

EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN VANGUARDIA EMPRESARIAL DE SEGURIDAD PRIVADA, S.A. DE C.V.



Daniela Arenas Meneses

Ramsés Vázquez Lira

INTRODUCCIÓN

Existen una variedad de instituciones y autores que se han dado a la tarea de definir a los Factores de Riesgo Psicosocial (FRP); por lo que, se pueden definir de forma general como aquellas características de las condiciones de trabajo, interacciones entre el entorno laboral, el contenido del trabajo, las condiciones organizativas y las capacidades de los trabajadores, las necesidades, y la cultura, que tienen un efecto en la salud de las personas al generar respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (ansiedad, depresión, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y comportamental (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, etc.). Dichas respuestas son conocidas coloquialmente como “estrés laboral” y pueden ser precursoras de enfermedades en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España ISTAS, 2002; OIT, 2013).

De acuerdo a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS, 2018), los FRP comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas (cuantitativas y cognitivas) de trabajo cuando exceden la capacidad del

trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos sin períodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo.

¿POR QUÉ SON IMPORTANTES PARA MI ORGANIZACIÓN?

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), elaboró la Norma Oficial Mexicana *NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial - Identificación y prevención*, en donde se plasman las *disposiciones que deben adoptar los centros de trabajo* en el país, en orden de promover un entorno organizacional favorable. En relación a dichos requerimientos, su importancia apunta, no sólo a la relación que tienen con los problemas de salud pública más importantes en el país (p.ej. enfermedades cardiovasculares; metabólicas, gastrointestinales, entre otras) (Comisiones Consultivas de Seguridad y Salud en el Trabajo, COCONASST, 2016), si no que, también a la influencia que tienen en la calidad de vida de los trabajadores, y así mismo, su impacto en el desempeño y la productividad de los trabajadores, repercutiendo directamente en los resultados de la organización (Uribe-Prado, 2015).

OBJETIVO

Conocer si los trabajadores de Vanguardia Empresarial de Seguridad Privada S.A. de C.V. presentan FRP mediante la evaluación de los mismos, en relación a su contexto organizacional y a las disposiciones plasmadas por la STPS (2018).

METODOLOGÍA

PARTICIPANTES

La evaluación se realizó a los 23 trabajadores de todas las áreas de las oficinas centrales, ubicadas al sur de la ciudad de México. De dichos participantes, 62.5% eran hombres y el restante (37.5%), mujeres. Su rango de edad fue de 22 a 59 años, mientras que el rango de antigüedad fue desde los 6 meses hasta los 11 años.

INSTRUMENTOS

Se utilizó el instrumento propuesto por la STPS (2018) en la *NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial - Identificación y prevención*, que cuenta con 72 reactivos con una escala de respuesta tipo Likert de 5 puntos, que va de Siempre a Nunca. A nivel teórico, la STPS recomienda que su alfa de Cronbach (confiabilidad) sea superior a 0.7.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

¿Cómo leer e interpretar los resultados?

La Tabla 1 muestra el esquema de evaluación del instrumento utilizado. En la columna izquierda se encuentran las categorías generales de interés que componen los FRP; por su parte, en la columna derecha estas categorías se segmentan en dominios, de forma que la información sea más específica. Por ejemplo, la categoría *Ambiente de trabajo*, se compone de un solo dominio, *Condiciones en el ambiente de trabajo*; mientras que *Factores propios de la actividad*, se compone de dos dominios, *Carga de trabajo* y *Falta de control sobre el trabajo*; y así con las demás categorías y sus respectivos dominios. Una vez comprendida esta lógica, será más sencillo leer e interpretar los resultados gráficos que se encuentran posterior a esta tabla.

CATEGORÍA	DOMINIO
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo
Factores propios de la actividad	Carga de trabajo
	Falta de control sobre el trabajo
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo
	Interferencia en la relación trabajo-familia
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo
	Relaciones en el trabajo
	Violencia
Entorno Organizacional	Reconocimiento del desempeño
	Insuficiente sentido de pertenencia, e inestabilidad

Tabla 1. *Categorías y Dominios de los FRP según la*

Con base en esta segmentación se analizaron las respuestas de los trabajadores de Vanguardia Empresarial de Seguridad Privada S.A. de C.V. para conocer la presencia de los FRP de forma general, por categoría y por dominio. Esto con el fin de tener resultados más completos y recomendaciones basadas en información

enriquecedora.

En este sentido, los resultados de cada cuestionario se evaluaron conforme a los rangos y puntos de corte propuestos por la STPS (2018). A partir de esto, se determinaron y analizaron los niveles de riesgo individuales (Nulo, Bajo, Medio, Alto y Muy Alto) (Tabla 2) los cuales pueden ser consultados en la base entregable en formato .xlsx.

Tabla 2. Niveles de FRP basado en los puntajes individuales de los trabajadores. Tomada del Diario Oficial de la Federación, octubre 2018.

Nivel de riesgo	Necesidad de acción
Muy alto	Se requiere realizar el análisis de cada categoría y dominio para establecer las acciones de intervención apropiadas, mediante un Programa de intervención que deberá incluir evaluaciones específicas ¹ , y contemplar campañas de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.
Alto	Se requiere realizar un análisis de cada categoría y dominio, de manera que se puedan determinar las acciones de intervención apropiadas a través de un Programa de intervención, que podrá incluir una evaluación específica ¹ y deberá incluir una campaña de sensibilización, revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión.
Medio	Se requiere revisar la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como reforzar su aplicación y difusión, mediante un Programa de intervención.
Bajo	Es necesario una mayor difusión de la política de prevención de riesgos psicosociales y programas para: la prevención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral.
Nulo	El riesgo resulta despreciable por lo que no se requiere medidas adicionales.

A continuación se encuentran las representaciones gráficas de los resultados obtenidos: Los FRP general, los FRP por categoría, los FRP por dominio, todos basados en los niveles de las 23 observaciones (trabajadores). Posteriormente, se presenta una gráfica de comparación segmentada por las variables organizacionales de interés (Tipo de puesto y Antigüedad).

Factores de riesgo psicosocial general

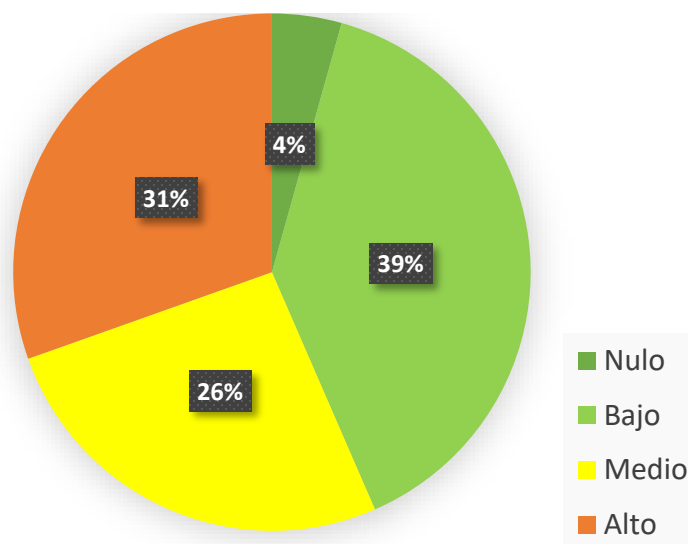


Figura 1. *Niveles de FRP general.*

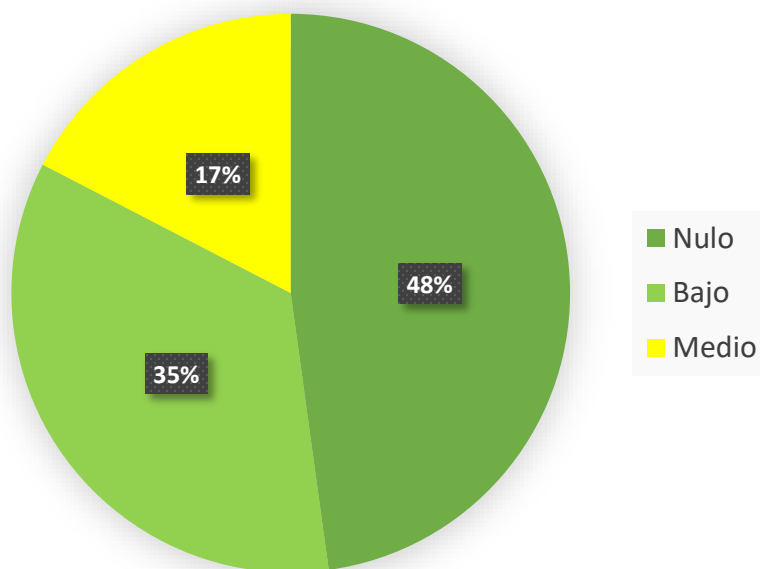
Esta figura representa frecuencias con sus respectivos porcentajes de los niveles (Nulo, Bajo, Medio, Alto y Muy Alto) obtenidos por los 23 trabajadores de Vanguardia. Por ejemplo, se puede observar que en total, 9 de 23 personas (39%), presentan un nivel bajo de FRP; 7 (30%) un nivel alto; 6 (26%) un nivel medio; y 1 (4%), tiene un nivel nulo de FRP¹.

La interpretación de las siguientes figuras (Figura 2 y Figura 3) guarda la misma lógica que la de los FRP general (Figura 1). Es decir, están basados en los niveles obtenidos en frecuencias y porcentajes de las 23 observaciones, con la reserva de que en el caso de los siguientes dos apartados, se representan por categoría y por dominio, respectivamente.

1. Si se desea revisar las respuestas a nivel de reactivo (pregunta), consultar el **anexo**, en donde se presentan una tabla con las frecuencias de respuestas por reactivo, y otra con el porcentaje.

Factores de riesgo psicosocial por categoría

Factor de riesgo en el ambiente de trabajo



Factor de riesgo propios de la actividad

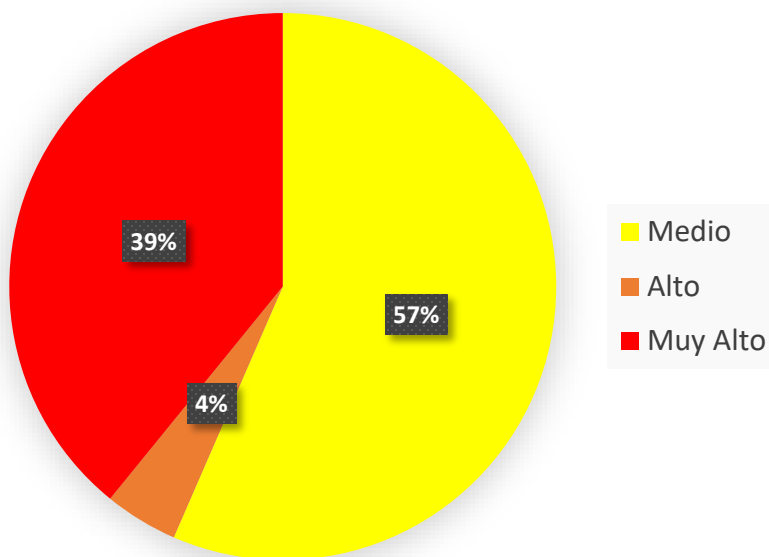
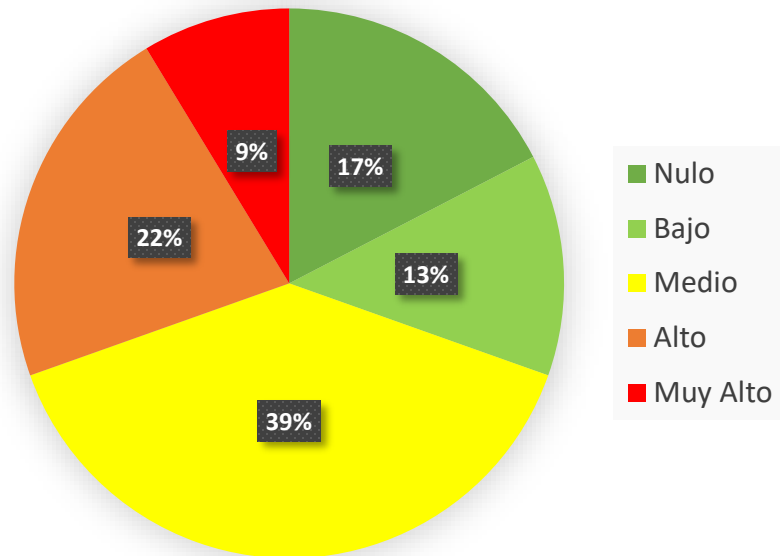


Figura 2. Niveles de FRP por categoría 1 de 3.

Factor de riesgo en la organización del tiempo de trabajo



Factor de riesgo en el liderazgo y las relaciones en el trabajo

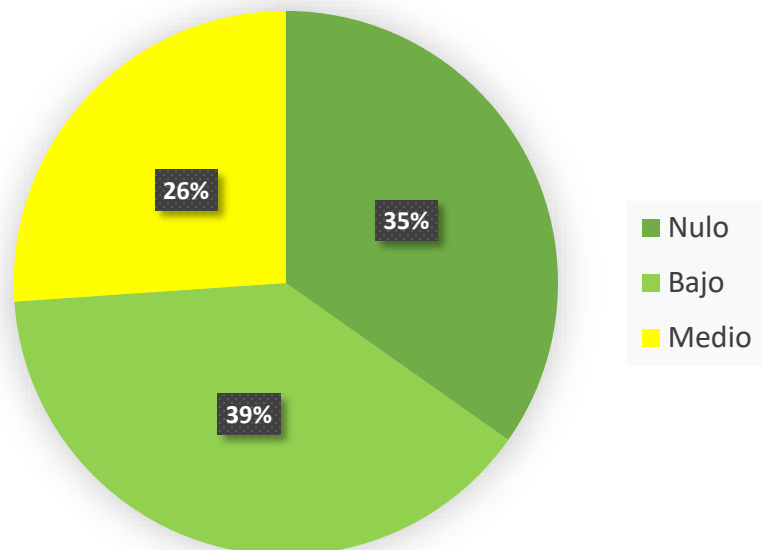


Figura 2. Niveles de FRP por categoría 2 de 3..

Factor de riesgo en el entorno organizacional

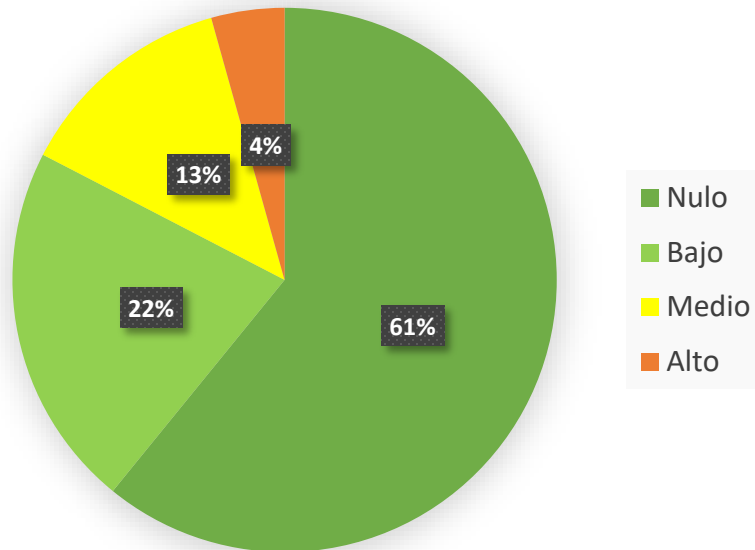
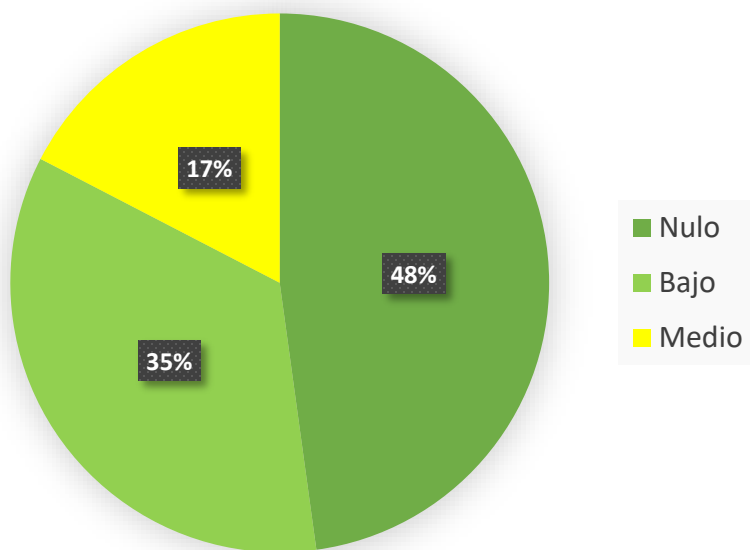


Figura 2. Niveles de FRP por categoría 3 de 3..

Factores de riesgo psicosocial por dominio

Factor de riesgo por condiciones en el ambiente de trabajo



Factor de riesgo en la carga de trabajo

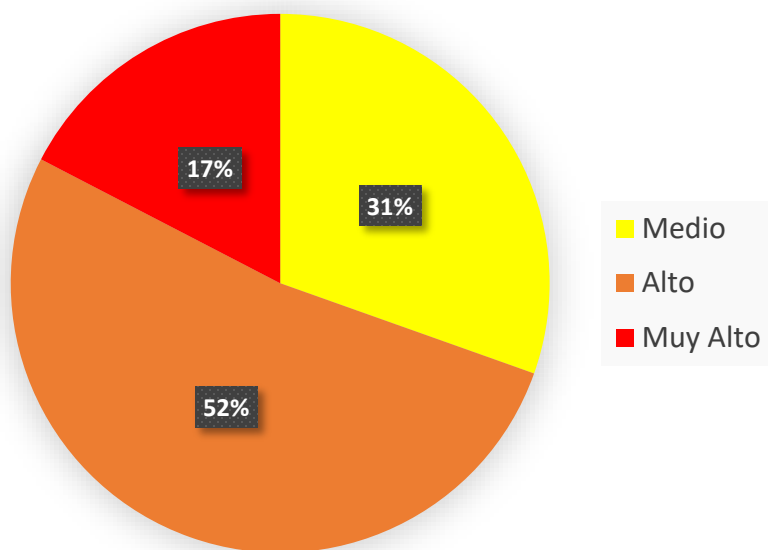
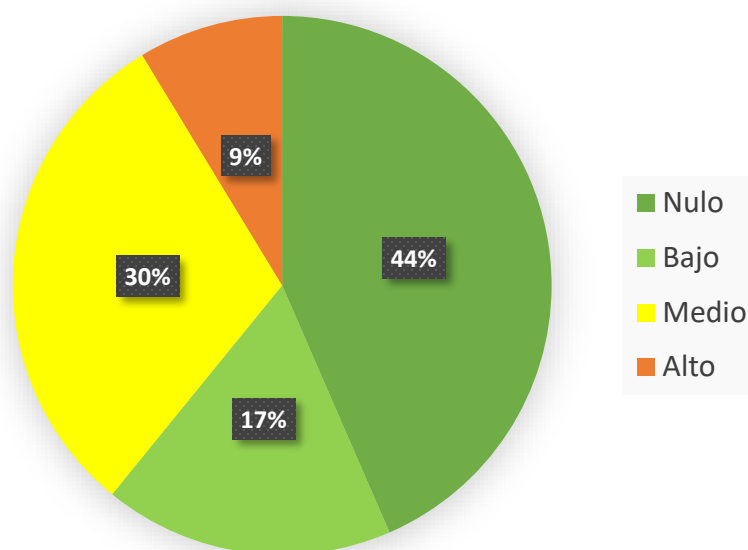


Figura 3. Niveles de FRP por dominio 1 de 5.

Factor de riesgo en la falta de control sobre el trabajo



Factor de riesgo en la jornada de trabajo

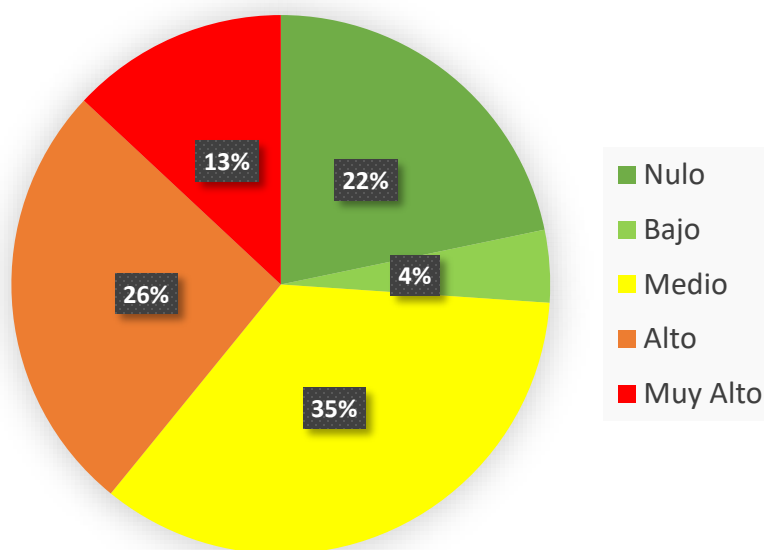
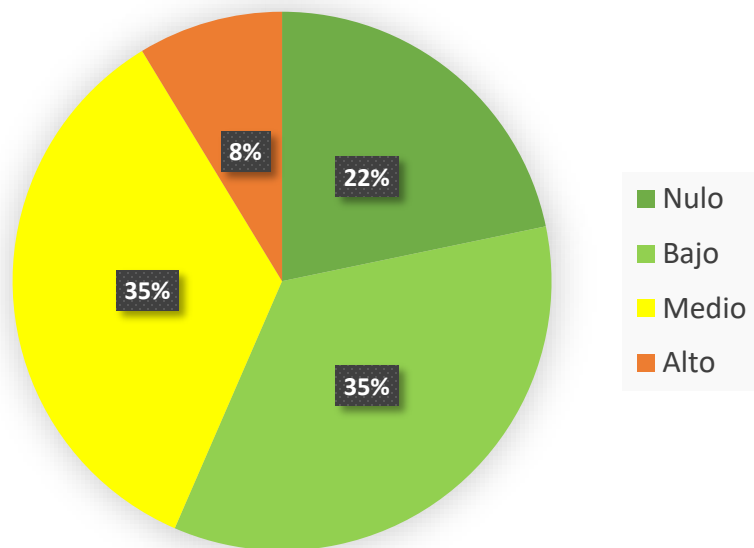


Figura 3. Niveles de FRP por dominio 2 de 5.

Factor de riesgo en la interferencia en la relación trabajo-familia



Factor de riesgo en la relación laboral

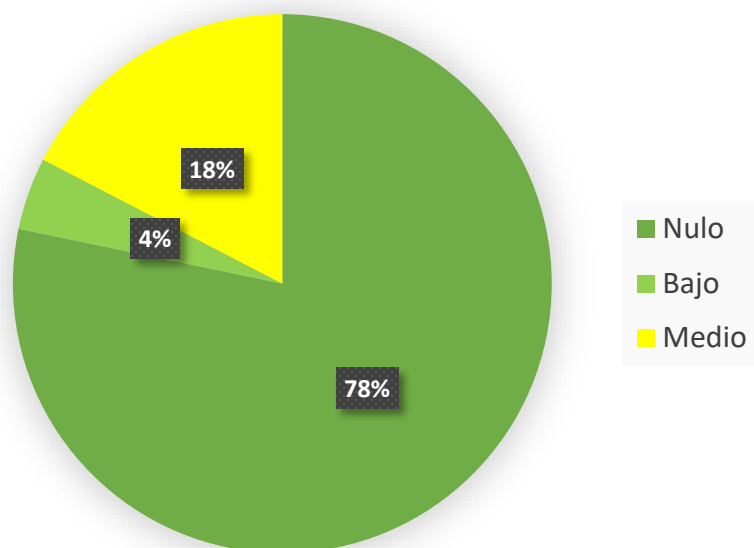
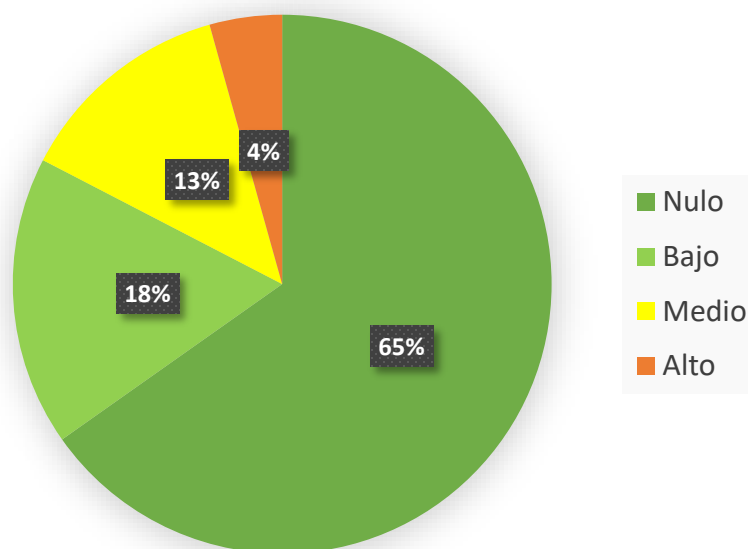


Figura 3. Niveles de FRP por dominio 3 de 5.

Factor de riesgo en el liderazgo



Factor de riesgo sobre la violencia

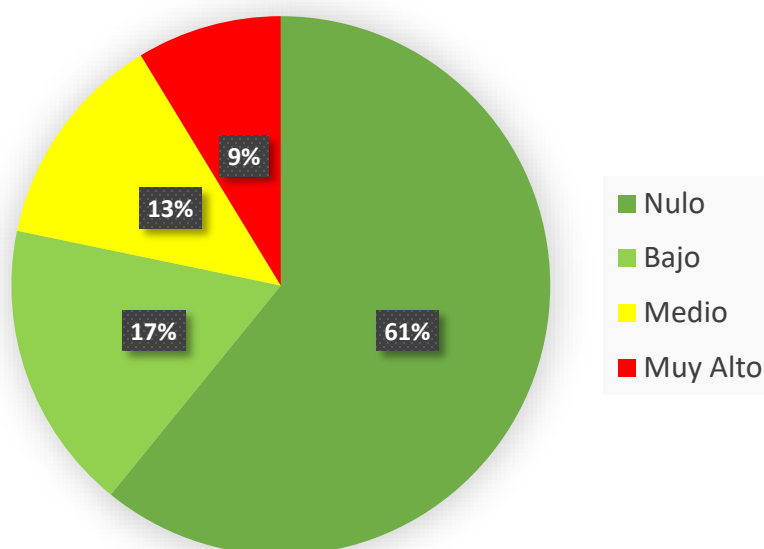
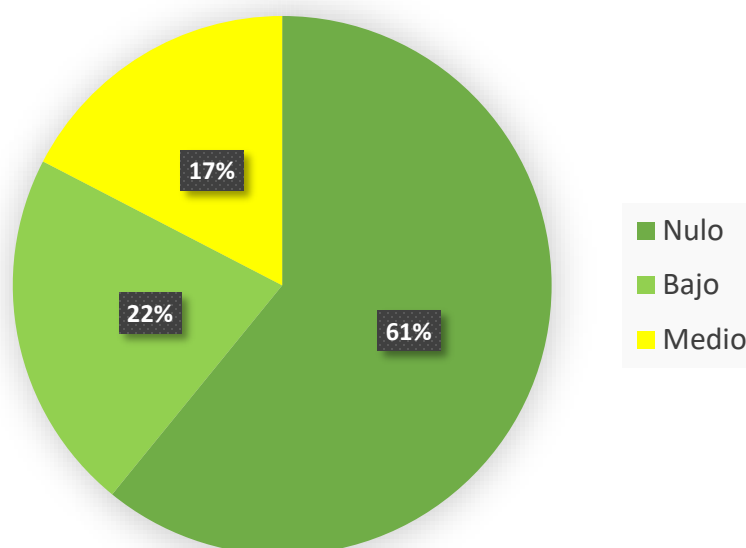


Figura 3. Niveles de FRP por dominio 4 de 5.

Factor de riesgo sobre el reconocimiento del desempeño



Factor de riesgo sobre el insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad

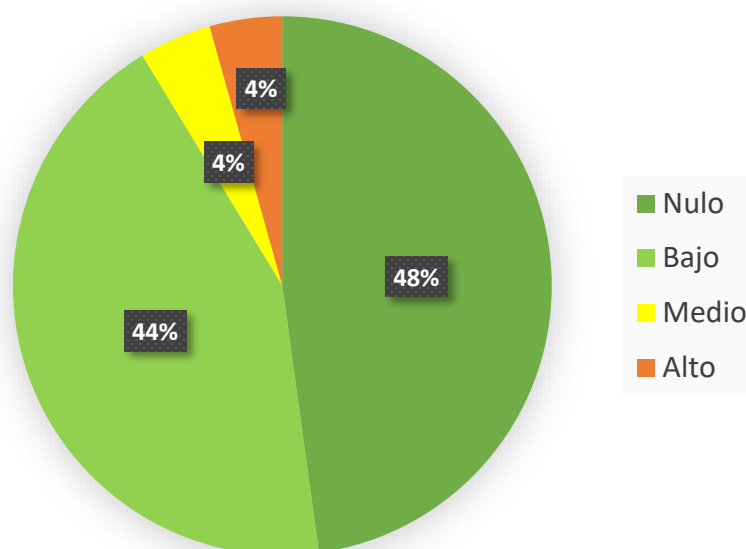


Figura 3. Niveles de FRP por dominio 5 de 5.

Factores de riesgo psicosocial general por tipo de puesto

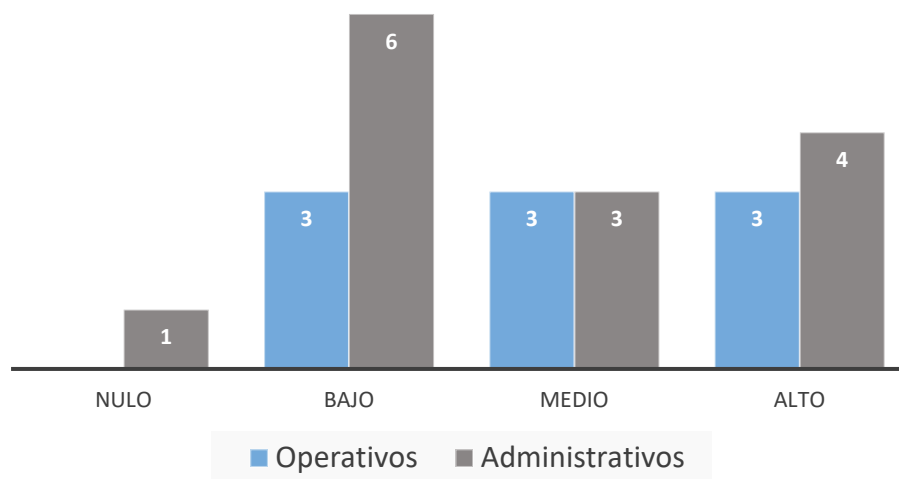


Figura 4. *FRP general segmentado por tipo de puesto*

La Figura 4 muestra las frecuencias de los niveles de FRP divididos por tipo de puesto, es decir, nos permite visualizar si existen diferencias entre administrativos y operativos. Podemos observar por un lado, que la mayoría de los empleados (7 operativos y 3 administrativos), se encuentran en nivel nulo o bajo de FRP; sin embargo, 7 trabajadores (3 operativos y 4 administrativos), presentan un nivel alto de FRP.

Factores de riesgo psicosocial general por antigüedad

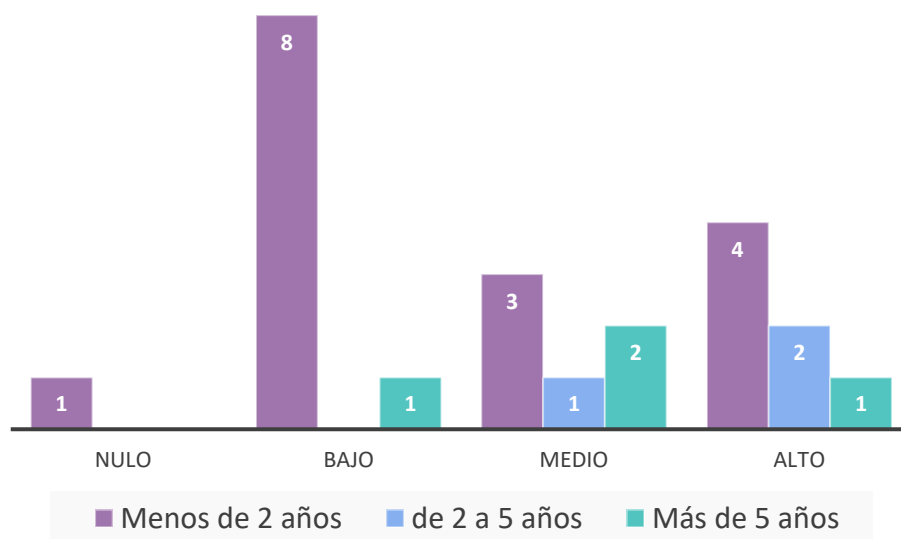


Figura 5. FRP general segmentado por antigüedad laboral en Vanguardia

La Figura 5 muestra las frecuencias de los niveles de FRP divididos por los años laborando en Vanguardia, es decir, nos permite visualizar si los años de experiencia dentro de la organización generan alguna diferencia. Se puede observar que nueve de los 17 trabajadores con menos de dos años laborando, presentan niveles nulos o bajos de FRP, sin embargo, 7 empleados (que equivale aproximadamente a la cuarta parte del total de evaluados) en los tres grupos de antigüedad presentan niveles altos de FRP.

Discusión de los resultados

Con base en la evaluación realizada a los empleados de las oficinas centrales de Vanguardia, se destaca que casi una tercera parte presenta un nivel alto de FRP, lo cual debe considerarse como una prioridad de atención en vías de evitar que éste incremente, y al contrario, se busquen las condiciones más favorables para los trabajadores. Esto último con apoyo de los resultados más específicos, desagregados por categoría. En donde se resalta que las áreas de oportunidad que poseen nivel alto y muy alto de FRP, son: *Factores propios de la actividad* (43%), *Organización del tiempo de trabajo* (31%), *Entorno organizacional* (4%).

Ahora bien, para una reflexión más precisa, de acuerdo a la segmentación por dominio, los FRP que se destacan con niveles alto y muy alto, son: *Carga de trabajo* (69%), *Falta de control sobre el trabajo* (9%), *Jornada de trabajo* (39%), *Interferencia en la relación trabajo-familia* (9%), *Liderazgo* (4%), *Violencia* (9%), *Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad* (4%). Es relevante notar que estos dominios están integrados en las categorías de atención mencionadas anteriormente. A continuación, en la Tabla 3, se definen con mayor precisión los mismos, con base en la estructura inicial presentada en la Tabla 1.

CATEGORÍA	DOMINIO	SE REFIERE A...
Ambiente de trabajo	Condiciones en el ambiente de trabajo	Aspectos peligrosos e inseguros o deficientes e insalubres del lugar de trabajo, que bajo ciertas circunstancias exigen del trabajador un esfuerzo adicional de adaptación

Factores propios de la actividad	Carga de trabajo	Exigencias (cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, así como cargas contradictorias o inconsistentes) que el trabajo impone al trabajador y que exceden su capacidad
	Falta de control sobre el trabajo	La posibilidad insuficiente que tiene el trabajador para influir y tomar decisiones en la realización de sus actividades
Organización del tiempo de trabajo	Jornada de trabajo	Las jornadas de trabajo y rotación de turnos que exceden lo establecido en la Ley Federal del Trabajo representan una exigencia de tiempo laboral
	Interferencia en la relación trabajo-familia	Cuando de manera constante se tienen que atender responsabilidades laborales durante el tiempo dedicado a la vida familiar y personal, o se tiene que laborar fuera del horario de trabajo.
Liderazgo y relaciones en el trabajo	Liderazgo	Tipo de relación que se establece entre el patrón o, sus representantes y los trabajadores, directamente relacionado con la actitud agresiva y/o impositiva; falta de claridad de las funciones en las actividades, y escaso o nulo reconocimiento y retroalimentación del desempeño.

	Relaciones en el trabajo	Interacción que abarca la imposibilidad de interactuar con los compañeros de trabajo para la solución de problemas relacionados con el trabajo, y características desfavorables de estas interacciones en aspectos funcionales como deficiente o nulo trabajo en equipo y apoyo social.
	Violencia	Acoso, acoso psicológico, hostigamiento y malos tratos
Entorno Organizacional	Reconocimiento del desempeño	La evaluación y el reconocimiento del desempeño.
	Insuficiente sentido de pertenencia, e inestabilidad	El sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa; la formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores; la participación proactiva y comunicación entre el patrón, sus representantes y los trabajadores; y la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares.

Tabla 3. *Definición de categorías y dominios.*

Cabe resaltar la presencia de casos con poco porcentaje en nivel alto y muy alto. Sin embargo, se sugiere tomar en cuenta que la importancia de estos radica en la revisión de caso por caso, ya que a pesar de no ser un porcentaje sustancial, por la severidad del riesgo potencial, es de suma importancia la toma de medidas pertinentes al interior de la organización que resguarden la integridad de los trabajadores y con el trato ético correspondiente.

Sugerencias

A la luz de los resultados obtenidos, es recomendable utilizar éstos como punto de partida en la toma de decisiones organizacionales que actúen de forma directa sobre los FRP identificados. Algunas estrategias que se podrían llevar a cabo en orden de lograr el estado psicosocial óptimo son:

- Cursos de sensibilización específicos y dirigidos ya sea a todos los colaboradores o únicamente a aquellos que más lo necesiten (en el caso de liderazgo, los actores clave son tanto los subordinados, como los líderes).
- Implementar buzones de sugerencias (anónimos) que permitan escuchar a los trabajadores sin temor a repercusiones negativas y establecer acuerdos que beneficien, en la medida de lo posible, tanto a la organización como a los empleados.
- Hacer uso de otras herramientas de evaluación para conocer con mayor detalle lo que está sucediendo con los trabajadores que tienen niveles altos de FRP, por ejemplo, entrevistas a profundidad.

Generar políticas y/o planes basados en los resultados y la información adicional recolectada, de modo que propicien las condiciones aptas y favorables para un ganar-ganar, tales como:

- Crear programas de incentivos, por ejemplo, un día al mes de *home office*,

días de actividades y convivencia fuera de la oficina.

- Programas de *coaching* laboral que sirvan como un método de modificación conductual de la administración del tiempo, asertividad, de la organización, y/o delegación de tareas y/o responsabilidades; entre otras.

Lo recomendable es siempre escuchar a nuestros trabajadores, ya que de ellos depende en gran medida el curso que toma y seguirá tomando la organización.

Referencias

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España ISTAS. (2002). *Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. Método ISTAS 21 (CoPsoQ)*.

Organización Internacional del Trabajo, OIT. (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo*.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social: Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial - Identificación y prevención. Diario Oficial de la Federación, México, 23 de octubre de 2018.

Uribe-Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Manual Moderno: México.

ANEXO

Frecuencia de respuestas por reactivo

Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
P1	0	1	1	8	13
P2	4	11	6	2	0
P3	6	7	7	1	2
P4	0	1	3	8	11
P5	7	9	7	0	0
P6	2	6	13	2	0
P7	2	7	12	1	1
P8	1	4	13	4	1
P9	0	1	1	10	11
P10	0	1	6	9	7
P11	0	4	9	6	4
P12	0	0	10	9	4
P13	0	3	8	5	7
P14	0	1	4	6	12
P15	6	5	11	1	0
P16	10	9	4	0	0
P17	6	8	9	0	0
P18	6	3	10	1	3
P19	9	7	6	0	1
P20	2	2	12	4	3

P21	3	11	7	2	0
P22	14	8	1	0	0
P23	0	0	6	5	12
P24	1	6	4	3	9
P25	0	1	12	6	4
P26	3	4	8	5	3
P27	0	2	13	3	5
P28	1	2	14	3	3
P29	3	10	8	1	1
P30	0	2	8	4	9
P31	0	0	3	7	13
P32	0	0	1	7	15
P33	0	0	3	5	15
P34	0	1	1	5	16
P35	0	1	5	5	12
P36	0	1	4	10	8
P37	0	2	4	7	10
P38	0	1	2	6	14
P39	0	1	4	9	9
P40	0	2	2	5	14
P41	0	1	3	6	13
P42	0	0	9	5	9
P43	0	1	5	3	14
P44	0	0	1	9	13
P45	0	0	3	8	12
P46	0	0	4	9	10
P47	0	1	7	7	8
P48	0	1	4	8	10
P49	0	0	0	0	23
P50	1	2	3	6	11
P51	2	2	6	4	9
P52	0	1	5	3	14
P53	0	0	2	7	14
P54	0	6	2	7	8
P55	0	0	1	3	19
P56	0	0	0	1	22
P57	0	0	5	7	11
P58	5	6	8	4	1
P59	11	7	4	0	1
P60	13	8	2	0	0
P61	13	6	4	0	0
P62	12	7	3	1	0

P63	19	4	0	0	0
P64	11	5	6	0	1
P65	1	6	12	4	0
P66	3	7	8	5	0
P67	11	6	2	3	1
P68	4	7	10	1	1
P69	9	3	11	0	0
P70	13	4	6	0	0
P71	14	3	3	3	0
P72	12	4	6	1	0

Porcentajes de respuestas por reactivo

Pregunta	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
P1	0	4	4	35	57
P2	17	48	26	9	0
P3	26	30	30	4	9
P4	0	4	13	35	48
P5	30	39	30	0	0
P6	9	26	57	9	0
P7	9	30	52	4	4
P8	4	17	57	17	4
P9	0	4	4	43	48
P10	0	4	26	39	30
P11	0	17	39	26	17
P12	0	0	43	39	17
P13	0	13	35	22	30
P14	0	4	17	26	52
P15	26	22	48	4	0
P16	43	39	17	0	0
P17	26	35	39	0	0
P18	26	13	43	4	13
P19	39	30	26	0	4
P20	9	9	52	17	13
P21	13	48	30	9	0
P22	61	35	4	0	0

P23	0	0	26	22	52
P24	4	26	17	13	39
P25	0	4	52	26	17
P26	13	17	35	22	13
P27	0	9	57	13	22
P28	4	9	61	13	13
P29	13	43	35	4	4
P30	0	9	35	17	39
P31	0	0	13	30	57
P32	0	0	4	30	65
P33	0	0	13	22	65
P34	0	4	4	22	70
P35	0	4	22	22	52
P36	0	4	17	43	35
P37	0	9	17	30	43
P38	0	4	9	26	61
P39	0	4	17	39	39
P40	0	9	9	22	61
P41	0	4	13	26	57
P42	0	0	39	22	39
P43	0	4	22	13	61
P44	0	0	4	39	57
P45	0	0	13	35	52
P46	0	0	17	39	43
P47	0	4	30	30	35
P48	0	4	17	35	43
P49	0	0	0	0	100
P50	4	9	13	26	48
P51	9	9	26	17	39
P52	0	4	22	13	61
P53	0	0	9	30	61
P54	0	26	9	30	35
P55	0	0	4	13	83
P56	0	0	0	4	96
P57	0	0	22	30	48
P58	22	26	35	17	4
P59	48	30	17	0	4
P60	57	35	9	0	0
P61	57	26	17	0	0
P62	52	30	13	4	0
P63	83	17	0	0	0
P64	48	22	26	0	4

P65	4	26	52	17	0
P66	13	30	35	22	0
P67	48	26	9	13	4
P68	17	30	43	4	4
P69	39	13	48	0	0
P70	57	17	26	0	0
P71	61	13	13	13	0
P72	52	17	26	4	0