpretaciones, conclusiones y recomendaciones. Según el principio II del código de Ética de Psicólogos.

✓ **Técnicas de análisis de datos**

Son herramientas útiles para organizar, describir y analizar los datos obtenidos por medio de los instrumentos utilizados en la investigación.

El análisis de datos lleva un proceso, primero se selecciona el programa a utilizar para analizar los datos, luego se analizan los datos dependiendo de las variables del estudio, posteriormente se preparan los resultados en tablas, gráficas, cuadros, entre otros, con la finalidad de realizar análisis y pruebas estadísticas de las hipótesis planteadas, con esto se evalúa la confiabilidad y validez alcanzada por medio de los instrumentos utilizados en la investigación.

Para esta investigación se utilizó Excel para tabulación de resultados, el programa SPSS Statistics para interpretación y Word para presentar los resultados.

Para guardar la confidencialidad de las personas no se tomaron datos personales de la persona objeto de estudio y en la presentación de los datos se hizo de forma generalizada en este informe dependiendo las preguntas del cuestionario.

2.03. Instrumentos

Para este estudio cuantitativo – correlacional se utilizaron 3 instrumentos, los cuales se eligieron en función a las variables e indicadores y con la información obtenida se comprobó la hipótesis planteada y en el alcance de los objetivos planteados al inicio de la investigación.

Cuestionario:

Es un instrumento compuesto por una serie de preguntas las cuales han sido diseñadas en relación a las variables que se van a medir y así alcanzar los objetivos propuestos en la investigación.

El cuestionario que se utilizó para las variables factores psicológicos y factores sociales fue tomado como referencia del Test de Navarra y adaptado a la empresa SERSEPPSA, dicho instrumento permitió identificar, medir y cuantificar a través de técnicas estadísticas la situación de riesgo de factores psicosociales al que se encuentran expuestos el guardia de seguridad.

Evaluación de desempeño

Según Chiavenato (2011) “La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona”.

La evaluación del desempeño son los pasos a seguir para valorar el rendimiento de cada miembro de la organización, con la finalidad de establecer estrategias para la solución de problemas, motivar a los trabajadores y fomentar su desarrollo personal.

El **cuestionario de la evaluación de desempeño** se realizó con preguntas respecto a los indicadores: Conocimiento/habilidad, trabajo en equipo, responsabilidad, calidad y

productividad/servicio, que permitió identificar situaciones en la organización que van desde excelente a resultados inferiores a los esperados, determinando así el desempeño en el área operativa de la empresa.

Cuestionario de Salud

Consta de una serie de preguntas tomando de referencia el NTP 421: "Test de salud total" de Langner-Amiel y adaptado al contexto de los guardias de seguridad objeto de estudio.

En este cuestionario los aspectos que más se manifiestan son psicosomáticos y relacionados con el estrés. Aunque tiene correlación con otras disfunciones (aparato digestivo, reumatismos, aparato respiratorio), la mayor correlación se da con disfunciones del sistema nervioso central y periférico. No es un cuestionario que evalúa la salud mental de un/os sujetos, es en alguna medida un termómetro que sirve para poner en evidencia la existencia probable, pero no cierta, de desórdenes psíquicos no directamente revelados por los sujetos.

Análisis de validez y confiabilidad de los instrumentos:

El Test de Navarra, instrumento aplicado para detectar factores de riesgos psicosociales; elaborado por Matilde Lahera Martín y Juan José Góngora Yerro, técnicos del Servicio de Seguridad e Higiene en el Trabajo y Formación, Instituto Navarro de Salud Laboral, es una herramienta válida y confiable que puede ser adaptado y modificado a cualquier empresa.

La evaluación de desempeño fue tomada en relación a los indicadores de la variable y el cuestionario fue elaborado tomando como base el giro de la empresa.

El cuestionario de salud puede aportar al mundo del trabajo, en una utilización de rutina, indicadores del estado de salud (específicamente, a través de sintomatología psicosomática y

depresivo-neurótica) que pueden estar asociados a las condiciones de trabajo. Está validado por el Ministerio de Trabajo y asuntos sociales de España y especifica que puede ser adaptado y modificado a cualquier empresa.

Los tres instrumentos a utilizados fueron modificados y adaptados al contexto y fenómeno de estudio, respaldado por el Principio II Cuidado competente del Bienestar de los Otros del Código de Ética del Colegio de Psicólogos, que indica que las técnicas y procedimientos de intervención a grupos socioculturalmente diversos, fueron adaptados debidamente a la población estudiada, tomando en cuenta su contexto cultural, idioma e idiosincrasia, seleccionando las pruebas adecuadas a los objetivos de la evaluación de manera que pueda sustentar sus interpretaciones, conclusiones y recomendaciones.

Los instrumentos antes de que fueran aplicados a la población objeto de estudio se les proporcionó un consentimiento en el que ellos manifestaron su aprobación para ser estudiados.

El consentimiento fue entregado individualmente a la población objeto de estudio donde se expusieron las razones por las cuales se les estaba realizando cuestionamientos, relacionados con su trabajo y su salud y especificando la confidencialidad de los datos que se obtendrían.

Como medida de seguridad se trabajó en las oficinas administrativas del Residencial Petapa I, del Municipio de San Miguel Petapa, Guatemala, ya que 12 de los guardias objeto de estudio están asignados en dicho lugar, los otros 12 están asignados en residenciales Petapa II del mismo Municipio, para un total de 24 personas. Se trabajaron por grupos de 6 personas que estuviesen ingresando a su turno para no interferir en el horario de trabajo.

En el apartado de anexos se pueden visualizar los cuestionarios antes mencionados.

Capítulo III

3. Presentación, interpretación y análisis de los resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la ejecución y el análisis de los cuestionarios, basados en la teoría y la experiencia. Investigación que fue realizada por una muestra de 24 guardias de seguridad de la empresa Servicios de Seguridad Profesional Privada S.A – SERSEPPSA –.

3.01 Características del lugar y de la muestra

3.01.01 Características del lugar

La empresa de Servicios de Seguridad Profesional Privada, S.A. SERSEPPSA fue fundada en 1997 con el objetivo de ofrecer servicios de seguridad integrada, está autorizada por el Ministerio de Gobernación mediante licencias de operación A-104 y B-052 emitidas por la Dirección general de seguridad privada, autorizada en el año 2001 mediante ACUERDO GUBERNATIVO No.760-2001.

La empresa cuenta con más de 20 años de prestar servicios en beneficios a favor de personas individuales, jurídicas, bancos, industrias, comercios, residencias, fincas, custodio de mercaderías, seguridad ejecutiva, entre otros servicios. Obteniendo una cartera de clientes en diferentes empresas tanto nacionales como internacionales.

Las oficinas centrales están ubicadas en 6ta. Calle Final Calzada “Luis Flores Asturias” 13-190, Zona 2 Residenciales “La Ceiba”, Coatepeque, Quetzaltenango, Guatemala, pero cuentan con varias sucursales en el País.

3.01.02 Características de la muestra

Se utilizó una muestra conformada por 24 guardias de seguridad, haciendo mención que cuatro de ellos son jefes de grupo en cada turno. Personas a las cuales se les asignaron tres cuestionarios. El primero constaba de 47 preguntas divididas en 9 indicadores, para identificar los factores psicosociales de cada uno. El segundo tenía como objetivo evaluar el desempeño de los guardias desde su perspectiva laboral, personal y profesional, para lo que se implementaron 25 interrogantes. Culminando con el tercer cuestionario conformado con 30 preguntas que evaluaban la salud del colaborador.

Tomando en cuenta que laboran en turnos de 48 horas, con un rango de edad entre 31 y mayores de 45 años, con un nivel de educación avanzada, requisito solicitado para optar al puesto.

3.02 Presentación e interpretación de resultados

Se utilizó el método inductivo para identificar la situación de cada variable, es decir de lo particular a lo general.

A continuación, se presentan los cuadros con los resultados obtenidos en cada variable y sus indicadores, expresados de manera cuantitativa las respuestas de cada interrogante.

Cuestionario factores psicosociales

Tabla No. 2 *Datos demográficos*

EDADES	RESULTADO	%
Menos de 31 años	14	58.33
Entre 31 y 45 años	7	29.17
Más de 45 años	3	12.50
Total	24	100.00

Fuente: cuestionario de preguntas cerradas aplicado a los guardias de seguridad de la empresa SERSEPPSA en el mes de septiembre 2020.

La mayor parte de las personas objeto de la muestra se encuentra en edad menor de 31 años, lo que beneficia positivamente a la empresa, por las habilidades y conocimientos que en combinación con las instrucciones pueden generar un clima productivo y dinámico.

Tiempo en la empresa

Tabla No. 3 *Antigüedad*

TIEMPO	RESULTADO	%
Menos de 30 días	3	12.5
Entre 1 y hasta 6 meses	7	29.16
Más de 6 meses y hasta 2 años	13	54.17
Más de 2 años y hasta de 10 años	1	4.17
Más de 10 años	0	0
Total	24	100.00

Fuente: cuestionario de preguntas cerradas aplicado a los guardias de seguridad de la empresa SERSEPPSA en el mes de septiembre 2020.

De los 24 guardias, en su mayoría indicaron que el tiempo que llevan laborando en la empresa es menor a 2 años, tomando en cuenta que la empresa no ofrece un crecimiento profesional o una remuneración equitativa, que motive a una estabilidad laboral.

Jornada laboral

Tabla No. 4 *Jornada laboral*

HORAS LABORADAS	RESULTADO	%
36 horas o menos	0	0
De 37 a 45 horas	0	0
De 45 a 50 horas	0	0
Más de 50 horas	24	100
Total	24	100

Fuente: cuestionario de preguntas cerradas aplicado a los guardias de seguridad de la empresa SERSEPPSA en el mes de septiembre 2020.

Los guardias laboran en jornadas de 48 horas. La falta de sueño puede ser perjudicial no solo para el desempeño, sino para la salud, el sueño insuficiente aumenta el estrés y las deficiencias cognitivas.

Evaluación de los Factores Psicosociales

Diagnóstico

Muy inadecuado

Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva para realizar cambios organizacionales.

Inadecuado

Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo en la organización. En donde es necesario una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y generar soluciones para mejorar la situación laboral.

Adecuado

Indica una serie de situaciones favorables desde un enfoque psicosocial, se insta en la ejecución de puntos de mejora para obtener a un desenvolvimiento más favorable.

Muy adecuado

Evidencia que existen una serie de situaciones muy favorables que beneficia el desempeño laboral. Es recomendable seguir trabajando en esta dirección y realizar evaluaciones periódicas para garantizar la continuidad de la situación.

Resultados de la Evaluación de Factores Psicosociales

Tabla No. 5 *Participación, implicación, responsabilidad*

Participación, implicación, Responsabilidad		
Escalas	Frecuencia	% Frecuencia
Muy adecuado	9	37.50
Adecuado	8	33.33
Inadecuado	3	12.50
Muy inadecuado	4	16.67
Total	24	100.00

Fuente: cuestionario de preguntas cerradas aplicado a los guardias de seguridad de la empresa SERSEPPSA en el mes de septiembre 2020.

Este indicador especifica la independencia y libertad que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo, así como para determinar los métodos a utilizar, aplicando y respetando las leyes vigentes y políticas de su empresa.

Lo anterior muestra la situación como “muy adecuado y adecuado”, es decir que los guardias organizan su trabajo en equipo y que pueden corregir cualquier error relacionado con las tareas propias de su área de trabajo, lo que refleja en cierto punto el grado de autonomía y confianza para tomar decisiones, sugiriendo la forma correcta de organizar su trabajo. Pero existen áreas en las que esto no es posible, aunque exista un manual de procedimientos para tal caso, en la práctica se utiliza ocasionalmente.

Tabla No. 6 *Manejo de las emociones*

Manejo de las emociones		
Escalas	Frecuencia	% Frecuencia
Muy adecuado	9	37.51
Adecuado	8	33.33
Inadecuado	2	8.33
Muy inadecuado	5	20.83
Total	24	100.00

Fuente: cuestionario de preguntas cerradas aplicado a los guardias de seguridad de la empresa SERSEPPSA en el mes de septiembre 2020.

Indicador psicológico relacionada con la apariencia neutral de una persona independientemente del comportamiento de otros.

Lo anterior muestra que a pesar de las circunstancias emocionales propias del trabajo, con el cliente y con sus compañeros, a veces pueden resultar desgastantes, el colaborador manifestó en las cinco preguntas relacionadas a esta variable un resultado mayoritario como “muy adecuado y adecuado” lo que se significa que el colaborador cuenta con la capacidad de ejercer y tomar decisiones bajo el concepto de inteligencia emocional, garantizando con ello, no solo un buen desempeño laboral, sino salud física y emocional. Pero en una pregunta del cuestionario, manifestaron que no se sienten cómodos al tratar bien a todos los clientes independientemente de la forma de cómo ellos los tratan, esto ocasiona que al final del día lleguen a sentirse psicológicamente agotados.

Tabla No. 7 *Atención y concentración*

Atención y concentración		
Escalas	Frecuencia	% Frecuencia
Muy adecuado	13	54.17
Adecuado	6	25.00
Inadecuado	2	8.33
Muy inadecuado	3	12.50
Total	24	100.00

Fuente: cuestionario de preguntas cerradas aplicado a los guardias de seguridad de la empresa SERSEPPSA en el mes de septiembre 2020.

Este indicador está relacionado con enfocar el interés sobre alguna actividad concreta, rechazando o ignorando aquello que le impida desviar su atención de su objetivo.

El resultado mayoritario para este indicador es “muy adecuado” las personas pueden concentrarse con facilidad en sus tareas, independientemente de los distractores, y que cuando los encargados de grupo dan instrucciones, no tienen que repetirlas en más de una ocasión. Sin embargo, existe otra parte de la población que indicó lo contrario, expresando que se desconcentran con facilidad, lo que dificulta enfocar su atención nuevamente en las actividades.

Tabla No. 8 *Motivación*

Motivación		
Escalas	Frecuencia	% Frecuencia
Muy adecuado	15	62.50
Adecuado	4	16.67
Inadecuado	1	4.16
Muy inadecuado	4	16.67
Total	24	100.00

Fuente: cuestionario de preguntas cerradas aplicado a los guardias de seguridad de la empresa SERSEPPSA en el mes de septiembre 2020.

En este indicador la motivación es tomada como aquello propio de la persona que puede afectar su desempeño laboral. El resultado es “Muy adecuado” lo que da a entender que existen condiciones muy favorables en los guardias en cuanto a la motivación intrínseca, manifestando sentirse satisfechos en la ejecución de sus tareas. Los porcentajes inferiores mostrados en la tabla, son para aquellas personas que se sienten desmotivadas realizando las tareas solo para recibir una recompensa, lo que ha llevado a que en ocasiones se interesen por buscar nuevas ofertas de trabajo.

Tabla No. 9 *Rasgos de personalidad*

Rasgos de personalidad		
Escalas	Frecuencia	% Frecuencia
Muy adecuado	13	54.16
Adecuado	3	12.50
Inadecuado	4	16.67
Muy inadecuado	4	16.67
Total	24	100.00

Fuente: cuestionario de preguntas cerradas aplicado a los guardias de seguridad de la empresa SERSEPPSA en el mes de septiembre 2020.

Este indicador expresa que cada persona es única y posee características que la diferencian de su grupo, estas diferencias influyen en gran medida; en la productividad, ausentismo, la rotación, satisfacción en el trabajo y el desempeño en el puesto. El resultado para este indicador es “muy adecuado” lo que da a entender que los guardias en su mayoría han expresado sentir confianza en las tareas que realizan ejecutándolas con profesionalismo y que muy pocas veces se impacientan en el día laboral, mostrando interés en sus actividades de turno y que las mismas contribuyan con el cumplimiento de metas y objetivos. Pero existe un porcentaje minoritario (33.34%), quienes manifestaron con respuestas de “algunas veces” y “nunca” les gusta relacionarse con las personas de su trabajo y, que en ocasiones no tienen confianza en sí mismos para completar la tarea con

éxito, se impacientan y no tienen seguridad en la ejecución de sus tareas, por lo que esto afecta su desempeño laboral.

Tabla No. 10 *Formación, información y comunicación*

Formación, información y comunicación		
Escalas	Frecuencia	% Frecuencia
Muy adecuado	11	45.83
Adecuado	4	16.67
Inadecuado	7	29.17
Muy inadecuado	2	8.33
Total	24	100.00

Fuente: cuestionario de preguntas cerradas aplicado a los guardias de seguridad de la empresa SERSEPPSA en el mes de septiembre 2020.

Se refiere al grado de interés que la empresa demuestra por sus colaboradores, facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas. En las cinco preguntas para esta variable, el resultado “muy adecuado” es solo un 25% mayoritario al “inadecuado” y “muy inadecuado”, esto quiere decir que, no todos se sienten satisfechos con la formación proporcionada por la empresa, la mayoría indicaron disponer de la información y de los medios para ejecutar la tarea con éxito. Mientras que los demás manifestaron que muy pocas veces las instrucciones al inicio de su relación laboral son proporcionadas de forma oral y escrita, y que no disponen de suficiente información, debido a la falta de inducción. Aunque el resultado para un gran número de personas es “muy satisfactorio” es de seguir trabajando en este indicador para obtener un porcentaje satisfactorio para todo el equipo y no perjudicar el desempeño del colaborador.

Tabla No. 11 *Relaciones en el medio*

Relaciones en el medio		
Escalas	Frecuencia	% Frecuencia
Muy adecuado	15	62.50
Adecuado	2	8.33
Inadecuado	3	12.50
Muy inadecuado	4	16.67
Total	24	100.00

Fuente: cuestionario de preguntas cerradas aplicado a los guardias de seguridad de la empresa SERSEPPSA en el mes de septiembre 2020.

El trabajo constituye un ambiente donde una persona pasa la mayor parte de las horas del día y con el paso del tiempo, le dedica muchos años de su vida. Por lo que se requiere establecer comunicación con las personas que puedan estar a su alrededor, generando así relaciones sanas.

De las cuatro preguntas que corresponden a esta variable, las personas objeto de estudio en su mayoría han indicado que las relaciones en el medio son “muy adecuadas”, positivas y de colaboración, manteniendo un buen ambiente de trabajo y aumentando la confianza entre los compañeros de trabajo, pero existen puntos que deben ser atendidos y que pueden dificultar un adecuado desarrollo de la empresa, esto se ve reflejado en los ítems “inadecuado y muy inadecuado” (29.17%), con el fin último de no afectar el desempeño laboral de los colaboradores.

Tabla No. 12 *Motivación extrínseca*

Motivación extrínseca		
Escalas	Frecuencia	% Frecuencia
Muy adecuado	12	50
Adecuado	1	4.17
Inadecuado	2	8.33
Muy inadecuado	9	37.50
Total	24	100.00

Fuente: cuestionario de preguntas cerradas aplicado a los guardias de seguridad de la empresa SERSEPPSA en el mes de septiembre 2020.

Los guardias indicaron en un porcentaje de 54.17% (muy adecuado y adecuado) sentirse satisfechos de la forma en que la empresa proporciona las herramientas para ejecutar la tarea con éxito, pero están en desacuerdo 45.83% porque la misma no proporciona un salario equitativo que motive su trabajo. Al comprar los resultados entre “satisfactorio” e “insatisfactorio” existe una diferencia de 8.34% a favor de “adecuado”, lo que es perjudicial, revelando situaciones a mejorar por parte de la empresa. Una persona realiza sus actividades con motivación, pero la ausencia de la misma, puede llevar al fracaso de los objetivos personales y organizacionales.

Tabla No. 13 *Cohesión de grupo*

Cohesión de grupo		
Escalas	Frecuencia	% Frecuencia
Muy adecuado	10	41.67
Adecuado	2	8.33
Inadecuado	7	29.17
Muy inadecuado	5	20.83
Total	24	100.00

Fuente: cuestionario de preguntas cerradas aplicado a los guardias de seguridad de la empresa SERSEPPSA en el mes de septiembre 2020.

La cohesión es el patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo, es un valor importante de colaboración en la realización de las actividades laborales y la consecución de metas empresariales.

De las cinco preguntas relacionadas con este indicador el resultado fue “muy satisfactorio, lo que significa que existe una buena relación entre compañeros. Pero al hacer el análisis más profundo se observa una división entre 50% favorable y 50% desfavorable, esto indica que la cohesión de grupo no se está dando en la forma correcta, al no existir fuerzas motivantes suficientes

que mantengan atraída a una persona a su grupo de trabajo, puede llegar a afectar el desempeño del colaborador. La empresa debe aplicar estrategias que mejoren la comunicación y coordinación del equipo, con esto obtendrán respuestas más rápidas a sus problemas.

A continuación, los resultados generales de la suma de los nueve indicadores que indican el porcentaje correspondiente del cuestionario de los factores psicosociales.

Tabla No. 14 *Resultado general de factores psicosociales*

ESCALA	Frecuencia	%	No. respuestas	%
Muy adecuado	12	50	531	50.29
Adecuado	4	16.67	190	17.99
inadecuado	4	16.67	147	13.92
Muy inadecuado	4	16.67	188	17.80
Total	24	100	1056	100.00

Fuente: cuestionario de preguntas cerradas aplicado a los guardias de seguridad de la empresa SERSEPPSA en el mes de septiembre 2020.

Los factores son las condiciones que se encuentran presentes en un ambiente laboral y que pueden afectar no solo el desempeño sino la salud del trabajador. La anterior tabla muestra el resultado de los 9 indicadores relacionados con la variable factores psicosociales, reflejando un resultado “muy favorable”, esto significa que las condiciones tanto psicológicas como sociales son las adecuadas, pero no las esperadas para que el guardia de seguridad ejecute sus tareas con éxito. Puesto que existen 8 de 24 personas que indicaron que existen condiciones desfavorables que están impidiendo un buen rendimiento en su trabajo, a lo que la empresa debe poner especial atención si desea alcanzar sus objetivos.

Desempeño Laboral

Resultado general por factores

Tabla No. 15 *Conocimiento/habilidad*

CONOCIMIENTO/HABILIDAD											
Preguntas	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	Total
Excelente	2	10	5	25	1	5	2	10	4	20	14
Muy bueno	7	35	7	35	10	50	6	30	3	15	33
Bueno	8	40	7	35	5	25	10	50	8	40	38
Necesita mejorar	3	15	1	5	4	20	2	10	4	20	14
Resultados inferiores	0		0		0		0		1	5	1
Total	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	100

Fuente: cuestionario de evaluación de desempeño aplicado a los guardias de seguridad de la empresa SERSEPPSA en el mes de septiembre 2020.

La tabla muestra que los evaluados se encuentran en el rango “bueno y muy bueno” lo factible para este indicador sería que todos tengan el conocimiento necesario sobre las tareas a realizar; esto ayudaría a que los colaboradores se desenvuelvan con mayor facilidad y puedan brindar un servicio de calidad.

Tabla No. 16 *Trabajo en equipo*

TRABAJO EN EQUIPO															
Preguntas	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	6	%	7	%	Total
Excelente	0	0	3	15	2	10	5	25	2	10	3	15	5	25	14.29
Muy bueno	5	25	9	45	8	40	3	15	6	30	9	45	8	40	34.29
Bueno	13	65	7	35	9	45	11	55	10	50	7	35	3	15	42.85
Necesita mejorar	1	5	1	5	1	5	1	5	2	10	1	5	3	15	7.14
Resultados inferiores	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0		1	5	1.43
Total	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	100

Fuente: cuestionario de evaluación de desempeño aplicado a los guardias de seguridad de la empresa SERSEPPSA en el mes de septiembre 2020.

“Muy Bueno y Bueno” son los resultados para este indicador en la evaluación de desempeño, lo correcto es seguir fomentando el trabajo en equipo dentro de la organización; esto ayudaría a proporcionar un clima organizacional de cordialidad y armonía entre compañeros, mejorando la productividad. La empresa debe seguir aplicando estrategias para obtener resultados más favorables.

Tabla No. 17 *Responsabilidad*

RESPONSABILIDAD											
Preguntas	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	Total
Excelente	3	15	4	20	5	25	2	10	8	40	22
Muy bueno	10	50	9	45	5	25	5	25	5	25	34
Bueno	3	15	4	20	8	40	9	45	4	20	28
Necesita mejorar	3	15	3	15	2	10	4	20	3	15	15
Resultados inferiores	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	100

Fuente: cuestionario de evaluación de desempeño aplicado a los guardias de seguridad de la empresa SERSEPPSA en el mes de septiembre 2020.

Responsabilidad es el cumplimiento de las obligaciones, es comprometerse y actuar de forma correcta, esta cualidad del ser humano permite que la persona participe, intervenga y tome decisiones en su puesto de trabajo o aporte ideas para ejecutarlo. El resultado muestra una situación “muy favorable” en este sentido, lo que da entender que los guardias son responsables y tienen un adecuado equilibrio entre tiempo de trabajo y tiempo de vida.

Tabla No. 18 *Calidad y productividad/servicio*

CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD/SERVICIO																	
Preguntas	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	6	%	7	%	8	%	Total
Excelente	2	10	3	15	6	30	1	5	1	5	5	25	5	25	4	20	16.88
Muy bueno	9	45	7	35	4	20	8	40	8	40	5	25	8	40	12	60	38.13
Bueno	8	40	10	50	10	50	9	45	8	40	8	40	2	10	3	15	36.25
Necesita mejorar	1	5	0		0		2	10	3	15	2	10	1	5	0	0	5.62
Resultados inferiores	0		0		0		0		0		0		4	20	1	5	3.12
Total	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	20	100	100

Fuente: cuestionario de evaluación de desempeño aplicado a los guardias de seguridad de la empresa SERSEPPSA en el mes de septiembre 2020.

Los jefes de grupo han evaluado a su equipo de trabajo, dando como resultado que el servicio que prestan a sus clientes es “muy bueno”. Lo que muestra que las personas contribuyen de manera comprometida al desarrollo de la organización.

A continuación, se presenta los resultados generales de la suma de los cuatro indicadores que indican el porcentaje correspondiente en la evaluación del desempeño.

Tabla No. 19 *Resultado general del desempeño laboral*

ESCALA	FRECUENCIA	%
Excelente	4	20
Muy bueno	8	40
Bueno	7	35
Necesita mejorar	1	5
Resultados inferiores	0	0
Total	20	100

Fuente: cuestionario de preguntas cerradas aplicado a los guardias de seguridad de la empresa SERSEPPSA en el mes de septiembre 2020.

El resultado anterior muestra el desempeño de los guardias de seguridad en un nivel “muy bueno”, esto quiere decir que existen condiciones favorables para que los guardias ejecuten sus tareas con éxito.

Sin embargo, se necesita seguir aplicando estrategias para tener un nivel de excelente en todo el equipo de trabajo, siendo este el resultado esperado por la empresa.

Al analizar el resultado por cada individuo se obtuvo lo siguiente:

Tabla No. 20 *Resultados individuales*

Persona No.	Calificación
1	Excelente
2	Bueno
3	Bueno
4	Bueno
5	Excelente
6	Excelente
7	Bueno
8	Muy bueno
9	Muy bueno
10	Muy bueno
11	Muy bueno
12	Bueno
13	Muy bueno
14	Necesita mejorar
15	Bueno
16	Bueno
17	Excelente
18	Muy bueno
19	Muy bueno
20	Muy bueno

Fuente: cuestionario de evaluación de desempeño aplicado a los guardias de seguridad de la empresa SERSEPPSA en el mes de septiembre 2020.

De 20 guardias de seguridad sólo 4 personas se ubican en un resultado “excelente” esto muestra como algunos indicadores de los factores psicosociales están afectando significativamente el desempeño del colaborador. El indicador con un porcentaje menor fue el conocimiento/habilidad, encontrándose en un nivel intermedio, por lo que es de analizar si la empresa está brindando las capacitaciones o formaciones a sus colaboradores o sí el colaborador es quien no presta atención

a las mismas. Otro indicador con un porcentaje intermedio fue el “trabajo en equipo” en el que se ha calificado a cada persona con una nota de 3 de 5 puntos, lo que muestra que no existe una buena relación laboral.

Decisión

Hi. “Los factores psicosociales son determinantes en el desempeño laboral en los guardias de seguridad de la empresa Servicios de Seguridad Profesional Privada S.A - SERSEPPSA - en el año 2020”.

Ho. “Los factores psicosociales no son determinantes en el desempeño laboral en los guardias de seguridad de la empresa Servicios de Seguridad Profesional Privada S.A - SERSEPPSA - en el año 2020”.

Nivel de Significación

Se trabaja con un error de 5% y el 95% será el nivel de confiabilidad de la investigación. $\alpha=0,05$

Si el valor de “p” es menor o igual al nivel de significancia, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que hay una asociación estadísticamente significativa entre las variables.

Si el valor de “p” es mayor que el nivel de significancia no se puede rechazar la hipótesis nula, porque no hay suficiente evidencia para concluir que las variables están asociadas.

Lo anterior se expresa en las siguientes tablas:

Tabla No. 21 *Resumen de casos*

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Total factores * Total desempeño	20	83.3%	4	16.7%	24	100.0%

Fuente: datos generados del programa SPSS de la información obtenida por medio de cuestionarios

Tabla No. 22 *Total de factores*total desempeño*

Tabla cruzada Total factores*Total desempeño							
			Total desempeño				Total
			Necesita mejorar	Bueno	Muy bueno	Excelente	
Total factores	Adecuado	Recuento	1	6	1	0	8
		% dentro de Total desempeño	100.0%	85.7%	12.5%	0.0%	40.0%
	Muy adecuado	Recuento	0	1	7	4	12
		% dentro de Total desempeño	0.0%	14.3%	87.5%	100.0%	60.0%
Total		Recuento	1	7	8	4	20
		% dentro de Total desempeño	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: datos generados del programa SPSS de la información obtenida por medio de cuestionarios

Tabla No. 23 *Prueba de Chi-cuadrada*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12.783 ^a	3	.005
Razón de verosimilitud	15.151	3	.002
Asociación lineal por lineal	10.364	1	.001
N de casos válidos	20		
a. 8 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .40.			

Fuente: datos generados del programa SPSS de la información obtenida por medio de cuestionarios

Lo anterior indica que el nivel de $p=0.005$ el cual es igual al nivel de significancia de 0.05, por lo que se concluye que se rechaza la hipótesis H_0 , y se aprueba la hipótesis H_1 . **“Los factores psicosociales son determinantes en el desempeño laboral en los guardias de seguridad de la empresa Servicios de Seguridad Profesional Privada S.A -SERSEPPSA- en el año 2020”.**

3.03. Análisis general

Los cambios en la economía, la tecnología, las decisiones políticas y la globalización introducen variantes que son significativas en el mundo laboral, lo que exige a las empresas realizar estudios enfocados en los riesgos psicosociales a los que puede estar expuesto el trabajador, con el fin último de prevenir tales riesgos y favorecer la creación de ambientes saludables, garantizando la productividad y el crecimiento empresarial.

El capital más valioso de una organización es el recurso humano, es quien da vida y humaniza la relación cliente-empresa. Siendo así que las teorías humanistas acentúan la importancia del individuo y de las relaciones sociales en la vida de la organización, proponiendo estrategias para mejorar las empresas por medio del aumento de la satisfacción de sus colaboradores, creando organizaciones que ayuden a los individuos a desarrollar su potencial.

El potencial humano es la capacidad que tiene una persona de innovar, crear y cumplir con sus objetivos, es una cualidad individual y cada persona la desarrolla de acuerdo a su actitud y entusiasmo. Para una empresa es fundamental contar con personal capacitado, que posea habilidades, conocimientos y destrezas que aporten para el cumplimiento de las tareas y que contribuya con las metas de la misma. Pero pueden existir situaciones desfavorables (psicológicas y ambientales) que impiden que un trabajador no cumpla con los estándares de la organización. Razón por la cual las empresas realizan evaluaciones periódicas para determinar qué es lo que afecta el desempeño de sus trabajadores.

El desempeño laboral del recurso humano ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una organización. Comprende una serie de características que son las que se espera se encuentren en un nivel adecuado para que la persona pueda facilitar su desenvolvimiento dentro de la organización.

La investigación realizada a la empresa **Servicios de Seguridad Profesional Privada S.A – Serseppsá–, en el año 2020** reveló la presencia y exposición de los trabajadores a factores psicosociales determinantes que se relacionan con el desempeño laboral de las personas que fueron objeto de estudio.

De los 9 indicadores para la variable de factores psicosociales todos revelaron un resultado individual de “muy adecuado y adecuado” con un porcentaje de 66.67%, pero existe un 33.34% que expresó lo contrario (tabla No. 14). Al hacer el análisis general de la suma de los factores psicosociales solo 50% es para “muy adecuado” y 16.67% para “adecuado”, “inadecuado” y “muy inadecuado”, respectivamente (tabla No. 14 Resultado general de factores psicosociales), lo que da a entender que los factores no son los esperados para que el guardia tenga un mejor desempeño, pues entre más adecuadas sean las condiciones psicosociales, mejores resultados se obtendrán en el desempeño laboral.

Existen dos indicadores que a pesar de tener un resultado “satisfactorio” sumando el resultado de “muy adecuado” y adecuado”, sólo 12 personas de las 24 evaluadas se ubican en esta cifra, (ver tabla 13 cohesión de grupo) lo que significa que existen situaciones sociales que impiden el desarrollo total de esta variable, la mitad de los evaluados manifestaron que los compañeros no participan en conjunto en la consecución de los objetivos, ni en actividades o celebraciones de grupo. La cohesión según la psicología social son todos los procesos que hace que los miembros de un grupo permanezcan unidos. Los efectos de la cohesión influyen en la toma de decisiones,

conflictos entre compañeros y bajo desempeño individual. Los resultados positivos de la cohesión son; atracción interpersonal, compromiso con la tarea, orgullo grupal y alto rendimiento en el trabajo.

Otro indicador que no fue el esperado es la motivación extrínseca con solo 54.17% reveló un resultado de “muy favorable” (ver tabla 12 motivación extrínseca) lo que da entender que existe gran parte de los guardias que expresaron “no sentirse motivados” con las condiciones por parte de la empresa para realizar su trabajo con pasión. La motivación es una mezcla de pasión, propósito, toma de decisiones y compromiso. Es un nivel profundo que genera energía y vida para desempeñarse adecuadamente en la actividad que se realice. Frederick Herzberg, con su teoría de la motivación–higiene indica que si los factores de motivación faltan o son inadecuados causan insatisfacción en la persona. En un empleado la motivación depende del equilibrio entre las aportaciones que el empleado hace a la empresa y las aportaciones que la empresa hace al empleado aplicando la Teoría de la equidad laboral creada por John Stacey Adams. Sin embargo, un colaborador no solo necesita ser compensado económicamente, puede ser motivado por otros factores como proporcionarle las herramientas necesarias en su trabajo, trato respetuoso, tener autonomía, oportunidades de crecimiento, capacitaciones, entre otras, siendo así que, un colaborador motivado crea sentimiento de compromiso, todos trabajan por un mismo objetivo, se genera sinergia en el equipo de trabajo y la empresa mejora su imagen y se vuelve más competitiva.

Los dos indicadores anteriores pertenecen a los factores sociales, quiere decir que las condiciones externas son las que más influyen de forma negativa para que el desempeño se vea afectado.

El desempeño laboral se midió en 4 indicadores, de los cuales dos obtuvieron un resultado de “muy bueno” (responsabilidad y calidad de servicio) y dos “bueno” (conocimiento y trabajo en

equipo) y fueron 15 personas de 20 las que se ubican en este resultado (75%), 4 personas se colocan como excelentes y una persona que necesita mejorar. Para decir que existe un buen desempeño laboral, lo adecuado es que la evaluación hubiese dado un resultado de excelente o muy bueno en la mayor cantidad de evaluados, con una nota de 5 y 4 puntos respectivamente (ver tabla 20).

Entonces, es de indicar que los factores psicosociales al no encontrarse en un nivel óptimo, el desempeño se ha visto afectado. Tomando solo resultados generales, tanto de factores psicosociales como de desempeño laboral (tabla No. 14 y 19 respectivamente) se sabe que los factores psicosociales han sido favorables en un 66.67% y el desempeño favorable en 75%, lo que comprueba que los factores psicosociales al encontrarse en un nivel arriba de 50% se consideran como favorables, con un porcentaje por encima de la media. Lo que significa que, si las condiciones psicosociales son positivas, el resultado esperado del guardia de seguridad será en la misma medida el adecuado y de igual manera si los primeros disminuyen, repercute en los segundos.

Lo anterior se pudo constatar con la fórmula de la Chi-cuadrada de Pearson para este estudio, revelando un nivel de significación asintótica de 0.05, indicando que existe una relación entre las dos variables (tabla 23) con lo que queda aprobada la hipótesis de investigación.

Los factores psicosociales negativos pueden ser precursores de bajos niveles de insatisfacción laboral y altos niveles de ausentismo, esto se puede comprobar que, de los 24 guardias evaluados, su permanencia en la empresa es menor a 2 años, es decir 54.17% se encuentran entre 6 meses a 2 años y 41.66% se ubican en el rango de menor a 6 meses (ver tabla 3 antigüedad). Esto indica que los índices de inestabilidad laboral en la empresa son altos, se necesitan estrategias para mejorar las condiciones de trabajo y evitar la deserción del talento humano.

Faria (1995) considera que es importante brindar estabilidad laboral a los trabajadores que ingresan a las empresas tratando de ofrecerles los más adecuados beneficios según sea el caso y acorde al puesto que va a ocupar. De eso depende que exista un mejor desempeño laboral, el cual ha sido considerado como elemento fundamental para medir la efectividad y éxito de una organización. La estabilidad laboral genera a la persona tranquilidad, salud, motivación y buen estado emocional. En estas condiciones el individuo está dispuesto a dar más y enfocarse hacia otros objetivos que lo lleven a mejorar su posición tanto en la empresa como en la sociedad.

Como se ha indicado los factores psicosociales no solo son determinantes en el desempeño laboral (según esta investigación), sino que afectan la salud del colaborador. Existen muchos estudios que evidencian que los riesgos psicosociales son agentes capaces de perjudicar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo e incluso fuera de él; en el presente estudio se pudo determinar que el personal operativo se encuentra en un nivel de exposición psicosocial favorable para desencadenar enfermedades.

Con el cuestionario sobre salud, se pudo evidenciar que los guardias se sienten emocionalmente agotados, de mal humor y tensos, a consecuencia de las largas jornadas de trabajo, en donde las horas de sueño, no son las recomendadas. Mismas que causan efectos negativos tales como: fatiga física o mental, insatisfacción, ansiedad, depresión, etc., en todo caso, vendrán condicionadas por las características individuales y sus posibilidades de adaptación a este tipo de trabajo. También, los guardias indicaron que les cuesta dormir o duermen peor de lo que solían. Después de pasar dos noches sin dormir, lo esperado es que ellos puedan descansar y recuperar energías después de una jornada larga de 48 horas de labores.

Capítulo IV

4. Conclusiones y recomendaciones

A continuación, se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que llegó el investigador, resultado de la investigación realizada en la empresa Servicios de Seguridad Profesional Privada S.A – Serseppsa–, en el año 2020.

4.01. Conclusiones

1. Los factores psicosociales que afectan el desempeño laboral del personal operativo de la empresa ubicados en los Residenciales Petapa I y II de San Miguel Petapa, son la motivación extrínseca y la cohesión de grupo, encontrándose en un nivel intermedio, influyendo para que el desempeño sea bueno y no permita alcanzar los estándares altos para determinarlo como excelente o muy bueno, que sería lo esperado por la organización.
2. Los factores psicosociales afectan la ejecución de las actividades laborales, cuando los primeros son negativos, influyen en la persona negativamente, generando desmotivación, falta de sentimiento de compromiso, no existe empatía en el equipo de trabajo, hay ausentismo, insatisfacción por parte de los clientes y la imagen de la empresa se ve afectada, volviéndose menos competitiva.
3. Los factores psicosociales tienen repercusiones negativas no solo en el desempeño laboral, sino en la salud del trabajador, como la depresión, estrés, ansiedad, problemas de sueño,

nutrición, entre otros, afectando la calidad de vida y el comportamiento del individuo, acaeciendo en efectos como desmotivación e insatisfacción laboral.

4. Al obtener los resultados de los factores psicosociales en el personal operativo de la empresa Serseppsa, se pudo constatar que se encuentran en un grado de peligrosidad medio, lo cual demanda una atención progresiva con seguimiento, intervención y prevención, para que los resultados sean los suficientes para aumentar el desempeño laboral y obtener una mejora en la calidad de vida del guardia de seguridad.
5. La hipótesis planteada queda comprobada según el método de la Chi-cuadrada, al indicar que existe una relación entre los factores psicosociales y el desempeño laboral, con una significación aceptable que indica que los factores no se encuentran en un nivel óptimo, incidiendo significativamente en el desempeño laboral. A mejores condiciones psicosociales, mejor desempeño laboral, si el primero disminuye, de igual forma lo hará el segundo.

4.02. Recomendaciones

1. Que el departamento de recursos humanos junto con los directivos de la organización aplique estrategias de mejora a las condiciones laborales de los guardias, en donde exista equilibrio entre las aportaciones que el empleado hace a la empresa y las aportaciones de esta al empleado, por medio de una estructura salarial competitiva y equitativa, otras formas de reconocimiento no monetario como planes de desarrollo, capacitaciones, entre otros, permitiéndole a la empresa atraer y fomentar la estabilidad laboral y el sentido de pertenencia.
2. Para estimular el sentido de pertenencia, al departamento de recursos humanos se sugiere mantener reconociendo el desempeño colectivo, que se trabaje en la motivación a través del reforzamiento positivo, que se fomenten tareas de unión de esfuerzos y que se implementen diferentes actividades que desarrollen la armonía y socialización entre los diferentes equipos de trabajo.
3. Al ser el estrés uno de los problemas, que afectan más la salud y el desempeño laboral del trabajador y por ende a la empresa, se recomienda al departamento de recursos humanos propiciar reuniones con el personal operativo para conocer de una manera más directa los factores que están afectando el trabajo y de esta manera tomar medidas preventivas y correctivas, brindándoles una mejor calidad de vida a sus empleados.
4. Al encontrarse relación entre factores psicológicos y sociales que intervienen en el desempeño de los colaboradores, se le recomienda a la empresa que se debe hacer un plan

de acción para corregir las debilidades, por medio de un diagnóstico con el fin de conocer lo que pasa dentro y fuera de la organización, para tratar de delinear el punto del cual se origina y determinar las acciones que se deban adoptar para alcanzar su objetivo, evitando que los factores psicosociales se conviertan en factores psicosociales de riesgo, los cuales tienen una alta probabilidad de ser desencadenantes de tensión y de estrés laboral.

5. Que el departamento de recursos humanos realice evaluaciones periódicas a todo el personal para identificar aquellos factores que puedan seguir afectando el desempeño de sus trabajadores, estableciendo programas de prevención, diagnóstico y erradicación para minimizar y controlar debidamente los mismos. Así mismo, dar a conocer los resultados de esas evaluaciones en forma personal para corregir las debilidades y amenazas que se puedan presentar.

4.03. Referencias

Baez-León, Carmen (2010) *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. NIPO 792-11-088-1.

<https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>

Centro Nacional de Productividad - Colombia. Medición de la productividad del valor agregado
<http://www.cyta.com.ar/ta0702/v7n2a3.htm>

Colegio de Psicólogos. (2011). *Código de Ética*. Guatemala. DRAE, C.

Congreso de la República de Guatemala. (1947-2007) Decreto Número 1441. Código de Trabajo. Ministerio de Trabajo y Previsión Social. www.mintrabajo.gob.gt

Congreso de la República de Guatemala. (2013, 16 de octubre) Acuerdo Gubernativo Número 417-2013. www.digessp.gob.gt

Congreso de la República de Guatemala. (2011, 2 de mayo) Decreto Número 52-2010. Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada

Congreso de la República de Guatemala (1970, 10 de octubre) Decreto Número 73-70 Ley de Policías Particulares.

Faria, F. (1995). *Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral*. México: Noriega Editores.

Fernández, G. (2017). *La motivación extrínseca e intrínseca de los empleados como éxito para las organizaciones laborales: Un estudio en el sector siderometalúrgico de la Rioja*. Universidad de la Rioja. Repositorio Institucional https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE002648.pdf

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*.

INSteractúa. Blog de Salud, Ciencia y Tecnología es gestionado por la Oficina General de Información y Sistemas (OEIDOC-OGIS) del Instituto Nacional de Salud. 25 de marzo de 2020. <http://insteractua.ins.gob.pe/2017/01/consecuencias-de-los-factores-de.html>

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (s. f.). Consultado el 14 de marzo de 2020 www.istas.net

La productividad en las empresas de servicio. Consultado el 14 de marzo de 2020. https://comunidadilgo.org/back/lib/file/doc/portaldoc41_3.pdf

Medición del Ausentismo laboral: Presentación de los indicadores y consideraciones metodológicas – E. 16 de marzo de 2020. http://www.trabajo.gob.ar/downloads/estadisticas/eil/indicadores_y_consideraciones_metodologicas.pdf

Méndez, D. *Definición de Trabajo*. (2019, 8 de julio). <https://www.economiasimple.net/glosario/trabajo>

Méndez, A. Euroresidentes. *Motivación según autores*. Consultado el 20 de marzo de 2020 <https://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-segun-autores>

Ministerio de Gobernación Dirección General de Servicios de Seguridad -DIGESSP- www.digessp.gob.gt

Montaño, Merfi; Palacios J y Gantiva, C. (2009 julio-diciembre) *Teorías de la personalidad*. Un análisis histórico del concepto y su medición *Psychologia*. vol. 3, núm. 2. <https://www.redalyc.org/pdf/2972/297225531007.pdf>

Moreno, D y Carrillo, J. (2019) Normas APA 7ma edición. Coordinación editorial, ediciones Universidad Central, Colombia.

Organización Internacional del Trabajo. *Reconocimiento y control*, 1984

Organización Internacional del Trabajo. *Factores psicosociales en el trabajo*, Naturaleza, Incidencia y prevención. Ginebra.

Pasquel B. L (2014) *Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A.* (Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicóloga Industrial, Universidad Central del Ecuador) Repositorio institucional. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3595>

Pop, B. E (2013) *Relación entre los Rasgos de Personalidad y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Asociación Comunidad Esperanza Cobán, Alta Verapaz.* (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar CAMPUS "San Pedro Claver, S. J.) Repositorio institucional URL. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Pop-Bianca.pdf>

Pozo, C. M (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito* (Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador). Repositorio Institucional UASB. <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T2592-MDTH-Pozo-Factores.pdf>

Psicología uned. Consultado el 10 de marzo de 2020.
www.psicologia.isipedia.com/tercero/psicologia-de-los-grupos/06-cohesion-grupal

Psicología y mente. *El empoderamiento y la participación*. 4 de abril 2020
<https://psicologiayempresa.com/el-empoderamiento-y-la-participacion.html>

Ramos, J (2019, 05 de abril). Se integran a la PNC mil 702 nuevos agentes.
<https://www.google.com/amp/s/www.publinews.gt/gt/metroamp/noticias/2019/04/05/guatemala-pnc-graduacion-elementos.html>

Ramos, S (2019, 06 de octubre). *El top 10 de los delitos más denunciados en Guatemala*.
 Publinews. Consultado el 15 de marzo de 2020.
<https://www.publinews.gt/gt/noticias/2019/10/06/top-10-delitos-mas-denunciados-guatemala-2019.html>

Real Academia Española (2020, 15 de marzo) Seguridad. <https://dej.rae.es/lema/seguridad>

Sazo, V. M. (2014) El ausentismo laboral (Tesis de maestría), Universidad Mariano Gálvez de Guatemala. Repositorio Institucional. <https://glifos.umg.edu.gt/digital/90020.pdf>

Rivas, M.E. y López, M. (2012), Psicología Social y de las Organizaciones. Manual CEDE de Preparación PIR, 1. CEDE: Madrid.

Tapia G. C. (2003), La Teoría de Maslow y el Desarrollo del Potencial Humano (Tesis de grado) Universidad Nacional Autónoma de México. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.unam.mx/contenidos/la-teoria-de-maslow-y-el-desarrollo-del-potencial-humano->

108950?c=pQ8wXB&d=false&q=La%20Teor%C3%ADa%20de%20Maslow%20y%20el%20Desarrollo%20del%20Potencial%20Humano&i=1&v=0&t=search_0&as=0

Tipos de motivación en psicología: definición y ejemplos. <https://www.psicologia-online.com/tipos-de-motivacion-en-psicologia-definicion-y-ejemplos-4144.html>

Universidad del Papaloapan (UNPA). Atención – concentración 06 de abril de 2020. <https://www.unpa.edu.mx/~blopez/tutorados/AtencionConcentracion.pdf>

Yefry Danilo Avila Godoy. Análisis Legal de las Empresas de Seguridad Privada y su Importancia en la Sociedad Guatemalteca. Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Repositorio Institucional. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_8458.pdf

XII Censo Nacional de Población y VII de Vivienda 2019. Instituto Nacional de Estadística. www.ine.gob.gt

Anexo 1

Consentimiento informado

Respetable señor:

Nos complace saludarle, deseándole éxitos en sus actividades. Por este medio, nos gustaría invitarle a participar en un estudio denominado: **Factores psicosociales determinantes en el desempeño laboral en guardias de seguridad de la empresa Servicios de Seguridad Profesional Privada S.A – Serseppsa-, en el año 2020**, el cual está avalado por la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

La investigadora a cargo es la estudiante *Glenda Marleni Pérez González* quien previo a obtener el título de Licenciada en Psicología realizará la investigación con los guardias de seguridad de la empresa Servicios de Seguridad Profesional Privada S.A – SERSEPPSA, ubicados en los Residenciales Petapa I y II del Municipio de San Miguel Petapa, Guatemala.

El objeto de estudio que se pretende alcanzar con esta investigación es “identificar los factores psicosociales determinantes y su incidencia en el desempeño laboral en los guardias de seguridad de la empresa Servicios de Seguridad Profesional Privada S.A – SERSEPPSA –

Por tal razón se le solicita de su consentimiento para alcanzar dicho objetivo y para el cual se usarán dos cuestionarios, uno relacionado con aspectos psicológicos y sociales y el otro sobre su salud, las preguntas fueron elaboradas basadas en una observación previa a su trabajo y en teoría fundamentada sobre el tema de investigación.

Los resultados obtenidos en la investigación le serán de utilidad, puesto que al identificar qué factores influyen en su desempeño laboral, la empresa está en la disponibilidad de tomar acciones necesarias para un mejor bienestar en su trabajo.

La información recaba es de uso confidencial, los cuestionarios no llevan impreso su nombre, para que usted esté en la libertad de responder con toda sinceridad y sin miedo a ser evidenciado. También es de mencionar que se respetan las leyes a las que usted está sujeto en su lugar de trabajo, por lo que se ha decidido tomar un día libre después de su turno de trabajo para no interferir en su jornada laboral.

Cualquier duda que este documento no aclare, favor hacerla llegar al investigador.

YO: _____

- He leído la hoja de información en relación al estudio arriba citado

- He tenido la oportunidad de comentar los detalles del mismo con la investigadora *Glenda Marleni Pérez González*. De quien he recibido suficiente información sobre el estudio.

- He entendido por completo el propósito del estudio y estoy de acuerdo en tomar parte en esta investigación tal y como se me ha explicado, y entiendo que puedo retirarme del mismo: - en el momento en que lo desee, sin tener que dar explicaciones.

Presto libremente mi conformidad para participar en el estudio.

Firma del participante

Fecha.....

Confirmo que he explicado la naturaleza de este estudio al participante arriba citado.

Firma del profesional.....

Fecha.....

Anexo 2

Cuestionario de los factores psicosociales

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”

CUESTIONARIO

Objetivo: Identificar los factores psicosociales determinantes y su incidencia en el desempeño laboral en los guardias de seguridad de la empresa Servicios de Seguridad Profesional Privada S.A – SERSEPPSA –

Instrucciones: Subraye la respuesta que considere necesaria, no hay tiempo límite, pero se le solicita responder con sinceridad.

1) ¿Qué edad tiene?

- a) Menos de 31 años
- b) Entre 31 y 45 años
- c) Más de 45 años

2) ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?

- a) Menos de 30 días
- b) Entre 1 y hasta 6 meses
- c) Más de 6 meses y hasta 2 años
- d) Más de 2 años y hasta de 10 años
- e) Más de 10 años

3) Habitualmente ¿Cuántas horas trabaja a la semana para la empresa?

- a) 36 horas o menos
- b) De 37 a 45 horas
- c) De 45 a 50 horas
- d) Más de 50 horas

- 4) ¿Tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo o sugerir la forma correcta?
- a) No.
 - b) Sí, ocasionalmente.
 - c) Sí, cuando la tarea me lo permite.
 - d) Sí, es la práctica habitual.

- 5) ¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores de la empresa?
- a) No, no existe.
 - b) Sí, aunque en la práctica no se utiliza.
 - c) Sí, se utiliza ocasionalmente.
 - d) Sí, se utiliza habitualmente.

- 6) ¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?
- a) No.
 - b) Cuando la tarea me lo permite.
 - c) Sí, en función del tiempo disponible.
 - d) Sí, siempre se hace en equipo.

- 7) ¿Controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?
- a) No.
 - b) Sí, ocasionalmente
 - c) Sí, habitualmente
 - d) Sí, cualquier error.

- 8) ¿Tiene la opción de decidir cambiar de puesto de trabajo hacia otro puesto que la empresa tenga disponible?
- a) No.
 - b) Sí, rotamos entre compañeros de forma habitual.
 - c) Sí, cambio de puesto según lo considero oportuno.

- 9) ¿En su trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?
- a) Siempre
 - b) Muchas veces
 - c) Algunas veces
 - d) Nunca

10) ¿En su trabajo tiene que ocuparse de los problemas personales de otros?

- a) Siempre
- b) Muchas veces
- c) Algunas veces
- d) Nunca

11) ¿Su trabajo requiere que calle su opinión?

- a) Siempre
- b) Muchas veces
- c) Algunas veces
- d) Nunca

12) ¿Su trabajo requiere que esconda sus emociones?

- a) Siempre
- b) Muchas veces
- c) Algunas veces
- d) Nunca

13) ¿Le exigen en el trabajo ser amable con todos independientemente de la forma como le traten?

- a) Siempre
- b) Muchas veces
- c) Algunas veces
- d) Nunca

14) ¿Puede concentrarse con facilidad en las tareas que realiza?

- a) Siempre
- b) Muchas veces
- c) Algunas veces
- d) Nunca

15) ¿Considera que cualquier distractor es impedimento para el éxito de su trabajo?

- a) Siempre
- b) Muchas veces
- c) Algunas veces
- d) Nunca

16) Cuando se ha distraído, ¿puede concentrarse con facilidad nuevamente?

- a) Siempre
- b) Muchas veces

- c) Algunas veces
- d) Nunca

17) ¿Ha tenido consecuencias por su falta de concentración en las actividades?

- a) Siempre
- b) Muchas veces
- c) Algunas veces
- d) Nunca

18) ¿Tienen que repetirle las instrucciones en sus tareas porque se le olvidan con facilidad?

- a) Siempre
- b) Muchas veces
- c) Algunas veces
- d) Nunca

19) ¿Me siento realizado con la labor que desempeño?

- a) Siempre
- b) Muchas veces
- c) Algunas veces
- d) Nunca

20) ¿Me siento bien conmigo mismo cuando termino una actividad asignada?

- a) Siempre
- b) Muchas veces
- c) Algunas veces
- d) Nunca

21) Intento hacer bien mi trabajo para conseguir una recompensa por parte de mi supervisor

- a) Siempre
- b) Muchas veces
- c) Algunas veces
- d) Nunca

22) ¿Busco ofertas de empleo porque me planteo cambiar de trabajo?

- a) Siempre
- b) Muchas veces
- c) Algunas veces
- d) Nunca

23) ¿Le gustaría ahora mismo estar haciendo otras cosas en lugar de estar en su trabajo?

- a) Si
- b) No

24) ¿Tiene confianza en las tareas que realiza?

- a) Siempre
- b) Muchas veces
- c) Algunas veces
- d) Nunca

25) ¿Le gusta relacionarse con las personas en su trabajo?

- a) Siempre
- b) Muchas veces
- c) Algunas veces
- d) Nunca

26) ¿Se impacienta por las tareas que tiene que realizar en el día de labores?

- a) Siempre
- b) Muchas veces
- c) Algunas veces
- d) Nunca

27) ¿Pone interés en las actividades que realiza?

- a) Siempre
- b) Muchas veces
- c) Algunas veces
- d) Nunca

28) ¿Soy capaz de completar tareas tan bien o incluso mejor que otras personas?

- a) Siempre
- b) Muchas veces
- c) Algunas veces
- d) Nunca

29) ¿Dispone de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, procedimientos, instrucciones, etc.) para realizar su tarea?

- a) No.
- b) Sí, algunas veces.
- c) Sí, habitualmente.
- d) Sí, siempre

30) Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se informa de los riesgos generales y específicos del puesto?

- a) No.
- b) Sí, oralmente.
- c) Sí, por escrito.
- d) Sí, por escrito y oralmente.

31) ¿Se le facilitan las instrucciones precisas sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?

- a) No.
- b) Sí, de forma oral.
- c) Sí, de forma escrita (instrucciones).
- d) Sí, de forma oral y escrita.

32) ¿Recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?

- a) Sólo se me informa de la tarea a desempeñar
- b) Sí, de forma general
- c) Algunas veces
- d) Nunca

33) Ante la incorporación de nuevas tecnologías, maquinaria y/o métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?

- a) No.
- b) Sí, oralmente.
- c) Sí, por escrito.
- d) Sí, oralmente y por escrito

34) ¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?

- a) Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas.
- b) Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración.
- c) Relaciones sólo de colaboración para el trabajo.
- d) Ni relaciones personales, ni de trabajo

35) En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?

- a) No.
- b) Sí, a veces.
- c) Sí, habitualmente.
- d) Sí, siempre.

36) ¿Tiene un buen ambiente con sus compañeros de trabajo?

- a) Sí
- b) No

37) ¿La confianza entre sus compañeros es buena?

- a) Sí
- b) No

38) ¿La empresa le brinda prestaciones adicionales a las de ley?

- a) Sí
- b) No

39) ¿Está satisfecho con la forma en que la organización reconoce sus logros y alcance de metas?

- a) Sí
- b) No

40) ¿La empresa cuenta con beneficios que lo motivan en su trabajo?

- a) Sí
- b) No

41) ¿La empresa le brinda las herramientas de organización necesarias para realizar su trabajo?

- a) Sí
- b) No

42) ¿Está satisfecho con la libertad que se le da en tu puesto de trabajo para realizar las tareas y proponer nuevas ideas y procedimientos?

- a) No.
- b) Sí, a veces
- c) Sí, habitualmente
- d) Sí, siempre

43) Cuando necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a:

- a) Un compañero de otro puesto.
- b) Una persona cualificada técnicamente, mantenimiento, informático, calidad, refuerzo, etc.
- c) Un encargado y/o jefe superior.
- d) No tengo esa opción por cualquier motivo

44) Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?

- a) No.
- b) Sí, por medio de la intervención del mando.
- c) Sí, entre todos los afectados.
- d) Sí, mediante otros procedimientos.

45) ¿Se organizan, de forma espontánea, celebraciones o actividades de grupo en las que participa la mayoría de los colaboradores?

- a) No.
- b) Sí, a veces
- c) Sí, habitualmente
- d) Sí, siempre

46) ¿Existe, en general, un ambiente de apoyo y colaboración en el lugar de trabajo?

- a) No.
- b) Sí, a veces
- c) Sí, habitualmente
- d) Sí, siempre

47) ¿Los miembros del grupo participan en equipo en la determinación de metas y objetivos?

- a) No.
- b) Sí, a veces
- c) Sí, habitualmente
- d) Sí, siempre

Muchas gracias por su colaboración, le recordamos que toda información obtenida será tratada de forma confidencial.

Anexo 3

Cuestionario de salud

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”

CUESTIONARIO

A continuación, encontrará una serie de cuestiones que Ud. podría haber experimentado ÚLTIMAMENTE. Posiciónese en la opción (marcando con una X) que piense que se ajusta más a su situación actual."

1. ¿Cómo está el apetito en general?

- ☐ Excelente
- ☐ Muy bueno
- ☐ Bueno
- ☐ Regular

2. ¿Sufre ardor en el estómago varias veces por semana?

- ☐ En ocasiones
- ☐ Siempre
- ☐ Nunca

3. ¿Sufre de dolores de cabeza?

- ☐ En ocasiones
- ☐ Siempre
- ☐ Nunca

4. ¿Le cuesta dormir o duerme peor de lo que solía?

- ☐ En ocasiones
- ☐ Siempre
- ☐ Nunca

5. ¿La memoria en conjunto le responde satisfactoriamente?

- ☐ En ocasiones
- ☐ Siempre
- ☐ Nunca

6. En general, ¿usted se mantiene de buen humor?

- ☐ En ocasiones
- ☐ Siempre
- ☐ Nunca

7. ¿Han pasado días, semanas o meses, incluso sin ocuparse de nada porque no podía llegar a empezar?

- ☐ En ocasiones
- ☐ Siempre
- ☐ Nunca

8. ¿Mantiene nerviosismo?

- ☐ En ocasiones
- ☐ Siempre
- ☐ Nunca

9. ¿Se mantiene irritable?

- ☐ En ocasiones
- ☐ Siempre
- ☐ Nunca

10. ¿Se mantiene tenso?

- ☐ En ocasiones
- ☐ Siempre
- ☐ Nunca

11. ¿Tiende a preocuparse innecesariamente?

- ☐ En ocasiones
- ☐ Siempre
- ☐ Nunca

12. ¿Ha sentido sensaciones bruscas de calor?

- ☐ En ocasiones
- ☐ Siempre
- ☐ Nunca

13. ¿Ha tenido la sensación de sofoco o ahogo, sin haber realizado esfuerzos físicos?

- ☐ En ocasiones
- ☐ Siempre
- ☐ Nunca

14. ¿Ha sentido sensaciones de pesadez de cabeza o nariz congestionada?

- ☐ En ocasiones
- ☐ Siempre
- ☐ Nunca

15. ¿Ha sentido momentos de tal inquietud como para no poder estarse quieto?

- ☐ En ocasiones
- ☐ Siempre
- ☐ Nunca

16. ¿Se ha sentido tan bajo de moral que nada podía animarle?

- ☐ En ocasiones
- ☐ Siempre
- ☐ Nunca

17. ¿Sensación de fatiga?

- ☐ En ocasiones
- ☐ Siempre
- ☐ Nunca

18. ¿Ha sufrido palpitaciones?

- ☐ En ocasiones
- ☐ Siempre
- ☐ Nunca

19. ¿Ha tenido sensaciones de sudores fríos?

- ☐ En ocasiones
- ☐ Siempre
- ☐ Nunca

20. Últimamente, ¿le tiemblan las manos, hasta tal punto que le molesta?

- ☐ En ocasiones
- ☐ Siempre
- ☐ Nunca

21. ¿Las preocupaciones, le hacen sentirse físicamente enfermo?

- ☐ En ocasiones
- ☐ Siempre
- ☐ Nunca

22. ¿Se ha sentido aislado o solo, aunque esté entre amigos?

- ☐ En ocasiones
- ☐ Siempre
- ☐ Nunca

23. ¿Tiene la impresión de que ahora, todo le ha salido mal?

- ☐ En ocasiones
- ☐ Siempre
- ☐ Nunca

24. ¿Tiene la sensación de que nada vale realmente la pena?

- ☐ En ocasiones
- ☐ Siempre
- ☐ Nunca

25. ¿Se ha sentido calmado y tranquilo?

- ☐ En ocasiones
- ☐ Siempre
- ☐ Nunca

26. ¿Se ha sentido desanimado y triste?

- ☐ En ocasiones
- ☐ Siempre
- ☐ Nunca

27. ¿Se ha sentido feliz?

- ☐ En ocasiones
- ☐ Siempre
- ☐ Nunca

28. ¿Se ha sentido físicamente agotado?

- ☐ En ocasiones
- ☐ Siempre
- ☐ Nunca

29. ¿Ha estado emocionalmente agotado?

- ☐ En ocasiones
- ☐ Siempre
- ☐ Nunca

30. ¿En general diría que su salud es?

- ☐ Excelente
- ☐ Muy buena
- ☐ Buena
- ☐ Regular

Muchas gracias por su colaboración, le recordamos que toda información obtenida será tratada de forma confidencial.

Anexo 4

Cuestionario de evaluación de desempeño

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

1. Datos Generales

Nombre del Empleado:

Cargo:

Departamento:

Fecha de Ingreso:

Nombre del evaluador:

Fecha de la Evaluación:

2. Criterios de Evaluación Global del Desempeño

De manera general, evalúe el desempeño del empleado enmarcando aquella calificación de acuerdo a la escala que se detalla a continuación:

ESCALA	DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN
Excelente	Demuestra logros extraordinarios en todas las manifestaciones de su trabajo. Desempeño raramente igualado por otras personas que ocupan puestos de comparable ámbito de actuación y responsabilidad.	5
Muy Bueno	Los resultados de su trabajo superan lo esperado. Refleja un nivel de consecución y desempeño que supera lo razonable en las diferentes manifestaciones de su trabajo. La persona demuestra de forma regular logros significativos. Como evaluación global, este nivel de desempeño se aplica a aquellos que están entre los mejores.	4
Bueno	Obtiene los resultados esperados. Este nivel debe ser aplicado a aquellos cuyo desempeño cumple claramente con las exigencias principales del puesto. Refleja un desempeño riguroso, el habitual en aquellas personas que tienen conocimientos, formación y experiencia apropiada para el puesto. Las personas en este nivel, llevan a cabo su tarea regularmente en forma profesional y eficaz.	3

Necesita Mejorar	Este nivel refleja un desempeño que no cumple completamente las necesidades del puesto en todas las principales áreas de trabajo. La persona demuestra capacidad para lograr la mayoría de las tareas pero necesita mayor desarrollo y mejora.	2
Resultados inferiores a los esperados	Este nivel se aplica para aquellos cuyo trabajo en términos de calidad, cantidad y cumplimiento de objetivos, está claramente por debajo de las exigencias básicas de su puesto de trabajo. El desempeño debe mejorar significativamente dentro de un período predeterminado si el individuo va a permanecer en esta posición.	1

3. Evaluación

Nombre:		1	2	3	4	5
Cargo:						
Conocimiento /habilidad	1. Conoce las funciones a realizar y la manera de desempeñarse en el cargo.					
	2. Tiene claridad sobre las metas que debe lograr.					
	3. Muestra interés en capacitarse, desarrollarse y superarse					
	4. Se aportan nuevas ideas para el mejoramiento del puesto de trabajo					
	5. Posee la capacidad y el criterio para solucionar problemas.					
Trabajo en equipo	6. Se preocupa por no afectar el trabajo de otros.					
	7. Propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros y clientes.					
	8. Establece una relación adecuada con su equipo de trabajo					
	9. Lleva a su equipo de trabajo hacia la consecución de metas.					
	10. Mantiene una correcta relación con las jefaturas de las otras áreas.					
	11. Comunica a su equipo de trabajo los objetivos a cumplirse					
	12. Mantiene respeto hacia sus pares y superiores					
Responsabilidad	13. Actúa con criterio propio, se le puede delegar con confianza.					
	14. Cumple con las normas y políticas de la empresa.					
	15. Dado un límite de tareas asignadas, éste las ha cumplido					
	16. Es capaz de tomar decisiones que estén a su alcance por si solo dentro de su área					
	17. Es puntual, justifica sus atrasos y ausencia.					
Calidad y productivid ad/servicio	18. Su preocupación por la calidad de su trabajo, se refleja en lo que hace.					
	19. Su trabajo contribuye al desarrollo de la empresa					
	20. Hay organización y planificación en el trabajo realizado.					
	21. Concentra su esfuerzo en actividades propias de su trabajo.					

	22. Gestiona cambios dentro de su área y se optimizan los recursos.					
	23. Se han cumplido con los objetivos propuestos.					
	24. Ha tenido quejas por parte de los clientes con quien ha tenido contacto el colaborador					
	25. Muestra respeto con los residentes y visitantes del lugar de trabajo					
Puntaje Total						

De 100 a 125 puntos Aprobada continuación de contrato a plazo fijo.

De 99 a 75 puntos Se puede continuar con el contrato, pero bajo la responsabilidad del jefe directo.

De 74 o menos No se recomienda continuar con el contrato.

4. Observaciones y recomendaciones del Evaluador
--

Firma de evaluado

Firma de evaluador